NHS Complaints Advocacy

نووسینی سکاڵانامە

سکاڵاکەت بۆ کێ دەنێری؟

سکاڵاکانی سەبارەت بە ڕێکخراوەکانی NHS

گەر دەتەوێت سکاڵا لە سەر خزمەتگوزارییەکانی نەخۆشخانە یان فریاکەوتن تومار بکەیت، دەبێ پەیوەندی بکەیت بە بەڕێوەبەری سکاڵاکان یان بەڕێوەبەری بەجێگەیاندنی ڕێکخراوەی NHS.

گەر نازانیت دەبێ سکاڵاکەت لای کێ باس بکەیت، لە خزمەتگوزارییەکانی ڕاوێژ و یارمەتیدانی نەخۆش (PALS) یان بەڕێوەبەرایەتی سکاڵاکان لە نەخۆشخانە یان لە نووسینگەی پارێزەری سکاڵاکانی NHSی شوێنەکەی خۆت ڕاوێژ وەرگرە. زێدە لەگەڵ، لە ماڵپەڕی دەستەی پارێزراوی زۆرێک لە نەخۆشخانەکان زانیارییە پێویستەکانی سەبارەت بە چۆنیەتی پەیوەندی و قسە کردن لەگەڵیاندا سەبارەت بە سکاڵاکان هەیە.

بۆ سکاڵا تۆمارکردن لە سەر خزمەتگوزارییەکانی چاوەدێرییە سەرەتاییەکان و پێشکەشکارانی خزمەتگوزارییەکان سەربەخۆ وەکوو پزیشکی گشتی، ددانپزیشک، چاوپزیشک، دەواسازەکەی خۆت، ناوەندی تەندرووستی یان پەیمانکارە سەربەخۆکانی تری NHS، دوو خاڵت لە پێشدایە:

ئا) دەتوانیت ڕاستەوخۆ و لە ڕێگای پەیوەندی کردن بە بەرپرسی سکاڵاکان لە ڕێکخراوە و خزمەتگوزارییەکانی NHS سکاڵا تۆماربکەیت. لە زۆربەی کلینیکەکاندا، ئەم کەسە بەڕێوەبەری کلینیکە.

یان

ب) دەتوانیت سکاڵاکەی خۆت لای بەرپرسی خزمەتگوزارییەکان باس بکەیت.

سەرنج: گەر ڕاستەوخۆ سکاڵاکەت لای ڕێکخراوەکە باس بکەیت(خاڵی ئا) و لە وەڵامەکەیان ڕازی نەبیت، ناتوانیت هەمان سکاڵا بۆ لای بەرپرسی خزمەتگوزارییەکان ببەیت بەڵکوو دەبێ ڕاستەوخۆ لەگەڵ پشکێنەری خزمەتگوزارییەکانی تەندرووستی(HSO)دا باسی بکەیت.

گەر سکاڵات لە سەر زیاتر لە یەک ڕێکخراوەی NHSە، تەنیا دەبێ نامەیەک بۆ یەکێک لەو ڕێکخراوەگەلە بنێریت. ئەوان لەگەڵ ڕێکخراوە پەیوەندیدارەکانی تردا پەیوەندییان دەبێت و وەڵامێکی گشتیت پێشکەش دەکەن.

سکاڵاکان سەبارەت بە ڕێکخراوەکانی جیا لە NHS

قۆناغەکانی سکاڵا سەبارەت بە چاوەدێرییە کۆمەڵایەتییەکان یان سکاڵاکانی سەبارەت بە خزمەتگوزارییە تایبەتییەکان جیاوازە. گەرچی نووسینگەی پارێزەری سکاڵاکانی NHS ناتوانێت لەم جۆرە سکاڵایە بکۆڵێتەوە، بەڵام ئێمە لە وەرگرتنی یارمەتیدا ڕێنماییت دەکەین.

خزمەتگوزارییەکانی لێکۆڵینەوە لە سکاڵاکانی NHS دەتوانێت لە پێشکەشکردنی سکاڵا لە سەر خزمەتگوزارییەکانی NHS کە بابەتێکی چاوەدێری کۆمەڵایەتیش لە خۆ دەگرێت، یارمەتیت بدات. بۆ نموونە، کاتێک دەتەوێت لە سەر چۆنیەتی ڕێگەپێدان بۆ چوونە دەرەوەی نەخۆشخانەیەک سکاڵا تۆمار بکەیت بەڵام بەشێک لە سکاڵاکە پەیوەندی بە خزمەتگوزارییەکانی چاوەدێری کۆمەڵایەتییەوە هەیە، کە کاتێک پێشکەش دەکرێت کە گەیشتویتەتە ماڵەوە.

گەر لە سەر خزمەتگوزاریگەلێک سکاڵا تۆمار دەکەیت کە بە هاوکاری NHS پێشکەش کراوە، تەنیا دەبێ لە سەر یەکێک لە خزمەتگوزارییەکان سکاڵا تۆمار بکەیت.

نووسین و ناردنی سکاڵانامە

لە نامەکەدا دەبێ سکاڵا بە روونی باس بکرێت و داوا بکرێت کە بە پێی رەوتی NHS لێکۆڵینەوەی لێ بکەن. گەر لە لایەن کەسێکی ترەوە کە نەخۆشە نامە دەنووسیت، دەبێ نیشان بدەیت کە مۆڵەتی نەخۆشەکەت وەرگرتووە.ئێمە فۆرمێکی رەزامەندی و پاراستنی نهێنیانەبوونی زانیارییەکانمان پاشکۆ کردووە کە دەتوانیت کەڵکی لێ وەربگریت.

خاڵە بەسوودەکان

کورت بینووسە

- هەوڵ بدە سکاڵاکەت زیاتر لە دوو لاپەڕە نەبێت.
- هۆشیاربە درێژ بوونی نامەکە نەبێتە هۆی جێهێشتنی خاڵە گرینگەکان.
- گەر سکاڵاکە درێژ و ئاڵۆزە، فۆرمێک لە رووداوە رۆژانەکانی خۆت بە وردەکارییەکانیەوە پاشکۆ بکە.

روون و راشکاو بینووسە

- لە رستەی کورت کەڵک وەرگرە.
- لە قسە کردن سەبارەت بەوەی کە خەمباری کردوویت مەترسە، بەڵام لە وشەگەلی سووکانە خۆ بەدوور بگرە.
- رستە دووپات مەکەرەوە.

کەڵک لە رستەی داهێنەر وەرگرە

- سکاڵاکەت دەرفەتێکە تاکوو بارودۆخەکە باشتر ببێت.
- بە رێزەوە، بەڵام راشکاوانە بابەتەکان باس بکە.
- شی بکەرەوە کە دەتەوێ لەم سکاڵایەدا بگەیتە چ ئاکامێک. بۆ وێنە، داوای لێبووردن کردن، شی کردنەوە، باشترکردنی خزمەتگوزارییەکان، چاکسازییەکانی تر.

چەند کۆپییەک تەیار بکە

- کۆپییەک لە هەموو نامەکان یان ئیمێڵە نێردراوەکان و وەرگیراوەکان بە ریزبەندی بەروار و پێرستێک لە هەموو پەیوەندییە تەلەفۆنییەکان تەیار بکە.

لە جێی بەڵگە سەرەکییەکان، کۆپییەکانیان بنێرە

- بەڵگە سەرەکییەکان لای خۆت هەڵگرە.

دڵنیابە لەوەی کە نامەکەت وەرگیراوە

- رەنگە بتەوێ وەرگری وەرگرتنی نامەکە رابگەیەنیت.

دواتر چی روو دەدات؟

دەبێ لە ماوەی سێ رۆژی کاریدا پشتراسکەرەوەیەک وەربگریت.

NHS دەبێ پەیوەندیت پێوە بکات تاکوو سەبارەت بە سکاڵاکەت پێکەوە قسە بکەن و بۆ چارەسەری کێشەکان پلانێک دابنێن. بە زمانێکی تر، ئەوان سەبارەت بە باشترین رێگە بۆ چارەسەرکردنی کێشەکانت و ئەوەی کە دەتەوێ دەستت پێڕابگات لەگەڵت قسە دەکەن. زێدە لەگەڵ ئەوان دەبێ لەسەر رازیبوونی تۆ و بۆ چارەسەر کردنی بابەتەکان خشتەیەکی زەمەنی دیاری بکەن و رەوتی کارەکەت پێڕابگەیەنن. بابەتگەلێکی وەک ژمارەی ئەو کارمەندانەی کە دەبێ لەگەڵیان قسە بکەیت، رادەی ئاسانی دەستپێڕاگەیشتنی ئەوان بە پێشینە پزیشکییەکان و ئەوەی کە ئایا ناوی رێکخراوەکانی تری NHS لە سکاڵاکەدا هێنراوە، دەتوانن کاریگەرییان لەسەر خشتەی زەمەنی هەبێت. گەر لە پاراستنی ئەم خشتە زەمەنییەدا کێشەت هەیە، دەبێ پێش ئەوەی ماوەی بەسەرچێت پەیوەندی بکەیت تاکوو سەبارەت بە رازیبوون لەسەر گۆڕینی ئەم خشتەیە وتووێژ بکەین.

گەر لەسەر خزمەتگوزاریگەلێک سکاڵا تۆمار دەکەیت کە بە هاوکاری NHSپێشکەش کراوە، رێکخراوەیەک کە سکاڵاکەی تۆی وەرگرتووە لە پەیوەندیی لەگەڵ رێکخراوەکانی تردا دەبێت. ئەوان لە نێوان خۆیاندا بڕیار دەدەن کە کام رێکخراوە:

- لەم سکاڵایە دەکۆڵێتەوە.
- لەگەڵتدا پەیوەندی دەبێت و بەرپرسایەتی پەیوەندی لەگەڵ تۆدا لە ئەستۆ دەگرێت.
- لە لێکۆڵینەوە لە سکاڵاکەت و لە لێکۆڵینەوەکانی تردا هاوکاری دەکات.
- دڵنیادەبێت کە یەک وەڵام وەردەگریت کە بە هەموو بابەتە رێککەوتنەکانەوە خەرێک دەبێت.

گەر سەبارەت بە نووسینی سکاڵانامە، یاخوود لە هەر یەک لە قۆناغەکانی سکاڵادا پێویستی زیاترت بە راوێژ هەیە، تکایە پەیوەندی بکە بە خزمەتگوزارییەکانی VoiceAbility نووسینگەی پارێزەری سکاڵاکانی NHS.

نموونەیەک لە یەکەمین سکاڵانامە

تایبەتی و نهێنییانە
ناونیشان و ژمارە تەلەفۆنی
خۆت بنووسە

بەڕێوەبەری کارگێری یان بەڕێوەبەری سکاڵاکان(لە حاڵەتی ئاگاداریدا ناوی بهێنە)
لە درێژەی ناو و ناونیشاندا ناوی ڕێکخراوەکە بهێنە

بەروار

بەڕێز/خاتوو....

وەڵامی سەرنجدان بە: سکاڵای NHS – ناو و بەرواری لەدایکبوونی سکاڵاکەر

من لە ڕەوتی چارەسەری خۆم لە لایەن [ناو(ناوەکانی) کارمەندەکان] **لە سەر** [شوێنی چارەسەری/ڕوودانی ڕووداوەکە] **بەرواری** [بەرواری ڕووداوەکە/کاتی چارسەرییەکە] **سکاڵا تۆمار دەکەم**.

یان [ئەگەر لە لایەن نەخۆشەوە هەوڵ دەدەیت]

من لە جێی [ناوی نەخۆشەکە بهێنە] **ئەم نامەیە دەنێرم، و ڕەزامەندی نووسراوەیی ئەوم لەگەڵ نوێنەرایەتیمدا پاشکۆ کردووە** [گەر نەخۆش ناتوانێت مۆڵەت بدات، بۆ نموونە گەر تەمەنی لە خوارەوەیە یان نەخۆش بووە یان کۆچی دوایی کردووە، دەبێ شی بکەیتەوە].

شیکردنەوەکان:

- چی ڕوویداوە،
- چ کاتێک ڕوویداوە، و
- لەکوێدا ڕوویداوە.

گەر بۆ وێنە بە هۆی نەشتەرگەرییەوە ناتوانیت ڕووداوەکان بە بیربهێنیتەوە، زانیارییە پێشکەشکراوەکان لە لایەن کەسی سێیەمەوە و چۆنیەتی ئاگاداربوونەوەی ئەوان لە ڕووداوەکان باس بکەیت.

گەر شیکردنەوە یان پێرستی ڕووداوەکانت لەبەر دەستدایە، دەتوانیت بە شێوەی فۆرمێکی جیا پاشکۆی بکەیت و لەم بەشەدا ئاماژەی پێبکەیت. شیکاری سەبارەت بەو هەوڵانەی کە تا ئێستا بۆ چارەسەرکردنی کێشەکان جێبەجێت کردووە، بکە.

دەمەوێت خاڵەکانی خوارەوە لە وەڵامی ئەم سکاڵایەدا باس بکرێت.

- سەرەتا بابەتە گرینگەکان باس بکە.
- هۆکاری ناڕازیبوونی خۆت شیبکەرەوە.
- کورت و ڕاشکاو بنووسە.
- بۆ خاڵەکانی خۆت ژمارە و هێما دابنێ.
- ئەو پرسیارانە باس بکە کە دەتەوێت وەڵامەکانیان بزانیت و بە پێی ڕیزبەندی لەپێشی پێرستیان بکە.

ئێستا دەمەوێت لە ئاکامی ئەم سکاڵایەدا.....

ئەوەی کە دەتەوێت پێی بگەیت باس بکە، بۆ وێنە:

- شیکردنەوەی هەر چییەک کە رووی داوە،
- داوای لێبووردن کردن،
- هەوڵدان بۆ چارەسەری ئەو کێشەیەی کە ئەزموونت کردووە لە لایەن کەسی ناوبراوەوە.

من چاوەڕوانی وەرگرتنی پشتڕاسکەرەوەی ئەم نامەیە لە لایەن ئێوەوەم. داواتان لێ دەکەم بە تەواوەتی کێشەکانی من تاوتوێ بکەن و بە پێی رەوتی سکاڵاکانی NHS وەڵامێک پێشکەش بکەن.

گەر پێویستت بە زانیاری زیاترە، تکایە پەیوەندی بکە بە منەوە.
بۆ ئاوڕدانەوەتان لەم سکاڵایە سپاستان دەکەم. چاوەڕوانی وەڵامی ئێوەم.

لەگەڵ ڕێز

واژۆی تۆ

ناوی خۆت خۆشخەتانە بنووسە

گەر کۆپییەکت لە نامەکەی خۆت بۆ کەسانی تر دەنێریت، لەم بەشەدا باسی بکە.

کۆپی: کەسانیتر

سکاڵانامە، نموونە

خاتوو ئا. سمیت
،1 The Avenue
،Your town
AT1 2AB
تەلەفۆن: 010 232 3205

هێلین کلارک
بەڕێوەبەری سکاڵاکان
Petersfield Surgery
4 Main Street
Your town
AT1 2CD

30 ئاداری 2013

خاتوو هێلین کلارک

وەڵامی سەرنجدان بە: سکاڵای NHS – خاتوو ئا. سمیت، بەرواری لەدایکبوون 19ئەیاری 1963

دەمەوێ لەسەر شێوازی هەڵسوکەوتی دکتۆر هایتون لە Petersfield Surgeryدا سکاڵا تۆمار بکەم.

من لە بەروارەکانی 24 نیسان، 31 ئەیار و 10 ئەیلوولی 2012 چاوم بە دکتۆر هایتون کەوتووە. ئەو لەم چاوپێکەوتنانەدا پشکنین یان تاقیکردنەوەی بۆ نەکردووم. هەست ئەکەم نیشانەکانی منی جیددی نەگرتووە و بڕوای وابوو کە کێشەکەی من بە هۆی دڵەڕاوکێوە بووە و نابێ بابەتەکە جیددی بگرم.

من حاڵم باش نەبوو، کەمتەرخەمی ئەو بووە هۆی خەمباربوونم، چوونکوو نیگەران بووم کاتێکی چاوپێکەوتنم لە گەڵ پزیشکێکی تر لە کلینیکەکەیدا دیاری کرد. ناویم نەدەزانی بەڵام لە ناو فۆرمەکانی مندا ناوی هێنراوە.

ئەو پزیشکە لە 7 کانوونی دوەمی 2013 پشکنینی بۆ کردم و پێشەکییەکانی تاقیکردنەوەگەلێکی بۆ تەیار کردم. ئەم تاقیکردنەوانە نیشانیاندا کە من تووشی نەخۆشی شەکرەم. دەوا و جۆرە پارێزێکی خواردنی تایبەتی بۆ دانام وئێستا چاک بوومەتەوە. لە نیسانی 2012 تا کانوونی دوەمی 2013، تووشی چەندەها بابەتی ئاودزکردن و بێ خەوی شەوانە بووم و ئازارێکی زۆرم کێشا.

هەوڵمدا کێشەکانم لەگەڵ دکتۆر هایتون باس بکەم بەڵام گوێی لە وتەکانم نەگرت.

دەمەوێ خاڵەکانی خوارەوە لە وەڵامدانەوە بەم سکاڵایەدا باس بکرێت.

- ئایا بە هۆی ئەوەوە کە لە چاوپێکەوتنەکانی پێشوودا دکتۆر هایتون پشکنینی بۆ نەکردووم و نەخۆشی شەکرەی دیارینەکردووە، بارودۆخی پزیشکیم خراپتر بووە؟
- بۆچی دکتۆر هایتون تاقیکردنەوەی بۆ دانەنام؟

جیا لە وەڵامدانەوە بە پرسیارەکانم، داوا دەکەم:

- لێکۆڵینەوە لە هەڵسوکەوتی دکتۆر هایتون بەرانبەر بە نەخۆشەکانی بکرێت.
- دکتۆر هایتون هۆکاری کەمتەرخەمی خۆی بەرانبەر بە من یان نەپشکنینم شیبکاتەوە.
- دکتۆر هایتون بە هۆی دڵەڕاوکێ و نەخۆشی بێ هۆی منەوە کە هەڵسوکەوتی نەشیاوی ئەو بۆتە هۆکاری، دەبێ داوای لێبووردنم لێبکات.
- لە هەوڵە پێویستەکانی بۆ تاوتوێ کردنی کارامەییەکانی گوێ گرتنی پزیشکەکان ئاگادار ببمەوە.

لە رابردوودا، بە تایبەت لە کاتی دکتۆر کۆنێردا تا کاتی خانەنشینی ئەو، بە باشی لە ژێر چارەسەری دکتۆردا بووم. دوای ئەوە دکتۆر هایتون بووە پزیشکی من. دەمەوێت دووبارە باوەڕ بە رەوتی چارەسەرییەکە بەدەست بهێنمەوە.

سپاستان دەکەم گەر کێشەکانم بە تەواوەتی تاوتوی بکەن و بەپێی رەوتی سکاڵاکانی NHS وەڵام بدەنەوە.

چاوەڕوانی وەڵامی ئێوەم.

لەگەڵ ڕێز

خاتوو ئا. سمیت

NHS
Complaints
Advocacy

0300 330 5454

ژمارە کوورتەنامە: 0786 002 2939

NHS Complaints Advocacy
VoiceAbility, United House, North Road,
London, N7 9DP

فەکس: 0330 088 3762

nhscomplaints@voiceability.org

www.nhscomplaintsadvocacy.org

VoiceAbility

Advocacy QPM Quality Services

NCAL006 MAR13

ناوەندی خێرخوازی تۆمارکراو 1076630 بە بەرپرسیارێتی سنووردارەوە 3798884