



Royal Berkshire  
NHS Foundation Trust

# ਪੇਸ਼ੰਟ ਅਡਵਾਈਸ ਐਂਡ ਲਿਏਜ਼ਨ ਸਰਵਿਸ (PALS)

ਮਰੀਜ਼ਾਂ, ਰਿਸ਼ਤੇਦਾਰਾਂ ਅਤੇ ਦੇਖਭਾਲ  
ਕਰਨ ਵਾਲਿਆਂ ਲਈ ਮਦਦ



---

# ਇੱਕ ਮਰੀਜ਼, ਦੇਖਭਾਲ ਕਰਤਾ ਜਾਂ ਰੈਂਇਲ ਬਰਕਸ਼ਾਇਰ NHS ਫ਼ਾਉਂਡੇਸ਼ਨ ਟ੍ਰਸਟ ਵਿੱਚ ਆ ਰਹੇ ਵਿਜ਼ਿਟਰ ਵਜੋਂ, ਕਿਸੇ ਵੀ ਮਦਦ ਜਿਸਦੀ ਤੁਹਾਨੂੰ ਲੋੜ ਪੈ ਸਕਦੀ ਹੈ, ਲਈ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨ ਵਾਸਤੇ PALS ਤੁਹਾਡੀ ਪਹਿਲੀ ਥਾਂ ਹੈ।

---

## PALS ਕੀ ਹੈ?

PALS ਇੱਕ ਤਾਲਮੇਲ ਸੇਵਾ ਹੈ, ਜੋ ਤੁਹਾਡੀ ਪੁੱਛ-ਗਿੱਛ ਲਈ ਜਵਾਬ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਾਉਣ ਲਈ ਵਾਰਡਾਂ ਅਤੇ ਵਿਭਾਗਾਂ ਨਾਲ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰਦੀ ਹੈ। ਇਸ ਵਿੱਚ ਕਲਿਨਿਸ਼ੀਅਨ ਜਾਂ ਕਲਿਨਿਕਲ ਪ੍ਰਸ਼ਾਸਨੀ ਟੀਮਾਂ (CATs) ਦੇ ਇੱਕ ਮੈਂਬਰ ਨੂੰ ਸਿੱਧਿਆਂ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨ ਲਈ ਕਹਿਣਾ ਸ਼ਾਮਿਲ ਹੁੰਦਾ ਹੈ। ਅਸੀਂ ਇਸ ਬਾਰੇ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਵਿਚਾਰ-ਚਰਚਾ ਕਰਾਂਗੇ।

ਕਈ ਤਰੀਕੇ ਹਨ, ਜਿਹਨਾਂ ਨਾਲ PALS ਮਰੀਜ਼ਾਂ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਰਿਸ਼ਤੇਦਾਰਾਂ ਦੀ ਮਦਦ ਕਰਦੀ ਹੈ। PALS ਤੁਹਾਡੀ ਮਦਦ ਕਿਵੇਂ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ, ਦੇ ਕੁਝ ਉਦਾਹਰਣ ਇੱਥੇ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਹਨ:

- ਜੇ ਹੋਣ ਵਾਲੀ ਸਰਜਰੀ ਜਾਂ ਅਮਲ ਬਾਰੇ ਤੁਹਾਡਾ ਸੁਆਲ ਹੈ;
- ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਇਲਾਜ ਨਾਲ ਨਾਖੁਸ਼ ਹੋ, ਜੋ ਤੁਹਾਡਾ ਜਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਕਿਸੇ ਨਜ਼ਦੀਕੀ ਦਾ ਕੀਤਾ ਜਾ ਰਿਹਾ ਹੈ;
- ਜੇ ਇੱਕ ਭਰਤੀ ਮਰੀਜ਼ ਨੇ ਹਸਪਤਾਲ ਛੱਡਣਾ ਹੈ ਅਤੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਯਕੀਨ ਨਹੀਂ ਹੈ ਕਿ ਅੱਗੇ ਕੀ ਹੋਣਾ ਹੈ;
- ਹੁਣੇ ਜਿਹੇ ਮਰੇ ਆਪਣੇ ਰਿਸ਼ਤੇਦਾਰ ਨੂੰ ਮਿਲੀ ਦੇਖਭਾਲ ਬਾਰੇ, ਜੋ ਤੁਹਾਡੇ ਕੋਈ ਸੁਆਲ ਹਨ।

PALS ਦਾ ਉਦੇਸ਼ 5 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਤੁਹਾਡੀ ਪੁੱਛ-ਗਿੱਛ ਦਾ ਜਵਾਬ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਨਾ ਹੋਵੇਗਾ। ਕਈ ਵਾਰੀ, ਇਸ ਨਾਲੋਂ ਵੱਧ ਸਮਾਂ ਲੱਗ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਕਿਉਂਕਿ ਅਸਲ ਵਿੱਚ ਸਾਨੂੰ ਜਵਾਬ ਪਤਾ ਲਾਉਣ ਵਿੱਚ ਵੱਧ ਸਮਾਂ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਕਿਉਂਕਿ ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਵੱਧ ਪੇਚੀਦਾ ਹੈ। ਜਦੋਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਪਹਿਲੀ ਵਾਰੀ ਗੱਲ ਕਰਦੇ ਹਾਂ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਦੱਸ ਸਕਾਂਗੇ ਜੇ ਤੁਹਾਡੇ ਸੁਆਲ ਦਾ ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਥੋੜ੍ਹਾ ਵੱਧ ਸਮਾਂ ਲੱਗੇਗਾ। ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਨਾਲ, ਜੇ ਸਾਨੂੰ ਲੱਗਦਾ ਹੈ ਕਿ ਉਮੀਦ ਕੀਤੇ ਗਏ ਨਾਲੋਂ ਵੱਧ ਸਮਾਂ ਲੱਗ ਰਿਹਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਦੱਸਣ ਲਈ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਵਿੱਚ ਰਹਾਂਗੇ। ਅਸੀਂ ਆਪਣੇ ਵਲੋਂ ਵਧੀਆ ਕਰਨਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹਾਂ, ਜਿਸ ਨਾਲ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਮਦਦ ਕਰ ਸਕੀਏ।

## PALS ਨਾਲ ਕਿਵੇਂ ਸੰਪਰਕ ਕੀਤਾ ਜਾਏ

ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਟੈਲੀਫੋਨ, ਈਮੇਲ, ਚਿੱਠੀ ਰਾਹੀਂ ਜਾਂ ਸਾਡੇ ਦਫ਼ਤਰ ਵਿੱਚ ਆਕੇ ਸੰਪਰਕ (ਤੁਹਾਨੂੰ ਮੁਲਾਕਾਤ ਦਾ ਸਮਾਂ ਲੈਣ ਦੀ ਲੋੜ ਨਹੀਂ ਹੈ) ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।

ਸਾਡਾ ਦਫ਼ਤਰ ਸੋਮਵਾਰ ਤੋਂ ਸ਼ੁੱਕਰਵਾਰ, ਸਵੇਰੇ 8.30 ਵਜੇ-ਸ਼ਾਮੀਂ 4.30 ਵਜੇ ਤੱਕ ਖੁੱਲ੍ਹਦਾ ਹੈ।



ਸਾਨੂੰ ਇਸ ਨੰਬਰ 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ: **0118 322 8338**



ਸਾਨੂੰ ਇੱਥੇ ਈਮੇਲ ਕਰੋ: [PALS@royalberkshire.nhs.uk](mailto:PALS@royalberkshire.nhs.uk)



ਸਾਨੂੰ ਇਸ ਪਤੇ 'ਤੇ ਲਿਖੋ: **PALS, Main Entrance, Level 2,**

**Royal Berkshire Hospital, Craven Road, Reading RG1 5AN**

ਜੇ ਤੁਹਾਡੀ ਚਿੰਤਾ ਵੱਧ ਪੇਚੀਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਸ ਬਾਰੇ ਸਾਨੂੰ ਲਿਖਤ ਵਿੱਚ ਦੇਣ ਲਈ ਕਹਿ ਸਕਦੇ ਹਾਂ। ਸਭ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਇਸ ਬਾਰੇ ਵਿਚਾਰ-ਚਰਚਾ ਕਰਕੇ ਸਾਨੂੰ ਖੁਸ਼ੀ ਹੋਏਗੀ ਅਤੇ ਜੇ ਇਸ ਨੂੰ ਲਿਖਤ ਵਿੱਚ ਦੇਣਾ ਪੈਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸਲਾਹ ਦੇ ਸਕਦੇ ਹਾਂ ਜਾਂ ਜੇ ਇਹ ਕੁਝ ਅਜਿਹਾ ਹੈ ਜੋ ਅਸੀਂ ਟੈਲੀਫੋਨ 'ਤੇ ਮਦਦ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ।

## ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਵਾਧੂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ

ਸਾਰੇ ਮਰੀਜ਼ਾਂ, ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਰਿਸ਼ਤੇਦਾਰਾਂ ਅਤੇ ਦੇਖਭਾਲ ਕਰਨ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਗੁਪਤ ਸੇਵਾ ਦੇਣ ਵਾਲੇ PALS ਵਿੱਚ ਕੰਮ ਕਰ ਰਹੇ ਸਟਾਫ਼ ਨੂੰ ਰੌਇਲ ਬਰਕਸ਼ਾਇਰ ਹਸਪਤਾਲ ਵਲੋਂ ਨੌਕਰੀ 'ਤੇ ਰਖਿਆ ਗਿਆ ਹੈ।

ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਗੱਲ ਸੁਣਨ ਅਤੇ ਮਦਦ ਕਰਨ ਇੱਥੇ ਹਾਂ; ਪਰ ਅਸੀਂ ਪੈਰਵੀ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਸੇਵਾ ਨਹੀਂ ਹਾਂ।

ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਪੈਰਵੀ ਕਰਨ ਸਬੰਧੀ ਸਹਾਇਤਾ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਇੱਥੇ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ:

### Healthwatch Reading

3<sup>rd</sup> Floor Reading Central

Library, Abbey Square

Reading RG1 3BQ

0118 937 2295

[info@healthwatchreading.co.uk](mailto:info@healthwatchreading.co.uk)

### Healthwatch Wokingham

Waterford House

Erfstadt Court

Wokingham RG40 2YF

0118 418 1418

[enquiries@healthwatchwokingham.co.uk](mailto:enquiries@healthwatchwokingham.co.uk)

### Healthwatch West Berkshire

Broadway House, 4-8 The

Broadway, Northbrook Street

Newbury RG14 1BA

01635 886 210

[contact@healthwatchwestberks.org.uk](mailto:contact@healthwatchwestberks.org.uk)

### Healthwatch Windsor, Ascot

and Maidenhead, Unit 49,

Aerodrome Studios, Airfield

Way, Christchurch, BH23 3TS

0300 0120184

[info@healthwatchwam.co.uk](mailto:info@healthwatchwam.co.uk)

ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਇਹਨਾਂ ਕੌਂਸਲਾਂ ਦੇ ਨਿਵਾਸੀ ਨਹੀਂ ਹੋ, ਤਾਂ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ:

The Advocacy People, 0330 440 9000 [info@theadvocacypeople.org.uk](mailto:info@theadvocacypeople.org.uk)

## ਰਸਮੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨੀ

ਤੁਸੀਂ ਫ਼ੈਸਲਾ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ ਕਿ ਇਸ ਮੌਕੇ 'ਤੇ PALS ਤੁਹਾਡੀ ਮਦਦ ਨਹੀਂ ਕਰ ਸਕਦਾ ਅਤੇ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਇੱਕ ਰਸਮੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ। ਜਾਂ ਅਸੀਂ ਸਲਾਹ ਦੇ ਸਕਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਇੱਕ ਰਸਮੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਵਜੋਂ ਤੁਹਾਡੀ ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਨੂੰ ਵਧੀਆ ਢੰਗ ਨਾਲ ਸੁਲਝਾਇਆ ਜਾਏਗਾ। ਇਸ ਬਾਰੇ ਵਿਚਾਰ-ਚਰਚਾ ਕਰਕੇ ਅਤੇ ਸਲਾਹ ਦੇਕੇ PALS ਨੂੰ ਖੁਸ਼ੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।

ਇੱਕ ਰਸਮੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਲਈ, ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਲਿਖਤ ਵਿੱਚ ਦੇਣਾ ਪਏਗਾ (ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਇੰਜ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ PALS ਰਾਹੀਂ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ)। ਇੰਜ ਕਰਨ ਲਈ ਵੇਰਵੇ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਅਨੁਸਾਰ ਹਨ:

@ ਸਾਨੂੰ ਇੱਥੇ ਈਮੇਲ ਕਰੋ: [complaints@royalberkshire.nhs.uk](mailto:complaints@royalberkshire.nhs.uk)

✍ ਸਾਨੂੰ ਇਸ ਪਤੇ 'ਤੇ ਲਿਖੋ: **Complaints, Main Entrance, Level 2, Royal Berkshire Hospital, Craven Road, Reading, RG1 5AN**

☎ **0118 322 8338** ਤੇ ਤੁਸੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਸਬੰਧੀ ਟੀਮ ਨੂੰ ਕਾਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ

ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਸਬੰਧੀ ਟੀਮ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਵਾਣ ਕਰਨ ਲਈ ਸਿੱਧਿਆਂ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਦੱਸੇਗੀ ਕਿ ਅੱਗੇ ਕੀ ਹੋਣਾ ਹੈ।

ਸਾਡਾ ਉਦੇਸ਼ 25 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਰਸਮੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਪੜਤਾਲ ਕਰਨਾ ਹੈ ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਲਈ ਜਾਂ ਤਾਂ ਚਿੱਠੀ ਰਾਹੀਂ ਜਾਂ ਇੱਕ ਮੀਟਿੰਗ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਨੂੰ ਜਵਾਬ ਦਿੱਤਾ ਜਾਏਗਾ।

## ਸੁਨੇਹਾ ਸੇਵਾ

PALS ਇੱਕ ਸੁਨੇਹਾ ਸੇਵਾ ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਵੀ ਕਰਦੀ ਹੈ ਜੋ ਤੁਹਾਨੂੰ ਹਸਪਤਾਲ ਵਿੱਚ ਹੋਣ ਸਮੇਂ ਕਿਸੇ ਪਿਆਰੇ ਨੂੰ ਇੱਕ ਸੰਦੇਸ਼ ਭੇਜਣ ਦੇ ਯੋਗ ਬਣਾਉਂਦਾ ਹੈ। ਤੁਹਾਡੇ ਸੁਨੇਹੇ ਨੂੰ ਸਾਡੇ ਰੰਗ ਭਰਪੂਰ ਟੈਪਲੇਟ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਕੇ ਪੇਸ਼ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਤਾਂ ਜੋ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਤਾ ਲਈ ਇਸਨੂੰ ਹੋਰ ਯਾਦਗਾਰੀ ਬਣਾਇਆ ਜਾ ਸਕੇ। ਅਜਿਹਾ ਕਰਨ ਲਈ, ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ PALS ਟੀਮ ਨੂੰ ਸਿੱਧੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਈਮੇਲ ਕਰੋ।

PALS ਬਾਰੇ ਵਧੇਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ [www.royalberkshire.nhs.uk/about-us/contact-us/patient-advice-and-liaison-service-pals/](http://www.royalberkshire.nhs.uk/about-us/contact-us/patient-advice-and-liaison-service-pals/)

RBFT ਮਰੀਜ਼ ਸਲਾਹ ਅਤੇ ਤਾਲਮੇਲ ਸੇਵਾ (PALS), ਅਪ੍ਰੈਲ 2023