



CYNGOR IECHYD CYMUNED  
COMMUNITY HEALTH COUNCIL

# Przewodnik dotyczący adwokatury sporządzony przez Komisję do spraw Zdrowia Społecznego (CHC)





W tym przewodniku dowiesz się, czego się spodziewać, jeśli zdecydujesz się na współpracę z rzecznictwem CHC aby zgłosić obawy dotyczące opieki i / lub leczenia w NHS.

Mamy rzeczników skarg, którzy mogą korzystać z zestawów narzędzi komunikacyjnych i mają dostęp do usług tłumaczy. Możemy przekazać informacje w sposób, który Tobie odpowiada. Możemy zapewnić informacje w różnych językach, dużym drukiem, łatwym do czytania i w formacie audio.

Różne sposoby kontaktu z nami znajdują się na ostatniej stronie. Daj nam znać, czego potrzebujesz, a my dołożymy wszelkich starań, aby Ci pomóc.

## **Twoje prawo do rzecznictwa skarg**

Zgodnie z prawem osoby, które chcą złożyć skargę na opiekę i / lub leczenie, które otrzymują w NHS, mają prawo do bezpłatnej, niezależnej i poufnej usługi rzecznictwa, która pomoże im w złożeniu skargi.

## **Zadzwoń do nas**

Spółeczne Rady Zdrowia (CHC-y) są niezależne od NHS. CHC-y są zarządzane przez członków-wolontariuszy, którzy należą do lokalnych społeczności.

## **O naszych rzecznikach skarg i naszych usługach**

Wszyscy nasi rzecznicy są przeszkoleni. Posiadają oni Krajowe Kwalifikacje Rzecznictwa. Świadczymy usługi rzecznictwa skarg zgodnie z krajowymi standardami ustalonymi przez Zarząd CHC w Walii.

## Co nasze rzecznictwo skarg może a czego nie może zrobić

### Nasze rzecznictwo może:

- Pomóc Ci w złożeniu skargi na usługi opieki lub leczenia świadczone lub opłacone przez NHS.
- Pomóc Ci w złożeniu skargi w czyimś imieniu, również w imieniu osoby, która zmarła.
- Wysłuchać Twoich obaw.
- Pokierować Cię do innych organizacji, jeśli będziemy uważać, że one także mogą pomóc.
- Odpowiedzieć na pytania dotyczące procedury wyrażania obaw w NHS i wyjaśnić Ci Twoje opcje.
- Zapewnić przewodnik „krok po kroku” procedury wyrażania obaw i zaoferować cenne wskazówki.
- Zapewnić Ci przeszkolonego rzecznika skarg – doświadczonego pracownika, który pomoże Ci wyrazić obawy i wesprzeć Cię w tym procesie.



## **Nasze rzecznictwo skarg nie może:**

- Podejmować decyzji w Twoim imieniu.
- Wyrazić opini na temat zasadności Twoich zastrzeżeń.
- Wyrazić opini na temat stanu zdrowia ani udzielić porady medycznej.
- Wyrazić poglądów na temat bieżącej opieki i leczenia.
- Zbadać Twoich obaw.
- Zapewnić wsparcia w Komisjach Ciągłej Opieki Zdrowotnej lub Indywidualnego Żądania Finansowania Pacjenta.
- Zapewnić wsparcia podczas dochodzenia koronerskiego.
- Zaoferować dodatkowego wsparcia takiego jak terapia w żałobie. Możemy jednak przekazać dane kontaktowe do osób świadczących tego typu usługi, jeśli zajdzie taka potrzeba.
- Pomóc Ci samodzielnie zgłosić obawy jeśli nie masz ukończonych 18 lat.
- Zwykle pracować w przypadku spraw, które miały miejsce ponad 12 miesięcy wcześniej, chyba że dopiero co się dowiedziałeś/-aś, że masz powód do złożenia skargi lub masz inny powód, dla którego wcześniej nie zgłaszałeś/-aś swoich zastrzeżeń.

- Udzielić porady prawnej lub pomóc w podjęciu działań prawnych.
- Pomóc w kwestiach niepodlegających procedurze skarg NHS. Obejmuje to takie sprawy jak prywatne leczenie.
- Sprawić by personel NHS został poddany procedurze dyscyplinarnej.
- Pomóc Ci jeśli nie mieszkasz w Walii.

Nawet jeśli nie jesteśmy w stanie pomóc w rozwiązaniu problemu, możemy skierować Cię do kogoś, kto może Ci pomóc. Proszę zapytaj nas o to.

### **Kiedy może pomóc nasze rzecznictwo skarg?**

“Robienie tego, jak trzeba” jest procedurą wyrażania obaw w NHS w Walii a jej celem jest pomoc ludziom w zrozumieniu ich obaw i, o ile to możliwe, rozwiązaniu ich. Zachęca to ludzi do rozmowy ze świadczącymi im usługi zdrowotne, którzy mogą być w stanie czasami coś rozwiązać. Jeśli nie jesteś pewien, możesz skontaktować się z nami a my pomożemy Ci znaleźć odpowiednią osobę do rozmowy.

Nasze rzecznictwo skarg może pomóc Ci na każdym etapie procedury wyrażania obaw w walijskim NHS. Kluczowe etapy to:

### **Zgłoś swoje zastrzeżenia świadczącym usługi**

Jeśli nie możesz rozwiązać problemu nieoficjalnie lub wolisz zgłosić swój problem formalnie, nasze rzecznictwo skarg może Ci pomóc. Zastrzeżenia należy zgłosić zwykle w ciągu 12 miesięcy od wydarzeń, w związku z którymi chcesz złożyć skargę. Jednak mogą zdarzyć się sytuacje, w których organ NHS rozważy twoje obawy poza tymi ramami czasowymi.

### **Składanie skarg do Rzecznika Praw Obywatelskich ds. Świadczeń Publicznych w Walii**

Jeśli jesteś niezadowolony z ostatecznej odpowiedzi udzielonej przez NHS, możesz złożyć skargę do Rzecznika Praw Obywatelskich ds. Świadczeń Publicznych w Walii (PSOW).

Rzecznik Praw Obywatelskich może rozpatrzyć skargi wniesione do niego w terminie jednego roku od wydarzeń, w związku z którymi składa się skargę (lub w ciągu jednego roku od momentu uzyskania przez skarżącego wiadomości o problemie). Jeśli Twoja skarga dotyczy czegoś, co wydarzyło się ponad rok temu, ale złożyłeś skargę do Zarządu Zdrowia (lub Powiernictwa) w ciągu jednego roku, powinieneś złożyć skargę do Rzecznika w ciągu dwunastu tygodni od odpowiedzi Rady Zdrowia (lub Powiernictwa).

## Jaki rodzaj wsparcia możemy zaoferować?

W zależności od Twoich potrzeb możemy pomóc Ci w jednym lub w każdym z poniższych:

- Znaleźć informacje dotyczące Twojego problemu

Możesz uważać, że potrzebujesz pomocy w znalezieniu informacji, na przykład prosząc o kopię odpowiedniej dokumentacji medycznej.

- Przemyśleć z Tobą Twój problem, procedurę wyrażania obaw i to, co możesz realistycznie osiągnąć.

Obawy dotyczą niekiedy rzeczy bardzo niepokojących, a proces zgłaszania zastrzeżeń może wydawać się bardzo zniechęcający. Czasami ludzie uważają, że pomaga rozmowa o ich obawach i o tym działa ten proces z kimś, kto jest kompetentny, empatyczny i niezależny.

- Napisać listy

Zastrzeżenia częściej zostaną rozwiązane szybko i skutecznie, jeśli zostaną jasno sformułowane. Pomożemy Ci opracować to, co chcesz powiedzieć i pomóc w przygotowaniu listów.

- Wziąć udział w spotkaniach w NHS w sprawie Twoich zastrzeżeń.

Czasami konieczne jest spotkanie się z personelem NHS w ramach procedury wyrażania obaw. Może to wydawać się zniechęcające, a czasem niepokojące. Możemy pomóc Ci przygotować się i wziąć udział w spotkaniach z pracownikami NHS, abyś mógł/mogła w pełni wykorzystać okazję do omówienia swoich zastrzeżeń.



Zapewnimy rodzaj i poziom wsparcia, którego potrzebujesz, w oparciu o nasze dyskusje z Tobą. Na przykład możesz czuć, że z powodu niepełnosprawności, złego stanu zdrowia, barier komunikacyjnych lub językowych, smutku lub z innych powodów, potrzebujesz większego wsparcia ze strony rzecznika skarg w całym procesie. Ale ostatecznie, gdy porozmawiasz o swoich wątpliwościach z rzecznikiem, możesz uznać, że nie potrzebujesz już dalszego wsparcia.



Współpracujemy z każdym, kto mieszka w Walii i ma ukończone 18 lat, bez względu na potrzeby, w tym ale nie wyłącznie, z osobami, które mają:

- Problemy ze zdrowiem psychicznym
- Trudności w przyswajaniu wiedzy
- Niepełnosprawność sensoryczną
- Mówią słabo lub nie mówią po angielsku i mają inne pochodzenie kulturowe.
- Są w żałobie

Lub kimkolwiek innym, kto potrzebuje pomocy odnośnie zastrzeżeń do NHS.

### **Nasi rzecznicy mają dostęp do:**

- Bezpiecznego systemu zarządzania sprawami i pisanie sprawozdań.
- Szablonów listów.
- Usług tłumaczeniowych.
- Technologii wspomagających.
- Zestawów komunikacyjnych i innych zasobów.

## Jak działa ten proces

Kiedy po raz pierwszy się z nami skontaktujesz, jeden z naszych pracowników porozmawia z Tobą o Twoich obawach, o tym o jakiej pomocy myślisz, czego potrzebujesz i jeśli masz jakieś szczególne potrzeby, takie jak materiały w druku dużą czcionką lub dostęp do kogoś, kto zna język migowy.

Jeśli pracownik uzna, że możemy Ci pomóc, wyjaśni Ci na czym ona polega. Jeśli nie będziemy w stanie Ci pomóc, postaramy się skierować cię do kogoś, kto będzie mógł.

Jeśli będziesz potrzebować rzecznika ds. skarg, skontaktujemy się z Tobą w ciągu dwóch dni roboczych i uzgodnimy z Tobą wstępny plan. Ten plan określi, co uzgodniliśmy, co zrobimy w Twoim imieniu i jak będziemy z Tobą w kontakcie.

Jeśli chcesz otrzymać tę publikację w innym formacie i / lub języku, skontaktuj się z nami. Możesz ją pobrać z naszej strony internetowej lub poprosić o kopię, kontaktując się z naszym biurem.

[www.communityhealthcouncils.org.uk](http://www.communityhealthcouncils.org.uk)  
02920 235 558

