

NHS



دليل ل دينا الشكاوى عملية



توفير التميز منذ عام 1996



Badger Group
Badger House
121 Glover Street
Birmingham
B9 4EY

www.badger-group.com

غير راض عن الرد؟

إذا كنت غير راض مع ردنا ، فإننا سوف تحقق من ذلك و إذا كنت ترغب ، يمكننا ترتيب وجها لوجه الاجتماع.

يتم حل معظم الشكاوى في هذه المرحلة. ومع ذلك، إذا كنت لا تزال غير راض، لديك الحق أن يطلب من أمين المظالم للنظر في الشكاوى عن طريق الكتابة إلى :

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

الهاتف –
0345 0154033



تقديم شكوى

يمكنك الاتصال بنا في عدد من الطرق

في الكتابة: -

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

عن طريق البريد الإلكتروني :-

qualityandcompliance@badger.nhs.uk

عن طريق الهاتف :-

0121 766 2170

يرجى إدراج التاريخ والوقت و المكان الذي كان ينظر إلى المريض عن طريق بادجر وتفاصيل الشكوى.

الذين يمكن أن يشكو ؟

شكوى قد يأتي من المريض أو شخص آخر . وعلينا واجب للتأكد من وافق المريض على شكوى تبذل نيابة عنهم.

إذا كان المريض لا يمكن أن تعطي الموافقة في حد ذاتها سنسعى موافقة من جانب بهم من ذوي القربى .

ما يمكن أن تتوقعه منا

شكر وتقدير

فإننا سوف نعترف شكواك خلال ثلاثة أيام عمل من اليوم الذي تحصل عليه .

سوف نرسل لك استمارة موافقة و مغلف لعودتها .

تحقيق

سنقوم بجمع المعلومات حول شكواك. ويمكن أن تشمل هذه التفاصيل من سجلاتنا والتسجيلات الهاتفية والبيانات من الأشخاص المعنيين، و غيرها من المعلومات عن هذه الخدمة.

وهناك طبيب كبار أو المدير الطبي ثم إجراء التحقيق.

ردنا

ونحن نهدف لاستكمال التحقيق في غضون 28 أيام عمل، و سوف يقدم تقريرا إلى الخلف إلى أنت مع النتيجة.

يتم إرسال تقرير إلى الإدارة العليا لمساعدتنا على جعل التحسينات لخدمتنا .



ردود الفعل الخاص بك هو مهم بالنسبة لنا

في بادجر ، ونحن نهدف إلى توفير باستمرار مرضانا مع أفضل الخدمات و رعاية ممكنة .

أحيانا خدمتنا قد لا تكون كما كنت تتوقع. نود منك أن تقول لنا عندما يحدث هذا. نحن نلتزم إجراء تحقيق شامل في جميع الشواغل والشكاوى التي أثرت معنا وتقديم تقرير إلى أنت على النتيجة.

عملية لدينا للتعامل مع الشكوى أو قلقكم

واسمحوا لنا أن نعرف إذا كنت ترغب هذه المعلومات بلغة أو شكل مختلف .