

**NHS**

Great Ormond Street  
Hospital for Children  
NHS Foundation Trust

## إبداء الآراء حول الأمور المثيرة للقلق أو تقديم الشكوى: معلومات مخصصة لاستخدام العائلات

نقوم في مستشفى غريت اورموند ستريت (GOSH) بالتفكير في مصلحة الأطفال في جميع الأمور التي نقوم بها. ونحن نرحب بالحصول على الآراء التي ستساعدنا في معرفة جميع الأمور التي نقوم بها على أفضل وجه ، وكيف يمكننا تحسين خدماتنا والتجارب التي يحصل عليها كلا من المرضى وعائلاتهم. وعلى الرغم من ذلك فإننا نعلم بأننا لا نقوم بهذا الأمر في بعض الأحيان بطريقة جيدة أو حسب التوقعات الموجودة لديك. وسيساعدنا استيعاب التجربة التي مررت بها بأن نرى الأمور التي لم يودئها الموظفون على أفضل وجه.

ويمكنك بواسطة ورقة المعلومات هذه إخبارنا حول تجاربك بالإضافة الى إثارتك أية أمور مثيرة للقلق أو مخاوفك أو كيفية تقديمك للشكاوي. ويمكنك إبداء آرائك باستخدام النموذج الإلكتروني الموجود في موقعنا الإلكتروني: [www.gosh.nhs.uk/your-opinion-matters](http://www.gosh.nhs.uk/your-opinion-matters) أو عن طريق تعبئة بطاقة إبداء الآراء المتوفرة في جميع الأجنحة والأقسام. ويعتبر إبدائك لآرائك من الأمور الهامة التي تساعدنا ف فهم الأمور الهامة بالنسبة لك وستساعدنا في تشكيل الأمور التي نقوم بها.

ومرفق بطي هذه الرسالة ورقة معلومات سهلة القراءة ليتمكن طفلك من قراءتها ، وإذا كان لديك أية أسئلة ، فيمكنك التواصل مع خدمة التنسيق مع المرضى Pals أو فريق الشكاوي ، وتتوافر تفاصيل الاتصال مع هذه الخدمات في نهاية ورقة المعلومات هذه.



وكذلك فإننا جميعا نرغب بسماع آرائك عندما نقوم بعمل جيد وعندما تكون راضيا على الأمور التي نقوم بها ، ويرجى منك تعبئة بطاقة الآراء الورقية أو تعبئة نموذج الآراء الإلكتروني عن طريق زيارتك الموقع الإلكتروني [www.gosh.nhs.uk/your-opinion-matters](http://www.gosh.nhs.uk/your-opinion-matters) أيضا استخدام هذه البطاقة لإثارة المخاوف العامة الموجودة لديك ، ويمكنك عدم كتابة اسمك أو تفاصيل الاتصال بك على هذه البطاقة اذا رغبت بذلك.

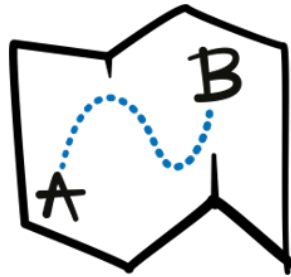
الكثرونية الى العنوان الإلكتروني: [pals@gosh.nhs.uk](mailto:pals@gosh.nhs.uk).  
ويستطيع فريق خدمة التنسيق وتقديم النصح الى المرضى بأن يقدم اليك النصيحة والمساعدة المستقلة ومساعدتك أنت والموظفين في التوصل الى حل للمشاكل المطروحة.

ويتوفر أيضا فريق الشكاوي اذا رغبت بتقديم الشكوى ، ويمكنك الاتصال بهم على رقم الهاتف: 020 7813 8402 أو إرسال رسالة الكترونية اليهم على البريد الإلكتروني: [complaints@gosh.nhs.uk](mailto:complaints@gosh.nhs.uk).

### كيف يمكنني إثارة مخاوفي أو الأمور المثيرة لقلقي أو كيف يمكنني أن أقدم شكوى؟

نقترح عليك على الدوام بأن تتحدث مع أحد الموظفين في بادئ الأمر. وسيحاول موظفينا تقديم يد المساعدة إليك ، ويستطيعون في أغلب الأحيان حل المشاكل المعروضة عليهم.

وتعتبر الطريقة الأخرى لإثارة الأمور المثيرة لمخاوفك أو قلقك هي أن تتصل مع مكتب خدمة التنسيق وتقديم النصح الى المرضى Pals Office ويقع مكتب هذه الخدمة في منطقة الاستقبال الرئيسية ، وساعات عملها الرسمية هي من الساعة 10 صباحا الى الساعة 5 عصرا من أيام الاثنين الى أيام الجمع. ويمكنك أيضا الاتصال بهذه الخدمة على رقم الهاتف: 020 7829 7862 أو إرسال رسالة



## إذا كانت لديك أية احتياجات إضافية

يمكننا تقديم يد المساعدة اليك في إثارة الأمور المثيرة لمخاوفك أو قلقك أو تقديم الشكاوى وذلك اذا كنت تحتاج الحصول على خدمة المترجم أو اذا كنت ترغب بالحصول على المساعدة في كتابة الأمور في نموذج شكاوك ، فيمكننا أن نساعدك بهذا الأمر ، وكل ما عليك القيام به هو إخبارنا بذلك.

## عملية تقديم الشكاوي

يتم التعامل مع الشكاوي وفقا لتشريعات الشكاوي المتبعة في خدمة الصحة الوطنية NHS ويتوجب تقديم الشكاوى بشكل خطي (إما بواسطة البريد العادي أو البريد الإلكتروني) . ويرجى منك عند قيامك بتقديم شكاوك أن تقوم بنزويدنا بأبكر قدر ممكن من المعلومات حول الأمور التي حدثت بما في ذلك التواريخ والأماكن والتفاصيل المتعلقة بالأشخاص الذين ترغب بتقديم الشكاوى بخصوصهم أو الأشخاص الذين قاموا بتقديم الخدمة أو العلاج الى طفلك.

ونحتاج أيضا معرفة اسم طفلك وتاريخ ميلاده ورقمه في المستشفى. وإذا كنت ترغب بتقديم الشكاوى نيابة عن شخص آخر أو نيابة عن طفلك الذين يزيد عمره عن 16 عاما ، فيتوجب عليك الحصول على موافقته الخطية.

وسنقوم عند التواصل معك بإخبارك فيما اذا كان باستطاعتنا التحقيق في الأمور التي جرت أو فيما اذا مضى وقت طويل منذ حدوث هذه الأمور أو فيما اذا غادر الأشخاص المعنيين في موضوع الشكاوى مستشفى غريت اورموند ستريت GOSH منذ حدوث المشكلة موضوع الشكاوى.

## ما هي الأمور التي ستحدث لاحقا؟

عندما سنسلم شكاوك ، سنتواصل معك خلال ثلاثة أيام عمل لإعلامك حول الخطوات المستقبلية وحول المساعدات المتوفرة لك أثناء تقديمك للشكاوى وحول الموعد المتوقع لحصولك على ردنا فيما يتعلق بموضوع شكاوك.

وسيقوم المحقق بالنظر حول الأمور التي حدثت وكيف نستطيع التعلم من هذه الأمور وضمان عدم تكرار حدوثها في المستقبل. وإذا استغرق التحقيق مدة تزيد عن المدة المتوقعة لإجراء التحقيق ، فسنواصل معك لإعلامك حول الأسباب الداعية لذلك وحول الموعد البديل المتوقع لحصولك على ردنا.

وعندما يتم إكمال عملية التحقيق ، فسيقوم المدير التنفيذي الأعلى بإرسال رسالة اليك يشرح فيها النتائج التي تم التوصل اليها في عملية التحقيق وحول كافة الإجراءات التي تم اتخاذها بناء على الشكاوى التي

قمت بتقديمها. ويمكننا أن نزودك بالتقرير والرد على موضوع شكاوك على هيئات مختلفة ، على سبيل المثال على هيئة ملف صوتي أو هيئة سهلة القراءة ، وإذا رغبت بالحصول على هذا الأمر ، فيرجى منك إعلامنا بذلك.

ويعتبر من المهم أن تقدم شكاوى حول الأمور المثيرة لمخاوفك أو قلقك في أقرب وقت ممكن ، أي خلال 12 شهر من حدوثها أو من علمك بحدوثها. ونحن نعلم بأنه يتعذر القيام بهذا الأمر في بعض الأحيان ، وسنقوم بإعلامك حول الصعوبات التي قد نواجهها في إجراء عملية التحقيق حول الأمور التي حدثت اذا مر عليها فترة زمنية طويلة للغاية.

## تعتبر جميع الشكاوي سرية

لن نقوم على الإطلاق بالإشارة الى أي أمر مثير للقلق أو أي شكاوى وارادة في السجل الطبي لطفلك ، حيث يتم الاحتفاظ بجميع السجلات على نحو منفصل. ولنتمكن من الرد على الأمور المثيرة لقلقك ومخاوفك ، فسيتحدث المحقق مع الموظفين ذوي الصلة والمشاركين في الرعاية الطبية التي حصل عليها طفلك. وعلى الرغم من ذلك، فلن يؤدي تقديمك الشكاوى على الرعاية الطبية التي يحصل عليها طفلك. وإذا اعتقدت بأنه تأثرت الرعاية الطبية التي يحصل عليها طفلك في مستشفى غريت اورموند ستريت GOSH جراء تقديمك للشكاوى ، فيرجى منك إعلامنا بهذا الأمر على الفور.

## هل سيطرأ أي تغيير على سير العمل نتيجة الأمور المثيرة للمخاوف أو القلق أو نتيجة تقديمي للشكاوى؟

نعم ، فنحن نهدف نحو التعلم من تجربتك لنتمكن من تحسين كيفية تقديمنا للرعاية الطبية. ونحن نعلم بأننا سنستفيد عند سماعنا تجربتك لنتمكن من رؤية مستشفى غريت اورموند ستريت GOSH من وجهة نظرك وسيساعدنا هذا الأمر نحو الانتباه الى المشاكل الموجودة في المستشفى.

ولا توجد أي منظمة مثالية، ونحن نحاول على الدوام نحو العثور على أفضل الوسائل للقيام بوظائفنا ، ويعتبر استماعنا الى الأمور المثيرة لقلقك ومخاوفك وشكاوك من الأجزاء الهامة لهذا الأمر.

## في حالة عدم رضاي حول النتيجة التي حصلت عليها ، ماذا أستطيع أن أفعل حيال ذلك؟

يرجى منك إعلام فريق الشكاوي في حالة عدم رضاك حول النتيجة التي حصلت عليها أو اذا كانت لا تزال لديك بعض الأسئلة التي لم تتم الإجابة عليها أو اذا كانت لا تزال لديك بعض الأمور المثيرة لقلقك ومخاوفك حتى الآن. ونحن نستطيع مناقشة الأمور المثيرة لمخاوفك



وقلقلك و / أو إجراء اجتماع مع أي الموظفين المشاركين في تقديم الرعاية عند اللزوم.

ويمكنك أيضا التواصل مع هيئة المظالم للخدمات الصحية والبرلمانية التي توفر خدمة مجانية فيما يتعلق بالنظر بالشكاوي المقدمة ضد الخدمات الصحية التي لم يتم حلها بطريقة تحوز على رضى جميع الأطراف.

ويتوافر لدى هيئة المظالم للخدمات الصحية والبرلمانية العديد من المقاطع التصويرية (الفيديو) المفيدة حول الأمور التي تقوم بها في الموقع الإلكتروني العائد لهذه الهيئة ، بما في ذلك مقطع تصويري مخصص لمستخدمي لغة الإشارة البريطانية والمزود بالشروحات المكتوبة فيه، وفيما يلي الموقع الإلكتروني لمشاهدة المقطع التصويري: [www.ombudsman.org.uk/accessibility/if-you-are-deaf-or-hardhearing](http://www.ombudsman.org.uk/accessibility/if-you-are-deaf-or-hardhearing).



## المنظمات الأخرى التي تستطيع مساعدتك

تعتبر خدمة النصح حول الشكاوي المقدمة ضد خدمة الصحة الوطنية NHS بأنها خدمة مستقلة ومجانية وتستطيع مساعدتك في تقديم الشكاوي ضد خدمة الصحة الوطنية (NHS). ويرجى منك الاتصال على خط المساعدة الهاتفي المخصص لهذه الخدمة وهو 0300 330 5454 أو زيارة الموقع الإلكتروني العائد لهذه الخدمة [www.nhscomplaintsadvocacy.org](http://www.nhscomplaintsadvocacy.org) للحصول على المزيد من التفاصيل.

وتعتبر مفوضية جودة الرعاية (CQC) بأنها هيئة تنظيمية مستقلة لكافة خدمات الرعاية الاجتماعية والصحية في المملكة المتحدة. ولا تقوم المفوضية بالتحقيق في الشكاوي الفردية بل تهدف الى التأكد من تلبية جميع خدمات الرعاية المقدمة في المستشفيات وخدمات الرعاية الاجتماعية والصحية الأخرى للمعايير الحكومية المتعلقة بالجودة والسلامة. ويمكنك اطلاع المفوضية حول تجربتك عن طريق زيارتك للموقع الإلكتروني: [www.cqc.org.uk/shareyour-experience-finder](http://www.cqc.org.uk/shareyour-experience-finder) أو يمكنك الاتصال مع مركز خدمة العملاء الوطني لمفوضية جودة الرعاية CQC على رقم الهاتف: 03000 61 61 61 وللحصول على المزيد من المعلومات حول مفوضية جودة الرعاية CQC فيرجى منك زيارة الموقع الإلكتروني العائد على المفوضية وهو: [www.cqc.org.uk/public](http://www.cqc.org.uk/public).

وتنظر هيئة المظالم حول الخدمات الصحية والبرلمانية (وعنوانها الإلكتروني هو: [www.ombudsman.org.uk/](http://www.ombudsman.org.uk/)) في الشكاوي المتعلقة بعدم اتخاذ خدمة الصحة الوطنية NHS والمنظمات العامة الأخرى الإجراءات المناسبة أو العادلة. وستجري هيئة المظالم التحقيقات المستقلة حول الشكاوي التي قامت المستشفيات ومنظمات خدمة الصحة الوطنية NHS المحلية بالتحقيق فيها في السابق. ويمكنك الاتصال برقم خط المساعدة الهاتفي العائد لهيئة المظالم وهو 0345 015 4033 أو زيارة الموقع الإلكتروني العائد لهيئة المظالم للحصول على المزيد من المعلومات. ويتوفر لهيئة المظالم في موقعها الإلكتروني عدد من المقاطع التصويرية (الفيديو) المفيدة حول الأمور التي تقوم بها هيئة المظالم ، وتشتمل هذه المقاطع التصويرية على مقطع تصويري بلغة الإشارة البريطانية المزود بالشروحات المطبوعة على الشاشة ، ويمكنك الاطلاع على هذه المقاطع التصويرية عن طريق زيارتك للموقع الإلكتروني التالي: [www.ombudsman.org.uk/accessibility/if-you-are-deaf-or-hardhearing](http://www.ombudsman.org.uk/accessibility/if-you-are-deaf-or-hardhearing)

## للاتصال بنا

- خدمة التنسيق والنصح للمرضى – (Pals) يرجى الاتصال على رقم الهاتف 020 7829 7862 أو عبر البريد الإلكتروني: [pals@gosh.nhs.uk](mailto:pals@gosh.nhs.uk)
- فريق الشكاوي – يرجى الاتصال على رقم الهاتف: 020 7813 8402 أو عبر البريد الإلكتروني: [complaints@gosh.nhs.uk](mailto:complaints@gosh.nhs.uk)

