

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 أصدقائك أي تغيير فيه وأنه "ليس على ما يرام تماماً" وتشعر بالقلق لذلك - فنحن نرغب في أن نخبرنا بالأمر.

ماذا تفعل إذا كنت تشعر بالقلق

1 تحدث إلى ممرضتك / قابلتك أو طبيبك عن مخاوفك.



1

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



2

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



3

سيتم تحويل مكالمتك لطلب المساعدة إلى شخص
يمكنه المساعدة.

دعم المرضى في ويسترن هيلث Western Health

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

إذا كنت مريضاً في أي من مستشفياتنا، ولديك أي مشاكل/مخاوف أثناء الإقامة، فيرجى إخبار الممرضة/القابلة المسؤولة في الجناح في أقرب وقت ممكن.

ويمكنها في أغلب الأوقات حل أي مشاكل لديك.

إذا لم يتم حل مخاوفك وكنت ترغب في مزيد من المساعدة، فيرجى الاتصال بأحد أعضاء فريق ملاحظات أفضل رعاية Best Care Feedback Team لدينا على الرقم 1800 319 639 أو بالبريد الإلكتروني إلى feedback@wh.org.au

فريق ملاحظات أفضل رعاية Best Care Feedback Team
(جميع المواقع)

هاتف: 1800 319 631

بريد إلكتروني: feedback@wh.org.au



Western Health

Arabic

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

كما أننا نفهم أيضاً أننا لا نعرف الأفضل دائماً، وأنتك 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 أصدقائك 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 "ساعت حالته".

اتصل لطلب المساعدة – تتم الإجابة على أسئلتك

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

في ويسترن هيلث Western Health، الممرضة/القابلة أو الممرضة/القابلة المسؤولة عن الجناح (تسمى أحياناً "NUM/MUM" أو مديرة وحدة التمريض/القابلة) هي أفضل شخص تبدأ به.

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 والممرضات/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 طلب المساعدة؟

يمكن الاتصال بالرقم 03 8345 4357 من الخطوط الأرضية أو الهواتف المحمولة من داخل المستشفى.

من يجب على اتصال طلب المساعدة، وماذا أوقل؟

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

قوبينما يتحدث معك، يقوم المشغل بإطلا تَحذير داخلي إلى طاقم عمل مدرب تدريباً ل إلى الشخصوص. وحتى يمكنهم الوأصاخ المناسب في الوقت المناسب، من المهم أن تبلغ المشغل:

من يجب على اتصال طلب المساعدة، وماذا أوقل؟ (تكملة)

من: الاسم الكامل للشخص الذي يحتاج إلى المساعدة (أنت أو الشخص الذي تشعر بالقلق حياله)

أين: إكان (الإستشفى، رقم السرير والجناح)

ماذا يحدث بعد إجراء اتصال طلب المساعدة؟

يتواجد طاقم العمل المدرب تدريباً خاصاً معك خلال 30 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.

