



Royal Berkshire  
NHS Foundation Trust

# پیشنٹ ایڈوائس اینڈ لائن سروس (PALS)

مریضوں، رشتہ داروں اور نگرانوں  
کے لیے مدد



# رائل برکسائرس NHS فاؤنڈیشن ٹرسٹ میں آنے والے ایک مریض، نگران یا ملاقاتی کے بطور آپ کو جو کوئی مدد درکار ہو سکتی ہے اس کے لیے آپ کے رابطے کا اولین مقام PALS ہے۔

## PALS کیا ہے؟

PALS رابطہ قائم کرنے کی ایک خدمت ہے، جو آپ کے استفسار کا جواب فراہم کرنے کے لیے وارڈوں اور محکموں سے بات کرتی ہے۔ اس میں کلینیشن سے یا کلینکل ایڈمنسٹریٹو ٹیم (CAT) کے کسی ممبر سے، براہ راست آپ سے رابطہ کرنے کو کہنا شامل ہو سکتا ہے۔ ہم آپ کے ساتھ اس پر گفتگو کریں گے۔

بہت سارے ایسے طریقے ہیں جن سے PALS مریضوں اور ان کے رشتہ داروں کی مدد کرتی ہے۔ PALS جس طریقے سے آپ کی مدد کر سکتی ہے اس کی چند مثالیں یوں ہیں:

- کیا آئندہ سرجری یا طریقہ کار کے تعلق سے آپ کا کوئی استفسار ہے؟
- کیا آپ کو یا آپ کے کسی قریبی فرد کو جو معالجہ موصول ہو رہا ہے اس سے آپ ناخوش ہیں؟
- کیا مریض ہسپتال سے رخصت ہونے والا ہے اور آپ کو یقینی طور پر معلوم نہیں ہے کہ آگے کیا ہونا ہے؟
- کیا حال ہی میں فوت شدہ آپ کے رشتہ دار کو جو نگہداشت موصول ہوئی اس کے تعلق سے آپ کے سوالات ہیں۔

PALS کا ارادہ آپ کے استفسار کا جواب 5 کاروباری دنوں کے اندر فراہم کرنا ہے۔ بعض اوقات، اس میں اس سے زیادہ وقت لگ سکتا ہے، کیونکہ ہمیں بس جواب تلاش کرنے کے لیے مزید وقت درکار ہوتا ہے یا اس وجہ سے کہ انکوائری زیادہ پیچیدہ ہے۔ جب ہم پہلی بار آپ سے بات کریں گے تب، ہم عموماً آپ کو یہ بتا پائیں گے کہ آیا آپ کے استفسار کا جواب دینے میں تھوڑا طویل وقت لگے گا۔ بہر صورت، اگر ہمیں پتہ چلتا ہے کہ اس میں توقع سے زیادہ وقت لگ رہا ہے تو، آپ کو باخبر رکھنے کے لیے ہم آپ کے رابطے میں رہیں گے۔ آپ کی مدد کر پانے کے لیے ہم اپنی بہترین کوشش کرنا چاہتے ہیں۔

## PALS سے کیسے رابطہ کریں

آپ ہم سے بذریعہ ٹیلیفون، ای میل، خط، یا ہمارے دفتر میں تشریف لا کر رابطہ کر سکتے ہیں (آپ کو اپائنٹمنٹ کی ضرورت نہیں ہے)۔  
ہمارا دفتر پیر تا جمعہ 8.30 بجے صبح تا 4.30 بجے شام کھلا رہتا ہے۔

ہمیں اس پر کال کریں: 0118 322 8338

ہمیں اس پر ای میل کریں: [PALS@royalberkshire.nhs.uk](mailto:PALS@royalberkshire.nhs.uk)

ہمیں اس پتے پر لکھیں: PALS, Main Entrance, Level 2,

Royal Berkshire Hospital, Craven Road, Reading RG1 5AN

اگر آپ کی تشویش زیادہ پیچیدہ ہے تو، ہم آپ سے اس کو تحریری شکل میں ہمارے پاس بھیجنے کو کہہ سکتے ہیں۔ ہمیں پہلے مرحلے میں آپ سے گفتگو کر کے خوشی ہوگی اور ہم آپ کو یہ بتا سکتے ہیں کہ آیا اسے تحریری شکل میں دینے کی ضرورت ہے، یا اس معاملے میں ہم ٹیلیفون پر مدد کر سکتے ہیں۔

## اگر آپ کو اضافی تعاون درکار ہے

PALS میں کام کرنے والا عملہ رائل برکشائر ہاسپٹل کی جانب سے تمام مریضوں، ان کے رشتہ داروں اور نگرانوں کو رازدارانہ خدمت فراہم کرنے کے لیے ملازمت پر رکھا گیا ہے۔ ہم آپ کی بات سننے اور مدد کرنے کے لیے حاضر ہیں؛ تاہم ہماری کوئی وکالتی خدمت نہیں ہے۔ اگر آپ کو وکالتی تعاون درکار ہے تو، براہ کرم رابطہ کریں:

<p>ہیلتھ واچ وکنگھم (Healthwatch) (Wokingham) Town Hall, Market Place Wokingham RG40 1AS 0118 418 1418 <a href="mailto:enquiries@healthwatchwokingham.co.uk">enquiries@healthwatchwokingham.co.uk</a></p>	<p>ہیلتھ واچ ریڈنگ (Healthwatch) (Reading) Floor Reading Central Library, 3<sup>rd</sup> Abbey Square Reading RG1 3BQ 0118 937 2295 <a href="mailto:info@healthwatchreading.co.uk">info@healthwatchreading.co.uk</a></p>
<p>ہیلتھ واچ ونڈرسر، اسکوت اور میڈن ہیڈ (Healthwatch Windsor, Ascot) (and Maidenhead) بونٹ 49، ایروڈرم اسٹوڈیوز، اینر فیلڈ وے، کرائسٹ چرچ، BH23 3TS 0300 0120184 <a href="mailto:info@healthwatchwam.co.uk">info@healthwatchwam.co.uk</a></p>	<p>ہیلتھ واچ ویسٹ برکشائر (Healthwatch West Berkshire) Broadway House, 4-8 The Broadway, Northbrook Street Newbury RG14 1BA 01635 886 210 <a href="mailto:contact@healthwatchwestberks.org.uk">contact@healthwatchwestberks.org.uk</a></p>

اگر آپ ان کونسلوں کے رہائشی نہیں ہیں، تو براہ کرم رابطہ کریں:

The Advocacy People, 0330 440 9000 [info@theadvocacypeople.org.uk](mailto:info@theadvocacypeople.org.uk)

## باضابطہ شکایت درج کرانا

آپ اس موقع پر یہ فیصلہ کر سکتے ہیں کہ PALS آپ کی مدد کرنے سے قاصر ہے اور آپ باضابطہ شکایت درج کرانا چاہتے ہیں۔ یا ہم یہ تجویز کر سکتے ہیں کہ باضابطہ شکایت کے بطور آپ کی انکوائری کا بہتر حل نکلے گا۔ PALS کو اس پر گفتگو کر کے اور مشورہ پیش کر کے خوشی ہوتی ہے۔

باضابطہ شکایت درج کرانے کے لیے، آپ کو تشویشات تحریری شکل میں دینی ہوں گی (اگر آپ نے یہ کام اس سے پہلے PALS کے توسط سے نہیں کیا ہے)۔ ایسا کرنے کی تفصیلات حسب ذیل ہیں:

@ ہمیں اس پر ای میل کریں: [complaints@royalberkshire.nhs.uk](mailto:complaints@royalberkshire.nhs.uk)

ہمیں اس پتے پر لکھیں: **Complaints, Main Entrance, Level 2, Royal Berkshire Hospital, Craven Road, Reading, RG1 5AN**

آپ کمپلیٹس ٹیم کو **0118 322 8338** پر کال کر سکتے ہیں

کمپلیٹس ٹیم آپ کی شکایت کی وصولیابی کا اعتراف کرنے اور آگے جو کچھ ہوتا ہے اس کی وضاحت کرنے کے لیے آپ سے براہ راست رابطہ کرے گی۔  
ہمارا ارادہ 25 کاروباری دنوں کے اندر باضابطہ شکایات کی تفتیش کرنے کا ہے اور آپ کو اپنی شکایت کا جواب یا تو بذریعہ خط یا ایک میٹنگ میں موصول ہوگا۔

## پیغام رسانی کی سروس

PALS پیغام رسانی کی سروس بھی پیش کرتا ہے تاکہ آپ ہسپتال میں رہتے ہوئے کسی بھی عزیز کو پیغام بھیج سکیں۔ آپ کے پیغام کو وصول کنندہ کے لیے مزید یادگار بنانے کی خاطر ہمارے رنگین ٹیمپلیٹ کا استعمال کرتے ہوئے پیش کیا جائے گا۔ ایسا کرنے کے لیے، براہ کرم PALS ٹیم کو براہ راست ای میل کریں۔

[www.royalberkshire.nhs.uk/about-us/contact-us/patient-advice-and-liaison-service-pals/](http://www.royalberkshire.nhs.uk/about-us/contact-us/patient-advice-and-liaison-service-pals/)

پر جا کر PALS کے بارے میں مزید معلومات حاصل کریں

RBFT پیشنت ایڈوائس اینڈ لائزن سروس (PALS)، اپریل 2023