



**Royal Berkshire**  
NHS Foundation Trust

# **Zespół ds. Kontaktów z Pacjentami (PALS)**

Pomoc dla pacjentów, ich  
rodzin i opiekunów

---

# Zespół PALS jest punktem pierwszego kontaktu w sprawach wszelkiej pomocy dla pacjentów, opiekunów lub osób odwiedzających Royal Berkshire NHS Foundation Trust.

---

## Czym jest zespół PALS?

PALS jest zespołem zajmującym się kontaktem z oddziałami i poradniami przyszpitalnymi w celu udzielenia odpowiedzi na Twoje pytania. Może to obejmować zadanie pytania klinicystom, członkom zespołów klinicznego personelu administracyjnego (CAT) lub bezpośredni kontakt z Tobą. Omówimy z Tobą dostępne opcje.

Zespół PALS pomaga pacjentom i ich rodzinom na wiele sposobów. Poniżej znajduje się kilka przykładów tego, jakiej pomocy może udzielić zespół PALS:

- Zapytania związane z nadchodzącą operacją lub zabiegiem;
- Niezadowolenie z leczenia otrzymywanego osobiście lub przez członka rodziny;
- Niepewność odnośnie dalszych kroków po wypisie pacjenta ze szpitala;
- Pytania dotyczące opieki, jaką otrzymywał zmarły w ostatnim czasie członek rodziny.

Zespół PALS postara się odpowiedzieć na Twoje zapytanie w terminie do 5 dni roboczych. Czasami może to zająć dłużej, ponieważ możemy potrzebować więcej czasu na znalezienie odpowiedzi lub zapytanie jest bardziej skomplikowane. Podczas pierwszej rozmowy zazwyczaj będziemy mogli poinformować Cię, czy rozwiązanie problemu zajmie nam dłużej. W każdym wypadku, jeżeli okaże się, że znalezienie odpowiedzi potrwa dłużej, poinformujemy Cię o tym. Pragniemy dołożyć wszelkich starań, aby udzielić Ci pomocy.

## Kontakt z zespołem PALS

Można się z nami skontaktować telefonicznie, mailowo, listownie lub osobiście w naszym biurze (nie trzeba umawiać się na wizytę).

Godziny otwarcia: od poniedziałku do piątku, od 9:00 do 16:00.



Nasz nr telefonu: **0118 322 8338**



Adres e-mail: [pals@royalberkshire.nhs.uk](mailto:pals@royalberkshire.nhs.uk)



Adres pocztowy: **PALS, Main Entrance, Level 2,  
Royal Berkshire Hospital, Craven Road, Reading RG1 5AN**

Jeżeli Twój problem jest bardziej skomplikowany, możemy poprosić Cię o przedstawienie go na piśmie. Chętnie omówimy to od razu po zgłoszeniu problemu i powiemy, czy należy przedstawić go pisemnie, czy będziemy mogli pomóc przez telefon.

## Jeżeli potrzebujesz dodatkowego wsparcia

Zespół PALS jest zatrudniony przez szpital Royal Berkshire Hospital w celu udzielania poufnej pomocy wszystkim pacjentom, ich rodzinom i opiekunom. Naszym celem jest wysłuchiwanie pacjentów i udzielanie pomocy; jednakże nie prowadzimy rzecznictwa w imieniu pacjentów. Jeśli potrzebujesz usług rzecznika, prosimy o kontakt:

Healthwatch Reading 3 <sup>rd</sup> Floor Reading Central Library, Abbey Square Reading RG1 3BQ 0118 937 2295 <a href="mailto:info@healthwatchreading.co.uk">info@healthwatchreading.co.uk</a>	Healthwatch Wokingham Town Hall, Market Place Wokingham RG40 1AS 0118 418 1418 <a href="mailto:enquiries@healthwatchwokingham.co.uk">enquiries@healthwatchwokingham.co.uk</a>
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>	Jeśli NIE mieszkasz w rejonie tych władz lokalnych, skontaktuj się z: The Advocacy People PO Box 375, Hastings TN34 9HU 0330 440 9000 <a href="mailto:info@theadvocacypeople.org.uk">info@theadvocacypeople.org.uk</a>

## Składanie formalnych skarg

Jeżeli zdecydujesz, że zespół PALS nie może udzielić Ci pomocy, możesz wnieść formalną skargę. Możemy również sami zasugerować, że Twój problem najlepiej byłoby przedstawić jako formalną skargę. Zespół PALS chętnie to omówi i udzieli odnośnej porady.

W celu wniesienia formalnej skargi należy skierować ją na piśmie (jeżeli nie została jeszcze pisemnie przedstawiona za pośrednictwem zespołu PALS).

Poniżej znajdują się dane kontaktowe:



Adres e-mail: [complaints@royalberkshire.nhs.uk](mailto:complaints@royalberkshire.nhs.uk)



Adres pocztowy: **Complaints, Main Entrance, Level 2, Royal Berkshire Hospital, Craven Road, Reading, RG1 5AN**



Tel. do biura Zespołu ds. skarg: **0118 322 8338**

Zespół ds. skarg skontaktuje się z Tobą bezpośrednio, aby potwierdzić przyjęcie skargi i wyjaśnić dalsze kroki.

Staramy się rozpatrywać formalne skargi w terminie do 25 dni roboczych.

Odpowiedź na swoją skargę otrzymasz drogą pocztową lub podczas spotkania.

Na życzenie możemy udostępnić niniejszy dokument w innej wersji językowej i innym formacie.

Royal Berkshire NHS Foundation Trust

London Road

Reading RG1 5AN

Telefon 0118 322 5111

[www.royalberkshire.nhs.uk](http://www.royalberkshire.nhs.uk)

Zespół ds. Kontaktów z Pacjentami (PALS)

kwiecień 2021 r.