

# اتصل لطلب المساعدة

## إذا كنت تشعر بالقلق، فنحن نشعر بالقلق.

نحن نتفهم أنك تعرف أحد أفراد أسرتك أو صديقك أفضل مما نعرفه.

إذا لاحظت أنت أو أسرتك أو أصدقاؤك أي تغيير فيك وأنه "ليس على ما يرام تماماً" وتشعر بالقلق لذلك - فنحن نرغب في أن نخبرنا بالأمر.

### ماذا تفعل إذا كنت تشعر بالقلق

١ تحدث إلى ممرضتك / قابلك أو طبيبك عن مخاوفك.



٢ تحدث إلى الممرضة أو القابلة المسؤولة في الجناح عن مخاوفك.



٣ إذا لم تتمكن هذه الممرضات أو القابلات أو الأطباء من المساعدة عندها يرجى الاتصال على الرقم 03 8345 HELP (03 8345 4357)



سيتم تحويل مكالمتك لطلب المساعدة إلى شخص يمكنه المساعدة.

## دعم المرضى في ويسترن هيلث Western Health

بصفتها المزود الرئيسي لخدمات الرعاية الصحية في غرب ملبورن، تلتزم Western Health بتقديم رعاية صحية عالية الجودة.

إذا كنت مريضاً في أي من مستشفياتنا، وكان لديك أية مشاكل / مخاوف أثناء وجودك معنا، يرجى إبلاغ الممرضة المسؤولة في الجناح في أقرب وقت ممكن.

ويمكنها في أغلب الأوقات حل أي مشاكل لديك.

يرجى الاتصال بممثل المريض إذا لم يتم حل مشاكلك وكنت ترغب في الحصول على المزيد من المساعدة.

مستشفى Williamstown  
هاتف: 8345 6811 (03)  
فاكس: 9317 7815 (03)

ممثل مريض مستشفى Footscray  
مستشفى Footscray  
هاتف: 8345 6811 (03)  
فاكس: 9317 7815 (03)

مستشفى Sunbury النهاري  
هاتف: 8345 1502

ممثل مرضى مستشفى Sunshine  
مستشفى Sunshine  
هاتف: 8345 1502 (03)  
أو 8345 0032 (03)



Western Health

نلتزم في Western Health بتقديم أفضل رعاية للمرضى. ونقوم بذلك بالمشاركة معك، ومع أسرتك وأصدقائك.

كما أننا نفهم أيضاً أننا لا نعرف الأفضل دائماً، وأنت أو أفراد أسرتك أو أصدقائك تعرفون أكثر منا بكثير.

قد يكون من الصعب في المستشفى معرفة ما يجب القيام به عندما تلاحظ أنت أو أسرتك أو أصدقاؤك أن شيئاً ما "ليس على ما يرام تماماً".

إن نهج "الاتصال لطلب المساعدة" هو أسلوب سهل لتعريف المرضى والأسرة والأصدقاء بالخطوات التي عليهم اتخاذها إذا شعروا بالقلق أن شخصاً ما "سوءت حالته".

## اتصل لطلب المساعدة - تتم الإجابة على أسئلتك

لماذا توجد ثلاث خطوات مختلفة؟ أليس من الأسهل الاتصال برقم المساعدة (HELP) من البداية؟

في Western Health، إن ممرضتك / قابلتك أو الممرضة المسؤولة في الجناح (والتي يطلق عليها أحياناً اسم NUM/MUM أو الممرضة/القابلة مديرة الوحدة) هي أفضل شخص لكي تبدأ معه.

ترغب ممرضتك أو قابلتك في أن تحصل على أفضل رعاية ممكنة، لذلك من المهم أن تبدأ معها.

كيف يختلف الاتصال لطلب المساعدة عن ما يحدث بالفعل؟

بينما كانت الممرضات/القابلات والممرضة/القابلة مديرة الوحدة هي دائماً أفضل شخص تبدأ معه، إلا أننا نعتقد أنه من المهم أن يكون لدى المرضى والأسرة والأصدقاء خياراً آخر.

متى يجب استخدام رقم الاتصال لطلب المساعدة؟

رقم الاتصال لطلب المساعدة مثل الاتصال برقم الطوارئ "000" من داخل المستشفى، ومن الأفضل استخدامه عندما تشعر بالقلق حول أي مما يلي:

- ضيق في التنفس
- نعاس غير عادي
- زيادة الألم
- ليس على ما يرام بطرق يصعب شرحها

من أين يمكن إجراء اتصال لطلب المساعدة؟ يمكن الاتصال بالرقم 03 8345 4357 من الخطوط الأرضية أو الهواتف المحمولة من داخل المستشفى.

من يجب على اتصال لطلب المساعدة، وماذا أقول؟

تحول مكالمتك مباشرة إلى مشغل يفهم أن مكالمتك تحتاج إلى تصرف فوري.

وبينما يتحدث معك، يقوم المشغل بإطلاق تحذير داخلي إلى طاقم عمل مدرب تدريباً خاصاً. وحتى يمكنهم الوصول إلى الشخص المناسب في الوقت المناسب، من المهم أن تبلغ المشغل:

من يجب على اتصال لطلب المساعدة، وماذا أقول؟ (تكملة)

من: الاسم الكامل للشخص الذي يحتاج إلى المساعدة (أنت أو الشخص الذي تشعر بالقلق حياله)  
أين: المكان (المستشفى، رقم السرير والجناح)

ماذا يحدث بعد إجراء اتصال لطلب المساعدة؟

يتواجد طاقم العمل المدرب تدريباً خاصاً معك خلال ٣٠ دقيقة من اتصالك.

وبعد الاستماع إلى مخاوفك، سيجري فريق الاتصال لطلب المساعدة الفحص/المراجعة ويتحدث إلى الفريق القائم على علاجك.

سيقوم فريق الاتصال لطلب المساعدة بعد ذلك بشرح نتيجة هذه المحادثات لك وللفريق القائم على علاجك.

يمكن أن تؤكد النتيجة على أن خطة علاجك الحالية تسير في الاتجاه السليم، أو أنه توجد حاجة إلى خطة علاج مختلفة.

سيفعل فريق الاتصال لطلب المساعدة كل ما في وسعه للتخفيف من قلقك والتأكد من معرفتك لما يحدث حولك.