



病人支援及投訴處理團隊 我們會提供哪些服務？



Respecting everyone
Embracing change
Recognising success
Working together
Our hospitals.

Above + Beyond ★
For Patients. For Health. For Bristol.

提出意見、建議、疑慮或投訴

如果您對現時所獲的護理服務不滿或有疑慮，請告知病房、診所或專科員工；他們都樂意即場盡力協助您。誤會時有出現，但只要您提出意見，問題或能迅速解決。

不過，如果您已採取過上述措施，但仍不滿意，可要求與當值護士長或專科/診所經理對話。如果您不想與醫院員工或經理討論個人感受，又或者此舉仍無法為您帶來滿意的結果，您可以要求與「病人支援及投訴處理團隊」的成員會面。

此團隊能助您解決問題，並代表您與醫院員工對話。我們提供的服務包括：

- 非臨床資訊及建議
- 充當聯絡人，協助病人提出建議，改善醫院服務
- 為病人及其家屬/護理人提供支援，包括尋找其他適用服務及/或接觸其他服務機構
- 處理投訴

您可以親身到訪我們位於布里斯托爾皇家醫院 (BRI) 正門歡迎中心的辦事處，或致電 **0117 342 1050** 聯絡我們。在辦公時間外或專科忙碌時，請留下口訊，我們會盡快回覆。

您可如何助我們更迅速回應您的訴求？

聯絡我們時，請備妥以下資料，以便我們處理您的個案：

- 病人資料 (姓名、地址、出生日期、電話號碼及 (如知悉) 醫院編號)
- 您的聯絡資料 (如與病人資料不同)
- 與您的疑慮或查詢相關的病房/專科/醫院院址
- 與您的疑慮或查詢相關的詳盡資料，愈多愈好

如果您能說明心目中的理想處理結果，亦將對我們有很大幫助。

提出此問題後，您希望獲得怎樣的結果？

如果您決定作出投訴：

您可以透過幾種方式作出投訴：

致電「病人支援及投訴處理團隊」，電話號碼是：

0117 342 1050

致電於 BRI 正門歡迎中心的辦事處約見團隊成員

傳送電郵給我們，電郵地址是：psct@uhbristol.nhs.uk

寫信聯絡布里斯托爾大學醫院國民醫療保健服務系統信託基金行政總裁

Robert Woolley 先生，地址是：University Hospitals Bristol NHS Foundation Trust, Trust Headquarters, Marlborough Street, Bristol, BS1 3NU

填妥本小冊子內附的投訴表格，然後郵寄至上述地址，收件人為行政總裁

Robert Woolley 先生。

投訴表格

填寫表格之日期：

事件發生之日期：

投訴事項概要

(如需更多資料，我們將聯絡您)：

This image shows a blank sheet of primary-ruled paper. It features ten vertical dotted lines spaced evenly across the page, which are used for handwriting practice. A single solid horizontal line runs along the bottom edge of the page, serving as a baseline for letter height. The rest of the page is white and unruled.

	
投訴人之姓名：	
投訴人之地址：	
投訴人之電話號碼：	
電郵地址：	
病人之姓名/地址 (如與投訴人不同)：	
病人之電話號碼：	
投訴人與病人之關係 (如適用)：	
病人之出生日期：	
病人之種族：	
病人所屬之顧問/專科醫生：	
醫院/病房/專科：	

後續步驟

所有投訴及查詢均會記錄在案，以便我們評量團隊處理投訴的表現，汲取相關經驗，讓所有病人及員工都可享更優質的服務。

如果您要作出投訴，我們會請您確認希望調查的事宜，並選擇要信託基金以何種方式回覆您。例如，您可以選擇接收電話通知、與醫院高層員工會面或接收正式回覆信。

我們會採取的措施：

- 在三個工作天內確認收妥您的投訴
- 與您討論理想的投訴處理結果，並訂出回覆期限
- 向您提供資料小冊子，內含您所處當地獨立投訴倡議服務的詳情。如果您希望尋求獨立機構協助處理投訴，就可於小冊子上找到適當的聯絡人
- 調查您提出的問題，並在既定期限內作出回覆
- 如果您對結果仍不滿意，我們會繼續與您商討您的疑慮，並在有需要時尋求獨立顧問及倡議團體協助

國會及醫療服務監管局

如果您在任何原因下，認為信託基金未有充分或妥善地處理您的投訴，您有權向英國國會及醫療服務監管局 (PHSO) 尋求意見。

當國民對 NHS 提供的護理或服務不滿，PHSO 就會對相關投訴進行獨立調查。

PHSO 的支援熱線為：0345 015 4033。

請留意：只有在信託基金已有機會充分調查若干投訴，且作出回覆不果後，PHSO 辦事處才會考慮介入調查。

歡迎提出意見

請放心：我們視每個意見、每個投訴為改善服務的良機。即使您提出個人疑慮，您所獲的醫療護理服務亦絕不受影響。

我們希望徹底調查您提出的問題，盡可能為您改善情況，並汲取相關經驗，日後為其他病人提供更適切的護理服務。

**感謝您抽時間
向我們提出意見！**

As well as providing clinical care, our Trust has an important role in research. This allows us to discover new and improved ways of treating patients.

While under our care, you may be invited to take part in research. To find out more please visit:

www.uhbristol.nhs.uk/research-innovation
or call the research and innovation team on
0117 342 0233.

For access to other patient leaflets and information please go to the following address:

www.uhbristol.nhs.uk/patients-and-visitors/information-for-patients/

Hospital Switchboard: 0117 923 0000



Minicom: 0117 934 9869



www.uhbristol.nhs.uk



For an Interpreter or Signer please contact the telephone number on your appointment letter.



For this leaflet in Large Print, Braille, Audio, or Email, please call the Patient Information Service:
0117 342 3728 / 3725

