



## Zgłaszanie skarg na piśmie

### Komu należy zgłosić skargę?

#### Skargi dotyczące jednostek NHS

Jeśli chcą Państwo złożyć skargę dotyczącą szpitala lub karetki pogotowia, należy skontaktować się z Kierownikiem ds. Skarg (Complaints Manager) lub Dyrektorem Naczelnym (Chief Executive) Funduszu NHS.

Jeśli nie wiedzą Państwo, gdzie zgłosić skargę, należy poprosić o poradę Zespół ds. Doradztwa i Obsługi Pacjentów (PALS) lub Wydział Skarg i Zażaleń w szpitalu lub lokalnym Zespole ds. Skarg i Rzecznictwa NHS (NHS Complaints Advocacy). Większość Funduszy szpitalnych posiada też dane kontaktowe dotyczące skarg na swoich stronach internetowych.

W przypadku skarg dotyczących świadczenia usług podstawowej opieki zdrowotnej oraz przez niezależnych usługodawców, takich jak lekarz ogólny, stomatolog, okulista, farmaceuta, ośrodek zdrowia lub inny niezależny usługodawca NHS, dostępne są dwie możliwości:

- a) Można wnieść skargę bezpośrednio w jednostce NHS oraz w miejscu świadczenia usług, kontaktując się z osobą odpowiedzialną za przyjmowanie skarg. W większości praktyk lekarza ogólnego i praktyk stomatologicznych będzie to kierownik praktyki.

**Lub**

- b) Można złożyć skargę w agencji zlecającej wykonanie usług.

**Uwaga:** Jeśli złożyli Państwo skargę bezpośrednio w jednostce (opcja a) i nie są zadowoleni z otrzymanej odpowiedzi, nie można zgłosić tej samej skargi w agencji zlecającej wykonanie usług, lecz należy skontaktować się bezpośrednio z Rzecznikiem Praw Pacjenta (Health Service Ombudsman, HSO).

Należy pamiętać, że w przypadku, gdy skarga dotyczy więcej niż jednej jednostki NHS, należy przesłać pisemną skargę tylko do jednej z nich. Jednostka ta rozpatrzy skargę wraz z innymi jednostkami, których dotyczy skarga oraz udzieli wspólnej odpowiedzi.

## Skargi dotyczące jednostek innych niż działające w ramach NHS

Istnieją odrębne procedury dotyczące skarg na usługi opieki społecznej i usługi prywatne. Chociaż Zespół ds. Skarg i Rzecznictwa NHS (NHS Complaints Advocacy) nie może pomóc w tego typu skargach, pokieruje on Państwa do właściwych osób, które będą mogły pomóc.

Zespół ds. Skarg i Rzecznictwa NHS może pomóc Państwu w złożeniu skargi dotyczącej usług NHS w ramach opieki społecznej. Na przykład jeśli chcą Państwo złożyć skargę dotyczącą wypisu ze szpitala, ale część problemu dotyczy usług opieki społecznej wykonanych po Państwa powrocie do domu.

Jeśli skarga dotyczy usługi, która jest świadczona przez partnera NHS, należy zgłosić skargę tylko w jednej instytucji.



## Zgłaszanie i przesyłanie skarg na piśmie

List powinien jasno określać skargę i zawierać prośbę o jej rozpatrzenie w ramach procedury składania skarg w NHS. Jeśli redagują Państwo pismo w imieniu innego pacjenta, a nie w swoim własnym, należy przedłożyć zgodę pacjenta. W załączeniu do niniejszego pakietu informacyjnego znajduje się „Formularz zgody i poufności”, z którego mogą Państwo skorzystać.

### Przydatne wskazówki

#### Należy pisać zwięźle

- Pismo ze skargą nie powinno zajmować więcej niż dwóch stron.
- Należy pamiętać, aby w długim liście nie zgubić najważniejszych kwestii.
- Jeśli skarga jest długa i złożona, należy dołączyć szczegółowy dziennik zdarzeń.

#### Należy wyrażać się w sposób jasny i prosty

- Należy używać krótkich zdań.
- Nie należy bać się jasnego określenia, co było powodem zdenerwowania, jednak należy unikać agresywnego i oskarżycielskiego tonu.
- Nie należy się powtarzać.

#### Należy być konstruktywnym

- Państwa skarga to możliwość wprowadzenia zmian.
- Należy wyrażać się grzecznie, ale stanowczo.
- Trzeba wyjaśnić, co chcą Państwo osiągnąć w wyniku wniesienia skargi. Na przykład: przeprosiny, wyjaśnienie, poprawę jakości usług, innego rodzaju zadośćuczynienie.

#### Należy przechowywać kopie dokumentacji

- Należy przechowywać kopie wszystkich wysyłanych i otrzymywanych pism lub e-maili, w kolejności chronologicznej, oraz zapis wszelkich wykonywanych połączeń telefonicznych.

#### Należy przesyłać kopie, a nie oryginały dokumentów

- Należy zachować oryginały dokumentów do własnego użytku.

#### Należy upewnić się, że pismo zostało doręczone

- Można wysłać je przesyłką poleconą lub za potwierdzeniem odbioru.

## Co dzieje się potem?

Powinni Państwo otrzymać potwierdzenie odbioru pisma w ciągu trzech dni roboczych.

NHS powinien skontaktować się z Państwem w celu omówienia skargi i ustalenia planu rozwiązania zaistniałych problemów. Oznacza to, że jednostka NHS omówi z Państwem, jak najlepiej rozwiązać problem oraz czego oczekują Państwo w związku ze zgłoszeniem skargi. Powinien zostać uzgodniony termin usunięcia nieprawidłowości oraz sposób informowania o postępach w tej kwestii. Na sugerowane terminy mają wpływ takie czynniki jak liczba personelu, z którym należy przeprowadzić rozmowy, możliwość uzyskania dostępu do dokumentacji medycznej oraz to, czy skarga dotyczy także innych jednostek NHS. Jeśli nie można dotrzymać uzgodnionego terminu, jednostka powinna skontaktować się z Państwem przed jego upływem w celu zmiany terminu.

Jeśli skarga dotyczy usługi świadczonej przez partnera NHS, jednostka przyjmująca skargę skontaktuje się z innymi jednostkami. Jednostki uzgodnią między sobą, która z nich:

4

- Zajmie się jako główna rozpatrzeniem skargi.
- Będzie kontaktować się z Państwem i będzie odpowiedzialna za komunikację.
- Będzie koordynować rozpatrywanie skargi i postępowanie wyjaśniające.
- Dopilnuje, aby otrzymali Państwo jedną odpowiedź dotyczącą wszystkich problemów zgłoszonych na początku.

Jeśli potrzebują Państwo dodatkowych porad odnośnie tego, jak napisać list ze skargą lub podczas procesu składania lub rozpatrywania skargi, prosimy skontaktować się z Zespołem ds. Skarg i Rzecznictwa (VoiceAbility NHS Complaints Advocacy).



## Przykładowy schemat pierwszego listu ze skargą

### DOKUMENT O CHARAKTERZE PRYWATNYM I POUFNYM

Wpisać adres  
oraz numer telefonu

**Dyrektor Naczelny lub Kierownik ds. Skarg (podać imię i nazwisko, jeśli są znane)**  
Nazwa i adres organizacji, w której pracują

Data

**Szanowny/a...!**

**Dot.: Skarga do NHS – Imię i nazwisko osoby wnoszącej skargę, data urodzenia**

**Piszę do Państwa w związku z leczeniem, jakie otrzymałem(-am) od [nazwisko(-a) członka (-ów) personelu] w [miejsce zdarzenia/leczenia] w dniu/okresie [data zdarzenia/okres leczenia].**

LUB [jeśli występują Państwo w imieniu pacjenta]

**Piszę w imieniu [wpisać imię i nazwisko pacjenta] i załączam pisemną zgodę pacjenta na występowanie w jego imieniu. [Jeśli pacjent nie ma możliwości wyrażenia zgody, ponieważ jest zbyt młody, chory lub zmarł, należy przedstawić te okoliczności].**

**Należy opisać:**

- co się stało,
- kiedy
- i gdzie.

Jeśli nie pamiętają Państwo zdarzeń, ponieważ (na przykład) byli poddawani operacji, należy podać informacje uzyskane od osób trzecich oraz w jaki sposób się o tym dowiedziały.

Jeśli posiadają Państwo dziennik lub listę zdarzeń, można dołączyć ją jako oddzielny dokument i odnotować ten fakt tutaj. Należy wyjaśnić, co zostało już przez Państwa zrobione, o ile cokolwiek, aby rozwiązać problem.

**Chciał(a)bym, aby odpowiedź na tę skargę odnosiła się do następujących kwestii:**

- Należy przedstawić najważniejsze sprawy na samym początku.
- Trzeba wyjaśnić powód niezadowolenia.
- Należy formułować jasne i zwięzłe zdania.
- Kolejne punkty warto wyróżnić za pomocą numerów lub kropek.
- Warto zadać pytania, na które chcą Państwo uzyskać odpowiedź, i ułożyć je według stopnia ważności.

**W wyniku złożenia niniejszej skargi chciał(a)bym uzyskać.....**

Należy podać oczekiwane rezultaty, na przykład:

- wyjaśnienie zaistniałej sytuacji.
- przeprosiny.
- podjęcie działań w celu wyeliminowania problemu, którego Państwo doświadczyli przez konkretną osobę.

**Uprzejmie proszę o potwierdzenie odebrania niniejszego pisma. Proszę o przeprowadzenie pełnego postępowania wyjaśniającego w sprawie zgłoszonych problemów i udzielenie odpowiedzi zgodnie z procedurą wnoszenia i rozpatrywania skarg w NHS.**

**Jeśli będą Państwu potrzebne dodatkowe informacje, proszę się ze mną skontaktować. Dziękuję za rozpatrzenie mojej skargi. Oczekuję Państwa odpowiedzi.**

**Z poważaniem**

Podpis

Imię i nazwisko drukowanymi literami

Jeśli przesyłają Państwo kopie listu innym osobom, należy to tutaj zaznaczyć.

**Kopie otrzymują: Inne osoby, które otrzymają list**



## Przykład listu ze skargą

Pani A. Smith  
1 Ulica,  
Miasto,  
AT1 2AB  
Tel.: 010 232 3205

Helen Clarke  
The Complaints Manager (Kierownik ds. Skarg)  
Petersfield Surgery  
4 Ulica  
Miasto  
AT1 2CD

30 marca 2013 r.

Szanowna Pani Helen Clarke!

### **Dot.: Skarga do NHS – Pani A. Smith, ur. 19 maja 1963 r.**

Piszę do Pani w związku z tym, jak potraktował mnie dr Hayton w przychodni Petersfield Surgery.

Byłam na wizycie u doktora Haytona trzy razy: 24 kwietnia, 31 maja i 10 grudnia 2012 roku. Lekarz nie zbadał mnie ani nie zlecił żadnych badań. W moim odczuciu nie potraktował poważnie moich dolegliwości i powiedział, że problem wynika ze stresu i powinnam się zrelaksować.

Czułam się bardzo źle, a postawa lekarza zdenerwowała mnie. Martwił mnie mój stan zdrowia, dlatego umówiłam się na wizytę u innego lekarza w tej przychodni. Nie znam jego nazwiska, ale znajduje się ono w dokumentacji medycznej.

Lekarz zbadał mnie w dniu 7 stycznia 2013 roku i zlecił wykonanie badań. Wyniki badań wykazały, że mam cukrzycę. Lekarz przepisał leki i zalecił specjalną dietę, dzięki czemu czuję się znacznie lepiej. W okresie od kwietnia 2012 do stycznia 2013 roku miałam kilka infekcji, cierpiałam na bezsenność i odczuwałam duży niepokój.

Zgłosiłam te dolegliwości doktorowi Haytonowi, ale on mnie nie słuchał.

Chciałabym, aby odpowiedź na tę skargę odnosiła się do następujących kwestii:

- Czy mój stan zdrowia pogorszył się w wyniku niezdiagnozowania cukrzycy przez doktora Haytona podczas wcześniejszych wizyt?
- Dlaczego dr Hayton nie zlecił wykonania badań?

Poza udzieleniem odpowiedzi na powyższe pytania proszę, aby:

- Oceniono stosunek doktora Haytona do pacjentów.
- Dr Hayton wyjaśnił, dlaczego mnie nie słuchał ani nie zbadał.
- Lekarz przeprosił mnie za niepotrzebny stres i pogorszenie stanu zdrowia spowodowane niestaranną opieką świadczoną przed doktora.
- Poinformowano mnie o sposobie oceniania umiejętności słuchania pacjentów przez lekarzy pracujących w praktyce.

W przeszłości byłam bardzo zadowolona z opieki świadczonej w praktyce, szczególnie przez doktora Connera, zanim odszedł na emeryturę. Później przydzielono mi doktora Haytona. Chciałabym odzyskać zaufanie do opieki świadczonej przez praktykę.

Proszę o przeprowadzenie pełnego postępowania wyjaśniającego w sprawie zgłoszonych problemów i udzielenie odpowiedzi zgodnie z procedurą wnoszenia i rozpatrywania skarg w NHS.

Oczekuję Państwa odpowiedzi.

Z poważaniem

A. Smith



**0300 330 5454**

Teletekst: 0786 002 2939



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



FAKS: 0330 088 3762



[nhscomplaints@voiceability.org](mailto:nhscomplaints@voiceability.org)



Advocacy



Quality Services

[www.nhscomplaintsadvocacy.org](http://www.nhscomplaintsadvocacy.org)