

O przewodniku

Zawsze staramy się świadczyć wysokiej jakości usługi i dążymy do natychmiastowego rozwiązywania problemów. Chcemy poznać Twoją opinię, abyśmy mogli ulepszyć nasze usługi.

Z przewodnika dowiesz się, jak można nam powiedzieć o czymś, co robimy dobrze, zgłosić komentarz lub poinformować nas, jeśli nie jesteś zadowolony ze świadczonych przez nas usług lub decyzji, która została podjęta w sprawie Twojej opieki i wsparcia.

Przewodnik wyjaśnia co następuje:

- Jak się z nami skontaktować.
- co zrobić, jeśli chcesz nam powiedzieć o czymś, co robimy dobrze lub skomentować nasze usługi.
- co zrobić jeśli chcesz złożyć zażalenie dotyczące naszych usług oraz
- procedury, których będziemy przestrzegać.

Jeśli jest coś w niniejszych wytycznych, czego nie rozumiesz, porozmawiaj ze swoim pracownikiem służby zdrowia lub opieki społecznej, korzystając z danych kontaktowych podanych na końcu przewodnika.

Redcar & Cleveland Borough Council
Adult Social Care (opieka społeczna dla dorosłych)
Wytyczne publiczne

Jest to przewodnik po tym, jak zgłosić pochwały,
komentarze oraz skargi dotyczące usług opieki społecznej
dla dorosłych

Spis treści

1. Jak się z nami skontaktować?	3
2. Pochwały i komentarze.....	3
3. Zażalenia.....	3
4. Co to jest skarga?	4
5. Kto może złożyć skargę?.....	4
6. Złożenie skargi	4
7. Co się stanie, gdy złożę skargę?	5
8. Co mam zrobić, jeśli nie jestem zadowolony z wyniku dochodzenia?	5

Pomoc

Rozumiemy, że czasami złożenie odwołania od otrzymanej decyzji lub usługi bywa problematyczne.

Może masz kogoś, kto pomoże Ci w tym procesie – na przykład członek rodziny, przyjaciel lub niezależny radca prawny. Jeśli nie jesteś w stanie zorganizować tego samodzielnie, możesz poprosić nas o wsparcie.

Jeśli potrzebujesz dalszych informacji na temat procedury składania skarg dotyczących opieki społecznej dla dorosłych, możesz skontaktować się z urzędnikiem ds. skarg dotyczących opieki społecznej dla osób dorosłych wysyłając e-mail lub telefonicznie (szczegóły podano poniżej).

1. Jak się z nami skontaktować?

Możesz skontaktować się z nami w następujący sposób:

- osobiście;
- e-mailem na adres adultcarecomplaints@redcar-cleveland.gov.uk
- listownie do: Adult Social Care Complaints and Information Governance Officer
Adult Social Care Complaints
Business Support Corporate Resources
Redcar and Cleveland Borough Council
Redcar & Cleveland House
Kirkleatham Street
Redcar
TS10 1RT
- telefonicznie do Adult Social Care Complaints Officer (Urzędnika ds. skarg dotyczących opieki społecznej dla dorosłych) pod nr tel. 01642 444514 lub
- wypełniając formularz pochwał, komentarzy lub skarg, który jest dostępny na naszej stronie internetowej lub w biurach Rady.

2. Pochwały i komentarze

Czekamy na Twoje opinie, ponieważ pomagają nam dzielić się dobrymi praktykami i ulepszać nasze usługi.

Możesz nam powiedzieć o tym, co robimy dobrze lub skomentować nasze usługi, wypełniając formularz pochwał i komentarzy lub kontaktując się z urzędnikiem ds. skarg dotyczących opieki społecznej dla dorosłych. Jeśli wolisz, możesz porozmawiać ze swoim pracownikiem opieki społecznej na temat naszych usług, a on przekaże szczegóły wspomnianemu powyżej urzędnikowi.

Urzędnik ds. skarg i zażaleń wyśle do Ciebie pismo z potwierdzeniem otrzymania i przekaże pochwałę lub komentarz odpowiedniej osobie, aby ta podjęła wszelkie niezbędne działania.

3. Zażalenia

Jeśli nie jesteś zadowolony z usług opieki społecznej dla dorosłych, chcemy o tym wiedzieć, aby móc naprawić sytuację.

Skargi dotyczące opieki społecznej dla dorosłych i usług zdrowotnych są czasami określane jako „skargi ustawowe”. Dzieje się tak dlatego, że Rada ma prawny obowiązek rozpatrywania skarg kwalifikujących się na mocy przepisów z 2009 r. dotyczących usług socjalnych władz lokalnych oraz krajowych usług zdrowotnych (Anglia).

Aby wypełnić nasz obowiązek prawny, rozpatrujemy skargi kwalifikujące się na podstawie powyższego ustawodawstwa, zgodnie z naszą polityką i procedurami dotyczącymi skarg co do opieki społecznej dla dorosłych. W tym przewodniku znajdziesz przegląd procedur, które

będziemy stosować. Jeśli chcesz uzyskać więcej informacji na temat sposobu, w jaki rozpatrujemy skargi, możesz skontaktować się z urzędnikiem ds. skarg dotyczących opieki społecznej dla dorosłych.

4. Co to jest skarga?

Skargę definiujemy jako: **“Kiedy ktoś nam mówi, że nie jest zadowolony z usługi bądź czegoś, co zrobiliśmy lub czego nie zrobiliśmy, a co miało na niego wpływ”**.

5. Kto może złożyć skargę?

Możesz złożyć skargę, jeśli nie jesteś zadowolony ze świadczonych przez nas usług lub decyzji, które podjęliśmy w sprawie Twojej opieki i wsparcia. Możesz też złożyć skargę w imieniu innej osoby, ale będziemy potrzebować jej zgody (lub kopii dokumentu prawnego, na przykład pełnomocnictwa), zanim będziemy mogli ustosunkować się.

Jeśli składasz skargę w imieniu osoby, którą uważa się za „niezdolną” w rozumieniu Ustawy o zdolnościach umysłowych z 2005 r., przed rozpatrzeniem skargi będziemy musieli rozważyć, czy działasz w najlepszym interesie tej osoby.

6. Złożenie skargi

Jeśli nie jesteś zadowolony ze świadczonych przez nas usług lub podjętej przez nas decyzji, pierwszą rzeczą, którą powinieneś zrobić, to porozmawiać z pracownikiem opieki społecznej. W większości przypadków będą w stanie szybko rozwiązać problem.

Jeśli nie udało się rozwiązać problemu, skontaktuj się z nami i złóż skargę. Będziesz musiał przekazać nam co następuje:

- z czego jesteś niezadowolony
- dlaczego jesteś niezadowolony oraz
- co chciałbyś, żebyśmy učinili, aby naprawić kwestię

Aby złożyć skargę, należy skontaktować się z nami w ciągu 12 miesięcy od powstania problemu. Po 12 miesiącach możemy nie być w stanie rozpatrzyć Twojej skargi.

Jeśli złożysz anonimową skargę i nie podasz nam wystarczających informacji, abyśmy mogli podjąć działania, możemy zdecydować, że nie jesteśmy w stanie jej rozpatrzyć.

Jeśli Twoja skarga dotyczy **usługi świadczonej w imieniu Rady**, możesz złożyć skargę bezpośrednio do odpowiedniej organizacji. Mogą jednak zaistnieć wyjątkowe okoliczności, w których rozpatrzmy skargę, zanim zostanie ona rozpatrzona przez organizację.

Jeśli wolisz, możesz złożyć skargę do Rady (nawet jeśli sam płacisz za usługę). Następnie poprosimy Cię o zgodę na przekazanie skargi organizacji świadczącej usługę, ponieważ to ona będzie musiała ją zbadać.

Jeśli Twoja skarga wiąże się z obawami o bezpieczeństwo Twoje lub kogoś innego, możemy rozważyć, czy nie powinniśmy wprowadzić ostrzeżenia dotyczącego ochrony osób dorosłych oraz postępować zgodnie z procedurami ochrony osób dorosłych.

7. Co się stanie, gdy złożę skargę?

Twoja skarga zostanie przekazana funkcjonariuszowi dochodzeniowemu. Skontaktuje się on z Tobą w ciągu 5 dni roboczych od jej otrzymania w celu omówienia skargi oraz wyjaśnienia, co stanie się w ramach dochodzenia i jak długo ono potrwa.

- Postaramy się rozpatrzyć Twoją skargę w ciągu 20 dni roboczych lub
- w przypadku bardziej skomplikowanych zażaleń postaramy się je rozpatrzyć w ciągu 65 dni roboczych.

Funkcjonariusz dochodzeniowy będzie się z Tobą kontaktował w trakcie dochodzenia, a po jego zakończeniu napisze do Ciebie z informacją o jego wyniku.

8. Co mam zrobić, jeśli nie jestem zadowolony z wyniku dochodzenia?

Jeśli nie jesteś zadowolony ze sposobu, w jaki rozpatrzyliśmy Twoją skargę, możesz skontaktować się z Rzecznikiem Praw Obywatelskich ds. Samorządowych. Jest to usługa bezpłatna, niezależna i bezstronna.

Więcej informacji na temat składania skarg do Rzecznika Praw Obywatelskich można uzyskać, kontaktując się z lokalnym Rzecznikiem Praw Obywatelskich:

Adres: LGO Advice Team, PO Box 4771, Coventry, CV4 0EH; nr tel.: 0300 061 0614

E-mail: advice@lgo.org.uk

Strona: <http://lgo.org.uk>

Dane kontaktowe Adult Social Care (Opieki Społecznej dla Dorosłych)

Directorate of Adults & Communities
Adult Social Care
Redcar and Cleveland Borough Council
Seafield House
Kirkleatham Street
Redcar
Yorkshire
TS10 1SP

Nr tel.: 01642 771500

E-mail: contactus@redcar-cleveland.gov.uk

Strona: www.redcar-cleveland.gov.uk

Sign Video App (for BSL users)

Godziny przyjęć: od poniedziałku do czwartku: 8.30 - 17.00 i w piątek: 8.30 - 16.30.

Jeśli potrzebujesz pomocy w nagłych przypadkach, gdy nasze biura są zamknięte, można skontaktować się z Zespołem Dyżurnym pod nr tel.: 01642 524552.

Wersja 5 – grudzień 2025