

## 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](mailto: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](mailto:pohwer@pohwer.net)

## Życzenia

Website: [www.pohwer.net](http://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](http://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