



NHS

Great Ormond Street
Hospital for Children
NHS Foundation Trust

Bir problem bildirmek ya da bir şikayette bulunmak: aileler için bilgi

Great Ormond Street Hospital'da (GOSH) yaptığımız her şeyin merkezinde çocuklar vardır. Neleri iyi yaptığımızı görmeye ve hizmetlerimizi, hastaların ve ailelerin tecrübelerini daha da iyi hale getirmek için tüm geri bildirimleri içtenlikle kabul etmekteyiz. Ancak, her zaman her şeyi istediğiniz gibi yapamadığımızı biliyoruz. Sizin tecrübelerinizi anlamak çalışanlar olarak neyi atladığımızı görmemize yardımcı olur.

Bu bilgi formu herhangi bir problemi ya da şikayeti dile getirmek de dahil olmak üzere hastanemizle ilgili tecrübelerinizi bizlere iletmenize yardımcı olacak. www.gosh.nhs.uk/your-opinion-matters adresindeki çevrimiçi formu ya da her servis ve bölümde mevcut olan geri bildirim kartlarını doldurarak bizlere geri bildirimde bulunabilirsiniz. Sizler için neyin önemli olduğunu anlamada ve hizmetlerimize şekil vermede sağlayacak olduğunuz geri bildirimlerin önemi çok büyük.



Çocuğunuz için de bir Okuması Kolay bilgi formu da mevcuttur. Herhangi bir sorunuz olursa Pals (Hasta Danışma ve İrtibat Hizmeti) ya da Şikayet birimi ile temasa geçebilirsiniz - ilgili detaylar bu bilgi formunun sonunda mevcuttur.

Benzer şekilde, iyi yaptığımız şeylerle ve sizleri memnun ettiğimiz konularla ilgili bize bildirimde bulunmanız da bizi memnun edecektir - geri bildirim kartına ya da çevrimiçi forma www.gosh.nhs.uk/your-opinion-matters adresinden ulaşabilirsiniz. Bu formu isim ve iletişim detaylarınızı vermeden genel bir konu ile ilgili görüş bildirmek amacı ile de kullanabilirsiniz.

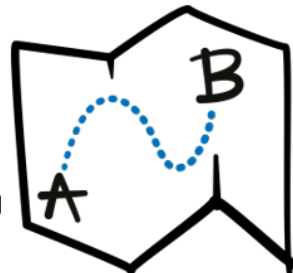
Bir problemi nasıl bildirebilir ya da bir şikayette bulunabilirim?

Öncelikle her zaman için çalışanlarımızdan biri ile konuşmanızı tavsiye ediyoruz. Çalışanlarımız sizlere yardımcı olmaktan mutluluk duyar ve sıklıkla da karşılaşılan problemlere çözüm üretirler.

Bir diğer görüş bildirme yöntemi de Pals ofisi ile iletişime geçmektir - ofis ana resepsiyon alanında

yer alır ve Pazartesi - Cuma günleri sabah 10'dan akşam 5'e kadar hizmet vermektedirler. Onlara 020 7829 7862 nolu numaradan ya da pals@gosh.nhs.uk e-posta adresinden de ulaşabilirsiniz. Pals takımı, ilgili alanda çalışanlarımızın desteği ile sizlerle birlikte sorunları çözmeye çalışarak bağımsız tavsiye ve destek sunabilirler.

Bir şikayette bulunmak istiyorsanız Şikayet birimimize 020 7813 8402 nolu numaradan ya da



complaints@gosh.nhs.uk e-posta adresinden de ulaşabilirsiniz.

Daha fazla şeye ihtiyacınız olursa

Örneğin, şikayette bulunmak ya da bir problemi dile getirmek için tercümana ya da bir şeyler yazmak için desteğe ihtiyacınız olursa bunu bize bildirmeniz yeterli.

Şikayet prosedürü

Şikayetler, NHS Şikayetler Yönetmeliğine uygun olarak ele alınır ve yazılı olarak yapılması gerekir (mektup ya da e-posta ile). Bir şikayette bulunurken ne olduğu ile ilgili bilgi sağlarken tarihler, yer ve olaya kimlerin dahil olduğuyla alakalı verebileceğiniz kadar çok bilgi sağlayınız.

Ayrıca, çocuğunuzun adı, doğum tarihi ve hastane numaranızı da bilmemiz gerekiyor. . Bir başkası adına şikayette bulunacaksanız ya da çocuğunuz 16 yaşında veya daha büyükse onların yazılı iznini almamız gerekir.

Sizinle iletişime geçtiğimizde olan olayla ilgili araştırma yapıp yapamayacağımızı ya da eğer aradan çok fazla zaman geçmişse ya da olay olduktan sonra ilgili kişiler GOSH'tan ayrılmışsa durumu size bildireceğiz.

Daha sonra ne olacak?

Şikayetiniz bize ulaştığında sizinle üç iş günü içerisinde temasa geçeceğiz ve daha sonra ne olacağı ile ilgili sizlere bilgi sağlayacağız; bir şikayette bulunurken sizlere destek sağlayacağız ve umut ederiz ki şikayetinize gereken cevabı vereceğiz.

Bir soruşturmacı olayla ilgili incelemede bulunacak ve eğer mümkünse bu olaydan edindiğimiz tecrübe ile durumun tekrarlanmamasını sağlayacaktır. Eğer soruşturma beklenenden uzun sürerse sizlerle temasa geçerek bunun

nedenini size izah edeceğiz ve şikayetinize ne zaman bir yanıt alacağınızla ilgili sizleri bilgilendireceğiz.

Soruşturma tamamlandığında Genel Müdürümüz soruşturmanın sonuçlarının ve şikayetinizle ilgili yapılanların yer aldığı bir mektubu tarafınıza gönderecek. Raporu ve yanıtı farklı şekillerde örneğin bir ses dosyası olarak ya da Okuması Kolay bir formatta tarafınıza iletebiliriz, bunu talep etmeniz yeterli.

Problemi ya da şikayetinizi en kısa zamanda, ideal olarak olayın gerçekleşmesinden sonra ya da olayı fark etmenizden sonra 12 ay içerisinde, tarafımıza bildirmeniz önemlidir. Bazen bunun mümkün olamayacağını biliyoruz ve eğer aradan çok fazla zaman geçmişse ne olduğu ile ilgili soruşturma yaparken karşılaştığımız zorluklarla ilgili sizlerle konuşmamız gerekecek.

Tüm şikayetler gizlidir

Çocuğunuzun medikal kayıtlarında bildirdiğiniz görüş ya da şikayete yer verilmeyecektir - tüm kayıtlarımız ayrı tutulur. Soruşturmacımız çocuğunuzun bakımına dahil olan tüm çalışanlarımızla görüşüp sorununuza yanıt bulmaya çalışacaktır. Ancak, şikayette bulunmanın çocuğunuzun bakımına herhangi bir olumsuz etkisi olmayacaktır. GOSH'ta geçirdiğiniz zamanın etkilendiğini düşünüyorsanız bunu bize derhal bildirin.

Bildirilen problem ya da yapılan şikayet sonucunda bir değişiklik olacak mı?

Evet - amacımız sizin tecrübelerinizden faydalanmak ve sizlere verdiğimiz hizmeti daha iyi hale getirmektir. Bizimle ilgili tecrübenizi öğrenmek bizlere GOSH'u sizin gözlerinizden görme fırsatı sunacak ve ortaya çıkabilecek olan sorunlarla ilgili tetikte olmamıza vesile olacaktır.



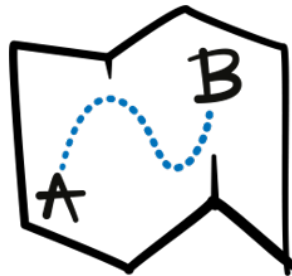
Hiçbir kurum mükemmel değildir ve biz işimizi daha iyi yapmak için her zaman daha iyi yollar aramaktayız - sizlerin problemlerine ve şikayetlerine kulak vermek bu bağlamda oldukça önemlidir.

Eğer sonuçtan tatmin olmazsam ne yapabilirim?

Eğer sonuçtan memnun değilseniz ya da hala cevap bulmamış endişeleriniz ya da sorularınız varsa Şikayet Birimimize durumu bildirin. Bunlarla ilgili konuşabiliriz ve / veya ilgili çalışanlarımızla uygun olduğu durumlarda bir toplantı organize edebiliriz.

Ayrıca, Parlamento ve Sağlık Ombudsmanı ile de temasa geçebilirsiniz - sağlık hizmeti ile ilgili yapılan bir şikayet tarafların memnuniyeti ile sonuçlanmamışsa ücretsiz hizmet sunmaktadırlar.

www.ombudsman.org.uk/accessibility/if-you-are-deaf-or-hardhearing adresinde sağladıkları hizmetlerle ilgili ve bir BSL de dahil olmak üzere altyazılı birçok videoya ulaşabilirsiniz.



Yardıma edebilecek diğer kuruluşlar

NHS Complaints Advocacy Service, Ulusal Sağlık Hizmeti (NHS) ile ilgili bir şikayette bulunmanıza yardımcı olan ücretsiz ve bağımsız bir hizmettir. Daha fazla bilgi için 0300 330 5454 nolu numaradan yardım hatlarını arayabilir ya da www.nhscomplaintsadvocacy.org web sitesini ziyaret edebilirsiniz.

Care Quality Commission (CQC), İngiltere'deki tüm sağlık ve sosyal bakım hizmetleri ile ilgili bağımsız bir düzenleyicidir. Bireysel şikayetleri soruşturmazlar ama hastanelerde sağlanan bakım hizmetlerinin ve diğer sağlık ya da sosyal bakım hizmetlerinin kalite ve güvenlik bakımından devlet standartlarına uyup uymadıklarını denetler. www.cqc.org.uk/shareyour-experience-finder adresini ziyaret ederek tecrübelerinizi paylaşabilirsiniz. Aynı zamanda 03000 61 61 61 nolu numaradan CQC Ulusal Müşteri Hizmetleri Merkezine de ulaşabilirsiniz. CQC ile ilgili daha fazla bilgi için www.cqc.org.uk/public adresini ziyaret edebilirsiniz.

www.ombudsman.org.uk/ adresinden ulaşılabilen Parlamento ve Sağlık Hizmetleri Ombudsmanı NHS ya da diğer kamu kurumlarının doğru ya da adaletli karar veremediği şikayetlerle ilgili değerlendirmeler yapar. Ombudsman, daha önce hastaneler ve diğer yerel NHS kuruluşları tarafından incelenen şikayetlerle ilgili bağımsız soruşturmalar yürütür. Daha fazla bilgi için 0345 015 4033 nolu numaradan yardım hatlarını arayabilir ya da web sitesini ziyaret edebilirsiniz. www.ombudsman.org.uk/accessibility/if-you-are-deaf-or-hardhearing adresinde sağladıkları hizmetlerle ilgili ve bir BSL de dahil olmak üzere altyazılı birçok videoya ulaşabilirsiniz.

İletişim

- Hasta Danışma ve İrtibat Hizmeti (Pals) – 020 7829 7862 nolu numaradan ya da pals@gosh.nhs.uk e-posta adresinden ulaşılabilir.
- Şikayet birimi - 020 7813 8402 nolu numaradan ya da complaints@gosh.nhs.uk e-posta adresinden ulaşılabilir.

