

सर्रे एवं बोर्डर्स सहभागिता प्रतिक्रिया फाराम

म गर्न चाहन्छु: टिप्पणी प्रशंसा
 शिकायत (एउटा बक्समा चिह्न लगाउनुहोस्)

टीम वा सेवाको नाम:

कृपया तल दिइएको स्थानमा ब्यौरा दिनुहोस्:

यदि तपाईंको कुनै टिप्पणी वा शिकायत छ भने कृपया हामीले त्यसलाई सुधारका लागि के गर्न सक्छौं भन्ने जानकारी हामीलाई दिनुहोस्:

तपाईंको विवरण

पूरा नाम:

ठेगाना:

फोन: ईमेल:

म हुँ: ट्रस्ट सेवाहरूको प्रयोग गर्ने व्यक्ति स्याहारकर्ता वकिल

अन्य:(कृपया खुलासा गर्नुहोस्)

मेरो टिप्पणी, प्रशंसा वा शिकायत बारे कुरा गर्नका लागि कृपया मलाई फोनद्वारा सम्पर्क गर्नुहोस्।

कृपया आफ्नो पूरा भरिएको फाराम निम्न ठेगानामा बुझाउनुहोस्:

शिकायत एवं PALS म्यानेजर, सर्रे एवं बोर्डर्स सहभागिता एनएचएस फाउन्डेशन ट्रस्ट, 18 Mole Business Park, Leatherhead KT22 7AD

तपाईंप्रति हाम्रो वचनबद्धता

सेवाहरूको प्रयोग गर्ने र उनीहरूका स्याहारकर्ताहरूले कुनै शिकायत गरे वा मामिला अथवा चिन्ता उठाए बापत उनीहरूसँग कुनै नराम्रो व्यवहार गरिने छैन।

शिकायत एवं PALS टीमका कार्य ट्रस्टको प्रशासन व्यवस्था अन्तर्गत प्रशासित र निरीक्षणाधीन छ।

हाम्रो सम्पर्क

फोन: 01372 216202, 01372 216203 वा 01372 216204

ईमेल: pals@sabp.nhs.uk वा complaints@sabp.nhs.uk

हुलाक: 18 Mole Business Park, Leatherhead KT22 7AD

तपाईंले संलग्न प्रतिक्रिया फाराम पूरा भरेर यसलाई माथिको ठेगानामा बुझाउन सक्नुहुन्छ।

यदि तपाईंलाई यो जानकारी अर्को स्वरूप जस्तै ठूला अक्षरमा, ब्रेलमा, सरल पढाई वा अन्य कुनै भाषामा चाहिन्छ भने कृपया निम्नमा सम्पर्क गर्नुहोस्:

फोन: 01372 216285 ईमेल: communications@sabp.nhs.uk

सर्रे एवं बोर्डर्स सहभागिता एनएचएस फाउन्डेशन ट्रस्ट
18 Mole Business Park, Leatherhead, Surrey KT22 7AD

फोन: 0300 55 55 222 टेक्स्टफोन: 020 8964 6326

फ्याक्स: 01372 217111 www.sabp.nhs.uk

प्रकाशन सन्दर्भ: M56287PALS/V2

प्रकाशन मिति: जनवरी 2013

रोगी सल्लाह एवं
सम्पर्क सेवा,
शिकायत र प्रशंसाहरू

राम्रो जीवनका लागि



रोगी सल्लाह एवं सम्पर्क सेवा [Patient Advice and Liaison Service (PALS)] एक गोपनीय सेवा हो जसले मामिलाहरू, समस्याहरू र चिन्ताहरूको त्वरित निवारण हेतु तपाईंसँग मिलेर काम गर्दछ।

यदि तपाईंलाई केही समस्या छ र कसलाई सोध्ने भन्ने तपाईंलाई थाहा छैन, यदि तपाईंलाई जानकारी चाहिएको छ र कहाँ जाने भन्ने तपाईंलाई थाहा छैन, तपाईंले हाम्रा सेवाहरूबारे टिप्पणी गर्न चाहनुहुन्छ तर कहाँ गर्ने भन्ने पक्का छैन, अथवा तपाईंलाई स्याहार सेवाको प्रक्रियाबारे सल्लाह वा जानकारी चाहिएको छ भने हामीले मद्दत गर्न सक्छौं।

हामीले तपाईंलाई समाधान गर्नमा मद्दत गर्न सक्ने मामिलाहरूका उदाहरण यसप्रकार छन्:

- ▶ तपाईंलाई वकिलको सहायता चाहिएको छ र कसरी सम्पर्क गर्ने भन्ने थाहा छैन भने
- ▶ तपाईंले हाम्रो सेवाहरूको प्रयोग गर्न हुन्छ वा स्याहारकर्ता हुनुहुन्छ र उपचारको बारेमा केही चिन्ता छन् भने

PALS प्रक्रिया

तपाईंका चिन्ताहरूबारे कुराकानी गर्न र सम्भव समाधानका लागि हामीले तपाईंलाई फोन गर्न सक्छौं, ईमेल गर्न सक्छौं वा भेट्न सक्छौं जसको समाधान हामीले एक कार्य-दिवस भित्रै गर्ने लक्ष्य राख्दछौं।

तपाईंले उठाउनुभएको मामिलाको सम्बन्धमा हामीले गर्ने सबै कार्यहरूका परिणामहरू बारे तपाईंलाई जनाउनेछौं र तपाईंलाई समाधानबाट सन्तुष्ट पार्ने कुरो हामी सुनिश्चित गर्नेछौं।

सर् र एंव बोर्डर्समा (Surrey and Borders) हामीले मानिसहरूका अनुभवहरूबाट पाठ सिक्दै हाम्रा सेवाहरूलाई निरन्तर सुधार्ने लक्ष्य राख्दछौं। तसर्थ, हामीले PALS भित्र उठाइएका मामिलाहरू र प्रवृत्तिहरू बारे बेनामी रिपोर्टहरू निरन्तर ट्रस्टका प्रशासन समूहहरू र समितिहरूलाई उपलब्ध गराउने गर्छौं।

शिकायत सेवा

कुनै समयमा तपाईंले शिकायत गर्न चाहेको अनुभव गर्न सक्नुहुन्छ र हामीले तपाईंलाई सन्तुष्टी हुनेगरी तपाईंको शिकायतको यथासक्य समाधान गर्नेछौं।

हामीले:

- ▶ तपाईं कुन कुराले असन्तुष्ट हुनुहुन्छ भन्ने कुरो सठीक रूपमा खुट्ट्याउनका लागि तपाईंसँग तपाईंको शिकायतको सम्बन्धमा चर्चा गर्नेछौं
- ▶ तपाईंले उठाउनुभएको चिन्ता बारे अन्वेषण गर्नेछौं
- ▶ शिकायतको समाधान कसरी गरियो र समस्या फेरि नदोहोरियोस् भन्नाखातिर के समुचित पाइलाहरू सारिए भन्ने विषयमा तपाईंलाई लेख्नेछौं

शिकायतको प्रक्रिया

तपाईंले ट्रस्टका सेवाहरूको कुनैपनि पक्ष बारे आफ्नो शिकायत लिखित रूपमा, ईमेलद्वारा वा फोनद्वारा गर्न सक्नु हुन्छ। तपाईंको शिकायत प्राप्त भएको तीन कार्य-दिवस भित्रमा तपाईंलाई हामीले शिकायत प्राप्तिको पत्र पठाउनेछौं।

त्यसपछि हामीले तपाईंद्वारा उठाइएका मामिलाहरूको अन्वेषण गर्नेछौं र तपाईंका लागि त्यो मामिलाको समाधान गर्ने उद्देश्यले अन्वेषणका परिणामहरूको समीक्षा गर्नेछौं। तपाईंले भन्नुभएको आधारमा त्वरित कार्रवाईको आवश्यकता महसूस गरिन्छ भने अबेर नगरीकन त्यसो गरिनेछ।

यदि तपाईंले अरु कसैको तर्फबाट शिकायत गर्नुभएको छ भने तपाईंलाई जवाफ दिनका लागि हामीलाई सो व्यक्तिको लिखित अनुमतिको आवश्यकता पर्नेछ। यो एक कानूनी आवश्यकता हो जसको हामीले पालन गर्नु पर्दछ।

ट्रस्टको जवाफबाट म सन्तुष्ट भइन भने के हुन्छ?

तपाईंको शिकायत बारे हाम्रो जवाफबाट तपाईं सन्तुष्ट हुनुहुन्न भने तपाईंले हामीलाई फेरि सम्पर्क गर्न सक्नुहुन्छ र त्यसको कारण जनाउनु पर्छ। यी मामिलाहरूमा भेटघाट गर्नाले समस्याहरूको समाधान गर्नमा प्रायः मद्दत पाइन्छ किनभने यसरी हामीले तपाईंद्वारा भन्न खोजिएको कुरा सुन्न पाउँछौं र हामीले मामिलालाई बढी राम्ररी बुझाउन सक्छौं। हामीले तपाईंलाई सहूलियत हुने ठाउँमा कुनै बैठकको आयोजन गर्ने प्रयास गर्छौं।

मैले स्वतन्त्र सल्लाह कहाँबाट पाउन सक्छु?

यदि तपाईंलाई ट्रस्ट बाहिरको सल्लाह चाहिन्छ भने तपाईंले स्थानीय स्वतन्त्र शिकायत सहायता सेवालाई (Independent Complaints Advocacy Service) सम्पर्क गर्न सक्नुहुन्छ:

ICAS, 7th Floor, Cavendish House, Breeds Place
Hastings, East Sussex, TN34 3AA

फोन: 0330 440 9000 वा ईमेल: hastings.office@seap.org.uk

यदि म अन्वेषणबाट सन्तुष्ट हुन सकिन भने के गर्ने?

यदि तपाईं स्थानीय समस्या समाधान प्रक्रियाको परिणामबाट सन्तुष्ट हुनुहुन्न भने तपाईंले आफ्नो शिकायत माथि विचार गर्नका लागि संसदीय र स्वास्थ्य सेवा लोकपाललाई (ombudsman) भन्न सक्नुहुन्छ।

संसदीय र स्वास्थ्य सेवा लोकपाललाई
Millbank Tower, Millbank, London, SW1P 4QP

शिकायत हेल्पलाइन: 0345 015 4033

ईमेल: phso.enquiries@ombudsman.org.uk

वेबसाइट: www.ombudsman.org.uk

प्रशंसा

हाम्रा सेवाहरूको प्रयोग गर्नेहरूबाट सकारात्मक प्रतिक्रिया प्राप्त गर्दा हामीलाई सधैं खुशी लाग्दछ। हाम्रो सेवाहरू बारे प्रशंसा गर्नका लागि कृपया संलग्न फारामको प्रयोग गर्नुहोस्।