

# ਕੋਈ ਚਿੰਤਾ ਜਤਾਉਣੀ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨੀ

ਮਰੀਜ਼ਾਂ, ਪਰਿਵਾਰਾਂ ਅਤੇ ਦੇਖਭਾਲ ਕਰਨ ਵਾਲਿਆਂ ਲਈ ਜਾਣਕਾਰੀ  
- Punjabi



‘ਸੁਣਨ ਅਤੇ ਸਿੱਖਣ ਦੁਆਰਾ ਸੁਧਾਰ ਕਰਨਾ’

## University Hospital Southampton NHS Foundation Trust (ਯੂਨੀਵਰਸਿਟੀ ਹੋਸਪਿਟਲ ਸਾਊਥੈਂਪਟਨ NHS ਫਾਊਂਡੇਸ਼ਨ ਟ੍ਰਸਟ)

Tremona Road  
Southampton  
Hampshire  
SO16 6YD

**Punjabi**  
ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਹ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਕਿਸੇ ਵਿਕਲਪਕ ਫਾਰਮੈਟ ਵਿੱਚ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬ੍ਰੈਲ, ਵੱਡੇ ਅੱਖਰ ਜਾਂ ਆਡੀਓ, ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਮਰੀਜ਼ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨਾਲ 023 8120 6325 'ਤੇ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ, [pals@uhs.nhs.uk](mailto:pals@uhs.nhs.uk) 'ਤੇ ਈਮੇਲ ਕਰੋ ਜਾਂ ਹਸਪਤਾਲ ਦੀ ਮੁੱਖ ਰਿਸੈਪਸ਼ਨ ਡੈਸਕ ਤੋਂ ਪੁੱਛੋ।

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

© 2022 ਯੂਨੀਵਰਸਿਟੀ ਹੋਸਪਿਟਲਸ ਸਾਊਥੈਂਪਟਨ NHS ਫਾਊਂਡੇਸ਼ਨ ਟ੍ਰਸਟ। ਸਭ ਹੱਕ ਰਾਖਵੇਂ ਹਨ। ਕਾਪੀਰਾਈਟ ਧਾਰਕ ਦੀ ਆਗਿਆ ਦੇ ਬਿਨਾਂ ਪੂਰਾ ਜਾਂ ਇਸਦਾ ਕੋਈ ਹਿੱਸਾ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਨਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ।

ਸੰਸਕਰਣ 2. ਮਾਰਚ 2022 ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ। ਮਾਰਚ 2025 ਵਿੱਚ ਸਮੀਖਿਆ ਲਈ ਨੀਯਤ। 2138

### ਸੁਧਰਨ ਵਿੱਚ ਸਾਡੀ ਮਦਦ ਕਰੋ

ਮਰੀਜ਼ਾਂ, ਦੇਖਭਾਲਕਰਤਾਵਾਂ ਅਤੇ ਪਰਿਵਾਰਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰਕੇ ਅਸੀਂ ਆਪਣੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨੂੰ ਬਿਹਤਰ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਵਚਨਬੱਧ ਹਾਂ। ਤੁਹਾਡੇ ਅਨੁਭਵ ਨੂੰ ਸੁਣ ਕੇ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਤੋਂ ਸਿੱਖ ਕੇ, ਅਸੀਂ ਉੱਚ ਗੁਣਵੱਤਾ ਵਾਲੀ, ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਅਤੇ ਹਮਦਰਦੀ ਭਰੀ ਦੇਖਭਾਲ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾ ਸਕਦੇ ਹਾਂ। ਤੁਸੀਂ ਕਈ ਤਰੀਕਿਆਂ ਨਾਲ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹੋ:

- ਆਪਣੀ ਕਹਾਣੀ ਸਾਂਝੀ ਕਰਨੀ
- ਮਰੀਜ਼ ਫੋਰਮਾਂ ਅਤੇ ਪੈਨਲਾਂ ਵਿੱਚ ਹਿੱਸਾ ਲੈਣਾ
- ਗੁਣਵੱਤਾ ਸਮੀਖਿਆ ਵਿੱਚ ਹਿੱਸਾ ਲੈਣਾ

ਹੋਰ ਜਾਣਨ ਲਈ, ਜਾਂ ਸਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਕਹਾਣੀ ਚੱਸਣ ਲਈ, ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਦੇਖਭਾਲ ਦੇ ਅਨੁਭਵ ਬਾਰੇ ਟੀਮ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ:

ਈਮੇਲ: [patientinvolvement@uhs.nhs.uk](mailto:patientinvolvement@uhs.nhs.uk)  
ਟੈਲੀਫੋਨ: 023 8120 1676



## ਮੈਂ ਕਿਸ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਾਂ?


ਕੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਦਾ ਮਤਲਬ ਹੈ ਕਿਸੇ ਚੀਜ਼ ਬਾਰੇ ਗੱਲ ਕਰਨਾ ਜਿਸ ਬਾਰੇ ਤੁਸੀਂ ਖੁਸ਼ ਨਹੀਂ ਹੋ। ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਕੋਈ ਚਿੰਤਾ ਜ਼ਾਹਰ ਕਰਨ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਦੀ ਚੋਣ ਕਰਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਇਸ ਨੂੰ ਗੰਭੀਰਤਾ ਨਾਲ ਲਵਾਂਗੇ।


### ਵੱਖ-ਵੱਖ ਢੰਗ ਹਨ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਨਾਲ ਤੁਸੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ:

1. ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ ਉਸ ਸਮੇਂ ਦੇ ਨੇੜੇ ਸਮੱਸਿਆਵਾਂ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨਾ ਸੌਖਾ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਜਦੋਂ ਉਹ ਵਾਪਰਦੀਆਂ ਹਨ। ਤੁਹਾਡੀ ਦੇਖਭਾਲ ਕਰ ਰਹੇ ਸਟਾਫ਼ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰੋ। ਇਹ ਵਿਭਾਗ ਲਈ ਵਾਰਡ ਮੈਨੇਜਰ ਜਾਂ ਮੈਟਰਨ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਉਹ ਉਹਨਾਂ ਗੱਲਾਂ 'ਤੇ ਚਰਚਾ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ ਜਿਹਨਾਂ ਬਾਰੇ ਤੁਸੀਂ ਖੁਸ਼ ਨਹੀਂ ਹੋ ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਨਗੇ।
2. ਜੇ ਵਿਭਾਗ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰਕੇ ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਹੋਈਆਂ ਹਨ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਮਰੀਜ਼ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨਾਲ ਵੀ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਚਾਹੋ ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਕਿਸੇ ਨੂੰ ਉਹਨਾਂ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਲਈ ਕਹਿ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ ਹੇਠਾਂ ਹਨ:

 ਟੈਲੀਫੋਨ  
023 8120 6325

 ਈਮੇਲ  
pals@uhs.nhs.uk

 ਡਾਕ  
Patient support services, Mailpoint 81, Southampton General Hospital, Tremona Road, Southampton, SO16 6YD.

 SMS ਟੈਕਸਟ ਸੁਨੇਹਾ  
'callback' ਅਤੇ ਆਪਣਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਨੰਬਰ ਲਿਖ ਕੇ 07879 667350 'ਤੇ ਟੈਕਸਟ ਸੁਨੇਹਾ ਭੇਜੋ ਅਤੇ ਕੋਈ ਤੁਹਾਨੂੰ ਵਾਪਸ ਫੋਨ ਕਰੇਗਾ।

 ਤੁਸੀਂ ਸਾਊਥੈਪਟਨ ਜਨਰਲ ਹਸਪਤਾਲ ਵਿਖੇ C ਮੰਜ਼ਿਲ 'ਤੇ ਸਾਡੇ ਮੁੱਖ ਰਿਸੈਪਸ਼ਨ ਡੈਸਕ 'ਤੇ ਜਾ ਕੇ ਮਰੀਜ਼ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨਾਲ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਵੀ ਗੱਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।

ਤੁਸੀਂ ਸਿੱਧਾ ਸਾਡੇ ਚੀਫ਼ ਐਗਜ਼ੀਕਿਊਟਿਵ ਨੂੰ ਲਿਖ ਕੇ ਵੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।

## ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਕੌਣ ਮੇਰੀ ਮਦਦ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ?

ਤੁਸੀਂ ਸ਼ਾਇਦ ਦੇਖੋ ਕਿ ਕਿਸੇ ਰਿਸ਼ਤੇਦਾਰ, ਦੋਸਤ ਜਾਂ ਦੇਖਭਾਲ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਡੀ ਮਦਦ ਕਰਨ ਲਈ ਕਹਿਣਾ ਮਦਦਗਾਰ ਹੈ। ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਇਹ ਵਿਕਲਪ ਚੁਣਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸਹਿਮਤੀ ਮੰਗ ਸਕਦੇ ਹਾਂ, ਤਾਂ ਜੋ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਇਆ ਜਾ ਸਕੇ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਦੇਖਭਾਲ ਬਾਰੇ ਸਾਡੇ ਦੁਆਰਾ ਉਹਨਾਂ ਨਾਲ ਗੱਲਬਾਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਤੋਂ ਖੁਸ਼ ਹੋ।

ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਡੀ ਮਦਦ ਕਰਨ ਲਈ ਹੋਰ ਸੇਵਾਵਾਂ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਹਨਾਂ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ, ਤਾਂ ਸਲਾਹ ਲਈ ਰੋਗੀ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ।

ਇਸ ਹਸਪਤਾਲ ਵਿੱਚ ਉਪਲਬਧ ਮਦਦ ਅਤੇ ਸਲਾਹ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ:

- ਦੁਭਾਸ਼ੀਆ ਸੇਵਾਵਾਂ
- ਸੰਚਾਰ ਅਤੇ ਪਹੁੰਚਯੋਗ ਜਾਣਕਾਰੀ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ
- ਵਕੀਲ
- ਮਾਨਸਿਕ ਸਿਹਤ ਸਬੰਧੀ ਸਹਾਇਤਾ

ਸੁਤੰਤਰ ਮਦਦ ਅਤੇ ਸਲਾਹ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ:



### ਪੇਸ਼ੰਟਸ ਐਸੋਸੀਏਸ਼ਨ:

ਟੈਲੀਫੋਨ: 0845 608 4455  
www.patients-association.com

 healthwatch  
Southampton

### ਹੈਲਥਵਾਚ ਸਾਊਥੈਪਟਨ:

ਟੈਲੀਫੋਨ: 023 8021 6018  
www.healthwatchsouthampton.co.uk

 avma  
action against medical accidents

### AvMA:

ਟੈਲੀਫੋਨ: 0845 123 2352  
www.avma.org.uk

 the  
advocacy  
people

ਟੈਲੀਫੋਨ: 0330 440 9000  
www.theadvocacypeople.org.uk

## ਜਦੋਂ ਮੈਂ ਕੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਦਾ/ਕਰਦੀ ਹਾਂ ਤਾਂ ਕੀ ਹੁੰਦਾ ਹੈ?

ਜਦੋਂ ਤੁਸੀਂ ਕੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਮਰੀਜ਼ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਚਰਚਾ ਕਰਨਗੀਆਂ ਕਿ ਅਸੀਂ ਮਾਮਲੇ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਕਿਵੇਂ ਕਰਾਂਗੇ।

ਉਹ:

- ਤਿੰਨ ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਮਿਲਣ ਦੀ ਸੂਚਨਾ ਦੇਣਗੇ।
- ਇਹ ਪੱਕਾ ਕਰਨਗੇ ਕਿ ਇੱਕ ਕੇਸ ਹੈਂਡਲਰ ਆਉਣ ਵਾਲੇ ਦਿਨਾਂ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਕੇ ਆਪਣੀ ਜਾਣ-ਪਛਾਣ ਦੱਸੇਗਾ।
- NHS ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਅਤੇ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਬਾਰੇ ਵਿਆਖਿਆ ਕਰਨਗੇ।
- ਜਿਸ ਘਟਨਾ ਬਾਰੇ ਤੁਸੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰ ਰਹੇ ਹੋ ਉਸ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕਿਸੇ ਵੀ ਹੋਰ ਏਜੰਸੀਆਂ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਅਤੇ ਤਾਲਮੇਲ ਕਰਨਗੇ।
- ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਸਹਿਮਤੀ ਬਣਾਉਣਗੇ ਕਿ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਕਿਵੇਂ ਜਵਾਬ ਦੇਵਾਂਗੇ। ਇਹ ਪੱਤਰ ਜਾਂ ਈਮੇਲ ਦੁਆਰਾ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਮੀਟਿੰਗ ਵਿੱਚ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- ਤੁਹਾਨੂੰ ਦੱਸਣਗੇ ਕਿ ਜੇ ਸਾਡੀ ਸੇਵਾ ਉਮੀਦ ਕੀਤੇ ਗਏ ਮਿਆਰ ਤੋਂ ਹੇਠਾਂ ਹੋਵੇ ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਕਿਵੇਂ ਸੁਧਾਰ ਕਰਾਂਗੇ।

ਇਹ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਮੁੱਦਾ ਵਾਪਰਨ ਦੇ 12 ਮਹੀਨਿਆਂ ਦੇ ਅੰਦਰ, ਜਾਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਮੁੱਦੇ ਜਾਂ ਇਸਦੇ ਅਸਰ ਦਾ ਪਤਾ ਲੱਗਣ ਦੇ 12 ਮਹੀਨਿਆਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕਰੋ, ਤਾਂ ਜੋ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਜਾਂਚ-ਪੜਤਾਲ ਕਰ ਸਕੀਏ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਨਾਲ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸਾਡੇ ਵੱਲੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਇਲਾਜ 'ਤੇ ਅਸਰ ਨਹੀਂ ਪਵੇਗਾ ਜਾਂ ਇਹ ਤੁਹਾਡੇ ਡਾਕਟਰੀ ਰਿਕਾਰਡਾਂ ਦਾ ਹਿੱਸਾ ਨਹੀਂ ਬਣੇਗਾ।

ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਤੋਂ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਨਾਲ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੋ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਪਾਰਲੀਮੈਂਟਰੀ ਅਤੇ ਹੈਲਥ ਸਰਵਿਸ ਓਮਬਡਜ਼ਮੈਨ (PHSO) ਨੂੰ ਟੈਲੀਫੋਨ ਦੁਆਰਾ 0345 015 4033 'ਤੇ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ ਜਾਂ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹੋ: [www.ombudsman.org.uk](http://www.ombudsman.org.uk)