



The Dudley Group
NHS Foundation Trust

PALS and Complaints Department

ਪੇਸ਼ੰਟ ਅਡਵਾਈਸ ਐਂਡ ਲਿਏਜ਼ਨ ਸਰਵਿਸ (PALS) ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਡਿਪਾਰਟਮੈਂਟ

ਮਰੀਜ਼ ਲਈ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕਿਤਾਬਚਾ

ਪੇਸ਼ੰਟ ਅਡਵਾਈਸ ਐਂਡ ਲਿਏਜ਼ਨ ਸਰਵਿਸ

ਕੋਈ ਚਿੰਤਾ ਜਤਾਉਣੀ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨੀ

ਅਸੀਂ ਉਹ ਸਭ ਕਰਾਂਗੇ ਜੋ ਅਸੀਂ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਤੁਹਾਨੂੰ ਬਿਹਤਰੀਨ ਮਿਆਰ ਦੀ ਦੇਖਭਾਲ ਮਿਲੇ। ਪਰ, ਕਈ ਵਾਰੀ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ ਕਿ ਅਸੀਂ ਇਹ ਹਾਸਲ ਨਾ ਕਰ ਸਕੀਏ ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਉਮੀਦਾਂ ਪੂਰੀਆਂ ਨਾ ਹੋਣ। ਜੇ ਅਜਿਹਾ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਚੀਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਸਹੀ ਕਰਨ ਲਈ ਆਪਣੇ ਵੱਲੋਂ ਪੂਰੀ ਵਾਹ ਲਗਾਵਾਂਗੇ ਅਤੇ ਹੋਰਨਾਂ ਲਈ ਆਪਣੀ ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਸੁਧਾਰ ਕਰਨ ਲਈ ਤੁਹਾਡੀ ਚਿੰਤਾ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਤੋਂ ਸਬਕ ਸਿੱਖਾਂਗੇ।

ਮੈਂ ਕਿਸ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰਾਂ?

ਜਿੱਥੇ ਸੰਭਵ ਹੋਵੇ, ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਆਪਣੀ ਦੇਖਭਾਲ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਵਾਰਡ ਜਾਂ ਡਿਪਾਰਟਮੈਂਟ ਦੇ ਇੰਚਾਰਜ ਵਿਅਕਤੀ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰੋ, ਕਿਉਂਕਿ ਉਹ ਸ਼ਾਇਦ ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਦਾ ਤੁਰੰਤ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰ ਸਕਣ।

ਬਦਲ ਦੇ ਤੌਰ 'ਤੇ, ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀ ਮਦਦ ਲਈ ਪੇਸ਼ੰਟ ਅਡਵਾਈਸ ਐਂਡ ਲਿਏਜ਼ਨ ਸਰਵਿਸ (PALS) ਨਾਲ ਵੀ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।

PALS ਟੀਮ ਸਾਡੇ ਮਰੀਜ਼ਾਂ ਅਤੇ ਸਟਾਫ਼ ਨਾਲ ਭਾਈਵਾਲੀ ਵਿੱਚ ਕੰਮ ਕਰਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਮਰੀਜ਼ਾਂ, ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਪਰਿਵਾਰਾਂ ਅਤੇ ਦੇਖਭਾਲ ਕਰਨ ਵਾਲਿਆਂ ਦੀ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰਨ ਲਈ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਗੁਪਤ ਸਲਾਹ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਨ ਲਈ ਵਚਨਬੱਧ ਹੈ।

PALS ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਕੰਮ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ:

- ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ, ਚਿੰਤਾਵਾਂ, ਪ੍ਰਸ਼ਨਾਂ ਅਤੇ ਸੁਝਾਵਾਂ ਨੂੰ ਸੁਣਨਾ
- ਤੁਹਾਡੀ ਤਰਫ਼ੋਂ ਸਮੱਸਿਆਵਾਂ ਹੱਲ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕਰਨੀ
- NHS ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਅਤੇ ਸੁਤੰਤਰ ਸਲਾਹ ਲੈਣ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਨੀ

PALS ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨ ਦੇ ਵੇਰਵੇ:

ਫ਼ੀਫੋਨ: 0800 073 0510 (ਸਵੇਰੇ 9 ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 5 ਵਜੇ ਤੱਕ, ਸੋਮਵਾਰ ਤੋਂ ਸ਼ੁੱਕਰਵਾਰ)

ਈਮੇਲ: pals@dgh.nhs.uk

ਜੇ ਤੁਹਾਡੀ ਚਿੰਤਾ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ GP, ਪਰਿਵਾਰਕ ਡੈਂਟਿਸਟ, ਫਾਰਮਾਸਿਸਟ, ਜਾਂ ਆਪਟੀਸ਼ੀਅਨ ਬਾਰੇ ਹੈ, ਤਾਂ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਸਭ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਉਸ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਜਾਂ ਸੇਵਾ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰੋ। ਬਦਲ ਦੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਤੁਸੀਂ ਲੋਕਲ ਕਮਿਸ਼ਨਰ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ ਜਾਂ NHS ਇੰਗਲੈਂਡ ਨੂੰ 0300 311 22 33 'ਤੇ ਫੋਨ ਕਰੋ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ

ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਰਸਮੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨੀ ਚਾਹੋਗੇ, ਤਾਂ ਇਹ ਡਾਕ ਜਾਂ ਈਮੇਲ ਰਾਹੀਂ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ; ਜਾਂ ਜੁਬਾਨੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਕੰਪਲੇਟਸ ਡਿਪਾਰਟਮੈਂਟ ਜਾਂ ਚੀਫ਼ ਐਗਜ਼ੀਕਿਊਟਿਵ ਦੇ ਦਫ਼ਤਰ ਨੂੰ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਨਾਲ ਹਸਪਤਾਲ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਡੇ ਇਲਾਜ 'ਤੇ ਕਿਸੇ ਤਰ੍ਹਾਂ ਨਾਲ ਅਸਰ ਨਹੀਂ ਪਏਗਾ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਡਿਪਾਰਟਮੈਂਟ ਦੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ:

ਫੋਨ: 01384 321035

ਈਮੇਲ: dgft.complaints@nhs.net

ਪਤਾ: Complaints Department or Chief Executive
The Dudley Group NHS Foundation Trust
2nd Floor, South Block
Russells Hall Hospital
Dudley, West Midlands
DY1 2HQ

ਜਦੋਂ ਮੇਰੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਕੀ ਹੁੰਦਾ ਹੈ?

ਕੰਪਲੇਟਸ ਡਿਪਾਰਟਮੈਂਟ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਸੂਚਨਾ ਦੇਵੇਗਾ ਅਤੇ ਉਹ ਤਾਰੀਖ ਦੱਸੇਗਾ ਜਦੋਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਪੂਰੀ ਹੋਣ ਦੀ ਸੰਭਾਵਨਾ ਹੁੰਦੀ ਹੈ। ਜੇ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਬਾਰੇ ਸਾਡੀ ਜਾਂਚ-ਪੜਤਾਲ ਮੁਕੰਮਲ ਹੋਣ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਦੇਰੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਇਸ ਬਾਰੇ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਵਿਚਾਰ-ਵਟਾਂਦਰਾ ਕਰਾਂਗੇ।

ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਬਾਰੇ ਵਿਚਾਰ-ਵਟਾਂਦਰਾ ਕਰਨ ਲਈ ਸੀਨੀਅਰ ਸਟਾਫ਼ ਨੂੰ ਮਿਲਣ ਦਾ ਮੌਕਾ ਦੇਵਾਂਗੇ।

ਇੱਕ ਵਾਰੀ ਜਦੋਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਪੂਰੀ ਹੋ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਚੀਫ਼ ਐਗਜ਼ੀਕਿਊਟਿਵ ਤੁਹਾਨੂੰ ਪੂਰਾ ਲਿਖਤੀ ਉੱਤਰ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰੇਗਾ।

ਮੈਨੂੰ ਰਸਮੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਕਿੱਥੋਂ ਮਿਲ ਸਕਦੀ ਹੈ?

NHS ਕੰਪਲੇਟਸ ਐਡਵੋਕੇਸੀ ਸਰਵਿਸ ਇੱਕ ਮੁਫ਼ਤ ਅਤੇ ਸੁਤੰਤਰ ਸੇਵਾ ਹੈ ਜੋ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਡੀ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ।

ਫੋਨ: 0300 456 2370

ਟੈਕਸਟ: 81025

ਈਮੇਲ: pohwer@pohwer.net

ਪਤਾ: POhWER, PO Box 14043, Birmingham B6 9BL

ਜੇਕਰ ਮੈਂ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਖੁਸ਼ ਨਹੀਂ ਹਾਂ ਤਾਂ ਕੀ ਹੋਵੇਗਾ?

ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਉੱਤਰ ਤੋਂ ਖੁਸ਼ ਨਹੀਂ ਹੋ, ਤਾਂ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਕੰਪਲੇਟਸ ਡਿਪਾਰਟਮੈਂਟ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ ਜੋ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਦਾ ਇੰਤਜ਼ਾਮ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਬਦਲ ਦੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਤੁਸੀਂ ਪਾਰਲੀਮੈਂਟਰੀ ਐਂਡ ਹੈਲਥ ਸਰਵਿਸ ਓਮਬਡਸਮੈਨ (PHSO) ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਮਾਮਲੇ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰਨ ਲਈ ਕਹਿ ਸਕਦੇ ਹੋ।

ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਨੋਟ ਕਰੋ ਕਿ PHSO ਉਦੋਂ ਤੱਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਜਾਂਚ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਦੀ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਜਾਂਚ-ਪੜਤਾਲ ਨਹੀਂ ਕਰ ਲੈਂਦੇ ਅਤੇ ਉੱਤਰ ਨਹੀਂ ਦੇ ਦਿੰਦੇ। (ਇਸ ਨੂੰ ਸਥਾਨਕ ਨਿਪਟਾਰੇ ਵੱਜੋਂ ਜਾਣਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ)।

ਪਾਰਲਿਆਮੈਂਟਰੀ ਐਂਡ ਹੈਲਥ ਸਰਵਿਸ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਦੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ:

ਫੋਨ: 0345 015 4033

ਵੈੱਬ: www.ombudsman.org.uk

ਪਤਾ: Millbank Tower, London SW1P 4QP

ਲੋਕਲ ਗਵਰਨਮੈਂਟ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਦੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ:

ਫੋਨ: 0300 061 0614

ਵੈੱਬ: www.lgo.org.uk

ਪਤਾ: PO Box 4771, Coventry CV4 0EH

ਗੁਪਤਤਾ

ਤੁਸੀਂ ਸਾਨੂੰ ਜੋ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿੰਦੇ ਹੋ ਉਹ ਗੁਪਤ ਰਹੇਗੀ। ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਤਰਫ਼ੋਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰ ਰਹੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸਾਂਝੀ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਲਈ ਸਾਨੂੰ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਸਹਿਮਤੀ ਦੀ ਲੋੜ ਹੋਵੇਗੀ।

ਜੇ ਤੁਹਾਡੀ ਚਿੰਤਾ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਵਿੱਚ ਹੋਰ ਸੰਗਠਨ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਹੋਰਨਾਂ ਸਿਹਤ-ਸੰਭਾਲ ਸੰਗਠਨਾਂ ਨਾਲ ਵੀ ਤਾਲਮੇਲ ਕਰਾਂਗੇ ਪਰ ਇਸ ਲਈ ਪਹਿਲਾਂ ਤੁਹਾਡੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਦੀ ਲੋੜ ਹੋਵੇਗੀ।

ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਇਹ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕਿਸੇ ਵਿਕਲਪਕ ਭਾਸ਼ਾ ਜਾਂ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਲੈਣੀ ਚਾਹੋ, ਉਦਾਹਰਨ ਲਈ ਵੱਡੇ ਅੱਖਰਾਂ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਆਸਾਨ ਨਾਲ ਪੜ੍ਹੇ ਜਾ ਸਕਣ ਵਾਲੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ, ਤਾਂ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਸਾਨੂੰ 0800 073 0510 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ ਜਾਂ PALS@dgh.nhs.uk 'ਤੇ ਈਮੇਲ ਕਰੋ ਜਾਂ ਪੇਸ਼ਿੰਟ ਅਡਵਾਈਸ ਐਂਡ ਲਿਏਜ਼ਨ ਸਰਵਿਸ ਨੂੰ ਚਿੱਠੀ ਲਿਖੋ।