



The Dudley Group
NHS Foundation Trust

پیشنٹ ایڈوائس اینڈ لائن سروس (PALS) اور شعبہ شکایات

مریض کے لئے معلوماتی پرچہ

پیشنت ایڈوائس اینڈ لائن سروس

کوئی تشویش یا شکایت پیش کرنا

ہم اس بات کو یقینی بنانے کے لیے ہر ممکن کوشش کریں گے کہ آپ کو بہتر معیار کی نگہداشت حاصل ہو۔ البتہ کبھی کبھی ہم اسے حاصل نہیں کر پاتے اور آپ کی توقعات پوری نہیں ہوتیں۔ اگر ایسا ہوتا ہے تو، ہم چیزوں کو درست کرنے کی اپنی بھرپور کوشش کریں گے اور دوسروں کے لیے اپنی خدمات کو بہتر بنانے کے لیے آپ کی تشویشات یا شکایت سے سبق حاصل کریں گے۔

میں کس سے بات کروں؟

جہاں ممکن ہو، براہ کرم اس وارڈ یا شعبے کے انچارج فرد سے بات کریں جو آپ کو نگہداشت فراہم کر رہا ہے، کیونکہ وہ آپ کی تشویشات کو فوری طور پر حل کر سکتے ہیں۔ بصورت دیگر، آپ پیشنت ایڈوائس اینڈ لائن سروس (PALS) سے بھی اپنی مدد کے لیے رابطہ کر سکتے ہیں۔

PALS کی ٹیم ہمارے مریضوں اور سٹاف کے ساتھ مل کر کام کرتی ہے اور مریضوں، ان کے خاندانوں اور تیمارداروں کو غیر جانبدارانہ اور رازدارانہ مشورہ فراہم کرنے کے لیے عہد بستہ ہے۔

PALS درج ذیل کر سکتی ہے:

- آپ کی شکایات، تشویشات، استفسارات اور مشوروں کو سننا
- آپ کی جانب سے مسائل کو حل کرنے میں مدد کرنا
- NHS کے ضابطہ شکایات اور اس بارے میں معلومات فراہم کرنا کہ آپ کس طرح آزادانہ مدد حاصل کر سکتے ہیں۔

PALS کے رابطے کی تفصیلات

فون : (0510 073 0800) صبح 9 تا شام 5 بجے، پیر تا جمعہ

ای میل : dgft.pals@nhs.net

اگر آپ کی تشویش یا شکایت کسی جی پی، فیملی ڈیٹسٹ، فارماسسٹ یا آپٹیشن کے بارے میں ہے تو، براہ کرم پہلی بار انفرادی پریکٹس یا سروس سے بات کریں۔ بصورت دیگر، مقامی کمشنر سے رابطہ کریں یا NHS انگلینڈ کو 0300 311 33 پر کال کریں۔

شکایات

اگر آپ رسمی شکایت کرنا چاہتے ہیں تو، یہ تحریری طور پر پوسٹ یا ای میل کے ذریعہ؛ یا زبانی طور پر، شکایت کے شعبے یا چیف ایگزیکٹو کے آفس میں کی جاسکتی ہے۔ شکایت کرنے سے آپ کا ہسپتال کا علاج کسی بھی طرح سے متاثر نہیں ہوگا۔

شعبہ شکایات کے رابطے کی تفصیلات:

فون: 01384 321035

ای میل: dgft.complaints@nhs.net

پتہ: Complaints Department or Chief Executive

The Dudley Group NHS Foundation Trust

2nd Floor, South Block

Russells Hall Hospital

Dudley, West Midlands

DY1 2HQ

میری شکایت موصول ہونے پر کیا ہوتا ہے؟

شعبہ شکایات آپ کی شکایت کی وصولی کی رسید دے گا اور آپ کو وہ تاریخ بتائے گا جب شکایت سے متعلق کارروائی کے پورا ہونے کا امکان ہے۔ اگر آپ کی شکایت پر ہماری تفتیش مکمل ہونے میں کوئی تاخیر ہوتی ہے تو، ہم آپ کے ساتھ اس پر گفتگو کریں گے۔

ہم آپ کی شکایت پر گفتگو کے لیے آپ کو سینئر سٹاف سے ملاقات کا موقع دیں گے۔

شکایت کی کارروائی مکمل ہوجانے کے بعد، چیف ایگزیکٹو آپ کو مکمل تحریری جواب فراہم کریں گے۔

میں رسمی شکایت کرنے کے بارے میں کہاں سے مدد حاصل کرسکتا ہوں؟

NHS کمپلینٹس ایڈوکیسی سروس ایک مفت اور آزاد سروس ہے جو شکایت کرنے میں آپ کی مدد کرسکتی ہے۔

فون: 0300 456 2370

ٹیکسٹ: 81025

ای میل: pohwer@pohwer.net

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

اگر میں اپنی شکایت کے جواب سے خوش نہ ہوں تو کیا کروں؟

اگر آپ اپنی شکایت کے جواب سے خوش نہیں ہیں تو، براہ کرم شعبہ شکایات سے رابطہ کریں جو آپ کی شکایت کا جائزہ لیے جانے کا انتظام کرے گی۔

بصورت دیگر، آپ پارلیمنٹری اینڈ ہیلتھ سروس اومبڈسمین (PHSO) سے اپنے کیس پر نظر ثانی کے لیے کہہ سکتے ہیں۔

براہ کرم نوٹ کریں کہ PHSO اس وقت تک کسی شکایت پر تفتیش نہیں کرے گا جب تک ہم نے آپ کی تشویشات پر پوری تفتیش نہ کر لی ہو اور آپ کو جواب نہ دے دیا ہو۔ (اسے مقامی حل کے نام سے جانا جاتا ہے)۔

پارلیمنٹری اینڈ ہیلتھ سروس اومبڈسمین کے رابطے کی تفصیلات:

فون: 0345 015 4033

ویب: www.ombudsman.org.uk

پتہ: Millbank Tower, London SW1P 4QP

لوکل گورنمنٹ اومبڈسمین کے رابطے کی تفصیلات:

فون: 0300 061 0614

ویب: www.lgo.org.uk

پتہ: PO Box 4771, Coventry CV4 0EH

رازداری

آپ ہمیں جو معلومات دیں گے وہ راز میں رہے گی۔ اگر آپ کسی دوسرے کی جانب سے شکایت کر رہے ہیں تو، ہمیں آپ کے ساتھ معلومات کا اشتراک کرنے کے لیے ان کی منظوری درکار ہوگی۔ اگر آپ کی تشویش یا شکایت میں دیگر تنظیمیں بھی شامل ہیں تو، ہم نگہداشت صحت کی ان دیگر تنظیموں سے رابطہ کریں گے لیکن ہمیں پہلے آپ کی اجازت درکار ہوگی۔

اگر آپ کو یہ معلومات کسی متبادل زبان یا شکل میں، جیسے کہ بڑے حروف میں یا آسانی سے پڑھا جانے والا، تو براہ کرم ہمیں 0800 073 0510 پر کال کریں یا dgft.pals@nhs.net پر ای میل کریں یا پیشینٹ ایٹوانس اینڈ لائن سروس کو اس پتے پر لکھیں۔