

Kaip man

... pasakyti komplimentą?

... papasakoti apie savo nusiskundimus?

... atlikti skundą?



Patarimų pacientams ir bendradarbiavimo
paslaugos (PALS)



Mūsų darbas klausytis

Mums rūpi visi mūsų pacientai ir jų šeimos. Mus svarbu žinoti, ką jūs manote apie mūsų paslaugas.

Mūsų PALS paslaugos įsiklausys į jūsų nuomonę.

PALS reiškia “Patarimų pacientams ir bendradarbiavimo paslaugas”. Tai reiškia, kad mes teikiame patarimus savo pacientams ir klausomės jų, taip pat padedame pacientams pateikti savo nuomonę juos prižiūrinčioms paslaugoms. Mes taip pat teikiame informaciją pacientams ir jų šeimoms.

Su mumis galite susisiekti telefonu, laiškais arba akis į akį.

Kad ir kokį susisiekimo būdą jūs bepasirinktumėt, mes jums atsakysime kaip įmanoma greičiau.

Kaip man pasakyti “puikus darbas” arba “ačiū”?

Prašau pasakykit, kai atliekame darbus gerai!

Pasakykit jus prižiūrintiems žmonėms, arba susisiekite su PALS komanda.

Mums visada malonu gauti padėkos raštelius, arba komentarus ir laiškus iš pacientų bei globėjų.

Kaip aš galiu paklausti klausimus apie savo globą?

Kartais jums gali kilti klausimų ar susirūpinimų dėl jūsų globos.

Tai gali būti globa kuri jau įvyko, arba kaip galite geriau save prižiūrėti ateityje.

Mes jums galime padėti pateikdami atsakymus ar informaciją.

Galime padėti atsakant į jūsų nusiskundimus greitai. Galime kalbėtis apie įmanomus sprendimus į problemas ir siūlyti jums patarimus. Galime kalbėtis su darbuotojas jūsų vardu, siekiant jums padėti.

Kaip galiu pateikti nusiskundimą?

Kartais mums ne viskas pasiseka teisingai.

Jeigu jaučiatės nepatenkinti gautomis paslaugomis, yra svarbu, kad mums apie tai praneštumėt, o mes galėtumėm tobulėti.

Jei jaučiatės nepatenkinti, galite pasikalbėti su bet kuriuo darbuotoju, kuris jus prižiūri. Tai pat galite teirautis paslaugų vedėjo, ir kalbėtis su juo tiesiogiai. Jeigu savo susirūpinimą išreiškiate tiesiogiai darbuotojui, gali būti, kad jis bus išspręstas iškart.

Tačiau, jei baiminatės tai daryti, arba jeigu norit tai daryt grįžę į savo namus, galite kalbėti su PALS paslaugomis.

Jeigu nesate patenkinti savo diagnoze arba gydymu, turite teisę paklausti antros nuomonės iš kito darbuotojo.

Kaip galiu skųstis?

Skundą galite atlikti telefonu, laišku, el. paštu arba akis į akį. Per tris darbo dienas mes jums atsiųsime laišką, kuriuo patvirtinsime skundo gavimą.

Tuomet ištirsime jūsų skundą. Stengsimės jums atsakyti per 25 darbo dienas, jeigu tai įmanoma. Išsiaiškinti kai kuriuos klausimus gali užtrukti ilgiau. Jeigu taip nutinka, tuomet mes jums stengsimės parašyti ir paaiškinti, kodėl yra gaišatis. Kai tyrimas bus baigtas, jūs gausite laišką, kuriame bus surašyti sprendimai arba tyrimas. Taip pat bet kuriuo metu galite susitikti su vedėju, jei manote, kad tai jums padėtų.

Kaip su mumis susisiekti

Telefonu: 01278 432022
El.paštu: pals@sompar.nhs.uk
Paštu: Freepost RSXK-USUL-SUHY
Somerset Partnership NHS Foundation Trust
PALS, Mallard Court, Express Park, Bristol
Road, Bridgwater, Somerset TA6 4RN



Laukiame jūsų nuomonės

- Norėčiau pasakyti, puikiai atliktas darbas!
- Norėčiau pasiūlyti, kaip paslaugos gali būti tobulinamos
- Norėčiau atkreipti jūsų dėmesį į skundą arba sunkumą dėl paslaugų

Ligoninės palata/paslaugos/skyrius

Komentariai:

Data

Prašau nurodykite duomenis, jei norite, kad su jumis susisiektumėm:

Jūsų vardas

Jūsų tel. numeris

Jūsų el. paštas

Prašome į pals siųsti laiškus naudojant nemokamą adresą kitoje pusėje