

## ਜਵਾਬ ਨਾਲ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਾ ?

ਤੁਹਾਨੂੰ ਸਾਡੇ ਜਵਾਬ ਨਾਲ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਾ ਕਰ ਰਹੇ ਹੋ , ਸਾਨੂੰ ਹੋਰ ਅੱਗੇ ਪੜਤਾਲ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ, ਸਾਨੂੰ ਮੀਟਿੰਗ ਵਿਚ ਦਾ ਸਾਹਮਣਾ ਕਰਨ ਲਈ ਇਕ ਚਿਹਰਾ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ.

ਜ਼ਿਆਦਾਤਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਇਸ ਪੜਾਅ 'ਤੇ ਹੱਲ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ . ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਅਜੇ ਵੀ ਨਾ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਹਨ, ਪਰ, ਜੇਕਰ , ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਸ ਲਈ ਲਿਖ ਕੇ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਵਿਚਾਰ ਕਰਨ ਦੀ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਦੀ ਮੰਗ ਕਰਨ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਹੈ :

The Parliamentary and Health Service  
Ombudsman  
Millbank Tower  
Millbank  
London  
SW10 4QP

ਟੈਲੀਫੋਨ - 0345 0154033



ਸਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਉੱਤੇ  
ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਨ ਲਈ  
ਇੱਕ ਗਾਈਡ



Badger Group  
Badger House  
121 Glover Street  
Birmingham  
B9 4EY

[www.badger-group.com](http://www.badger-group.com)



1996 ਦੇ ਬਾਅਦ ਉੱਤਮਤਾ ਮੁਹੱਈਆ



## ਕੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਬਣਾਉਣਾ

ਤੁਹਾਨੂੰ ਤਰੀਕੇ ਦੇ ਇੱਕ ਨੰਬਰ ਵਿੱਚ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ

**ਲਿਖਣ ਦੇ ਵਿੱਚ: -**

Quality and Compliance Department  
Badger Group  
121 Glover Street  
Birmingham  
B9 4EY

**ਈ-ਮੇਲ ਕੇ :-**

qualityandcompliance@badger.nhs.uk

**ਟੈਲੀਫੋਨ ਕੇ :-**

0121 766 2170

ਮਰੀਜ਼ ਨੂੰ ਬਿੱਜੂ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਦੇ ਕੇ ਦੇਖਿਆ ਗਿਆ ਸੀ, ਜੋ ਕਿ ਮਿਤੀ, ਵਾਰ ਅਤੇ ਸਥਾਨ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰੇ ਜੀ .



## ਕੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ?

ਇੱਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਮਰੀਜ਼ ਨੂੰ ਜ ਕੋਈ ਹੋਰ ਵਿਅਕਤੀ ਤੱਕ ਆ ਸਕਦਾ ਹੈ. ਸਾਨੂੰ ਮਰੀਜ਼ ਨੂੰ ਇੱਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਪੱਖ 'ਤੇ ਕੀਤੇ ਜਾ ਰਹੇ ਕਰਨ ਲਈ ਸਹਿਮਤ ਹੋ ਗਈ ਹੈ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਇੱਕ ਫ਼ਰਜ਼ ਹੈ .

ਮਰੀਜ਼ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਆਪ ਵਿੱਚ ਸਹਿਮਤੀ ਦੇਣ ਨਾ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਜੇ ਸਾਨੂੰ ਰਿਸ਼ਤੇਦਾਰ ਦੇ ਆਪਣੇ ਅਗਲੇ ਸਹਿਮਤੀ ਦੀ ਮੰਗ ਕਰੇਗਾ .

## ਤੁਹਾਨੂੰ ਸਾਡੇ ਤੱਕ ਆਸ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ ਕੀ

**ਮਜ਼ਬੂਰ**

ਸਾਨੂੰ ਇਸ ਨੂੰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਦਿਨ ਤਿੰਨ ਦਿਨ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕੰਮ ਕਰ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਇਸ ਗੱਲ ਨੂੰ ਮੰਨਦੇ ਹੋ ਜਾਵੇਗਾ .

ਸਾਨੂੰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇੱਕ ਸਹਿਮਤੀ ਫਾਰਮ ਅਤੇ ਇਸ ਦੀ ਵਾਪਸੀ ਦੇ ਲਈ ਇੱਕ ਲਿਫਾਫੇ ਭੇਜ ਦੇਵੇਗਾ .

**ਇਨਵੈਸਟੀਗੇਸ਼ਨ**

ਅਸ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਇਕੱਠਾ ਕਰੇਗਾ . ਇਹ ਸਾਡੀ ਿਰਕਾਰਡ ਵੇਰਵੇ, ਫੋਨ ਰਿਕਾਰਡਿੰਗ, ਸ਼ਾਮਲ ਲੋਕ ਅਤੇ ਸੇਵਾ ਬਾਰੇ ਹੋਰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਬਿਆਨ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ . ਦੇ ਇਕ ਸੀਨੀਅਰ ਡਾਕਟਰ ਜ ਮੈਡੀਕਲ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਫਿਰ ਤਫ਼ਤੀਸ਼ ਕਰਨ ਜਾਵੇਗਾ .

**ਸਾਡਾ ਜਵਾਬ**

ਸਾਨੂੰ 28 ਦਿਨ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕੰਮ ਕਰ ਤਫ਼ਤੀਸ਼ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇ ਅਤੇ ਨਤੀਜਾ ਨਾਲ ਤੁਹਾਨੂੰ ਕਰਨ ਲਈ ਵਾਪਸ ਦੀ ਰਿਪੋਰਟ ਦੇਵੇਗਾ.

ਦੀ ਰਿਪੋਰਟ ਨੇ ਸਾਨੂੰ ਸਾਡੀ ਸੇਵਾ ਕਰਨ ਦਾ ਸੁਧਾਰ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕਰਨ ਲਈ ਸੀਨੀਅਰ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਕਰਨ ਲਈ ਭੇਜਿਆ ਹੈ .

## ਤੁਹਾਡਾ ਫੀਡਬੈਕ ਸਾਡੇ ਲਈ

### ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਹੈ,

ਬਿੱਜੂ 'ਤੇ, ਸਾਨੂੰ ਲਗਾਤਾਰ ਵਧੀਆ ਸੇਵਾ ਨਾਲ ਸਾਡੀ ਮਰੀਜ਼ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਨ ਦਾ ਟੀਚਾ ਹੈ ਅਤੇ ਸੰਭਵ ਪਰਵਾਹ ਹੈ .

ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਹ ਉਮੀਦ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਕਈ ਵਾਰ ਸਾਡੀ ਸੇਵਾ ਨਾ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ . ਸਾਨੂੰ ਜਦ ਇਹ ਵਾਪਰਦਾ ਹੈ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸਾਨੂੰ ਇਹ ਦੱਸਣ ਲਈ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ . ਸਾਨੂੰ ਚੰਗੀ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਉਠਾਇਆ ਦੇ ਸਾਰੇ ਚਿੰਤਾ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਤਫ਼ਤੀਸ਼ ਅਤੇ ਨਤੀਜਾ 'ਤੇ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਵਾਪਸ ਰਿਪੋਰਟ ਕਰਨ ਲਈ ਪਾਪ .

**ਸਾਡੇ ਕਾਰਜ ਨੂੰ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਜ ਚਿੰਤਾ ਨੂੰ ਕੰਟਰੋਲ ਕਰਨ ਲਈ**

ਤੁਹਾਨੂੰ ਇੱਕ ਵੱਖਰੀ ਭਾਸ਼ਾ ਜ ਫਾਰਮੈਟ ਵਿੱਚ ਇਸ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ, ਜੇਕਰ ਸਾਨੂੰ ਇਹ ਪਤਾ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਜੀ.