



South West London and  
St George's Mental Health

NHS Trust



ટિપ્પણીઓ, ચિંતાઓ,  
પ્રશંસા અને ફરિયાદો

દર્દી માટે માહિતી



# ટિપ્પણી કરવી અથવા કોઈ ચિંતા વ્યક્ત કરવી

અમારી કોઈ પણ સેવા વિશે તમે કશું કહેવા માગતા હો તો કૃપા કરીને તમે જે સેવાનો ઉપયોગ કરી રહ્યા હો તેમાં સ્ટાફના સભ્ય સાથે વાત કરો, જેમ કે વોર્ડ મેનેજર અથવા આધુનિક મેટ્રન. વૈકલ્પિક રીતે તમે **020 3513 6150** પર અમારી પેશન્ટ એડવાઈસ લિઅંઝન સર્વિસ (PALS)નો સંપર્ક કરી શકો છો અને અમે તમારી ચિંતાના ઝડપી સમાધાન માટે તમને સહાયતા કરવાનો પ્રયત્ન કરીશું.

## પ્રશંસાના શબ્દો પહોંચાડવા

કશુંક સારું થયું હોય, તમે જેનાથી સંતુષ્ટ હો એવું કશું થયું હોય અથવા તમે કોઈના માટે પ્રશંસાના શબ્દો કહેવા માગતા હો તો તમે તેના વિશે અમને કહી શકો છો. આવા પ્રતિભાવ નીચેના સરનામે મોકલો અથવા અહીં પોસ્ટ કરો [www.careopinion.org.uk](http://www.careopinion.org.uk)

## ફરિયાદ કરવી

જો તમે ઔપચારિક ફરિયાદ કરવા માગતા હો તો તમે નીચેના સરનામે સંપર્ક કરી શકો છો:

- ✉ **Chief Executive**  
South West London and St George's Mental Health NHS Trust,  
Trust Headquarters, Springfield University Hospital,  
61 Glenburnie Road, London, SW17 7DJ
- ✉ **Complaints Manager**  
South West London and St George's Mental Health NHS Trust,  
Patient Experience Team, Springfield University Hospital,  
61 Glenburnie Road, London, SW17 7DJ
- ☎ **020 3513 6150**
- @ [complaintsmanager@swlstg.nhs.uk](mailto:complaintsmanager@swlstg.nhs.uk)

મારા પત્ર કે ઈમેલમાં મારે શાનો ઉલ્લેખ કરવો જોઈએ:

- તમારું પૂરું નામ અને સરનામું;
- તમારો દિવસના સમયનો ફોન નંબર, જેથી અમારે જરૂર જણાય તો અમે તમારી સાથે વાત કરી શકીએ અને દિવસનો એવો કોઈ પણ સમય કે જ્યારે તમે ઈચ્છતા હો કે તમારો સંપર્ક કરવામાં ન આવે;
- ફરિયાદનો સારાંશ અને ઘટના બન્યાની તારીખ;

- તેમાં સામેલ વોર્ડ, સેવા અને વ્યક્તિ; અને
- વ્યવસ્થામાં સુધારો કરવા માટે તમારા મતે અમે શું કરી શકીએ તે.

ફરિયાદો કરવા માટે કોઈ આખરી સમયસીમા છે?

ઘટના બન્યા બાદ મોડામાં મોડા 12 મહિના સુધીમાં ફરિયાદ કરવી જોઈએ પરંતુ તમારી ફરિયાદ શક્ય તેટલી જલ્દી કરવી શ્રેષ્ઠ છે. જોકે તમે અમારો વહેલો સંપર્ક ન કરી શક્યા હો તે દર્શાવતું કોઈ નક્કર કારણ હોય તો અમે સમયમર્યાદા વધારી શકીએ છીએ. સમય વીતી ગયો હોવા છતાં અમે હજીયે ન્યાયિક રીતે ફરિયાદની તપાસ કરી શકીએ છીએ.

શું મારી ફરિયાદ ગુપ્ત રહેશે?

જો તમે ફરિયાદ કરો તે તમારી તબીબી નોંધોમાં નોંધવામાં આવશે નહિ. તમારી ફરિયાદની પૂરી તપાસ કરવા માટે અમે તમારી સ્વાસ્થ્ય નોંધોમાંથી માહિતી અન્યને આપવા માટે તમારી પરવાનગી માગી શકીએ છીએ.

શું મારી ફરિયાદ અંગે હું થોડી સહાયતા મેળવી શકું?  
હા, તમે ઍડવોકેસી સર્વિસીઝ તરફથી સ્વતંત્ર સહાયતા મેળવી શકો છો.

રિયમંડ, મર્ટન, વોન્ડુસવર્થ અને કિંગસ્ટન માટે, સંપર્ક કરો:

- ✉ **NHS Complaints Advocacy**  
VoiceAbility, United House, North Road, London, N7 9DP
- ☎ **0300 456 2370**      🌐 **pohwer.advocacy**
- ✉ **pohwer@pohwer.net**

ટેક્સ્ટ: તમારા નામ અને નંબર સાથે આ નંબર પર 'pohwer' શબ્દ મોકલો **81025**

સટન માટે, સંપર્ક કરો:

- ✉ **Healthwatch Sutton**  
Granfers Community Centre,  
73-79 Oakhill Road, Sutton, SM1 3AA
- ☎ **0345 310 1812**  
[www.healthwatchsutton.org.uk](http://www.healthwatchsutton.org.uk)
- ✉ **suttonnhscomplaints@advocacyforall.org.uk**

# મારી ફરિયાદ વિશે તમે કઈ કાર્યવાહી કરશો?

જો તમે કોઈ ઔપચારિક ફરિયાદ કરો તો, અમે:

- તમે જે કહેવા માગો છો તે કાળજીપૂર્વક સાંભળીશું અથવા વાંચીશું અને તમારી સાથે વાત કરતી વખતે તમે જે પરિણામો ઇચ્છતા હો તેના વિશે સ્પષ્ટતા કરવાનો પ્રયત્ન કરીશું;
- કામકાજના ત્રણ દિવસોની અંદર તમારી ફરિયાદનો ઔપચારિક રીતે સ્વીકાર કરીશું અને સાત દિવસોની અંદર તમારો સંપર્ક કરવાનો પ્રયત્ન કરીશું;
- જો ફરિયાદ તમારા તરફથી કરવામાં આવી હોય (એટલે કે સંભાળકર્તા, મિત્ર, સંબંધી કે એડવોકેટ દ્વારા) તો તેનો પ્રતિસાદ આપતાં પહેલાં તમારી સંમતિ માંગીશું;
- ફરિયાદને કારણે તમારી સંભાળની ગુણવત્તા પર અસર ન પડે તેની ખાતરી કરવી;
- તમે જે સેવા વિશે ફરિયાદ કરી રહ્યા હો તેની સાથે જોડાયેલ ન હોય એવા તપાસકર્તાની નિમણૂક કરીશું જે તમારી ફરિયાદ પર કાળજીપૂર્વક વિચાર કરે, સંપૂર્ણપણે અને ન્યાયી રીતે તપાસ કરે તથા તેનો ઉકેલ લાવવાનો પ્રયત્ન કરે;
- અમે કશુંક વધારે સારું કરી શક્યા હોત કે કેમ અને સેવામાં સુધારો કરવા માટે તમારી ફરિયાદમાંથી અમે કઈ રીતે કશુંક શીખી શકીએ તેની સમીક્ષા કરવી;
- અમે કઈ રીતે ફરિયાદની તપાસ કરી અને તપાસનાં પરિણામો કેવાં છે તે સમજાવવા માટે કામકાજના 25 કે 40 દિવસોની અંદર (જે તે બાબત કેટલી જટિલ છે તેના આધારે) લેખિતમાં ઔપચારિક જવાબ આપીશું.

## સ્વતંત્ર સમીક્ષા માટે વિનંતી કરવી

તમારી ફરિયાદ બાબતે અમારા તરફથી મળેલા જવાબથી તમે સંતુષ્ટ ન હો તો તમારી પાસે તમારા કેસની સમીક્ષા કરાવવા માટે હેલ્થ સર્વિસ ઓમ્બુડ્ઝમેનને વિનંતી કરવાનો તમને અધિકાર છે. અમારા તરફથી તમને મળતા આખરી જવાબના 12 મહિનાની અંદર તમારે આ કામ કરવું જોઈએ. જો તમે ઇચ્છતા હો તો તમારી ફરિયાદો બાબતે તેમનો સીધો સંપર્ક કરી શકો છો.

તમે હેલ્થ સર્વિસ ઓમ્બુડ્ઝમેનનો નીચેના સરનામે સંપર્ક કરી શકો છો:

- ✉ The Parliamentary and Health Service Ombudsman,  
Millbank Tower, Millbank, London, SW1P 4QP
- ☎ 0345 015 4033
- @ [phso.enquiries@ombudsman.org.uk](mailto:phso.enquiries@ombudsman.org.uk)

## માનસિક સ્વાસ્થ્ય ધારાના ઉપયોગ વિશેની ફરિયાદો

તમે નીચેના સરનામે કેઅર ક્વોલિટી કમિશનનો સંપર્ક કરી શકો છો:

- ✉ CQC National Customer Service Centre, Citygate,  
Gallowgate, Newcastle Upon Tyne, NE1 4PA
- ☎ 0300 061 6161
- [www.cqc.org.uk/contact-us](http://www.cqc.org.uk/contact-us)



હેલ્થવોચ તમારી સ્થાનિક હેલ્થવોચ શોધવા માટે આ વેબસાઈટ પર જાઓ [www.healthwatch.co.uk](http://www.healthwatch.co.uk)

જો તમે કોઈ વૈકલ્પિક સ્વરૂપમાં આ દસ્તાવેજ મેળવવા માગતા હો તો કૃપા કરીને કોલ કરો: 020 3513 6006



Please  
affix  
a stamp  
here

**Complaints Manager  
Springfield University Hospital  
61 Glenburnie Road  
London  
SW17 7DJ**

तमाङ्कं नाम .....  
.....

अरनाम् .....  
.....

दिवसना। अमथना। टिकिनी नं० .....  
.....

જ્યો તમે હુમલામાં અમારો સંપર્ક કરવા માગતા હો તો તમે આ કાપીને અલગ કરવાના કાર્ડને ભરી શકો છો અને અમને ટપાલમાં મોકલી શકો છો. ઓફ વખત તમે કાર્ડ ભર્યા બાદ, તેની ગડી વાળી, ધાર ચોટાડો અને આગળની બાજુ પર સ્ટેમ્પ લગાડો.

કૃપા કરીને નીચેના ખાનામાં લખો:

- તમારી ફરિયાદ, ચિંતા, ટિપ્પણી કે પ્રશ્નનાનો સારાંશ
- તમારા અન્યાની તારીખ
- તેમાં સામેલ વોર્ડ, સેવા અથવા વ્યક્તિ
- વ્યવસ્થામાં સુધારો કરવા માટે તમારા મતે અમે શું કરી શકીએ તે
- તમારા સંપર્ક માટેની વિગતો

જ્યો તમે અમને પ્રતિભાવ પાઠવવા માગતા હો તો કૃપા કરીને તેના માટે પણ નીચેના ખાનાનો ઉપયોગ કરો.