

كيفية تقديم شكوى: معلومات للعائلات الإصدار الخامس

في مستشفى جريت أرموند ستريت، نحن نحاول تحقيق جودة عالية في الرعاية العيادية المقدمة وكافة الخدمات التي نقدمها للأطفال والعائلات. لدينا نظام لتقديم الشكاوى تستطيع استخدامه عندما تواجهك أية مشكلة مع أي من الخدمات التي نوفرها.

هناك العديد من الطرق التي يمكن أن تحصل عن طريقها على المساعدة والدعم والنصائح حول المشكلات التي تحدث:

- تحدث إلى الطبيب أو الممرضة الذين يقدمون الرعاية لطفلك
- تحدث إلى الشخص المسؤول عن القسم أو الجناح
- قم بزيارة مكتب نصائح المرضى وخدمات الاتصال (Pals)، المقابل لمتجر المستشفى. كما تستطيع الاتصال هاتفياً بالرقم 020 7829 7862 أو إرسال بريد إلكتروني إلى العنوان pals@gosh.nhs.uk
- إذا كنت تريد التحدث إلينا بلغتك، تستطيع استخدام خدمة الترجمة الشفهية عبر الهاتف أو تحديد موعد لزيارة مترجم شفهي خلال بضعة أيام.

تقديم الشكوى

إذا كنت ترغب في تقديم شكوى رسمية، يجب أن تكون على دراية بالمعلومات التالية:

- اسمك وعنوانك
 - اسم طفلك
 - رقم طفلك في مستشفى GOSH
 - تاريخ ميلاد طفلك
 - هدفك من تقديم هذه الشكوى
 - ماذا حدث – الرجاء إخبارنا بكلماتك بما حدث، بما في ذلك أية تواريخ وأماكن وتفاصيل فريق العمل ذات الصلة
 - أين حدث هذا
 - متى حدث هذا
- الرجاء إرسال المعلومات إلى مدير الشكاوى على العنوان التالي. إذا كنت تفضل الكتابة بلغتك، نستطيع أن نترجمها بدون أن تتحمل أنت التكلفة. إذا كنت تريد مناقشة هذه الكلمة، الرجاء أن تطلب من شخص ما يتحدث اللغة الإنجليزية الاتصال بنا على الرقم 020 7813 8402. سوف نعاود الاتصال بك مع مترجم شفهي عبر الهاتف. كما نستطيع إرسال بريد إلكتروني إلى عنوان complaints@gosh.nhs.uk.

أيضاً تستطيع أن تطلب ICAS، خدمة مستقلة لنصائح الشكاوى، للحصول على النصائح والدعم. إن ICAS خدمة مجانية وسرية تم إعدادها لإرشاد المرضى والعائلات عبر عملية شكاوى NHS. تستطيع الاتصال بهم على الرقم 0845 1200 3784.

ماذا حدث لشكواك؟

سيقوم فريق الشكاوى بإرسال خطاب لك في غضون ثلاثة أيام عمل للتأكيد على استلام الشكوى الخاصة بك. سوف نقوم بتقييم الشكوى ومناقشتك حول كيفية التعامل معها ووقت الاستجابة.

سيقوم فريق الشكاوى بإرسال خطاب لك في غضون ثلاثة أيام عمل للتأكيد على استلام الشكوى الخاصة بك. سوف نقوم بتقييم الشكوى ومناقشتك حول كيفية التعامل معها ووقت الاستجابة. والعائلات. نحن نعتقد أن الشكاوى تعتبر مصدراً قيماً للحصول على التعليقات، ونهدف منها إلى التعلم من المشكلات التي حدثت. لن تتأثر الرعاية المقدمة لطفلك بأي شكل كان بسبب أنك قدمت شكوى. ولا يتم إيداع نسخ من خطابات الشكاوى والتحقيقات في السجل الطبي للمريض.

إذا كانت شكواك بحاجة إلى المزيد من التحقيقات، سوف نخبرك بأن ردنا سيكون متأخرًا. عند استكمال التحقيقات، سوف تحصل على رد مكتوب من المدير وربما تتم دعوتك للمشاركة في اجتماع.

بعد حصولك على ردنا

إذا كنت غير راض عن ردنا، تستطيع الاتصال بنا وإخبارنا بذلك وطلب إجراء المزيد من التحقيقات. تستطيع أن تطلب من محقق شكاوى الرعاية الصحية مراجعة الشكوى التي قدمتها. سيقوم محقق الشكاوى بإجراء تحقيقات مستقبلية في الشكاوى التي تخص NHS والهيئات الحكومية الأخرى في المملكة المتحدة. تستطيع طلب مكتب محقق الشكاوى على الرقم 0345 015 4033.

للاتصال بنا

Complaints Manager
Great Ormond Street Hospital for Children NHS Trust
Great Ormond Street
London WC1N 3JH

هاتف: 020 7813 8402

البريد الإلكتروني: complaints@gosh.nhs.uk

How to make a complaint 5th edition

Translated into <Arabic>: 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