

# LLAIS

Eich llais mewn iechyd | Your voice in health  
a gofal cymdeithasol | and social care



## NASZE USŁUGI RZECZNICTWA

Uczciwość ~ Orientacja na człowieka ~ Współpraca

Llais to **krajowy, niezależny organ** utworzony przez rząd walijski w celu zapewnienia mieszkańcom Walii silniejszego głosu w zakresie usług zdrowotnych i opieki społecznej.

Nasze trzy główne zadania to:

**01:** Nawiązywanie kontaktu i zbieranie informacji o doświadczeniach związanych z opieką zdrowotną i społeczną. Można się z nami spotkać w społeczności, w trakcie wydarzeń, w przychodniach – staramy się spotykać z ludźmi w miejscach, które mają znaczenie, by dać im szansę zabrania głosu.

**02:** Reprezentowanie poglądów społeczności przed decydentami w służbie zdrowia i opiece społecznej. Zgodnie z prawem muszą oni teraz nas poinformować, co zamierzają zrobić z przekazanymi przez Ciebie informacjami zwrotnymi. Jeśli nie mogą podjąć działań na ich podstawie, muszą nam powiedzieć dlaczego.

**03:** Zapewnianie usług rzecznictwa w zakresie skarg w całej Walii w odniesieniu do skarg dotyczących opieki zdrowotnej i społecznej.

Jeśli jesteś niezadowolony z opieki zdrowotnej lub społecznej, którą obecnie otrzymujesz Ty lub ktoś inny, porozmawiaj z nami.

Twój głos liczy się teraz bardziej niż kiedykolwiek.

# Masz prawo do otrzymania wsparcia

W tym przewodniku dowiesz się, w jaki sposób nasze usługi rzecznictwa w zakresie skarg mogą Ci pomóc w zgłoszeniu obaw dotyczących NHS lub usług socjalnych, otrzymanych przez Ciebie lub inną osobę.

Masz prawo do bezpłatnego, niezależnego rzecznika w zakresie skarg, jeśli masz obawy dotyczące usług opieki zdrowotnej i społecznej, które otrzymujesz w Walii.

Rzecznicy w zakresie skarg Llais są wyszkolonymi profesjonalistami. Nie mogą oni udzielać porad medycznych ani porad z zakresu opieki społecznej, ale mogą przekazać informacje otrzymane od Ciebie służbie zdrowia i opiece społecznej w celu znalezienia rozwiązania Twojej skargi.



# Masz prawo do otrzymania wsparcia

Informacje udostępniane naszym rzecznikom nie będą udostępniane bez Twojej zgody, chyba że istnieje powód, aby sądzić, że Tobie lub komuś innemu grozi niebezpieczeństwo.

Wszyscy lokalni dostawcy usług opieki zdrowotnej i społecznej mają własny proces składania skarg i chcą, abyś zgłosił/a im swoje obawy, aby mogli, jeśli to możliwe, naprawić sytuację. Jeśli nie masz pewności, od czego zacząć, możesz skontaktować się z nami, a my pomożemy Ci znaleźć odpowiednią osobę, z którą możesz porozmawiać.

Jeśli zdecydujesz się złożyć skargę, zwykle musi to nastąpić w ciągu 12 miesięcy, ale czasami ten termin może być elastyczny, w zależności od sytuacji.

## Złożenie skargi do Rzecznika Praw Obywatelskich Usług Publicznych w Walii.



Jeśli nie jesteś zadowolony/a z ostatecznej odpowiedzi otrzymanej na skargę lub ze sposobu jej rozpatrzenia przez dane usługi, możesz złożyć skargę do Rzecznika Praw Obywatelskich. Rzecznik może rozpatrzyć skargę złożoną w ciągu 1 roku od zgłoszenia (lub od momentu, gdy dowiedziałeś/aś się o problemie).

Jeśli minął ponad rok, skargę należy złożyć do Rzecznika Praw Obywatelskich w ciągu 12 tygodni od odpowiedzi dostawcy usług.

# Nasz proces rzecznictwa

1



Kontakt z  
lokalnym biurem  
Llais

2



Pakiet  
rzecznictwa  
wysłany pocztą  
lub e-mailem

3



Formularze  
zwrócone do biura  
Llais

4



Przydzielenie  
rzecznika

5



Kontakty z rzecznikami  
w celu omówienia  
planu  
działania

6



Rozpoczęcie procesu  
rozpatrywania skarg:  
- Sporządzanie pism  
- Spotkania  
- Nieformalne rezolucje  
itp

7



Wsparcie od rzecznika  
w osiągnięciu  
rozwiązania

8



Zamknięcie  
sprawy

# Co możemy zrobić

Przeprowadzić Cię po procesie składania skarg i omówić co można osiągnąć

Spróbować osiągnąć nieformalne rozwiązania

Przygotować pisma

Uczestniczyć w spotkaniach dotyczących skarg

Wspierać Cię na najwyższym szczeblu u Rzecznika Praw Obywatelskich

Skierować Cię do innych organizacji, które również mogą pomóc



# Czego nie możemy zrobić

Prowadzić własnych dochodzeń  
w sprawie skarg

Świadczyć ogólnych usług z zakresu  
rzecznictwa medycznego w tym doradztwa  
klinicznego

Podejmować decyzji w Twoim imieniu  
i oferować opinii na temat tego, co  
należy lub nie należy zrobić

Wspierać Cię podczas dochodzeń lub  
panelu ds. finansowania

Wspierać Cię, gdy toczy się postępowanie  
sądowe, lub gdy jest zaangażowany  
radca prawny



X

# Często zadawane pytania

## **Kiedy po raz pierwszy spotkam kogoś z Llais, kto przychodzi na spotkanie i gdzie się ono odbywa?**

Zazwyczaj obecny będziesz tylko Ty i rzecznik. Spotkania mogą odbywać się osobiście, przez telefon lub online; gdziekolwiek czujesz się najbezpieczniej i najwygodniej.

Dobrze jest przeznaczyć godzinę na pierwsze spotkanie. Może być ono jednak krótsze lub dłuższe, w zależności od Twoich potrzeb.

## **Obawiam się, że złożenie skargi wpłynie na opiekę, jaką otrzymam w przyszłości. Czy możecie mnie uspokoić?**

Obawa o opiekę w przyszłości jest czymś o czym często słyszymy. Istnieją systemy, które zapewniają, że tak się nie stanie.

## **Mam spore trudności z przedstawieniem swojego punktu widzenia podczas spotkań. Czy Llais będzie w stanie towarzyszyć mi i pomóc mi uzyskać leczenie lub skierowania, których potrzebuję?**

Rzecznicy w zakresie skarg Llais rozumieją, że klienci mogą być zestresowani, niespokojni i mogą doświadczać wielu emocji w związku ze swoimi doświadczeniami i składaniem skarg.

Rzecznicy nie mogą uczestniczyć w wizytach lekarskich, ale mogą chodzić z Tobą na spotkania, dotyczące Twojej skargi, zarówno osobiste, jak i internetowe. Jeśli chcesz, mogą również zabrać głos w Twoim imieniu.

Zostanie Ci przydzielony rzecznik w zależności od miejsca zamieszkania, a zespół rzeczników znajdzie osobę najlepiej nadającą się do rozpatrzenia Twojej skargi.

Od rzeczników Llais oczekujemy bycia dobrymi słuchaczami, zdolnymi do zgłaszania spraw w imieniu klienta i posiadania dobrej znajomości systemu skarg.



# Często zadawane pytania

## **Co się stanie, jeśli to wszystko mnie przerośnie lub źle się poczuję - czy mogę przerwać i wrócić do skargi w późniejszym terminie?**

Oczywiście. Rzecznicy Llais rozumieją, że czasami potrzebne jest zrobienie przerwy. Ten sam rzecznik spróbuje przejąć skargę, gdy będziesz gotowy/a, abyś nie musiał/a ponownie opowiadać swojej historii.

Czasami może istnieć ograniczenie czasowe na złożenie skargi, ale Twój rzecznik udzieli Ci więcej na ten temat.

## **Jakie informacje muszę posiadać, aby złożyć skargę?**

Twój rzecznik wykorzysta wszystkie posiadane przez Ciebie informacje i spróbuje ustalić daty i osoby, z którymi się widziałeś/aś. Możemy poprosić o dokumentację od NHS lub od władz lokalnych, ale tylko za Twoją zgodą. Twój rzecznik poprosi Cię o podpisanie formularza, w którym wyrazisz na to zgodę.

Przedział czasowy może być kluczowy, ponieważ "Putting Things Right" w Walii daje 12 miesięcy na złożenie skargi od momentu przejścia przez doświadczenie (lub momentu gdy zdałeś/aś sobie sprawę, że spowodowało ono problem).

Czasami może to być bardziej elastyczne, a jeśli chcesz rozpocząć proces złożenia skargi po 12 miesiącach, mogą być dostępne inne opcje.

Doradzimy Ci w oparciu o Twoją sytuację.



# Często zadawane pytania

## Kogo Llais poinformuje o mojej skardze?

Twoje informacje będą traktowane jako poufne, chyba że wyrazisz zgodę na ich udostępnienie. Czasami, w ramach naszej polityki bezpieczeństwa, Twój rzecznik musi podzielić się informacjami z kimś innym, jeśli uważa, że prawo zostało złamane lub jeśli ktoś może zostać zraniony lub znaleźć się w niebezpieczeństwie. Jeśli będziemy musieli podzielić się informacjami z kimś innym, wyjaśnimy powód.

Zazwyczaj masz prawo spotkać się ze swoim rzecznikiem na osobności, a jeśli istnieje powód, dla którego nie jest to możliwe, wyjaśnimy to.

Twój rzecznik przechowuje informacje o wspólnej pracy, a Ty możesz poprosić o wgląd do przechowywanych informacji na Twój temat. Informacje te są bezpiecznie przechowywane przez **18 miesięcy od ostatniego kontaktu z nami**. Możesz poprosić o usunięcie swoich danych z naszej bazy danych w dowolnym momencie.

## Pracuję dla wydziału komisji zdrowia lub władz lokalnych, których dotyczy skarga. Co mogę zrobić i jak Llais może mi pomóc?



Rzecznicy Llais w zakresie skarg mają doświadczenie we wspieraniu osób znajdujących się w takiej sytuacji i będą służyć pomocą w całym procesie.

Zasady "Putting Things Right" odnoszą się w równym stopniu do wszystkich, a my zapewnimy Ci takie samo wsparcie, jak wszystkim innym.

# Często zadawane pytania

## **Mam mniej niż 18 lat i chcę złożyć skargę, czy muszę poinformować o tym rodziców/opiekunów?**

Możemy wspierać osoby poniżej 18 roku życia, które mają zdolność do złożenia skargi dotyczącej usług NHS. Większość 16- i 17-latków uznawana jest za zdolnych do wyrażenia zgody.

Nawet jeśli masz mniej niż 16 lat, nie musisz mówić rodzicowi lub opiekunowi, że składasz skargę, chyba że sobie tego życzysz. Podejmując decyzję, czy możemy współpracować bez rodzica lub opiekuna, zdecydujemy, czy jesteś w stanie zrozumieć proces, decyzje, które muszą zostać podjęte i możliwe skutki, jakie mogą Ciebie dotyczyć.



# Często zadawane pytania



## **Co się stanie po złożeniu przez mnie skargi?**

Zawsze będziemy pytać, czego oczekujesz. Czasami mogą to być przeprosiny ze strony zakładu opieki zdrowotnej lub władz lokalnych. Jeśli dochodzenie wykaże, że przeprosiny są potrzebne, Llais dopilnuje, aby tak się stało.

Czasami możesz chcieć, aby sądy podjęły decyzję i zdecydować się na postępowanie prawne. Llais nie może w tym pomóc, ale może skierować Cię do usług prawnych, a także organów zawodowych, takich jak Naczelna Rada Lekarska.

Może po prostu nie chcesz, aby to samo przytrafiło się innym osobom i chcesz, aby personel wyciągnął wnioski z tego, co poszło nie tak. NHS i opieka społeczna mają wdrożone procesy uczenia się i mogą zorganizować informacje zwrotne na ten temat.

## **Co zrobić, jeśli nie jestem zadowolony z usług świadczonych dla mnie przez Llais?**

Chcemy, aby nasze usługi były odpowiednie dla Ciebie, więc powiedz nam, co możemy zrobić lepiej. Chcemy wiedzieć, co działa, a co nie, więc z zadowoleniem przyjmujemy wszelkie opinie na temat naszych działań.

Możesz złożyć skargę w dowolnym momencie, jeśli nie jesteś zadowolony/a z naszych usług. Możesz skontaktować się ze swoim rzecznikiem lub naszym biurem krajowym, jeśli wolisz: [enquiries@llaiscymru.org](mailto:enquiries@llaiscymru.org) lub 02920 235558.



Chcesz dowiedzieć się więcej o naszej usługach rzecznictwa?

Skontaktuj się z lokalnym zespołem Llais lub odwiedź

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

Jeśli chcesz otrzymać tę publikację w formacie Braille, Easy Read lub w innym języku, skontaktuj się z lokalnym zespołem Llais.

# TWÓJ LOKALNY ZESPÓŁ LLAIS

## **Cardiff i Vale of Glamorgan**

Obejmuje Cardiff i Vale of Glamorgan.

**Tel.:** 029 2075 0112

**E-mail:** cardiffandvaleenquiries@llaiscymru.org

## **Cwm Taf Morgannwg**

Obejmuje Bridgend, Rhondda Cynon Taf i Merthyr Tydfil.

**Tel.:** 01443 405830

**E-mail:** cwmtafmorgannwg  
enquiries@llaiscymru.org

## **Gwent**

Obejmuje Newport, Caerphilly, Blaenau Gwent, Monmouthshire i Torfaen.

**Tel.:** 01633 838516

**E-mail:** gwentenquiries@llaiscymru.org

## **Neath Port Talbot i Swansea**

Obejmuje Neath Port Talbot i Swansea.

**Tel.:** 01639 683490

**E-mail:** nptandswansea.  
enquiries@llaiscymru.org

## **Północna Walia**

Obejmuje Flintshire, Denbighshire, Wrexham, Conwy, Anglesey i Gwynedd.

**Tel.:** 01978 356178 / 01248 679284

**E-mail:** northwalesenquiries@llaiscymru.org

## **Powys**

Obejmuje Montgomeryshire, Brecknockshire i Radnorshire.

**Tel.:** 01874 624206/01686 627632

**E-mail:** powysenquiries@llaiscymru.org

## **Zachodnia Walia**

Obejmuje Pembrokeshire, Carmarthenshire i Ceredigion.

**Tel.:** 01646 697610

**E-mail:** westwalesenquiries@llaiscymru.org

Niniejsza ulotka jest również dostępna w języku walijskim. Przyjmujemy telefony i korespondencję w języku walijskim. Jeśli napiszesz do nas w języku walijskim, odpowiemy Ci w tym języku i nie spowoduje to opóźnienia.



Eich llais chi mewn | Your voice in health  
iechyd a gofal | and social care