

Służba Zdrowia w Grampian

Szpital Królewski Cornhill w Aberdeen

Informacja Dla Pacjentów

PAŹDZIERNIK 2005

Słowo wstępne

Szpital Królewski Cornhill (Royal Cornhill Hospital) jest głównym centrum leczenia i opieki dla ludzi z problemami psychiatrycznymi w Szkocji Północno-Wschodniej. Jest on także głównym centrum uczelnianym dla personelu lekarskiego i pielęgniarskiego zatrudnionego w psychiatrycznej służbie zdrowia. Szpital jest usytuowany blisko centrum Aberdeen i zapewnia opiekę dla pacjentów przebywających w szpitalu, ambulatoryjnych i pacjentów dziennych.

Na oddziale szpitalnym można dostać od pielęgniarek mapę wskazującą jak dojechać do szpitala i gdzie znajduje się parking oraz miejsca parkingowe wydzielone dla osób niepełnosprawnych.

Ta broszura zawiera informacje, które będą przydatne dla Ciebie, Twojej rodziny i opiekunów osób niepełnosprawnych podczas Twojego pobytu w szpitalu. Jeżeli podczas Twojego pobytu w szpitalu chciałbyś uzyskać więcej informacji na jakikolwiek temat, proszę się zgłosić do pielęgniarki na oddziale, a ona z przyjemnością udzieli pomocy.

Czy masz problemy ze wzrokiem?

Jeżeli masz jakiegokolwiek specjalne wymagania, proszę powiadomić o tym personel.

Czy masz problemy ze słuchem?

Jeżeli masz problemy ze słuchem proszę powiadomić o tym kogoś z personelu na oddziale. Jeżeli przychodzisz na leczenie do kliniki, proszę powiadomić kogoś z personelu kliniki zaraz po przyjeździe, ażeby nie spóźnić się na wizytę lekarską. Osobiste loop systems ("wzmacniacze słuchowe" - systemy przenoszące dźwięk z mikrofonów, telewizji itd. bezpośrednio do aparatów słuchowych i pomocy słuchowych) są dostępne na prośbę. Tłumacze Brytyjskiego Języka Głuchych są dostępni za uprzednim uzgodnieniem.

Jeżeli używasz minicomu i musisz się z nami skontaktować, proszę zadzwonić do naszego telefonisty minicomu na numer (01224) 550702.

Czy jesteś niepełnosprawny fizycznie?

Proszę powiadomić personel szpitala o jakichkolwiek wymaganiach związanych z Twoją niepełnosprawnością fizyczną.

Komunikacja, tłumaczenia ustne i pisemne

Informacja dla pacjentów jest dostępna w formie pisanej w językach lokalnych społeczności etnicznych.

Szpital ma także dostęp do osobistych ("twarzą w twarz") usług tłumaczeniowych i telefonicznych usług tłumaczeniowych "Linii Językowej". Jeżeli masz problemy z mówieniem, czytaniem lub zrozumieniem języka angielskiego, proszę powiadomić o tym kogoś z personelu oddziału szpitalnego.

Co należy zabrać ze sobą do szpitala

- Wygodną odzież, obuwie i bieliznę osobista
- Koszulę nocną lub piżamę i komplet przyborów toaletowych
- Okulary i aparat słuchowy (jeśli używane)
- Przybory do golenia lub maszynkę do golenia (jeśli używane)
- Małą kwotę pieniędzy na nieprzewidziane wydatki

Proszę nie zabierać do szpitala

- Większej ilości pieniędzy lub drogich rzeczy

Po przyjeździe do szpitala możesz wręczyć swoje pieniądze i rzeczy wartościowe na przechowanie do przełożonej oddziału, która wyda ci pokwitowanie. Szpital nie jest odpowiedzialny za pieniądze i rzeczy wartościowe, które nie zostały wręczone na przechowanie.

Szpitalny Sklep i Bar

Godziny otwarcia

- Sklep szpitalny (WRVS) od poniedziałku do piątku 10.00am – 4.00pm
sobota i niedziela 10.00am – 4.00pm
- Bar samoobsługowy dla pacjentów i odwiedzających
od poniedziałku do piątku 8.00am – 5.30pm
sobota i niedziela 9.30am – 5.30pm
- Centrum Informacyjne od poniedziałku do piątku 9.00am – 5.00pm

W szpitalu także znajdują się :-

- Biblioteka dla pacjentów
- Kaplica

- Ogród japoński
- Płatne automaty telefoniczne
- Automat do wydawania pieniędzy, obok Głównej Recepcji

Godziny odwiedzania

Odwiedzający są mile widziani podczas dnia (we wszystkich “sensownych” godzinach) aczkolwiek na niektórych oddziałach wizytacja może być ograniczona w pewnych godzinach. Proszę zapytać personel oddziałowy o więcej informacji na temat godzin odwiedzania i możliwości opuszczenia oddziału z gośćmi (w celu pójścia na spacer lub na kawę).

Udzielanie informacji przez telefon

Zdajemy sobie sprawę, że twoim krewnym i przyjaciołom zależy na tym, żeby dowiedzieć się przez telefon o twoim stanie zdrowia i postępie w leczeniu. Tym niemniej, gdyby rozmowy telefoniczne były ograniczone do członków najbliższej rodziny, pozwoliłoby to zaoszczędzić personelowi wiele czasu. Jeśli to możliwe, tylko jedna osoba powinna dzwonić w imieniu całej rodziny.

Telefoniczne kontaktowanie oddziału

Personel da ci bezpośredni numer telefonu na oddział szpitalny. W ten sposób twoja rodzina może bezpośrednio zadzwonić na oddział bez potrzeby łączenia się poprzez centralę telefoniczną. Twoja rodzina może także zadzwonić pod numer 0845 456 6000 i poprosić telefonistę o połączenie ze szpitalem i oddziałem z którym chce się skontaktować.

Telefony komórkowe

Używanie telefonów komórkowych nie jest dozwolone na terenie szpitala. Sygnały telefonu komórkowego mogą zakłócić działanie witalnego sprzętu medycznego. Uprasza się o wyłączenie telefonów komórkowych przed wejściem do szpitala.

Poczta

Poczta może być wysłana przez wrzucenie jej do skrzynki pocztowej znajdującej się w Głównej Recepcji lub wręczenie do pielęgniarki na oddziale. Znaczkę pocztową są do nabycia w sklepie szpitalnym.

Poczta dla pacjentów jest doręczana na oddziały szpitalne i powinna być zaadresowana w następujący sposób:-

Twoje imię i nazwisko
Twój oddział szpitalny
Royal Cornhill Hospital
Cornhill Road
Aberdeen
AB25 2ZH

Pranie rzeczy

Większość oddziałów szpitalnych posiada pralki, które można używać. Jeżeli nie jesteś w stanie zrobić swojego prania lub zorganizować pranie w domu, twoje rzeczy mogą być wyprane przez personel w szpitalu. Jeżeli twoje rzeczy zostaną wyprane w szpitalu, będą one oznakowane w celu uniknięcia zagubienia twoim imieniem, nazwiskiem i oddziałem szpitalnym.

Przyrządzanie napoi na twoim oddziale

Na każdym oddziale znajduje się mała kuchnia gdzie można, pomiędzy posiłkami, przyrządzać herbatę lub kawę. Zazwyczaj nie można używać kuchni w nocy ażeby nie obudzić innych pacjentów. Zapasy kawy i herbaty w kuchniach są ograniczone, ale można także kupić swoją własną herbatę lub kawę jeśli sobie tego życzysz. Pacjenci i wizytujący mogą także nabyć napoje i posiłki w barze samoobsługowym, który znajduje się koło Głównej Recepcji.

Przynoszenie jedzenia do szpitala

Kiedy jesteś w szpitalu, twoi krewni i przyjaciele często przynoszą z domu twoje ulubione potrawy żeby zrobić ci przyjemność. Jakikolwiek jedzenie przyniesione dla ciebie powinno być oznakowane, w zamkniętym opakowaniu/pojemniku, z datą przydatności do spożycia. Przed spożyciem jakiegokolwiek jedzenia przyniesionego do szpitala proszę poinformować o tym pielęgniarkę kierującą oddziałem. Zwraca się uwagę że szpital nie jest odpowiedzialny za jedzenie nie przygotowane przez szpital.

Sprzęt elektryczny

Proszę nie przynosić odtwarzaczy CD czy MP3, radia itd. na oddział szpitalny, chyba że są one w dobrym stanie i bezpieczne w użytkowaniu. Wszelki sprzęt do słuchania muzyki musi być używany ze słuchawkami. Przed użyciem jakiegokolwiek osobistego sprzętu elektrycznego proszę zapytać personel na oddziale czy możliwe jest sprawdzenie tego

sprzętu przez szpitalnego elektryka. Szpital nie ponosi odpowiedzialności za stratę, kradzież lub uszkodzenie tego sprzętu.

Telewizor jest dostępny w świetlicy na każdym oddziale szpitalnym.

Zasady przeciwpożarowe

Jeżeli usłyszysz sygnał pożarowy, proszę zastosować się do poleceń danych przez pielęgniarki. Sygnały pożarowe są sprawdzane raz w tygodniu. Proszę nie opuszczać oddziału szpitalnego bez powiadomienia pielęgniarek.

Zasiłki Opieki Społecznej

Większość zasiłków opieki społecznej nie jest obniżona jeśli pacjent przebywał w szpitalu dłużej niż rok. Są pewne wyjątki od tej zasady, włączając w to Attendance Allowance (Dodatek za obecność w pracy) i Disability Living Allowance (Dodatek na przeżycie dla tymczasowo niezdolnych do pracy), które są obniżowe jeśli osoba otrzymująca zasiłek przebywała w szpitalu przez cztery tygodnie.

Jeżeli pobierałeś któryś z tych zasiłków, powinieneś natychmiast powiadomić Biuro Opieki Społecznej o dacie rozpoczęcia leczenia w szpitalu.

Jeżeli masz jakieś wątpliwości, skontaktuj się z członkiem personelu szpitalnego, który udzieli Ci pomocy w załatwieniu tej sprawy albo załatwi tę sprawę za Ciebie.

Zasiłek chorobowy/Ustawowa Płaca Chorobowa (Sickness Benefit/Statutory Sick Pay)

Jeżeli jesteś zatrudniony, będziesz potrzebował zaświadczenia lekarskiego (formularz Med 10). To zaświadczenie można uzyskać od pielęgniarki kierującej twoim oddziałem i po wypełnieniu powinno ono być przesłane do twojego pracodawcy. Zaniechanie tego może spowodować utratę zasiłku.

Koszty podróży

Jeżeli otrzymujesz pewne zasiłki opieki społecznej – na przykład Income Support (Pomoc w kosztach życia) lub Family Credit (Pomoc rodzinna), lub mieszkasz na terenie Highland lub Islands (Islands - Wyspy Szetlandzkie/Szetlandy i Orkadyjskie/Orkady) – możesz być uprawniony do pomocy w płaceniu za koszty podróży do szpitala. W czasie swojej wizyty w szpitalu powinieneś mieć ze sobą informację o swoim zasiłku (zasiłkach) i bilety podróży z i do szpitala. Zwrot pieniędzy jest udzielany przez Patients' Funds Office (Kasa zapomogowa dla pacjentów) za najtańszą podróż środkami lokomocji publicznej.

Zdolność do jazdy samochodem

Niektóre choroby mogą spowodować niezdolność prowadzenia samochodu - oznacza to że musisz poinformować Department of Vehicle Licensing Authority (DVLA – “Departament wydający prawo jazdy i dowód rejestracji samochodowej”) o swojej chorobie. Proszę poprosić personel na oddziale o ulotkę na ten temat. Jeżeli nie wiesz jak postąpić po przeczytaniu tej ulotki, poproś twojego doktora o poradę.

Regulacje dotyczące palenia

Służba Zdrowia na terenie Grampian działa według zasady “No Smoking” (“Palenie Zabronione”) która ma na celu odwiedzenie pacjentów, wizytujących gości i personel szpitalny od palenia na terenach szpitalnych. Palenie nie jest dozwolone na terenie szpitala i terenów szpitalnych z wyjątkiem miejsc wyznaczonych na ten cel. Pielęgniarki mogą ci powiedzieć gdzie wolno palić.

Nielegalne narkotyki i alkohol

Używanie, dostarczanie lub sprzedaż nielegalnych narkotyków nie jest dozwolone na terenie szpitala. Jeżeli zostaniesz przyłapany na używaniu, dostarczaniu lub sprzedawaniu zakazanych narkotyków, ten fakt będzie zgłoszony na policję. Możesz być także zwolniony ze szpitala, lub poproszony o opuszczenie terenu szpitalnego.

Nielegalne spożycie alkoholu na terenie szpitalnym nie jest dozwolone i ktokolwiek przyłapany na tym uczynku, lub pod wpływem alkoholu, może być poproszony o opuszczenie szpitala.

Przemoc i agresja

Bezpieczeństwo pacjentów i personelu jest bardzo ważne dla NHS (Służby Zdrowia) w Grampian. Dlatego też agresywne lub gwałtowne zachowanie nie będzie tolerowane. NHS Grampian zapatruje się na to bardzo poważnie i będzie wyciągało konsekwencje zgodnie z zasadami.

Lekarstwa

Jeżeli przyniosłeś lekarstwa ze sobą proszę je wręczyć do pielęgniarki podczas przyjęcia do szpitala. To dotyczy wszystkich lekarstw na receptę a także jakiegokolwiek inne lekarstwa które zostały przyniesione – takie jak na przykład środki przeciwbólowe, na kaszel i przeziębienie, lekarstwa przeciwalergiczne, środki na niestrawność, biegunkę/rozwolnienie, na przeczyszczenie, ziołowe i homeopatyczne lekarstwa.

Jakiegokolwiek lekarstwa, które będą ci potrzebne po wyjściu ze szpitala, będą Ci zwrócone przy wypisie. Proszę nie pobierać żadnych innych lekarstw podczas pobytu w szpitalu bez uprzedniego skonsultowania się z pielęgniarką.

Personel szpitalny, który będzie się tobą opiekował

W szpitalu, opieka nad tobą będzie nadzorowana przez lekarza o wyższej randze zwanego Konsultantem Psychiatrą, który będzie wspierany przez innych lekarzy. Lekarz, który będzie się tobą opiekował, wyjaśni leczenie któremu będziesz poddany. Otrzymasz także opiekę i leczenie ze strony innych osób tworzących grupę kliniczną, jak na przykład pielęgniarki, terapeutów i pracowników społecznych.

Na niektórych oddziałach szpitalnych personel nie nosi fartucha lekarskiego, ale każdy członek personelu nosi identyfikację z jego/jej fotografią i tytułem zawodowym.

Podczas przyjęcia do szpitala, będzie Ci przydzielona wyasygnowana pielęgniarka, która będzie twoim głównym opiekunem odpowiedzialnym za zorganizowanie planu opieki nad tobą. Kierownik oddziału szpitalnego, który ma całkowitą odpowiedzialność za prowadzenie oddziału, chętnie omówi z tobą wszystkie ogólne kwestie, jakie chciałbyś poruszyć.

Twój zespół kliniczny będzie się spotykać regularnie ażeby omówić opiekę nad tobą i leczenie. Ten zespół będzie także regularnie oceniać twój progress w leczeniu.

Twój lekarz lub pielęgniarka będzie regularnie omawiać z tobą postęp twojego leczenia. Obecność twoich opiekunów może być korzystna podczas tych dyskusji i oczywiście otrzymanie informacji o twoim leczeniu będzie dla nich pomocne.

Nauczanie i badania naukowe

Szpital Królewski Cornhill uczy lekarzy, pielęgniarki i inny personel medyczny. Szpital także przeprowadza badania naukowe które umożliwiają usprawnienie opieki i leczenia pacjentów z problemami psychiatrycznymi. Możesz zostać poproszony o wzięcie udziału w badaniach naukowych. Jeżeli nie chcesz brać w tym udziału, proszę poinformować o tym twojego konsultanta lub przydzieloną do ciebie pielęgniarkę. Nie będzie to miało jakiegokolwiek wpływu na twoją opiekę i leczenie. Nawet jeśli się zgodzisz na wzięcie udziału, możesz później zmienić swoje zdanie.

Opuszczając szpital

Będziesz mógł opuścić szpital kiedy twój zespół kliniczny dojdzie do wniosku, że jesteś w dobrym stanie zdrowia. Ty, jak również twój krewny lub opiekun, będziecie brać udział w powzięciu tej decyzji. Otrzymasz informację na piśmie dotyczącą dalszego leczenia,

które będzie zorganizowane dla ciebie, wraz, jeśli jest to konieczne, z zapasem lekarstw na przynajmniej siedem dni.

Po twoim wyjściu ze szpitala możesz mieć wyznaczoną wizytę szpitalną (jako pacjent ambulatoryjny) z twoim psychiatrą lub innym członkiem zespołu klinicznego.

Lekarz, który leczył cię w szpitalu napisze do twojego lekarza ogólnego (GP) z informacją na temat twojego leczenia szpitalnego i jeśli jest to konieczne, dołączy plan twojego dalszego leczenia. Możesz uzyskać informację dotyczącą innych rodzajów leczenia/zabiegów dostępnych poza szpitalem, które mogą być dla ciebie pomocne.

Rzecznik Pacjentów (A patient Advocate)

Podczas twojego pobytu w szpitalu, jeśli sobie tego życzysz, niezależny Rzecznik Pacjentów, może, w twoim imieniu, rozmawiać z osobami które są odpowiedzialne za opiekę nad Tobą i poruszyć jakiegokolwiek kwestie sporne. Ta usługa jest nieodpłatna. Ulotki na ten temat są dostępne na Twoim oddziale szpitalnym, wystarczy poprosić o nie pielęgniarkę.

Usługi kapelańskie

Celem usług kapelańskich jest zatroszczenie się o twoje potrzeby duchowe. Kiedy przyjdiesz do szpitala, będziesz zapytany o twoją religię i, za twoją zgodą, ta informacja będzie przekazana do Kapelana. Kapelan Szpitalny odwiedza regularnie oddziały szpitalne, jak również pacjenci i ich krewni mogą się z nim spotykać w innych godzinach. Jeśli chciałbyś spotkać się z Kapelanem lub powiadomić twój lokalny kościół lub grupę religijną że przebywasz w szpitalu, proszę poprosić o pomoc którąś z pielęgniarek na oddziale.

Udział użytkowników usług i opiekunów

W rejonie Grampian kierujemy się przepisami w celu upewnienia się, że wszystkie osoby które korzystają z usług szpitalnych i ich opiekunowie mają udział w pełnieniu nad nimi osobistej opieki i ogólnym planowaniu usług szpitalnych. Istnieją grupy zarówno lokalne jak i narodowe które wspomagają i zachęcają do tego typu działania ze strony pacjentów i opiekunów. Broszura z informacją na temat, jak się skontaktować z tymi grupami jest dostępna na twoim oddziale i wydawana na prośbę.

Prawa i obowiązki pacjentów

Służba Zdrowia Psychicznego (Mental Health Services) w rejonie Grampian zapewnia że prawa i obowiązki pacjentów są traktowane bardzo poważnie.

Zapewniamy, że :-

- zapewnimy leczenie które jest bezpieczne i efektywne, oparte na najpełniejszej wiedzy
- będziemy się komunikować z pacjentami, ich rodzinami i opiekunami w sposób jasny i taktowny
- będziemy brać pod uwagę poglądy pacjentów, ich troski i niepokoje
- będziemy traktować pacjentów z szacunkiem i poważaniem
- będziemy mieć zrozumienie dla potrzeb i wymagań pacjentów w celu polepszenia jakości służby zdrowia
- będziemy informować pacjentów i umożliwimy im branie udziału w powzięciu wszelkich decyzji dotyczących ich opieki i leczenia, współpracować z jednostkami, społecznościami i grupami socjalnymi w celu zidentyfikowania ich potrzeb
- będziemy współpracować z innymi służbami w publicznym, prywatnym i ochotniczym sektorach
- zapewnimy informację na temat służby zdrowia i leczenia
- będziemy szanować prawo pacjentów do prywatności, godności osobistej i zaufania

Obowiązkiem pacjenta jest:-

- Punktualne zgłaszanie się na wizyty lekarskie. Jeżeli nie możesz przyjść, proszę poinformować nas o tym jak najwcześniej. Pozwoli to nam na zużytkowanie czasu przeznaczonego na twoją wizytę na innego pacjenta.
- Poddawanie się uzgodnionemu leczeniu i terapii w celu uzyskania najlepszych wyników w leczeniu.
- Poinformowanie twojego lekarza lub pielęgniarki o jakichkolwiek problemach które mogą cię nękać lub wpłynąć na twoje samopoczucie.
- Powiadomienie personelu jeżeli masz jakiegokolwiek potrzeby związane z fizyczną niesprawnością lub problemy z dostępem do służby zdrowia.
- Traktowanie personelu i innych pacjentów z szacunkiem i godnością

Poufna informacja

Szpital będzie traktował wszelką informację na temat twojej opieki klinicznej i jakąkolwiek informację podaną przez ciebie jako poufną. Bez twojej zgody żadna informacja na temat twojej opieki umożliwiająca twoją identyfikację nie będzie podana do jakiegokolwiek osoby lub organizacji.

Jeżeli udzielisz na to swojej zgody, informacja może być udzielona twoim krewnych, opiekunom lub jakimkolwiek innym osobom wyznaczonym przez ciebie. Może być również konieczne podzielenie się informacją z innymi osobami lub organizacjami które mają udział w opiekowaniu się tobą. Tego typu sytuacja będzie omówiona z tobą w ramach planowania opieki nad tobą.

Dane medyczne

Każda twoja wizyta w szpitalu jest zarejestrowana w bazie danych na papierze i na komputerze. Dane medyczne pacjentów są bardzo ważnym źródłem informacji. Tego typu informacja może być użyta w ramach studiów menadżerskich i rewizji ksiąg w celu usprawnienia sposobu w jaki organizujemy służbę zdrowia i ulepszenia sposobu w jaki leczymy ludzi. Możemy także przedsięwziąć studia nad częstotliwością występowania lub przebiegu pewnych chorób. Od czasu do czasu wyniki tego typu badań mogą być ujawnione – na przykład jako artykuły opublikowane w prasie lekarskiej. Zrobimy wszystko co w naszej mocy aby zapewnić że żaden pacjent nie zostanie zidentyfikowany.

Mamy nadzieje że zgodzisz się z nami że tego typu praca jest bardzo istotna dla uczynienia postępów w nauce medycznej. Dlatego też prosimy cię o zgodę na wykorzystanie twoich danych medycznych w ten sposób.

Oczywiście masz prawo się na to nie zgodzić. Jeżeli poweźmiesz taką decyzję, proszę napisać do Medical Records Manager (Dyrektor Danych Medycznych) w Szpitalu Królewskim Cornhill. Jeżeli to zrobisz, twoje dane medyczne będą oznakowane jako niedostępne dla badań naukowych, rewizji księgowych lub innych prac badawczych bez twojego formalnego pozwolenia. Przed powzięciem takiej decyzji, byłoby pomocne przedyskutowanie tego tematu z tymi którzy są odpowiedzialni za opiekę nad tobą w szpitalu.

Ustawa dotycząca ochrony informacji (Data Protection Act 1998)

Ulotka wyjaśniająca twoje prawa w ramach Data Protection Act (Ustawy dotyczącej ochrony informacji) jest dostępna na twoim oddziale szpitalnym. Proszę o nią poprosić kogoś z zespołu pielęgniarskiego. Ta ulotka wyjaśni:

- Jakie informacje są zebrane na twój temat przez służbę zdrowia
- W jaki sposób te informacje mogą być wykorzystane
- Jak dowiedzieć się jakie dodatkowe informacje na twój temat są przechowywane

Możesz także poprosić o kopię informacji trzymanej na twój temat przez wypełnienie formularza "Subject Access Request" ("Prośba o dostęp do informacji") i przesłanie jej do Medical Records Manager (Dyrektora Danych Medycznych). Jeżeli potrzebujesz pomocy ktoś z zespołu pielęgniarskiego chętnie ci udzieli pomocy.

Pochwały, uwagi, sugestie i skargi

Jesteśmy zainteresowani wszystkimi uwagami jakie masz nam do przekazania. Co ci się podobało na temat usług jakie otrzymałeś? Jeżeli chcesz pochwalić nasz personel, zrobić uwagę na temat jakości opieki lub jakikolwiek inny aspekt dotyczący Służby Zdrowia w Grampian, proszę powiadomić nas o tym poprzez wypełnienie jednej z naszych kart zwrotnych. Są one dostępne na terenie całego szpitala. Wszystkie pochwały, uwagi i propozycje będą potwierdzone i przesłane do personelu.

Jeżeli jesteś niezadowolony z jakiegokolwiek aspektu usługi którą otrzymałeś proszę porozmawiać z pielęgniarką kierującą twoim oddziałem, która spróbuje rozwiązać ten problem tak szybko jak to jest możliwe.

Jeżeli z jakiegokolwiek przyczyny wolisz nie rozmawiać z osobą z personelu, możesz albo:

(1) Wypełnić formularz zwrotny. Proszę zaznaczyć opcję "skarga" na formularzu w celu potwierdzenia, że chcesz wnieść oficjalną skargę lub

(2) Napisać list zaadresowany do:
The General Manager (Dyrektor Generalny)
Mental Health Services
Fulton Clinic
Royal Cornhill Hospital
26 Cornhill Road
ABERDEEN
AB25 2ZH

Dyrektor Generalny potwierdzi, że twoja skarga będzie rozpatrzona i prześle ci pisemną odpowiedź w ciągu 20 dni roboczych od otrzymania twojego listu.

Szkocka Komisja do Spraw Zdrowia Psychicznego (Mental Welfare Commission for Scotland)

Szkocka Komisja do Spraw Zdrowia Psychicznego została utworzona w celu zapewnienia dobrobytu ludzi z problemami psychicznymi. Więcej informacji na temat prac Komisji jest dostępne na twoim oddziale szpitalnym. Można się skontaktować z Komisją pod adresem:-

Mental Welfare Commission for Scotland
Floor K
Argyle House
3 Lady Lawson Street
Edinburgh
EH3 9SH
Tel No: 0131 222 6111

Szkocki Rzecznik do Spraw Służby Zdrowia (The Scottish Health Service Ombudsman)

Zadaniem Rzecznika jest rozpatrywanie skarg ze strony obywateli którzy uważają, że w wyniku złej, nieudolnej administracji zostali oni potraktowani niesprawiedliwie.

Przykładami nieudolnej administracji są:-

- Zła administracja
- Nieodpowiednie zastosowanie reguł
- Opóźnienia których można było uniknąć
- Niepoinformowanie ludzi o ich prawach
- Dawanie mylącej lub nieodpowiedniej porady

Adres Rzecznika:-

23 Walker Street

Edinburgh

EH3 7HX

Telefon: 0870 011 5378

Narodowe standardy opieki

Opieka nad tobą powinna być zapewniona zgodnie z narodowymi standardami. Są one nazywane Klinikznymi Standardami. Osoba odpowiedzialna za opiekę nad tobą będzie mogła ci powiedzieć jak możesz znaleźć więcej informacji na temat standardów klinicznych. Możesz znaleźć więcej na ten temat jeśli skontaktujesz się z NHS Quality Improvement Scotland (organizacja pod nazwą "Polepszenie Narodowej Służby Zdrowia w Szkocji"), która kontroluje te standardy.

NHS 24

NHS 24 jest poufną linią telefoniczną zapewniającą poradę i informację na temat służby zdrowia dostępnej na terenie Szkocji. NHS 24 współpracuje ze służbami lokalnych Komisji Zdrowotnych w celu zapewnienia pomocy i informacji zdrowotnej dla pacjentów kiedy przychodnie zdrowotne są zamknięte – w nocy, w soboty i niedziele, i w czasie świąt publicznych.

Jeżeli ty lub ktoś kim się opiekujesz nie czuje się dobrze, i uważasz że nie należy zwlekać czekając na otwarcie twojej przychodni lekarskiej, możesz zatelefonować do NHS 24 na numer:

08454 24 24 24. Doświadczona pielęgniarka oceni twoją sytuację i może doradzić ci na temat dalszego postępowania jeżeli pozostaniesz w domu. W zależności od sytuacji jeżeli wymagasz dalszej pomocy lekarskiej lub zabiegu lekarskiego może ona Ciebie skierować do ośrodka lokalnej służby zdrowia działającej poza godzinami.

W sytuacjach zagrażających życiu powinieneś zadzwonić na numer 999.

Telefon zaufania 0500 20 20 30

Telefon Zaufania jest bezpłatną lokalną linią telefoniczną dostępną od poniedziałku do piątku w godzinach od 9 do 17. Jakakolwiek informacja o którą poprosisz będzie nieodpłatnie przesłana do ciebie pocztą. Wszystkie rozmowy telefoniczne są poufne i przeprowadzone z wyszkolonymi doradcami zdrowotnymi.

Ta ulotka jest także dostępna w dużym druku, na dysku komputerowym i w innych językach.