

كيف يمكنني

أن أعبر عن شكري لكم؟

أن أخبركم عما يقلقتني؟

أن أقدم شكوى؟



خدمة النصح والتنسيق مع المريض (ويرمز لها بالإنجليزية بكلمة PALS)



خدمة النصح والتنسيق مع المريض

Somerset Partnership

كلنا آذان صاغية

نحن نهتم بجميع مرضانا وعائلاتهم، ونودّ أن نعرف ما هو رأيكم بخدماتنا.

خدمة النصح والتنسيق مع المريض (بالز) سوف تستمع إلى آرائكم.

ترمز PALS إلى خدمة النصح والتنسيق مع المريض، وهذا يعني أننا نقدم النصح لمرضانا ونستمع إليهم، بالإضافة إلى مساعدة المرضى على توصيل آرائهم إلى الخدمات التي تعنتي بهم. يمكننا أيضاً أن نقدم المعلومات للمرضى وعائلاتهم.

يمكنك التواصل معنا من خلال الهاتف، أو إرسال رسالة، أو المقابلة شخصياً.

سوف نرد عليك في أسرع وقت ممكن بغض النظر عن الطريقة التي تتواصل بها معنا.

كيف يمكنني أن أقول "أحسنتم" أو "شكراً لكم"؟

الرجاء إخبارنا عندما نقوم بعمل جيد!

قم بإخبار الفريق الذي يقدم لك العناية - أو تواصل مع فريق خدمة النصح والتنسيق مع المريض.

يُسعدنا دائماً أن نستلم ملاحظات شكر، أو تعليقات ورسائل من المرضى ومن مقدمي الرعاية.

كيف يمكنني أن أستفسر عن صحتي؟

أحياناً قد يكون عندك سؤال معين أو قد تكون قلقاً حول أمر متعلق بالرعاية التي تتلقاها.

قد يكون الاستفسار متعلقاً بالرعاية التي حصلت عليها في الماضي، أو قد يكون استفسارك عن الطرق التي تمكنك من العناية بنفسك بشكل أفضل في المستقبل.

نستطيع مساعدتك بإعطائك أجوبة أو معلومات تفيدك.

نستطيع المساعدة من خلال التعامل السريع مع الأمر الذي يقلقك. سوف نقوم بمناقشة الحلول الممكنة للمشكلة وتقديم النصيحة. يمكننا أيضاً التكم مع طاقم العمل نيابة عنك من أجل المساعدة.

كيف يمكنني أن أعبر عن قلقي؟

قد لا يتم العمل على أحسن وجه في بعض الأحيان.

إذا لم تكن سعيداً بالخدمة التي حصلت عليها، فمن المهم أن نخبرنا بذلك لكي نستطيع تحسينها.

إذا كنت غير راضٍ، الرجاء التكلّم مع أحد من أعضاء الطاقم الذي يركّك. كما بإمكانك السؤال عن مدير الخدمة، والتواصل معه مباشرة. إذا قمت بطرح المشكلة مباشرة أمام عضو من الطاقم، فقد يتم حلها فوراً.

ولكن إذا كنت قلقاً حول القيام بذلك، أو تريد القيام بذلك عندما تعود إلى منزلك، يمكنك التواصل مع خدمة النصّح والتنسيق مع المريض.

إذا لم تكن راضياً عن تشخيصك أو علاجك، ف لديك الحق بالحصول على رأي ثاني من عضو آخر من الطاقم.

كيف أقوم بتقديم شكوى؟

يمكنك تقديم شكوى من خلال الهاتف، إرسال رسالة، البريد الإلكتروني، أو تقديمها شخصياً. سوف نقوم بإرسال رسالة لك لتأكيد وصول الشكوى خلال ثلاثة أيام عمل.

سوف نباشر التحقيق في الشكوى. وسنحاول الرد خلال 25 يوم عمل إذا أمكن ذلك. قد تأخذ بعض الحالات وقتاً أكثر للتحقيق. عندها سوف نقوم بإرسال رسالة لك في أقرب وقت ممكن لتفسير التأخير. بعد الانتهاء من التحقيق، سوف تستلم رسالة تفسر نتائج التحقيق. كما يمكنك مقابلة مدير في أي وقت تريد إذا كنت ترى ذلك مفيداً.

كيف تتصل بنا:

01278 432022

pals@sompar.nhs.uk

من خلال الهاتف:

من خلال البريد الإلكتروني:

من خلال البريد:

Freepost RSXK-USUL-SUHY
Somerset Partnership NHS Foundation Trust
PALS, Mallard Court, Express Park, Bristol
Road, Bridgwater, Somerset TA6 4RN



نحن نقدر ملاحظتكم

-
-
-

أريد أن أشكركم على عملكم الجيد
أريد أن أقدم اقتراحات حول تحسين الخدمة
أريد أن أتكلم حول مشكلة أو قلق يتعلق بخدماتكم

جناح المشفى/الخدمة/القسم

الملاحظات:

التاريخ.....

الرجاء ملء المعلومات بالأسفل إذا كنت ترغب أن نتواصل معك

الاسم.....

رقم الهاتف.....

البريد الإلكتروني.....

لرجاء الإرسال إلى PALS باستخدام عنوان البريد المجاني Freepost الموجود على ظهر
لصفحة.