

PALS: Zespół ds. porad i usług dla pacjentów (Patient Advice and Liaison Service)

...naszym celem jest służyć pomocą

PALS zapewnia łatwo dostępne usługi przyjaznego zespołu, pomoc, porady i wsparcie pacjentom, ich rodzinom i opiekunom jak i personelowi.

PALS oferuje dostępne na miejscu porady i informacje dla osób, które mają ogólne zapytania lub doświadczają trudności w związku z naszymi usługami lub oferowaną opieką.

Możemy zapewnić informacje na temat lokalnych usług zdrowotnych oraz grup wsparcia.

Odnotowujemy podziękowania i dbamy o to, aby zostały one przekazane stosownym zespołom.

Wysłuchamy zastrzeżeń i obaw i pomożemy w znalezieniu sposobu ich rozwiązania.

Jeśli nie będziemy w stanie pomóc w rozwiązaniu zgłoszonych zastrzeżeń lub jeśli woli Pan(i) złożyć oficjalną skargę, możemy zapewnić porady na temat oficjalnej procedury składania skarg.

Weźmiemy też pod uwagę przekazane nam informacje w celu uczenia się i stałego ulepszania naszych usług.

Sposoby kontaktu z PALS

Osobiście:

Jeśli chce Pan(i) spotkać się z członkiem zespołu PALS osobiście, może Pan(i):

- poprosić członka personelu szpitalnego o wskazanie biura PALS
- zwrócić się do pracownika głównej recepcji, a zorganizowane zostanie spotkanie z Panem/Panią
- poprosić członka zespołu oddziałowego o kontakt z PALS, a spotkamy się z Panem/Panią na oddziale.

Telefonicznie:

Możliwe jest skontaktowanie się z PALS pod numerem tel. **01895 279973**, jesteśmy dostępni od poniedziałku do piątku, 9:00 – 17:00.

Poza tymi godzinami, można nagrać wiadomość, a my oddzwonimy w następny dzień roboczy. Można też skontaktować się z Kierownikiem Dyżurnym (Duty Manager) poprzez centralę telefoniczną pod numerem tel. 01895 238282.

Uczenie się i ulepszanie usług

Jesteśmy zawsze zainteresowani uzyskiwaniem opinii na nasz temat i weźmiemy pod uwagę przekazane nam informacje w celu uczenia się i stałego ulepszania naszych usług.

Jeśli chce Pan(i) podzielić się swoimi doświadczeniami w związku z zapewnioną przez nas opieką i naszymi usługami, można również wypełnić poniższy formularz opinii zwrotnej i odesłać go lub wręczyć w recepcji przy głównym wejściu.

Pana/Pani dane: *(Prosimy zaznaczyć)*

Chcę zgłosić:

- Uwagę
- Podziękowanie
- Zastrzeżenie

Jestem:

- Obecny pacjentem
 Osobą z zewnątrz/byłym pacjentem

Dotyczy to następującego oddziału lub wydziału

Moja opinia

Prosimy kontynuować na odwrocie strony...

Proszę o kontakt ze mną (*Prosimy zaznaczyć*)

- Tak Nie

Moje dane kontaktowe są następujące:

Imię i nazwisko

Nr szpitalny (*opcjonalnie*)

Adres

Tel.

E-mail

- Prosimy zaznaczyć to pole, jeśli nie życzy sobie Pan(i), aby udostępniono publicznie Pana/Pani uwagi

Języki / inne wersje

Prosimy zwrócić się do nas, jeśli chciał(a)by Pan(i) uzyskać te informacje w innym języku, wersji dużym drukiem lub audio. Prosimy o kontakt pod numerem: 01895 279973