

Поддршка на пациентите во Western Health

Како главен давател на здравствени услуги во западниот дел на Мелбурн, Western Health е посветен на укажување на висококвалитетна здравствена нега.

Ако сте пациент во една од нашите болници и имате некој проблем или нешто ве загрижува за време на вашиот престој, ве молиме речете ѝ на главната сестра во одделот што е можно поскоро.

Во мнозинството случаи тие може да помогнат да се реши секој ваш проблем.

Ве молиме стапете во контакт со претставник на пациенти (Patient Representative) ако вашите проблеми не се решени и ви треба натамошна помош.

**Претставник на пациенти
во болницата Фуцкрај**
Болница Фуцкрај
Телефон: (03) 8345 6811
Факс: (03) 9317 7815

**Претставник на пациенти
во болницата Саншајн**
Болница Саншајн
Телефон: (03) 8345 1502
или (03) 8345 0032

Болница Вилијамстаун
Телефон: (03) 8345 6811
Факс: (03) 9317 7815

Дневна болница Санбери
Телефон: 8345 1502



ПОВИКАЈ ПОМОШ



Ако вие сте загрижени, и ние сме загрижени.

Ние разбираме дека вие го знаете вашиот роднина или пријател подобро од нас.

Ако вие или вашето семејство и пријатели забележите дека кај вас нешто се сменило или дека „не е како што треба“ и тоа ве загрижува – сакаме да ни речете.

Што да направите ако сте загрижени



1

Речете ѝ на вашата медицинска сестра, бабица или доктор за вашите проблеми.



2

Речете ѝ на главната сестра или бабица во вашиот оддел за вашите проблеми.



3

Ако тие медицински сестри, бабици или доктори не можат да помогнат, јавете се на 03 8345 HELP (03 8345 4357)

Вашиот повик за помош ќе биде пратен на некој што може да помогне.

Ние во Western Health даваме сè од себе за да им обезбедиме најдобра нега на пациентите. Тоа го правиме во соработка со вас, вашето семејство и пријателите.

Исто така, разбираме дека не секогаш знаеме што е најдобро и дека вашиот роднина или пријател вие го знаете многу подобро од нас.

Во болница може да биде тешко да знаете што да правите кога вие или вашите роднини или пријатели ќе забележите дека нешто „не е како што треба“.

Пристапот „Повикај помош“ е лесен начин да им се пренесе на пациентите, роднините и пријателите кои чекори да ги преземат ако мислат дека некому му „тргнало на полошо“.

Повикај помош – одговори на вашите прашања

Зошто постојат три различни чекори? Не ли е полесно прво да се повика бројот HELP?

Во Western Health, вашата медицинска сестра/бабица или главната медицинска сестра во одделот (понекогаш викана 'NUM/MUM' или Nurse/Midwife Unit Manager) е најдоброто лице за првичен контакт.

Вашата медицинска сестра или бабица сака да имате најдобра можна нега, па затоа е важно да почнете со нив.

По што повикот „Повикај помош“ е различен од тоа што веќе постои?

Иако медицинските сестри/бабици и главните сестри и бабици секогаш биле најдоброто место за првичен контакт, мислиме дека за пациентите, роднините и пријателите е важно да имаат уште една опција.

Понекогаш може да чувствувате дека на вашата загриженост не ѝ е посветено доволно внимание. Ние разбираме дека тоа може да предизвика непотребен стрес. Бројот „Повикај помош“ им дава и на пациентите и на вработените уште една шанса да помогнат.

Ме загрижува дека вработените ќе се однесуваат кон мене поинаку ако се јавам на бројот „Повикај помош“. Дали тоа ќе влијае на мојата нега?

Барањето помош кога сте во болница е оправдано. Вработените во Western Health се тука за да ви дадат нега и да ги задоволат вашите потреби. Ние сфаќаме дека може да забележите работи што ние можеби не сме ги виделе, и ги цениме вашите мислења и сакаме да слушнеме што ве загрижува.

Кога треба да се користи бројот „Повикај помош“?

Бројот „Повикај помош“ е како да вртите 000 за ситуации внатре во болницата и најдобро е да го користите кога сте загрижени поради:

- Отежнато дишење
- Невообичаена сонливост
- Зголемена болка
- Нешто не е во ред, но тешко е да се објасни

Од каде може да се направи повик „Повикај помош“?

Бројот 03 8345 4357 може да се повика од фиксни или мобилни телефони внатре во болницата.

Кој ќе одговори на повикот „Повикај помош“ и што треба да речам?

Вашиот повик ќе отиде директно до телефонистката која ќе сфати дека е потребно веднаш да се направи нешто.

Додека зборува со вас, телефонистката ќе алармира специјално обучен персонал во болницата. Така тие ќе можат да дојдат кај вистинското лице во вистинско време. Важно е на телефонистката да ѝ речете:

Кој ќе одговори на повикот „Повикај помош“ и што треба да речам? (продолжение)

КОЈ: Име и презиме на лицето на кое му е потребна помош (вие или лицето за кое сте загрижени)

КАДЕ: Локацијата (болница, број на креветот и оддел)

Што се случува по повикот „Повикај помош“?

Специјално обучен персонал ќе дојде кај вас во рок од 30 минути по вашиот повик.

Откако ќе слушне што ве загрижува, тимот на „Повикај помош“ ќе направи преглед и ќе разговара со тимот што ве лекува.

Тимот „Повикај помош“ потоа ќе ви ги објасни резултатите на овие разговори на вас и на тимот што ве лекува.

Резултатот може да потврди дека вашиот сегашен план за лекување е исправен или дека е потребен поинаков план за лекување.

Тимот „Повикај помош“ ќе направи сè што може за да ја смири вашата загриженост и да обезбеди дека знаете што се случува.