

Raising a concern or making a complaint: Information for families

إبداء القلق أو تقديم شكوى: معلومات للعائلات

نضع الأطفال في صميم كل ما نفعله في مستشفى غريت أورموند ستريت. هدفنا مساعدة طفلكم على تحقيق أكبر قدر ممكن من إمكاناته والتمتع بأفضل نوعية حياة ممكنة. مع ذلك، نعلم أن أداءنا لا يبلغ مستوى رغباتكم في بعض الأحيان. قد يساعدنا فهم تجربتكم على روية أمور ربما لن ننتبه إليها كعاملين في المستشفى.

تشرح لكم هذه النشرة لماذا هو مهم جداً أن تبلغونا عندما يحصل خطأ أو نخيب آمالكم بأي شكل من الأشكال كما تشرح ما نتعهد بفعله نتيجة لذلك. نرفق نشرة بلغة سهلة القراءة لطفلكم. إذا راودتكم أية أسئلة يرجى الاتصال بفريق خدمة النصح والتنسيق مع المرضى أو فريق الشكاوى - تجدون تفاصيل الاتصال في نهاية هذه النشرة.



كذلك، فإننا نحب السماع عن الأوقات التي أحسننا العمل فيها وأعجبكم ما فعلناه - نرجو منكم تعبئة بطاقة تعليق أو استمارة إلكترونية على موقع www.gosh.nhs.uk/your-opinion-matters لتخبرونا. كذلك يمكنكم استعمال الاستمارة لإبداء القلق عن موضوع عام دون تسجيل الاسم ومعلومات الاتصال.

أعضاء فريق الشكاوى مستعدون لمساعدتكم أيضاً إذا كنتم ترغبون في تقديم شكوى - يمكنكم الاتصال بهم على رقم 0207138402 أو عن البريد الإلكتروني: complaints@gosh.nhs.uk. نعمل بشكل يتماشى مع قواعد خدمة الصحة الوطنية للشكاوى والتي تحدد كيف نرد على الشكاوى وكيف نحقق في الحدث وكيف نشارك ما تعلمناه معكم.

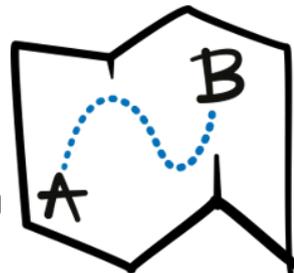
إذا كانت لديكم احتياجات إضافية

يمكننا مساعدتكم على إبداء القلق أو تقديم شكوى -- إذا احتجتم إلى مترجم على سبيل المثال أو مساعدة في تدوين أمر ما يمكننا مساعدتكم - فقط أخبرونا.

كيف أبدي القلق أو أقدم شكوى؟

دائماً نقترح التحدث إلى أحد الموظفين في المقام الأول - يحصل عدد كبير من الأمور المثيرة للقلق نتيجة لصعوبات في التواصل. فقد تتمكنون من حلها بسرعة نسبياً إذا تحدثتم إلى الشخص المسؤول عن المنطقة - هناك ملصقة في كل جناح وكل قسم تعطيك اسم الشخص المسؤول وكيفية الاتصال به.

طريقة أخرى لإبداء القلق هي الاتصال بمكتب خدمة النصح والتنسيق مع المرضى التابعة للمستشفى- يتواجد مقدمو الخدمة في منطقة الاستعلامات الرئيسية وهم على رأس عملهم من يوم الإثنين إلى يوم الجمعة بين الساعة 10 صباحاً و 5 مساءً. كذلك يمكنكم الاتصال بهم على الهاتف رقم 02078297862 أو بالبريد الإلكتروني: pals@gosh.nhs.uk. يمكن لفريق خدمة النصح والتنسيق مع المرضى تقديم دعم ونصائح مستقلة عن طريق العمل معكم ومع الموظفين في المنطقة ذات الصلة لحل المشكلات.



ما الذي ينبغي عليكم معرفته؟

الموظفين المعيّنين بما حصل، من المفترض ألا يؤثر ذلك على رعاية طفلكم الآن أو في المستقبل. إذا شعرت بأن وقتكم في مستشفى جريت أورموند ستريت قد يتأثر، يرجى إخبارنا فوراً.

هل سيتغير شيء نتيجة لإبداء القلق أو تقديم شكوى؟

نعم -- هدفنا التعلم من تجربتكم من أجل تحسين الطريقة التي نقدم بها الرعاية. نعلم أننا كموظفين لا ندرك أحياناً كيف يؤثر ما نفعله على حياتكم اليومية. يساعدنا سماع تجاربكم على رؤية مستشفى جريت أورموند ستريت من خلال عيونكم.

أبدي عدد كبير من العائلات قلقاً حيال صعوبة صف السيارات عند مستشفى جريت أورموند ستريت -- هذا أمر لا مفر منه نوعاً ما نظراً لوجودنا في قلب لندن، مع ذلك لقد تعاوننا مع مصف سيارات محلي لتقديم أسعار مخفضة بعد التصديق على التنكرة في منطقة الاستعلامات الرئيسية في المستشفى.

شكّلت فترة الانتظار في الصيدلية مصدر قلق في الماضي أيضاً. أنتجنا فيلماً قصيراً يشرح الخطوات العديدة التي نتخذها لضمان أن المريض المناسب يحصل على الدواء المناسب كل مرة. كذلك طورنا نظاماً يظهر المرحلة التي بلغتتها وصفة طفلكم من عملية التحقق لكي تستطيعوا الخروج من المستشفى لفترة دون أن يفوتكم موعد استلام الدواء.

لا يوجد منظمة مثالية فنحن نحاول دائماً اكتشاف أساليب أفضل للقيام بما نعمله -- ويشكل الاستماع إلى همومكم وشكاواكم جزء أساسياً من ذلك.

ماذا أفعل إذا لم أشعر بالرضا؟

نحن على الاستعداد دائماً للقاء بكم لشرح ردنا والإجابة عن أية أسئلة لديكم. قد يعني ذلك أنه يجب علينا القيام ببعض التحقيقات الإضافية ولكننا سنفعل ذلك بأسرع ما يمكن ونحيطكم علماً بتقدمنا.

كذلك يمكنكم الاتصال بمكتب أمين المظالم البرلماني والصحي -- هم يقدمون خدمة مجانية عندما لا يتم تسوية الشكاوى بخصوص الخدمات الصحية بشكل يرضي الجميع.

لديهم عدد من الفيديوهات المفيدة عما يفعلونه في موقعهم الإلكتروني بما فيها فيديو في لغة الإشارة البريطانية مع عناوين فرعية

www.ombudsman.org.uk/accessibility/if-you-are-deaf-or-hardhearing.

يفيدنا دائماً أن نعلم أكبر قدر ممكن من المعلومات بخصوص الأمر الذي أثار القلق -- متى حصل وهوية المعيّنين وما حصل (أو لم يحصل). كذلك سنحتاج إلى اسم طفلكم وتاريخ ميلاده ورقم المستشفى الخاص به. يمكنكم التحدث معنا عن تلك الأمور عبر التليفون أو مراسلتنا عن طريق البريد الإلكتروني أو حتى إرسال رسالة خطية إن أردتم.

نطلب منكم إبداء القلق بأقرب فرصة ممكنة ومن الأفضل أن تفعلوا ذلك خلال سنة من حصول الحدث أو من الوقت الذي عرفتم فيه عن الحدث، وذلك لتمكيننا من التحقيق في شكاواكم بشكل عادل وفعال. ندرك أن ذلك غير ممكن في بعض الأحيان. عندما نتصل بكم سنخبركم ما إذا كنا سنتمكن من التحقيق في ما حدث أو إذا مضى وقت أطول من اللازم أو إذا غادر الأشخاص المعيّنون مناصبهم في مستشفى جريت أورموند ستريت منذ وقوع الحدث.

ما إذا سيحصل بعد ذلك؟

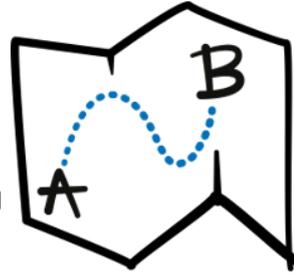
سنأكد وصول رسالتكم إلينا في غضون ثلاثة أيام عملية بغض النظر عن طريقة إبداء القلق أو تقديم الشكوى. كذلك سنخبركم كيف سندرس همومكم وأسماء الفرق التابعة لمستشفى جريت أورموند ستريت التي سنشترك معنا. كذلك سنعطيكم تقديراً للوقت المطلوب للانتهاء من التحقيق وسنسالكم كيف ترغبون في استلام النتائج. يمكننا تقديم التقرير والرد بأشكال أخرى، على سبيل المثال كتسجيل صوتي أو بلغة سهلة القراءة-- يرجى إبلاغنا بما تفضلون.

تتمثل الخطوة التالية في أن نشكل فريقاً من الأشخاص لدراسة تجربتكم وفهم سبب ما حصل (أو لم يحصل). كما ذكرنا سابقاً، نسعى دائماً لتحسين عملنا وتجنب احتمال حصول نفس الأمر مرة أخرى.

بعد أن نكمل التحقيق سنكتب إليكم (أو نعطيكم التقرير بشكل مختلف إن أردتم) لنشرح ما اكتشفناه وما نفعله لنتعامل مع المشكلة. قد يتضمن ذلك بعض الأمور التي نستطيع حلها بسرعة ولكن في بعض الأحيان يجب علينا القيام بتحسينات أوسع قد تستغرق وقتاً أطول. إذا رغبتم في مناقشة نتائج التحقيق يمكننا تنظيم محادثة معكم على التليفون أو وجهاً لوجه.

من سيعلم أنني أبديت القلق أو قدمت شكوى؟

لا نذكر إبداء القلق أو الشكاوى في سجلات طفلكم الطبية أبداً -- نحافظ على الفصل التام بينها وبين سجلاتنا. سيحتاج فريق التحقيق إلى معرفة ما حصل لكي يدرسونه بشكل كامل، وبينما هم عادة يتحدثون إلى



منظمات أخرى يمكنها تقديم المساعدة

"خدمة مناصرة مقدم الشكوى التابعة لخدمة الصحة الوطنية" NHS Complaints Advocacy Service هي خدمة مجانية ومستقلة يمكنها مساعدتكم على تقديم شكوى على أحد أفرع خدمة الصحة الوطنية. اتصلوا بخط المساعدة التابع لهم على رقم 03003305454 أو زوروا موقعهم الإلكتروني www.nhscomplaintsadvocacy.org للحصول على تفاصيل أكثر.

"الجنة نوعية الرعاية" Care Quality Commission هي الهيئة التنظيمية المستقلة المختصة بجميع خدمات الرعاية الصحية والاجتماعية في المملكة المتحدة. لا تحقق اللجنة في شكاوى الأفراد ولكنها تضمن أن الرعاية المقدمة في المستشفيات والخدمات الأخرى المختصة بتقديم الرعاية الصحية أو الاجتماعية تستوفي المعايير الحكومية للنوعية والأمان.

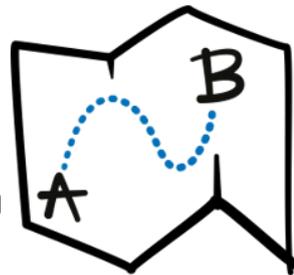
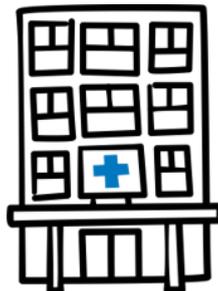
يمكنكم مشاركة تجربتكم عن طريق موقعهم www.cqc.org.uk/shareyour-experience-finder. كذلك يمكنكم الاتصال بـ "مركز خدمة الزبائن الوطني" التابع لـ "الجنة نوعية الرعاية" على رقم 03000616161. يمكن الحصول على المزيد من المعلومات عن "الجنة نوعية الرعاية" على موقعها الإلكتروني www.cqc.org.uk/public.

اتصلوا بنا

- خدمة النصح والتنسيق مع المرضى (بالز Pals) -- اتصلوا برقم 02078297862 أو أرسلوا رسالة إلكترونية إلى pals@gosh.nhs.uk
- "فريق الشكاوى" -- اتصلوا برقم 0207138402 أو أرسلوا رسالة إلكترونية إلى complaints@gosh.nhs.uk

كيفية إبلاغنا بأمر مقلق أو تقديم شكوى

	نريد منكم إخبارنا إذا كان هناك ما يزعجكم. لن نعاملكم بسوء إذا صرحتم بأرائكم حول أمر لا يعجبكم.
	هناك عدد كبير من الأشخاص في مستشفى جريت أورموند ستريت يمكنهم تقديم المساعدة:
	• تحدثوا إلى الممرضة المسؤولة عن الجناح أو القسم.
	• تحدثوا إلى شخص تثقون به.
	• تحدثوا إلى فريق خدمة النصح والتنسيق مع المرضى - بالز.



	سنحاول جميعاً العمل مع بعض لتحسين الأمور لأجلكم.
	إذا ما زلتم غير سعيدين تحدثوا إلى فريق الشكاوى في المستشفى.
	سيستمعون إلى ما تقولون. يمكنهم مساعدتكم على تقديم شكوى إن أردتم وساعدتكم على تدوين ما حصل.
	بعد أن يستلموا شكاواكم بشكل خطي سيتخذون خطوات لمعرفة هوية المعنيين بما حصل.
	سيعلمون ما حصل عن طريق التحدث إلى جميع الأشخاص المعنيين. سيحاولون فهم كيف يمكن تجنب تكرار ما حصل.
	الرئيس التنفيذي مسؤول عن المستشفى. سيكتب إليكم ليبلغكم بما علمناه وما نفعله لتصليح الأمور.
	كذلك يمكننا تحديد اجتماع لتحدث معكم عما علمناه وما نفعله لتصليح الأمور.
	نرجو منكم التحدث إلينا إذا راودتكم أية أسئلة.

Widgit Symbols © Widgit Software 2002-2012 (www.widgit-health.com)

Translated by:	IPP Arabic Translation Service	Date: 26/05/2020
----------------	--------------------------------	------------------

