

Cambridgeshire and Peterborough  
NHS Foundation Trust

Rozumiemy zdrowie psychiczne, rozumiemy ludzi

Patient Advice and Liaison Service

Dział ds. porad i kontaktów z pacjentami

Służymy pomocą

Partnerska współpraca z Uniwersytetem Cambridge

**Patient Advice and Liaison Service (PALS)**

**Dział ds. porad i kontaktów z pacjentami (PALS)**

Pacjenci, krewni i opiekunowie korzystający z usług zespołu ochrony zdrowia psychicznego *Cambridgeshire and Peterborough NHS Foundation Trust* mogą czasem potrzebować pomocy, porad, informacji i wsparcia.

W takich sytuacjach pomocą służy dział ds. porad i kontaktów z pacjentami – *Patient Advice and Liaison Service (PALS)*.

Udzielamy poufnych porad, informacji i wsparcia, pomagamy w rozwiązywaniu wszelkich problemów dotyczących zapewnianej przez nas opieki, udzielamy wskazówek na temat różnorodnych usług świadczonych przez służbę zdrowia (NHS), nasz zespół ochrony zdrowia psychicznego oraz inne miejscowe organizacje.

Nasz dział:

- zapewnia porady i wsparcie użytkownikom usług, ich rodzinom i opiekunom
- udziela informacji dotyczących usług świadczonych przez państwową służbę zdrowia
- przyjmuje zastrzeżenia, sugestie i zapytania
- pomaga szybko rozwiązywać problemy
  
- udziela informacji na temat procedury składania i rozpatrywania skarg oraz wsparcia dostępnego w tym zakresie.

**Korzystanie z usług PALS w żaden sposób nie wpłynie negatywnie ani nie spowoduje pogorszenia otrzymywanej opieki, a pomoże nam ulepszać usługi.**

Mimo że PALS stanowi część zespołu ochrony zdrowia psychicznego, nasza działalność jest niezależna, gdy rozpatrujemy kwestie zgłoszone przez użytkowników usług i opiekunów, kontaktujemy się z personelem, kierownictwem oraz w stosownych przypadkach z innymi właściwymi organizacjami w celu wynegocjowania natychmiastowych lub szybkich rozwiązań.

Prowadzimy bliską współpracę z ośrodkami rzecznictwa w zakresie zdrowia psychicznego, aby zagwarantować użytkownikom usług możliwość kontaktu z PALS oraz korzystania z pomocy rzeczników w razie potrzeby.

Możemy również skierować użytkowników usług, ich rodziny i opiekunów do konkretnych organizacji lokalnych lub krajowych, które mogą udzielić wsparcia.

***Rozpatrując uwagi zgłoszone przez użytkowników usług i opiekunów działamy niezależnie.***

Usługi PALS są poufne. Dane kontaktowe:

Tel. 0800 376 0775 od poniedziałku do piątku w godz. 9.00 – 17.00

Poza tymi godzinami można zostawić wiadomość na automatycznej sekretarce PALS, a my odpowiemy w następny dzień roboczy. Prosimy pamiętać, że to nie jest numer do kontaktu w nagłych wypadkach.

E-mail: [pals@cpft.nhs.uk](mailto:pals@cpft.nhs.uk)

Ewentualnie można wysłać pismo do kierownika naszego działu (*PALS Manager*) na adres siedziby głównej zespołu ochrony zdrowia psychicznego.

Luty 2010

**DALSZE INFORMACJE:**

Siedziba główna: Elizabeth House, Fulbourn Hospital,  
Cambridge CB21 5EF.

Tel. 01223 726789 Fax: 01480 398501

[www.cpft.nhs.uk](http://www.cpft.nhs.uk)