

Western Health病人支持

Western Health是墨尔本西区主要的医疗保健服务机构，致力于提供优质医疗保健服务。

如果您是我们任何一家医院的病人，在住院期间有任何问题或担忧，请尽快告诉病区的护士长/主管助产士。

大多数情况下，他们可以帮助您解决任何问题。

如果您担心的问题没有解决，需要更多帮助，请致电1800 319 639或发电子邮件至feedback@wh.org.au联系我们的最佳护理反馈小组（Best Care Feedback Team）的成员。

最佳护理反馈小组
(所有地点)
电话：1800 319 631
电邮：feedback@wh.org.au



Simplified Chinese

致电求助



如果您感到担心，我们也会担心。

我们知道，您比我们更了解您的家人或朋友。

如果您或您的家人和朋友注意到您出现某些变化或“不太对劲”，因此感到担心，我们希望您告诉我们。

如果您感到担心，该怎么办？

1  告诉您的护士/助产士或医生您的担忧。

2  告诉病区的护士长或助产士长您的担忧。

3  如果这些护士、助产士或医生无法帮助您，请致电 03 8345 HELP (03 8345 4357)

您的求助电话将接通能帮助您的人。

Western Health致力于为病人提供最好的护理。我们通过与您和您的家人朋友合作实现这个目标。

我们也知道，我们了解的情况会有局限，您对家人或朋友的了解远胜过我们。在医院里，当您或您的家人或朋友注意到情况“不太对劲”时，可能会不知所措。

“致电求助”是一个简单的办法，让病人、家人和朋友知道在担心病人病情恶化时应该采取什么行动。

致电求助——提出疑问，得到解答

为什么需要三个不同的步骤？直接拨打求助电话不是更简单吗？

在Western Health，您的护士/助产士或病区的护士长/主管助产士（有时称为“NUM/MUM”或护士/助产士部门经理）是最合适的首选求助对象。

护士或助产士希望您能得到可能的最佳护理，所以请务必先联系他们。

“致电求助”与已有的护理有什么区别？

尽管护士/助产士和护士/助产士部门经理一直是您求助的最佳首选，但我们认为病人、家人和朋友还应该有其他选择，这很重要。

有时候，您可能会感到自己的担忧没有得到解决，我们知道这会导致不必要的焦虑。“致电求助”电话为病人和工作人员提供了另一个帮助的机会。

我担心，如果我拨打“致电求助”电话，会受到工作人员的区别对待。这会影响我的长期护理吗？

在医院里求助是正当的行为。Western Health工作人员的职责就是在您需要时为您提供照顾和支持。我们承认，您会注意到我们可能没有注意的事，而且我们重视也想要了解您的担忧。

什么时候应该拨打“致电求助”电话？

“致电求助”电话号码就像是医院内部的000紧急电话号码，最好在您有以下担忧时拨打：

- 呼吸急促
- 异常嗜睡
- 疼痛加剧
- 感觉不对劲，但难以说明

在哪里可以拨打“致电求助”电话？

03 8345 4357号码可以在医院里用座机或手机拨打。

“致电求助”电话由谁接听？我该说什么？

您的致电会直接接通接线员，接线员知道需要立即对您的致电采取行动。

在和您通话的同时，接线员会向受过特别培训的工作人员发出内部警报。为了让她们能及时赶到有需要的人身边，请务必告诉接线员：

“致电求助”电话由谁接听？我该说什么？（续）

谁：需要帮助者的全名（您或您担心的人）

哪里：地点（医院、床号和病区）

“致电求助”电话打完后会发生什么事？

受过特别培训的工作人员会在您致电以后30分钟内赶到您的身边。

在听取您的担忧后，“致电求助”小组会开展检查/审核，并和您的医疗小组谈话。

“致电求助”小组随后会向您和医疗小组说明这些谈话的结果。

结果可能为确认您目前的治疗方案是正确的，或需要改变治疗方案。

“致电求助”小组会尽其所能解除您的担忧，并确保您了解所发生的情况。

