

## 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](mailto: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](mailto: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](mailto:contactus@redcar-cleveland.gov.uk)

Strona: [www.redcar-cleveland.gov.uk](http://www.redcar-cleveland.gov.uk)

Relay UK (dla osób niesłyszących, niedosłyszących i z wadą wymowy)

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 4 – grudzień 2023