NHS

Royal Berkshire
NHS Foundation Trust

پیشنٹ ایڈوائس اینڈ لائزن سروس (PALS)

مریضوں، رشتہ داروں اور نگرانوں کے لیے مدد

رائل برکشائر NHS فاؤنڈیشن ٹرسٹ میں آنے والے ایک مریض، نگراں 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 کلینیشین سے یا کلینکل ایڈمنسٹریٹیو 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 9 بجے صبح تا 4 بجے شام کھلا رہتا ہے۔

ہمیں اس پر کال کریں: **0118 322 8338**

ہمیں اس پر ای میل کریں: **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:

ہیلتھ واچ ریڈنگ (Healthwatch Reading) 3rd Floor Reading Central Library, Abbey Square Reading RG1 3BQ 0118 937 2295 info@healthwatchreading.co.uk	ہیلتھ واچ ووکنگھم (Healthwatch Wokingham) Town Hall, Market Place Wokingham RG40 1AS 0118 418 1418 enquiries@healthwatchwokingham.co.uk
ہیلتھ واچ ویسٹ برکشائر (Healthwatch West Berkshire) Broadway House, 4-8 The Broadway, Northbrook Street Newbury RG14 1BA 01635 886 210 contact@healthwatchwestberks.org.uk	اگر آپ ان کونسل کے مکین نہیں ہیں تو براہ کرم رابطہ کریں: دی ایڈووکیسی پیوپل (The Advocacy People) PO Box 375, Hastings TN34 9HU 0330 440 9000 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**

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

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

کمپلینٹس ٹیم آپ کی شکایت کی وصولیابی کا اعتراف کرنے اور آگے جو کچھ ہوتا ہے اس کی وض 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۔

> یہ دستاویز درخواست کرنے پر دوسری زبانوں اور فارمیٹس میں دستیاب کرائی جا سکتی ہے۔

Royal Berkshire NHS Foundation Trust
London Road
Reading RG1 5AN
ٹیلیفون 0118 322 5111
www.royalberkshire.nhs.uk

پیشنٹ ایڈوائس اینڈ لائزن سروس (PALS)
اپریل 2021