Great Ormond Street Hospital for Children NHS Trust

Nasıl şikayette bulunacaksınız: ailelere yönelik bilgi
5. yayın

Great Ormond Street Hastanesi'nde çocuklar ve aileler için sağladığımız bütün hizmetlerin yanı sıra klinik bakımımızda da en yüksek standartlara ulaşmaya çalışıyoruz. Hizmetlerimizden herhangi biri ile ilgili bir sorun yaşamanız durumunda kullanabileceğiniz bir şikayet sistemine sahibiz.

Meydana gelen herhangi bir sorunla ilgili yardım, destek ve tavsiye alabilmeniz için çeşitli yollar söz konusudur:

- Çocuğunuzla ilgilenen doktor veya hemşire ile konuşun
- Servis veya birimden sorumlu kişiyle konuşun
- Hastane mağazasının karşısındaki Pals (Ebeveyn Tavsiye ve Danışma Servisi) ofisini ziyaret edin. Ayrıca onlara 020 7829 7862 numaralı telefondan ulaşabilir veya pals@gosh.nhs.uk adresinden e-posta yollayabilirsiniz.

Bizimle kendi dilinizde konuşmak isterseniz, telefonda sözlü çeviri sistemini kullanabilir veya birkaç gün içinde sözlü çevirmenin hastaneye gelmesine yönelik bir organizasyon düzenleyebiliriz.

Şikayette bulunma

Resmi bir şikayette bulunmak isterseniz, aşağıdaki bilgilere ihtiyacımız vardır:

- Adınız ve adresiniz
- Çocuğunuzun adı
- Çocuğunuzun GOSH hastane numarası
- Çocuğunuzun doğum tarihi
- Şikayette bulunmadaki temel amaçlarınız
- Ne oldu – lütfen ne olduğunu ilgili tarih, yer ve personel detaylarını da belirterek kendi sözcüklerinizle bize anlatın
- Nerede oldu
- Ne zaman oldu

Lütfen bu bilgileri aşağıdaki adresteki Şikayet Müdürüne yollayın. Kendi dilinizde yazmak isterseniz, çeviriyi size hiçbir masraf yansıtmaksızın yaptırabiliriz. Eğer şikayetinizi tartışmak isterseniz lütfen İngilizce bilen birisinden 020 7813 8402 numaralı telefondan bizi aramasını isteyin. Biz daha sonra telefonda sözlü çeviri hizmeti vererek sizi tekrar arayacağız. Bize complaints@gosh.nhs.uk adresinden e-posta da yollayabilirsiniz.

Ayrıca tavsiye ve destek için ICAS bağımsız şikayetler avukatlık servisi ile de iletişim kurabilirsiniz. ICAS, NHS şikayet sürecinde ebeveyn ve ailelere kılavuzluk etmek üzere kurulmuş ücretsiz ve güvenilir bir servistir. Servisi 0845 120 3784 numaralı telefondan arayabilirsiniz.

How to make a complaint 5th edition
Translated into <Turkish>: March 2009
Ref: 2008F0681 March 2009
Compiled by the Patient and Staff Safety department, in collaboration with the Child and Family Information Group
www.goshfamilies.nhs.uk www.childrenfirst.nhs.uk

Şikayetinize ne oluyor?

Şikayetler ekibi şikayetinizin ellerine geçtiğini teyit etmek üzere üç çalışma günü içerisinde size bir mektup yollayacaktır. Şikayetinizi değerlendirecek ve nasıl ele alınacağını sizinle görüşecek ve bir yanıt tarihi belirleyeceğiz.

Soruşturma tamamlandığında Genel Müdür size tam bir yanıt yollayacaktır. Bu yanıtla neler olduğu size açıklanacak ve herhangi bir şekilde tarafımızdan bir kusur varsa özür dilenecektir. Ayrıca sorunu çözmek ve bütün çocuklarımıza ve ailelere sunduğumuz hizmetleri geliştirmek üzere gerçekleştirdiğimiz eylemler de size açıklanacaktır. Şikayetleri değerli bir geri dönüş kaynağı olarak görüyoruz ve yaklaşımımız meydana gelen sorunlardan dersler çıkarmaktır. Şikayette bulunmanız durumunda çocuğunuzun bakımı bundan hiçbir şekilde etkilenmeyecektir. Şikayet mektuplarının ve soruşturmalarının kopyaları asla ebeveynin tıbbi kaydı kapsamında dosyalanmaz.

Şikayetiniz için daha uzun süre soruşturma yapılması gerekliyse yanıtımızın gecikeceğini size yazılı olarak bildireceğiz. Soruşturma tamamlandığında, Genel Müdürden yazılı bir yanıt alacaksınız ve bir toplantıya katılmak üzere davet edilebilirsiniz.

Yanıtımız size ulaştıktan sonra

Yanıtımızdan memnun değilseniz durumu bize bildirmek ve daha fazla soruşturma yapılmasını istemek üzere bizimle iletişim kurabilirsiniz. Ayrıca Sağlık Servisi Ombudsman'ının şikayetinizi gözden geçirmesini isteyebilirsiniz. Ombudsman, NHS ve İngiltere'deki diğer kamu kuruluşları ile ilgili şikayetlere dair bağımsız soruşturmalar gerçekleştirir. 0345 015 4033 numaralı telefondan Ombudsman ofisine ulaşabilirsiniz.

Bize ulaşın

Şikayet Müdürü
Great Ormond Street Hospital for Children NHS Trust
Great Ormond Street
London WC1N 3JH

Tel: 020 7813 8402
E-posta: complaints@gosh.nhs.uk

How to make a complaint 5th edition
Translated into <Turkish>: March 2009
Ref: 2008F0681 March 2009
Compiled by the Patient and Staff Safety department, in collaboration with the Child and Family Information Group
www.goshfamilies.nhs.uk www.childrenfirst.nhs.uk