

Skargi

PALS należy do rynku usług nieformalnych i nie zastępuje procedury skarg i zażaleń NHS. Osoby pragnące zgłosić skargę powinny skontaktować się z zespołem formalnych skarg i zażaleń Trust'u (complaints team):

Telefonicznie:
01603 289684 or 01603 289686
palsandcomplaints@nnuh.nhs.uk

Za pośrednictwem poczty:
Complaints and Legal Services Department
Norfolk and Norwich University Hospitals NHS Foundation Trust

C
o
l
n
e
y

L
a
n
e

N
o
r
w

i
c
h

N
R
4

7
U
Y

The Independent Complaints Advocacy Service POhWER (niezależne usługi rzecznictwa ds. skarg) mogą pomóc w złożeniu skarg dotyczącej NHS.

Więcej informacji można uzyskać, kontaktując się:
Telefonicznie:
0300 456 2370
Za pomocą poczty e-mail:
pohwer@pohwer.net

Życzenia

Website: www.pohwer.net
PALS dysponuje funkcją online, z której można przesyłać życzenia dla osób hospitalizowanych. Więcej informacji o tej usłudze, PALS i o tym, jak korzystać z informacji zwrotnej w celu usprawnienia usług można znaleźć na www.nnuh.nhs.uk

Przypominamy osobom odwiedzającym i pacjentom o oczekiwaniu Trustu, iż wszyscy pracownicy personelu będą zawsze traktowani z uprzejmością, godnością i szacunkiem.

Prowadzimy politykę „zero tolerancji” wobec wszelkich nadużyć w stosunku do naszego personelu, co obejmuje też wszelkie

formy gróźb lub ataków w związku z pracą naszych pracowników oraz wyraźne lub dorozumiane zagrożenia ich bezpieczeństwa, zdrowia i dobrego samopoczucia.



.. PALS oferuje poufne usługi wsparcia dla pacjentów, ich krewnych i opiekunów.

Naszym celem jest mediacja w twoim imieniu, kiedy korzystasz z usług Trust'u.

Często, wiele problemów można szybko i łatwo rozwiązać. W tym celu, PALS skontaktuje się w twoim imieniu z właściwym członkiem personelu.

Naszym celem jest również:

Oferowanie **porad i wsparcia**

Wysłuchanie twoich obaw, sugestii i pytań

Zapewnienie **informacji** na temat usług Trust'u

Przekazanie **wyrazów uznania** dla personelu

.. PALS pracuje nad zwiększaniem dostępności swoich usług. Powiedz nam o swoich potrzebach, a my zrobimy wszystko, by je zaspokoić. Poinformuj nas, jeśli chciałbyś otrzymać te informacje w innym języku lub formacie.

Rozumiemy, że wizyta w szpitalu może być powodem zmartwień. Jeśli ty lub twój krewny nie jesteście zadowoleni z jakiegoś aspektu uzyskanej opieki lub usług, należy porozmawiać o tym z członkiem personelu.

Możecie też skontaktować się z PALS.

Możesz poprosić przyjaciela lub krewnego, by skontaktował się z nami w twoim imieniu, ale bez uzyskania twojej zgody, nie będziemy w stanie omówić z kimkolwiek twoich okoliczności.

Zadzwoń

Biuro dysponuje automatyczną sekretarką dostępną przez całą dobę. Odpowiemy na wiadomości jak najszybciej, zwykle w terminie 2 dni roboczych.

01603 289036 lub 01603 289045.

Wywołanie wewnętrzne: x5036 lub x5045