

## Zobowiązania wobec pacjentów

# PALS: Dział Doradztwa i Relacji z Pacjentami

## W jaki sposób przedstawić nam swoje uwagi, podziękowania, wątpliwości lub skargi



### Wstęp

Szpital Uniwersytecki Coventry i Warwickshire (UHCW) NHS Trust zobowiązuje się do zapewnienia najwyższej jakości opieki nad ich pacjentami, dla zapewnienia ich satysfakcji oraz najlepszych wyników leczenia.

Poprawa jakości życia pacjentów stanowi dla organizacji Trust absolutny priorytet, dlatego też prosimy wszystkich użytkowników naszych usług o przedstawianie nam ich opinii. Ciągłe staramy się zapewnić Państwu najlepszą możliwą opiekę we właściwym czasie, przestrzegając najwyższych standardów jakościowych w tym zakresie.

Zawsze staramy się doskonalić nasze usługi i wyciągać wnioski z uzyskiwanych informacji, aby zapewnić Państwu najlepsze możliwe doświadczenie podczas pobytu w naszych placówkach.

Wszystkie otrzymywane podziękowania, uwagi, skargi i sugestie (od pacjentów, ich krewnych lub osób odwiedzających) są wykorzystywane jako cenne wskazówki, umożliwiające nam doskonalenie oferowanych usług. Wszystkie uwagi i spostrzeżenia przekazywane przez pacjentów/ich bliskich lub osoby odwiedzające są wnikliwie analizowane.

**W przypadku jakichkolwiek pytań lub wątpliwości, a także jeżeli nie są Państwo zadowoleni z jakichkolwiek aspektów opieki medycznej udzielonej w placówce szpitalnej bądź ambulatorium, prosimy o jak najszybsze przekazanie Państwa uwag personelowi oddziału lub pracownikom klinicznym.**

Bardzo często stwierdzony problem może zostać rozwiązany natychmiast. Jeżeli

uważają Państwo, że interwencja tych pracowników będzie bezskuteczna lub rozmowa z nimi nie odpowiada Państwu, należy skontaktować się z Działem Doradztwa i Relacji z Pacjentami Trust (PALS).

### **Czym jest PALS?**

PALS to Dział Doradztwa i Relacji z Pacjentami korzystającymi z usług NHS. Jego zadaniem jest świadczenie pacjentom, ich opiekunom, krewnym oraz przyjaciołom usług w zakresie udzielania odpowiedzi na wszelkiego rodzaju zapytania oraz rozwiązywania powstałych problemów w najkrótszym możliwym terminie. Pacjenci mogą poprosić swoich krewnych lub przyjaciół o reprezentowanie ich, muszą jednak udzielić wówczas zgody na omawianie z tymi osobami jakichkolwiek spraw o charakterze osobistym. Dział PALS:

- Udziela poufnego doradztwa i wsparcia dla pacjentów, ich opiekunów, krewnych oraz przyjaciół
- Analizuje wszystkie otrzymywane uwagi, podziękowania, wątpliwości lub skargi
- Przekazuje informacje dotyczące organizacji NHS i zagadnień opieki zdrowotnej
- Oferuje poufną pomoc w zakresie szybkiego rozwiązywania problemów i wątpliwości
- Przekazuje informacje dotyczące formalności niezbędnych w celu złożenia skargi.

### **Co zrobić, jeżeli PALS nie może rozwiązać mojego problemu?**

PALS dokłada wszelkich starań, aby rozwiązać jakiegokolwiek problemy w najszybszym możliwym terminie, zanim staną się one poważne i będą wymagać przeprowadzenia bardziej szczegółowego postępowania wyjaśniającego.

### **Podziękowania, uwagi i sugestie**

Również jeżeli Państwa odczucia dotyczące pobytu w naszych placówkach były pozytywne, chętnie wysłuchamy Państwa uwag. Podziękowania skierowane do określonego działu lub zespołu są mu zawsze przekazywane. W tym celu można wysłać wiadomość e-mail na adres [feedback@uhcw.nhs.uk](mailto:feedback@uhcw.nhs.uk), a także list przesyłany pocztą zwykłą na adres oddziału, jak również wypełnić nasz formularz opinii dostępny w sieci lub na ogólnokrajowych stronach internetowych Opinii Pacjentów lub Wyboru placówek NHS.

Wszystkie sugestie i uwagi zostaną wykorzystane w celu doskonalenia jakości naszych usług.

### **Składanie formalnej skargi**

Jeżeli nie są Państwo zadowoleni i zamierzają złożyć formalną skargę, obowiązujące zasady zostały wyjaśnione w osobnej ulotce o nazwie „Składanie skarg”. Ulotkę można uzyskać od personelu medycznego i działu PALS lub pobrać z naszej witryny internetowej: [www.uhcw.nhs.uk](http://www.uhcw.nhs.uk).

Skargi dotyczące usług lub zabiegów NHS mogą być składane przez pacjentów lub inne osoby. Jeżeli skarga jest składana w imieniu pacjenta przez osobę trzecią, musi ona posiadać pisemną zgodę pacjenta dotyczącą wypełniania wszystkich czynności określonych Procedurą Składania Skarg dotyczących NHS.

## **Czy mogę uzyskać pomoc w zakresie składania skargi?**

W celu uzyskania pomocy należy skontaktować się z instytucją ICAS (Niezależna Służba Adwokacka).

ICAS w Coventry

Telefon: **0300 456 2370** lub **024 7625 2011**

E-mail: [info@healthwatchcoventry.co.uk](mailto:info@healthwatchcoventry.co.uk)

[www.healthwatchcoventry.co.uk](http://www.healthwatchcoventry.co.uk)

ICAS w regionie Warwickshire

Telefon: **0300 456 2370**

E-mail [pohwer@pohwer.net](mailto:pohwer@pohwer.net)

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

Lekarze ogólni oraz Dział Doradztwa i Relacji z Pacjentami (PALS)

W przypadku skarg dotyczących usług Lekarzy Ogólnych, Stomatologów lub Optyków, należy kontaktować się na adres: [england.contactus@nhs.net](mailto:england.contactus@nhs.net) lub telefonicznie na numer **0300 3112 233**

W przypadku Działów Opieki Społecznej i Zdrowia Psychicznego, należy kontaktować się z organizacją Coventry and Warwickshire Partnership Trust na adres <mailto:pals@covwarkpt.nhs.uk> lub telefonicznie na numer **0800 212 445**

## **W jaki sposób skontaktować się z PALS?**

### **Pocztą zwykłą na adres**

Patient Advice and Liaison Service University Hospital Coventry & Warwickshire  
NHS Trust  
Clifford Bridge Road  
Coventry  
CV2 2DX

### **Pocztą e-mail na adres**

[feedback@uhcw.nhs.uk](mailto:feedback@uhcw.nhs.uk)

W temacie wiadomości należy wpisać **FAO: PALS**

### **Telefonicznie**

Linia bezpłatna 0800 028 4203

Od poniedziałku do piątku w godzinach 9.00 – 12.30

i 13.00 – 16.00 (poczta głosowa dostępna przez całą dobę).

Państwa rozmowa będzie traktowana priorytetowo.

### **Strona internetowa Trust**

[www.uhcw.nhs.uk](http://www.uhcw.nhs.uk)

*Nasza firma korzysta z usług tłumaczy. Jeżeli potrzebują Państwo informacji w innym języku lub formacie, należy skontaktować się na numer 024 7696 7514/15, dołożymy wszelkich starań, aby spełnić Państwa potrzeby.*

## Historia dokumentu

Sporządził	Anita Kane
Dział	PALS
Data publikacji	Marzec 2007 r.
Data weryfikacji	Styczeń 2016 r.
Wersja	9
Nr referencyjny	HIC/LFT/410/07



W placówkach Trust prowadzona jest polityka ograniczania palenia