

خدمات المشورة والاتصال للمرضى (PALS)

ترحب مؤسسة NHS بالتغذية الراجعة - التعليقات والشكر
والشكاوى - من جميع مستخدمي خدماتنا، بما في ذلك
المرضى والزوار والأقارب ومقدمي الرعاية.

إننا كمؤسسة نستمع
إليكم ونضع رعاية
المرضى في صميم
كل ما نقوم به.



نود أن نسمع منكم عن تجربتكم، سواء كانت إيجابية أو سلبية، فهذا يساعدنا على تصحيح أي أخطاء وأن نتعلم مما أحسنًا تقديمه ونبني عليه.

إذا كانت هناك أي أمور تقلقك أو كانت لديك أسئلة، نطلب منك في المقام الأول التحدث مع أحد كبار الموظفين، مثل كبيرة ممرضات الجناح، أو فريق العيادة أو رئيسة الممرضات. أما إذا كانت تلك الأمور تتعلق بالعلاج الطبي، فيمكنك كذلك طلب التحدث إلى أحد أعضاء الفريق الطبي الذي يعتني بك أو بأحد أفراد أسرته.

إن لم يحل هذا الموضوع فرجاء اتصل بخدمات المشورة والاتصال للمرضى (PALS).

خدمات المشورة والاتصال للمرضى (PALS)

إن التواجد في المستشفى، سواء للعلاج أو لتقديم الرعاية لشخص يتلقى العلاج، يعد أمراً مجهداً على أفضل تقدير. وإننا ندرك مسؤوليتنا في توفير الرعاية المتميزة للسكان المحليين ونفتخر بالخدمة التي نقدمها للمجتمع.

قد تمر بأوقات تواجه فيها أنت أو أحد أفراد أسرته مشاكل أو يكون هناك ما يقلقك بشأن الرعاية المقدمة، ونرحب دائماً بفرصة تصحيح هذا الوضع.



السرية

إن PALS خدمة سرية. ومع ذلك، من أجل المساعدة في حل مشكلة أو شاغل ما بشكل كامل، قد يضطر فريق PALS إلى الكشف عن معلوماتك أو مشاركتها مع الموظفين الآخرين داخل المنظمة. يرجى إبلاغ فريق PALS إذا كنت تفضل عدم مشاركة معلوماتك بهذه الطريقة.

ما هي خدمة PALS؟

يتمثل دور PALS في مساعدة المرضى وأقاربهم وزوار مؤسسة NHS الذين قد يحتاجون إلى المعلومات أو المشورة أو يرغبون في تقديم تعليق، سواء كان إيجابياً أو سلبياً، حول أي جانب من جوانب الخدمات التي نقدمها. ويمكنهم مساعدتك في حل هذه المشكلات بإحالتك إلى الموظف المختص أو الاتصال به نيابة عنك. كما ستقدم خدمة PALS معلومات عن خدمات الدعم المستقلة خارج المؤسسة.

الاتصال بـ PALS

لدينا فرق متفرغة لـ PALS في كل من مستشفى إيلنغ ومستشفى نورثويك بارك ومستشفى سانت مارك.

وتفتح مكاتب PALS أبوابها بين الساعة 9:30 صباحاً والساعة 4:30 مساءً ، وتقدم خدمة الاستقبال دون موعد مسبق.

للتحدث عن أي أمور تتعلق بمستشفى إيلنغ أو خدمات المجتمع الخاصة بنا، يرجى الاتصال بفريق إيلنغ على:

الهاتف: **02089675653**

الفاكس:

للتحدث عن أي أمور تتعلق بمستشفيات نورثويك بارك وسانت مارك وستنرال ميدلسكس، يرجى الاتصال بفريق نورثويك بارك على:

الهاتف: **02088695118**

الفاكس:

كما يمكن الاتصال بفريق PALS بالبريد الإلكتروني على

LNWH-tr.PALS@nhs.net

قد يكون فريق PALS مشغولاً بمساعدة مرضى آخرين، وفي هذه الحالة سيتم تحويلك إلى مجيب الهاتف الآلي. نرجو أن تترك رسالة تتضمن بيانات الاتصال الخاصة بك وسيقوم أحد أعضاء الفريق بالاتصال بك في أقرب وقت ممكن.



تقديم شكوى رسمية

فريق PALS هنا لمساعدتك في حل المشكلات التي يمكن حلها لك خلال يوم إلى يومين. أما إذا تقرر أن المشاكل تتطلب إجراء تحقيق أعمق أو إذا قررت أنك ترغب في تقديم مشكلتك كشكوى رسمية، يمكن لعضو فريق PALS أن ينصحك بهذا الشأن.

نشرة "تقديم شكوى رسمية" المبينة على اليسار تقدم معلومات حول كيفية تقديم شكوى رسمية.

الشكر والتعليق

يرجى الاتصال بفريق العلاقات مع المرضى

LNWH-tr.PatientRelations@nhs.net

أو على 02088692026 عندما تمر بتجربة إيجابية، وسنحرص على مشاركة رأيك مع الموظفين المعنيين والفرق المعنية حتى نتعلم من تجربتك.



وسائل بديلة لتقديم التغذية الراجعة:

قد تفضل أن تقدم تعليقاتك حول الرعاية والعلاج اللذين تلقيتهما بطرق أخرى عبر الإنترنت:

قدم آراءك على:

www.careopinion.org.uk



أخبرنا عن تجربتك عبر

www.nhs.uk NHS Choices على:



اكتب لنا تغريدة على: LNWH_NHS@



على: iWantGreatCare

www.iwantgreatcare.org



يرجى إخبارنا إن كنت تريد الحصول على هذه المعلومات أو على المراسلات بتنسيق مختلف، مثلاً:



سهل القراءة،
خط كبير



بطريقة برايل



نفتخر بكوننا مكان يمنع فيه التدخين حفاظاً على صحة مرضانا
وزوارنا وموظفينا.

استمارة التغذية الراجعة

إذا كانت لديك أي تعليقات أو مقترحات حول خدمتنا سيسرنا أن نسمعها. الرجاء ملء هذه الاستمارة وتسليمها إلى أحد الموظفين في جناح المستشفى أو في قسم العيادات الخارجية، حسب المكان الذي تلقيت فيه الرعاية. كذلك يمكنك وضع تعليقك في صندوق التغذية الراجعة خارج مكاتب PALS في مستشفى إيلنج ونورثويك بارك. ويمكنك إن أردت أن تقدم تعليقاتك دون الكشف عن هويتك.

التاريخ

بيانات المريض

الاسم

العنوان

تاريخ الميلاد

رقم المستشفى (إن كان معروفاً)

الهاتف

البريد الإلكتروني

التعليق / الاقتراح / التغذية الراجعة

تابع في الصفحة التالية...



