

## Supporto al paziente di Western Health

Come principale fornitore di servizi alla salute per l'area ovest di Melbourne, Western Health si impegna a erogare servizi di alta qualità.

Se siete pazienti in uno dei nostri ospedali e avete problemi o dubbi durante la vostra degenza, rivolgetevi agli infermieri capo-sala il prima possibile.

Quasi sempre potranno aiutarvi a risolvere qualsiasi problema che potreste avere.

Contattate invece il *Rappresentante del Paziente [Patient Representative]* se i vostri problemi non vengono risolti e necessitate di maggiore aiuto.

### Footscray Hospital Patient Representative

Footscray Hospital  
Tel: (03) 8345 6811  
Fax: (03) 9317 7815

### Sunshine Hospital Patient Representative

Sunshine Hospital  
Tel: (03) 8345 1502  
o (03) 8345 0032

### Williamstown Hospital

Tel: (03) 8345 6811  
Fax: (03) 9317 7815

### Sunbury Day Hospital

Tel: 8345 1502



Western Health

Italian

# CALL FOR HELP



## Se siete preoccupati, lo siamo anche noi.

Ci rendiamo conto che voi conoscete il vostro familiare o amico meglio di noi.

Se voi, la vostra famiglia o i vostri cari notate che è cambiato qualcosa in voi o che 'qualcosa non va' e ne siete preoccupati, vogliamo che ce lo facciate sapere.

## Cosa fare se siete preoccupati



1

Parlate con l'infermiera, l'ostetrica o il dottore riguardo alle vostre preoccupazioni.



2

Se siete preoccupati rivolgetevi all'infermiera o Ostetrica responsabile del reparto.



3

Se le infermiere o i dottori non riescono ad aiutarvi chiamate il numero 03 8345 HELP (03 8345 4357)

La vostra chiamata verrà inoltrata a una persona in grado di aiutarvi.

Al Western Health ci impegniamo a offrire la migliore assistenza ai pazienti, collaborando con voi, la vostra famiglia e i vostri cari.

Siamo anche consapevoli di non sapere sempre tutto, come invece sanno la vostra famiglia e i vostri cari.

In ospedale può essere difficile sapere cosa fare quando voi, la vostra famiglia o i vostri cari notano che c'è qualcosa che 'non va'.

L'approccio 'Call for help -chiedere aiuto' è un modo facile per far sapere a pazienti, famigliari e amici le azioni da intraprendere nel caso siano preoccupati che qualcuno abbia preso una 'brutta piega'.

## Call for help – rispondiamo alle vostre domande

### Perché ci sono tre procedure diverse? Non sarebbe più facile chiamare subito il numero HELP?

Al Western Health, la vostra infermiera/ostetrica o la capo-sala (chiamata a volte 'NUM/MUM' o Nurse/Midwife Unit Manager) è la persona migliore da cui partire.

La vostra infermiera o ostetrica vuole garantirvi la miglior assistenza possibile, perciò è importante rivolgersi per prima a loro.

### In che modo Call for Help differisce da quanto già avviene?

Sebbene le infermiere / ostetriche e le capo-sala siano sempre state il miglior punto di partenza, crediamo sia importante che i pazienti, famigliari e amici ricevano un altro parere.

A volte potreste aver l'impressione che le vostre preoccupazioni non vengano prese in considerazione e capiamo che ciò possa causare inutile stress. Il numero *Call For Help* offre ai pazienti e al personale un'ulteriore possibilità di supporto.

### Temo che il personale mi tratterà in maniera diversa se utilizzo il numero Call For Help. Questo si ripercuoterà sull'assistenza che ricevo?

Chiedere aiuto durante la degenza in ospedale è la cosa giusta da fare. Il personale del Western Health è qui per offrire assistenza e sostenervi nelle vostre necessità. Ci rendiamo conto che voi potreste notare cose che noi non vediamo, quindi apprezziamo e desideriamo sentire le vostre preoccupazioni.

### Quando dovrete usare il numero Call For Help?

Chiamare il numero *Call for Help* è come fare una chiamata allo '000' all'interno dell'ospedale e va utilizzato quando siete preoccupati per:

- Difficoltà respiratorie
- Insonnia insolita
- Aumento del dolore
- Non vi sentite bene in modo inspiegabile

### Da dove potete chiamare Call For Help?

Potete chiamare il numero 03 8345 4357 da numeri fissi o da cellulari all'interno dell'ospedale.

### Chi risponde al numero Call For Help e che cosa devo dire?

La vostra chiamata arriverà direttamente a un operatore che capirà che necessitate immediatamente di intervento.

Mentre vi parlano, l'operatore farà scattare un allarme interno rivolto a personale qualificato, così da poter arrivare alla persona giusta in tempo. È importante dire all'operatore:

### Chi risponde al numero Call For Help e che cosa devo dire? (cont.)

**CHI:** nome e cognome della persona che necessita di aiuto (voi o la persona per cui siete preoccupati)

**DOVE:** la sede (ospedale, numero di letto e reparto)

### Che cosa succede dopo la chiamata?

Personale specializzato sarà da voi entro 30 minuti dalla chiamata.

Dopo aver ascoltato le vostre preoccupazioni, la squadra di *Call for Help* effettuerà un visita/revisione e parlerà con il personale che vi ha in cura.

Successivamente la squadra di *Call for Help* spiegherà a voi e a chi vi ha in cura l'esito di tali conversazioni.

Il risultato finale potrebbe confermare che il vostro programma di cura va bene oppure che si necessita un programma diverso.

La squadra di *Call for Help* farà il possibile per alleviare le vostre preoccupazioni e assicurarsi che sappiate cosa sta accadendo.