



Llywodraeth Cymru
Welsh Government

Putting Things Right (Dinge in Ordnung bringen)

Äußerung von Bedenken
über die NHS in Wales



Ziel der NHS in Wales ist es die bestmögliche Pflege und Behandlung anzubieten. Aber manchmal laufen die Dinge nicht so gut wie erwartet.

Wenn das geschieht, sollten Sie Ihre Bedenken dem Pflege- und Behandlungspersonal mitteilen, so dass diese die Probleme erkennen können und sie dann versuchen zu lösen.

Bei der NHS Wales geschieht das durch einen Prozess namens „Putting Things Right“.

Mit wem sollte ich sprechen?

Der erste Schritt ist so schnell wie möglich mit Ihrem Pflege- und Behandlungspersonal zu reden. Sie werden versuchen Ihre Probleme unverzüglich zu lösen.

Falls das nicht hilft, oder Sie nicht mit dem Personal reden möchten, können Sie sich an die Beschwerdestelle der Gesundheitsbehörde oder des Trusts wenden.

Wenn Sie Bedenken haben, über erhaltene Dienstleistungen von Ihrem Hausarzt, Zahnarzt, Apotheker oder Optiker, sollten Sie sich an deren Praxis wenden oder, falls Sie es bevorzugen, können Sie Ihre Gesundheitsbehörde darum bitten das für Sie zu tun.

Jede Gesundheitsbehörde und Trust hat eine eigene Beschwerdestelle. Die Kontaktdaten können sie auf der "Health in Wales" Webseite finden www.wales.nhs.uk/ourservices/contactus/nhscomplaints oder rufen Sie die NHS Direct Wales unter der Nummer 0845 4647 an.

Was wird die Beschwerdestelle oder die Praxis tun?

Sie werden:

- » Sich Ihre Bedenken anhören und versuchen sie so schnell wie möglich zu beseitigen.
- » Ihren Bedenken nachgehen und mit Ihrem Pflege- und Behandlungspersonal reden.
- » Sie an die richtige Person vermitteln um Ihnen zu helfen.
- » Sie über das Ermittlungsergebnis und weitere Maßnahmen informieren.

Bitte informieren Sie die Beschwerdestelle oder Praxis, falls Sie andere Informations- oder Kommunikationsformate brauchen, wie z.B. Großschrift, Braille, oder Audio.

Wie schnell sollte ich mit jemanden über meine Bedenken sprechen?

Am besten reden Sie mit jemanden so schnell wie möglich, aber Sie haben bis zu 12 Monate Zeit um das zu tun. Sollte dieser Zeitraum überschritten sein und die Verzögerung einen guten Grund haben, so kann die Beschwerdestelle oder die Praxis Ihnen möglicherweise immer noch mit Ihren Bedenken helfen.

Wer kann Bedenken äußern?

Sie können es selbst tun. Wenn Sie es bevorzugen kann ein/e Betreuer/in, Freund/in, oder Verwandter/e Sie vertreten, aber sie benötigen dafür eine schriftliche Genehmigung von Ihnen.

Kann ich Unterstützung bekommen, wenn ich meine Bedenken äußere?

Ja. Der unabhängige Anwaltsdienst des Gemeindeggesundheitsrates (Community Health Council) bietet kostenlose und vertrauliche Unterstützung. Sie können Ihren lokalen Gemeindeggesundheitsrat hier finden:

The Board of Community Health Councils in Wales 02920 235558

www.communityhealthcouncils.org.uk

enquiries@waleschc.org.uk

Was passiert wenn Sie Ihre Bedenken geäußert haben?

Die Beschwerdestelle oder Praxis wird:

- » Kontakt mit Ihnen aufnehmen und Ihnen ein Treffen anbieten um mit Ihnen über Ihre Bedenken zu reden.
- » Ihre Bedenken begutachten und mit Ihrem Pflege- und Behandlungspersonal reden.
- » Sich innerhalb von 30 Arbeitstagen, nach Erhalt Ihrer Beschwerde, mit Ihnen in Verbindung setzen. Wenn es nicht möglich ist Ihnen innerhalb dieser Zeit zu antworten, erhalten Sie eine Erklärung für die Verspätung und einen neuen Zeitpunkt wann sie eine Antwort erwarten können.

Die Begutachtung einiger Beschwerden könnte länger dauern.

Was passiert wenn Sie immer noch nicht zufrieden sind?

Wenn Sie nicht mit der Antwort der Gesundheitsbehörde zufrieden sind, können Sie den Public Services Ombudsman von Wales benachrichtigen.

Public Services Ombudsman von Wales

Tel: 0300 790 0203

www.ombudsman-wales.org.uk

Address: 1 Ffordd yr Hen Gae

Pencoed

CF35 5LJ