

# Sposób zgłaszania skarg dotyczących służby zdrowia i służb socjalnych

Luty 2014 r.

## Informacje dotyczące niniejszej ulotki

Większość osób otrzymujących opiekę zdrowotną lub socjalną nie doświadcza żadnych związanych z nią problemów, czasami jednak sprawy układają się źle.

Ulotka wyjaśnia sposoby składania skarg dotyczących opieki lub leczenia przez osobę, której zostały one zapewnione lub przez kogoś w jej imieniu.

Dla wielu osób myśl o złożeniu skargi może być przerażająca, jednak instytucje świadczące opiekę powinny chętnie korzystać z możliwości udzielenia odpowiedzi na zastrzeżenia oraz starać się naprawić zaistniałą sytuację.

## Informacje dotyczące Komisji ds. Jakości Opieki Zdrowotnej

Komisja ds. Jakości Opieki Zdrowotnej (ang. Care Quality Commission) jest niezależnym organem regulacyjnym służby zdrowia i opieki socjalnej dla osób dorosłych w Anglii.

Celem Komisji jest zapewnienie skutecznej i bezpiecznej opieki najwyższej jakości, świadczonej z należytą troską przez instytucje opieki zdrowotnej i socjalnej oraz zachęcanie ich do wymaganej poprawy.

Zadaniem Komisji jest monitorowanie, kontrolowanie i regulowanie usług przy zapewnieniu spełnienia fundamentalnych standardów jakości i bezpieczeństwa. Komisja publikuje wyniki kontroli, w tym wskaźniki oceny, pomagając tym samym pacjentom w wyborze instytucji świadczącej opiekę.

Komisja reprezentuje również interes osób, których prawa zostały ograniczone na mocy Ustawy o zdrowiu psychicznym (ang. Mental Health Act).

## **Sposób składania skarg**

- W razie niezadowolenia z opieki lub leczenia, pacjent ma prawo do:
    - złożenia skargi
    - rozpatrzenia złożonej przez niego skargi, oraz
    - uzyskania pełnej i szybkiej odpowiedzi.
  - Zgodnie z przepisami prawa, wszystkie instytucje świadczące opiekę zdrowotną i socjalną muszą dysponować stosownymi procedurami skutecznego rozpatrywania skarg.
  - Do instytucji, której dotyczy skarga, należy wystąpić o udostępnienie kopii takich procedur. Zawierają one informacje z kim należy się skontaktować, w jaki sposób skarga będzie rozpatrywana oraz jakie wnioski zostaną z niej wyciągnięte.
  - Skargę można złożyć elektronicznie, listownie, osobiście lub telefonicznie. W przypadku złożenia skargi telefonicznie lub osobiście, instytucja, której ona dotyczy, powinna przesłać składającemu jej pisemną kopię.
  - Zwykle korzystne jest prowadzenie rejestru tego, co zostało powiedziane, do kogo oraz jaką uzyskano odpowiedź.
  - Instytucja, której dotyczy skarga, powinna poinformować ile czasu zajmie, jej zdaniem, rozpatrzenie skargi i udzielenie odpowiedzi.
  - Złożenie skargi może okazać się trudnym doświadczeniem. Istnieje wiele organizacji, w tym organizacje charytatywne, które udzielają bezpłatnej pomocy oraz porad dotyczących sposobu składania skarg. W części 5 ulotki zostały wspomniane niektóre z nich.
  - W dalszej części ulotki zostały przedstawione dodatkowe informacje wyjaśniające jak należy składać skargi dotyczące różnych instytucji świadczących opiekę zdrowotną i socjalną oraz jak postępować w razie niezadowolenia z odpowiedzi na złożoną skargę.
- 1. Skargi dotyczące publicznej służby zdrowia (NHS), w tym lekarzy pierwszego kontaktu, stomatologów oraz szpitali (str. 3)**
  - 2. Skargi dotyczące opieki zdrowotnej opłacanej przez pacjenta (str. 4)**
  - 3. Skargi dotyczące opieki socjalnej, w tym domów opieki oraz agencji świadczących opiekę domową (str. 4)**
  - 4. Składanie skarg dotyczących zastosowania Ustawy o zdrowiu psychicznym (str. 5)**
  - 5. Pomoc w składaniu skarg (str. 6)**
  - 6. Dzielenie się doświadczeniami (str. 8)**

## 1. Składanie skarg na opiekę świadczoną przez publiczną służbę zdrowia (NHS)

W razie niezadowolenia z opieki lub leczenia zapewnionego przez szpital, przychodnię lekarza pierwszego kontaktu, stomatologa lub inne służby w ramach NHS, skargę należy złożyć bezpośrednio do instytucji, której dotyczy, co umożliwi tej instytucji naprawę zaistniałej sytuacji.

Można również złożyć skargę do organizacji publicznej służby zdrowia kontraktującej (ustalającej i opłacającej) daną usługę.<sup>1</sup>

Złożenie skargi może okazać się trudnym doświadczeniem. W części 5 została podana lista organizacji, które udzielają pomocnych porad oraz wsparcia.

### W razie niezadowolenia z uzyskanej odpowiedzi

W razie niezadowolenia z wyniku złożonej skargi lub sposobu jej rozpatrzenia, można wystąpić o jej zbadanie do Rzecznika Praw Obywatelskich ds. Służby Zdrowia (ang. Health Service Ombudsman).

Rzecznik zapewnia bezpłatne i niezależne usługi w sprawie skarg. Jeśli Rzecznik podejmie decyzję, że postępowanie NHS było niewłaściwe, może wydać zalecenie naprawy zaistniałej sytuacji.

Z Rzecznikiem można skontaktować się w następujący sposób:

- Telefonicznie pod numerem **0345 015 4033** (numer telefonu tekstowego **0300 061 4298** dla osób niesłyszących lub osób, które nie są w stanie korzystać ze standardowego aparatu).
- Przesyłając wiadomość pod adres e-mail: **phso.enquiries@ombudsman.org.uk**.
- Przesyłając sms o treści „call back” z podaniem imienia i nazwiska oraz numeru telefonu komórkowego pod numer **07624 813 005**. Można wtedy oczekiwać kontaktu telefonicznego.
- Listownie pod adresem: **Parliamentary and Health Service Ombudsman, Millbank Tower, Millbank, London, SW1P 4QP**

Można również odwiedzić stronę internetową **www.ombudsman.org.uk**.

---

<sup>1</sup> Ogólnie rzecz biorąc, publiczna służba zdrowia w Anglii kontraktuje większość usług podstawowej opieki zdrowotnej, takich jak usługi lekarzy pierwszego kontaktu oraz usługi stomatologiczne. Z NHS można skontaktować się w Anglii pod numerem telefonu 0300 311 22 33 lub przesyłając wiadomość pod adres e-mail [england.contactus@nhs.net](mailto:england.contactus@nhs.net). Można również odwiedzić stronę internetową [www.england.nhs.uk](http://www.england.nhs.uk)

Skargi dotyczące specjalistycznej opieki zdrowotnej, takiej jak opieka szpitalna lub pozaszpitalna mogą być składane do miejscowego zespołu ds. kontraktacji świadczeń zdrowotnych (ang. Clinical Commissioning Group). Dane miejscowego zespołu ds. kontraktacji świadczeń zdrowotnych można uzyskać w miejscowej radzie lub na stronie internetowej **www.nhs.uk/Service-Search/Clinical-Commissioning-Group/LocationSearch/1**

## **2. Składanie skarg na opiekę zdrowotną opłacaną przez pacjenta**

W razie niezadowolenia ze świadczonej opieki lub niezapewnienia bądź nieopłacenia leczenia przez NHS, należy skontaktować się z osobą lub organizacją zapewniającą daną usługę, umożliwiając im tym samym naprawienie zaistniałej sytuacji.

Złożenie skargi może okazać się trudnym doświadczeniem. W części 5 została podana lista organizacji służących pomocą.

W razie niezadowolenia z odpowiedzi na złożoną skargę można skontaktować się z Niezależnymi Służbami Doradczymi ds. Opieki Zdrowotnej (ang. Independent Healthcare Advisory Services - IHAS). Dane kontaktowe można znaleźć na stronie internetowej **[www.independenthealthcare.org.uk](http://www.independenthealthcare.org.uk)**.

IHAS jest organizacją reprezentującą wiele niezależnych organizacji służby zdrowia. Dysponuje ona opracowanym kodeksem postępowania dotyczącym rozpatrywania skarg składanych przez pacjentów, może więc rozpatrzyć skargę w razie niezadowolenia pacjenta z odpowiedzi udzielonej przez instytucję, której ta skarga dotyczy.

## **3. Składanie skarg na domy opieki oraz służby opieki socjalnej**

W razie niezadowolenia z opieki świadczonej przez dom opieki, dom spokojnej starości, agencję zapewniającą opiekę domową lub z innych usług świadczonych w ramach opieki socjalnej, skargę należy złożyć bezpośrednio do instytucji, której dotyczy, co umożliwi tej instytucji naprawę zaistniałej sytuacji.

Jeżeli opieka opłacana jest przez miejscową radę, skargę można skierować bezpośrednio do niej. Dane kontaktowe rady można uzyskać na stronie internetowej **[www.gov.uk](http://www.gov.uk)**.

Jeśli opieka świadczona jest w ośrodku opieki socjalnej, ale opłacana przez NHS (np. usługi stomatologiczne), należy postępować zgodnie z procedurami składania skarg obowiązującymi w publicznej służbie zdrowia, które zostały przedstawione w poprzedniej części zatytułowanej „Składanie skarg na opiekę świadczoną przez publiczną służbę zdrowia”.

Złożenie skargi może okazać się trudnym doświadczeniem. W części 5 została podana lista organizacji, które mogą udzielić pomocnych porad oraz wsparcia.

### **W razie niezadowolenia z uzyskanej odpowiedzi**

W razie niezadowolenia z wyniku złożonej skargi lub sposobu jej rozpatrzenia, można wystąpić o jej zbadanie do Rzecznika Praw Obywatelskich ds. Samorządów Lokalnych (ang. Local Government Ombudsman), niezależnie od

tego czy opieka jest opłacana samodzielnie przez pacjenta, czy przez miejscową radę.

Usługi Rzecznika Praw Obywatelskich ds. Samorządów Lokalnych są bezpłatne i niezależne. Jeśli Rzecznik podejmie decyzję, że opieka zdrowotna była świadczona niewłaściwie, może wydać zalecenie naprawienia zaistniałej sytuacji.

Z Rzecznikiem można skontaktować się w następujący sposób:

- Telefonicznie pod numerem telefonu **0300 061 0614**
- Przesyłając sms o treści „call back” z podaniem imienia i nazwiska oraz numeru telefonu komórkowego pod numer **0762 480 3014**. Można wtedy oczekiwać kontaktu telefonicznego.
- Listownie pod adresem: **Local Government Ombudsman, PO Box 4771, Coventry, CV4 0EH**

Można również odwiedzić stronę internetową **[www.lgo.org.uk](http://www.lgo.org.uk)**.

#### **4. Składanie skarg dotyczących zastosowania Ustawy o zdrowiu psychicznym**

W razie niezadowolenia ze sposobu zastosowania Ustawy o zdrowiu psychicznym (ang. Mental Health Act) można złożyć w tej sprawie skargę. Uprawnienia oraz zobowiązania wynikające z Ustawy o zdrowiu psychicznym obejmują szereg usług, w tym opiekę otrzymywaną podczas zatrzymania w szpitalu lub podlegania nakazowi opieki prawnej bądź leczenia pozaszpitalnego.

Skarga powinna najpierw zostać złożona do instytucji świadczącej opiekę, która budzi niezadowolenie.

##### **W razie niezadowolenia z uzyskanej odpowiedzi**

W razie niezadowolenia z ostatecznej odpowiedzi zaangażowanych służb można wystąpić do Komisji ds. Jakości Opieki Zdrowotnej o zbadanie złożonej skargi. Dzięki uprawnieniom wynikającym z Ustawy o zdrowiu psychicznym Komisja może badać skargi składane przez lub w imieniu osób:

- zatrzymanych w szpitalach
- objętych nakazem leczenia pozaszpitalnego oraz
- objętych opieką prawną.

Zadaniem Komisji jest zapewnienie sprawiedliwego rozpatrzenia skargi. Może to oznaczać zaakceptowanie przez nią uprzedniego rozpatrzenia skargi, nawet jeśli nie jest akceptowane przez osobę, które ją złożyła.

Osoby doświadczające trudności w złożeniu skargi lub wymagające dodatkowej pomocy mogą wystąpić o odbycie rozmowy z Niezależnym Rzecznikiem ds. Zdrowia Psychicznego (ang. Independent Mental Health Advocate - IMHA). Rzecznicy są przeszkoleni w zakresie Ustawy o zdrowiu psychicznym, mogą więc udzielać porad oraz wsparcia dotyczącego praw osoby składającej skargę. Wszystkie szpitale świadczące opiekę pacjentom hospitalizowanym na mocy Ustawy o zdrowiu psychicznym muszą udzielać informacji dotyczących sposobów kontaktowania się z Rzecznikiem.

## **5. Pomoc w składaniu skarg**

Złożenie skargi może okazać się trudnym doświadczeniem. Poniżej podajemy nazwy kilku organizacji, które mogą udzielić pomocnych porad oraz wsparcia.

### **Służby rzecznictwa w sprawach skarg dotyczących publicznej służby zdrowia**

Służby rzecznictwa w sprawach skarg dotyczących publicznej służby zdrowia (ang. The NHS Complaints Advocacy Service) świadczą bezpłatne usługi w ramach doradztwa i pomocy osobom składającym skargi dotyczące NHS. Służby są niezależne od publicznej służby zdrowia i posiadają biura na terenie całej Anglii. W celu znalezienia najbliższego oddziału należy skontaktować się z miejscowym szpitalem lub radą.

### **Służby ds. kontaktów z pacjentami**

Służby ds. kontaktów z pacjentami (The Patient Advice and Liaison Service - PALS) zapewniają poufne porady, wsparcie oraz informacje dotyczące kwestii zdrowotnych. Personel PALS stanowią pracownicy publicznej służby zdrowia. Zapewniają oni miejsca spotkań pacjentom, ich rodzinom i opiekunom.

PALS może pomóc w uzyskaniu odpowiedzi na pytania dotyczące kwestii zdrowotnych oraz w rozwiązaniu problemów powstałych podczas korzystania z usług publicznej służby zdrowia; wyjaśnia również pacjentom jak mogą w większym stopniu angażować się w kwestie dotyczące świadczonej im opieki zdrowotnej.

Personel PALS jest dostępny we wszystkich szpitalach. W celu znalezienia najbliższego oddziału należy skontaktować się z miejscowym szpitalem lub radą.

### **Działanie na rzecz zapobiegania błędom lekarskim**

Działanie na rzecz zapobiegania błędom lekarskim (ang. Action against Medical Accidents - AvMA) jest ogólnokrajową organizacją charytatywną działającą na rzecz bezpieczeństwa i sprawiedliwego traktowania pacjentów. Organizacja świadczy specjalistyczne porady i wsparcie za pomocą infolinii oraz służb ds. przypadków indywidualnych osobom, wobec których popełniono błędy lekarskie.

Zapewnia pomoc w sprawie skarg dotyczących uszczerbków na zdrowiu oraz dochodzeń, porady w kwestiach dotyczących przepisów, którym podlegają pracownicy służby zdrowia, pomoc w podejmowaniu działań prawnych oraz rejestrowaniu spraw dotyczących bezpieczeństwa pacjentów. Z organizacją można skontaktować się poprzez infolinię pod numerem telefonu **0845 123 2352** lub odwiedzić stronę internetową **www.avma.org.uk**.

### **Stowarzyszenie Pacjentów**

Stowarzyszenie pacjentów jest ogólnokrajową organizacją charytatywną służby zdrowia, która podnosi zastrzeżenia oraz potrzeby pacjentów. Stowarzyszenie świadczy porady, których celem jest zapewnienie opieki zdrowotnej najwyższej jakości oraz wyjaśnia, gdzie można uzyskać dodatkowe informacje i porady. Ze Stowarzyszeniem można skontaktować się poprzez infolinię pod numerem telefonu **0845 608 4455** lub odwiedzić stronę internetową **www.patients-association.org.uk**.

### **Stowarzyszenie Krewnych i Rezydentów**

Stowarzyszenie Krewnych i Rezydentów (ang. The Relatives & Residents Association - R&RA) jest ogólnokrajową organizacją charytatywną utworzoną na rzecz osób w starszym wieku przebywających w domach opieki oraz ich rodzin i znajomych.

Stowarzyszenie udziela im wsparcia przekazując informacje niezbędne do dokonywania przez nich świadomych i przemyślanych decyzji dotyczących wyboru domu opieki, stosownych opłat, adaptacji w domu opieki lub składania skarg na jakość świadczonej opieki. Ze Stowarzyszeniem można skontaktować się poprzez infolinię pod numerem telefonu **0207 359 8136** lub stronę internetową **www.relres.org**.

### **Biuro Porad Obywatelskich**

Biuro Porad Obywatelskich (ang. Citizens Advice Bureau) zapewnia bezpłatne, poufne i niezależne porady w ponad 3000 miejsc, w tym w swoich siedzibach, przychodniach lekarzy pierwszego kontaktu, szpitalach, koledżach, zakładach karnych oraz sądach. Porady można uzyskać podczas spotkań indywidualnych lub przez telefon. Większość biur oferuje wizyty domowe, niektóre udzielają porad również elektronicznie. Szczegółowe informacje można znaleźć na stronie internetowej **www.citizensadvice.org.uk**.

## **6. Dzielenie się doświadczeniami**

### **Komisja ds. Jakości Opieki Zdrowotnej**

Komisja pragnie poznać przypadki osób, które doświadczyły opieki niskiej jakości oraz uzyskać informacje dotyczące miejsc świadczących taką opiekę.

Są one wykorzystywane podczas kontroli jednostek służby zdrowia i opieki socjalnej w celu zapewnienia, że spełniają one ważne wymogi jakości i bezpieczeństwa. W razie ich niespełnienia, Komisja może wykorzystać swoje umocowania prawne nakazując podniesienie jakości świadczonych usług na rzecz korzystających z nich osób.

Należy pamiętać, że Komisja nie rozpatruje indywidualnych skarg. Jedyny wyjątek stanowią osoby (lub ich przedstawiciele), których prawa zostały ograniczone na mocy brytyjskiej ustawy o zdrowiu psychicznym (ang. Mental Health Act), i które składają skargę dotyczącą sposobu wykorzystywania przez personel uprawnień wynikających z ustawy.

### **Sieć Healthwatch**

Healthwatch jest wiodącą niezależną organizacją konsumencką w zakresie służby zdrowia i opieki socjalnej w Anglii. Jej zadaniem jest wspieranie osób z zastrzeżeniami wobec służby zdrowia i opieki socjalnej oraz przekazywanie ich uwag i zastrzeżeń miejscowym organizacjom służby zdrowia i opieki socjalnej. Healthwatch nie bada indywidualnych przypadków ani skarg, może jednak skierować zainteresowaną osobę do właściwej organizacji, która udzieli jej pomocy. Najbliższą siedzibę Healthwatch można znaleźć na stronie internetowej **[www.healthwatch.co.uk](http://www.healthwatch.co.uk)** lub uzyskać pod numerem telefonu **03000 683 000**.

### **Sposoby kontaktowania się z Komisją**

Telefonicznie: **03000 616161**

Elektronicznie: **[enquiries@cqc.org.uk](mailto:enquiries@cqc.org.uk)**

Na stronie internetowej: **[www.cqc.org.uk](http://www.cqc.org.uk)**

Listownie: **Care Quality Commission, Citygate, Gallowgate, Newcastle upon Tyne, NE1 4PA**

Komisję można śledzić na Twitterze: **@CareQualityComm**

Dodatkowe informacje znaleźć, a niniejszą ulotkę pobrać w innym formacie ze strony internetowej **[www.cqc.org.uk/complaints](http://www.cqc.org.uk/complaints)**

Prosimy o skontaktowanie się z nami w celu uzyskania niniejszej ulotki w innym języku lub formacie.