

# 我如何

... 向你们表示赞美?

... 向你们表达我的担忧或抱怨?

... 向你们提出投诉?



患者咨询和联络服务 (PALS)



## 我们在此聆听

我们关心我们所有的患者和他们的家人。我们想要知道你们对我们的服务的看法。

我们的患者咨询和联络服务部门将听取您的意见。

**PALS** 代表“患者咨询和联络服务”。这意味着我们给患者提供咨询，听取他们的意见，帮助患者就他们所受到的服务提出看法。我们还向患者以及他们的家属提供有关信息。

您可以通过电话，信函或者面对面的方式联系我们。

当然在您联系我们之后，我们会尽快的给予您回应。

## 如何称赞你们“做得好”或向你们表示谢谢？

当我们做的对时请告诉我们！

可以直接告诉照顾您的工作人员，或者联系 **PALS** 小组的成员。

我们总是很高兴收到来自患者及其家属的感谢信，评论和信件。

## 如何询问有关护理的注意事项？

有时候您可能会对自身护理的注意事项存有疑问和担心。

有可能是关于已经在执行的护理，或者可能是关于未来您如何照顾好自己等方面的情况。

我们会帮助提供相关答案和信息。

我们可以帮助快速处理您的问题。我们可以谈论可能解决问题的方案并提供建议。我们可以以您的名义和相关工作人员交谈以提供帮助。

## 如何提出我的顾虑？

有时候我们没能把事情做好。

如果您不满意所受到的服务，重要的是要让我们知道您的不满以便我们改进。

如果您有不满，您可以将不满告诉任何照顾您的工作人员。您也可以要求见服务经理并直接向经理反映。如果您直接向工作人员提出也许他们可以立即解决问题。

然而如果您对以上方式有顾虑，或者希望回家后再投诉，您可以在回家后联系PALS服务部门投诉。

如果您对诊断或治疗不满意，您还有权利要求另一个工作人员给您提供第二意见。

## 如何投诉？

您可以通过电话，信函，**email**或者面对面的方式提出投诉。我们将于**3**个工作日内写信通知您我们收到了您的投诉。

然后我们将针对投诉进行调查。如果可能我们将试着在25个工作日内做出回应。有些问题可能需要更长时间的调查。如果是这样，我们将会尽快给您写信解释延迟的原因。经过调查后您将收到一封信向您解释我们所发现的情况或调查结果。如果您觉得有帮助话，您还可以在任何时间约见相关的经理。

## 如何联系我们？

**联系电话:** 01278 432022  
**email:** pals@sompar.nhs.uk  
**邮寄地址:** Freepost RSXK-USUL-SUHY  
Somerset Partnership NHS Foundation Trust  
PALS, Mallard Court, Express Park, Bristol  
Road, Bridgwater, Somerset TA6 4RN



# 我们欢迎您的反馈

- 我想说你们做得好
- 我想提供如何改善服务的建议
- 我想强调关于你们的服务方面的难处和担忧

医院病房/服务/部门

.....

评论:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

日期 .....

如果您愿意我们联系您请提供以下详细信息:

您的姓名 .....

联系电话 .....

e-mail 地址 .....

请按背面免费邮寄地址寄给患者咨询和联络服务部门 Mandarin (PALS)