NHS
Royal Berkshire
NHS Foundation Trust

पेशेन्ट एडभाइस एन्ड लायजन सर्भिस (PALS)

बिरामीहरू, नातेदार एवम् स्याहारकर्ताहरूका लागि मद्दत

रोयल बर्कशायर NHS फाउन्डेशन ट्रस्टमा एक बिरामी, स्याहारकर्ता वा भिजिटरको रूपमा तपाईंलाई चाहिने कुनैपनि सहायताका लागि PALS पहिलो सम्पर्क बिन्दु हो।

PALS भनेको के हो?

तपाईंका सोधनीहरूको उत्तर दिन वार्डहरू र विभागहरूसित कुरा गर्दा PALS ले सम्पर्क सेवा प्रदान गर्दछ। यसमा तपाईंसित सोझै सम्पर्क गर्न क्लिनिसियन वा क्लिनिकल एडमिनिस्ट्रेटिभ टीम्स (CATs) का सदस्यहरू मध्ये एकलाई भन्नु सामेल हुन सक्दछ। हामी यसबारे तपाईंसँग विचार-विमर्श गर्नेछौँ।

PALS ले बिरामी र उनीहरूका नातेदारहरूलाई मद्दत गर्ने अनेकौँ तरिका छन्। PALS ले तपाईंलाई कसरी मद्दत गर्न सक्दछ भन्ने केही उदाहरण यसप्रकारले छन्:

- यदि तपाईंलाई आगामी शल्यक्रिया वा प्रक्रियासित सम्बन्धित कुनै प्रश्न सोध्नु छ भने;
- यदि तपाईंले वा तपाईंको निकट कसैले प्राप्त गरिरहेको उपचारबाट तपाई असन्तुष्ट हुनुहुन्छ भने;
- यदि अस्पतालमा भर्ती बिरामीलाई छुट्टी दिइँदै छ र अब के हुनेछ भन्ने बारेमा तपाईं अन्योलमा हुनुहुन्छ भने;
- हालै दिवङ्गत भएका तपाईंका नातेदारलाई दिइएको सेवासित सम्बन्धित तपाईंका प्रश्नहरू छन भने।

तपाईंका प्रश्नहरूको उत्तर 5 कार्य दिवसभित्रै उपलब्ध गराउने लक्ष्य PALS ले राख्ने छ। कहिलेकाहिँ, यसभन्दा बढी समय लाग्न सक्दछ, किनभने उत्तर खोज्नका लागि हामीलाई बढी समय चाहिन्छ वा प्रश्नहरू बढी जटिल हुन सक्दछन्। हामीले तपाईंसँग पहिलोपल्ट कुरा गर्दा सामान्यतया तपाईंका प्रश्नहरूको उत्तर दिनमा केही लामो समय लाग्न सक्ने विषयमा हामी तपाईंलाई बताउन सक्षम हुनेछौँ। जेहोस्, यदि अपेक्षा गरिएभन्दा बढी समय लागिरहेको हामी पाउँछौँ भने तपाईंलाई सूचित राख्न हामी तपाईंको सम्पर्कमा रहने छौँ। हामी तपाईंलाई मद्दत गर्न सक्दो प्रयास गर्न चाहन्छौँ।

PALS लाई कसरी सम्पर्क गर्ने

तपाईंले हामीलाई टेलिफोन, ईमेल, पत्रमार्फत, अथवा हाम्रो कार्यालयमा आएर सम्पर्क गर्न सक्नुहुन्छ (तपाईंले कुनै अप्वाइन्टमेन्ट लिनु पर्दैन)।
हामी सोमबारदेखि शुक्रबार विहान 8.30 बजे - साँझ 4.30 बजेसम्म खुल्ला छौं।

हामीलाई यस नम्बरमा कल गर्नुहोस्: **0118 322 8338**

हामीलाई ईमेल गर्नुहोस्: **PALS@royalberkshire.nhs.uk**

हामीलाई पत्र पठाउनुहोस्: **PALS, Main Entrance, Level 2, Royal Berkshire Hospital, Craven Road, Reading RG1 5AN**

यदि तपाईंका चिन्ताहरू बढी जटिल छन् भने हामी तपाईंलाई लेखेर दिन भन्न सक्दछौं। पहिला तपाईंसँग विचार-विमर्श गर्न हामीलाई खुशी लाग्नेछ र लेखेर लिन आवश्यक परे तपाईंलाई सल्लाह दिइन सकिन्छ, अथवा केही यस्तो हुन सक्दछ जसको बारेमा हामी टेलिफोनमा नै तपाईंलाई मद्दत गर्न सक्छौं।

यदि तपाईंलाई थप सहायताको खाँचो पर्दछ भने

सबै बिरामी, उनीहरूका नातेदार एवम् स्याहारकर्ताहरूलाई गोपनीय सेवा प्रदान गर्न रोयल बर्कशायर हस्पिटलद्वारा PALS मा कार्य गर्ने स्टाफ राखिएको छ। हामी यहाँ तपाईंको कुरा सुन्न र मद्दत गर्नका लागि छौं; तर, हामी पैरवी सेवा दिँदैनौं। यदि तपाईंलाई पैरवी सेवा चाहिन्छ भने, कृपया सम्पर्क गर्नुहोस्:

Healthwatch Reading Oxford Road Community Centre, 344 Oxford Road, Reading RG30 1AF 0118 214 5579 info@healthwatchreading.co.uk	Healthwatch Wokingham Wokingham Charity and Community Hub, Waterford House, Erfstadt Court, Wokingham RG40 2YF 0118 418 1418 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	Healthwatch Windsor, Ascot and Maidenhead Fernbank Road Ascot SL5 8JW 01753 851725 info@healthwatchwam.co.uk

यदि तपाईं यी परिषद्को बासिन्दा हुनुहुन्न भने, कृपया सम्पर्क गर्नुहोस्:
The Advocacy People, 0330 440 9000 info@theadvocacypeople.org.uk

औपचारिक सिकायत गर्ने तरिका

PALS ले यसपटक तपाईंलाई मद्दत गर्न असक्षम रहेको तपाईंले निर्णय गर्न सक्नुहुन्छ र तपाईं औपचारिक सिकायत गर्न चाहन सक्नुहुन्छ। अथवा तपाईंको प्रश्नको सम्बोधन औपचारिक सिकायतद्वारा राम्रोसित हुन सक्नेछ भनी हामीले सुझाव दिन सक्दछौँ। PALS यसबारे विचार-विमर्श गर्न र सल्लाह दिनमा खुसी छ।

औपचारिक सिकायत गर्नका लागि, तपाईंले आफ्ना चिन्ताहरूलाई लिखित रूपमा दिनु पर्नेछ (यदि तपाईंले PALS मार्फत पहिलेनै त्यसो गरिसक्नुभएको छैन भने)। त्यसो गर्ने तरिकाका विवरणहरू निम्न प्रकारले छन्:

हामीलाई ईमेल गर्नुहोस्: **complaints@royalberkshire.nhs.uk**

हामीलाई पत्र पठाउनुहोस्: **Complaints, Main Entrance, Level 2, Royal Berkshire Hospital, Craven Road, Reading, RG1 5AN**

तपाईंले कम्प्लेन्ट्स टीमलाई **0118 322 8338** मा कल गर्न सक्नुहुन्छ।

तपाईंको सिकायत प्राप्तिको सूचना दिन र अब के हुनेछ भन्ने जानकारी तपाईंलाई दिन कम्प्लेन्ट्स टीमले तपाईंलाई सोझै सम्पर्क गर्नेछ।

औपचारिक सिकायतहरूको अन्वेषण 25 कार्य दिवसभित्र गर्ने हाम्रो लक्ष्य रहन्छ र तपाईंको सिकायतको जवाफ तपाईंलाई पत्रद्वारा वा बैठकमा दिइने छ।

सन्देश सेवा

PALS ले तपाईंलाई आफ्नो प्रियजन अस्पतालमा हुँदा सन्देश पठाउन सक्षम बनाउन एक सन्देश सेवा पनि प्रस्ताव गर्दछ। तपाईंको सन्देश प्राप्तकर्ताका लागि थप अविस्मरणीय बनाउन, हाम्रो रङ्गीन टेम्प्लेट प्रयोग गरी प्रस्तुत गरिने छ। यो गर्नका लागि, कृपया PALS टोलीलाई प्रत्यक्ष रूपमा इमेल गर्नुहोस्।

मामा गएर PALS का बारेमा थप कुरा पत्ता लगाउनुहोस्
www.royalberkshire.nhs.uk/about-us/contact-us/patient-advice-and-liaison-service-pals/