

## Υποστήριξη Ασθενών από την Western Health

Ως ο σημαντικότερος πάροχος υπηρεσιών περίθαλψης υγείας στη δυτική Μελβούρνη, η Western Health είναι δεσμευμένη να παρέχει περίθαλψη υγείας υψηλής ποιότητας.

Αν νοσηλεύεστε σε κάποιο από τα νοσοκομεία μας και έχετε προβλήματα/ανησυχίες κατά τη διάρκεια της παραμονής σας, ενημερώστε την προϊσταμένη Νοσηλεύτρια/Μαία της πτέρυγας το συντομότερο δυνατό.

Μπορεί να επιλύσει τις περισσότερες φορές τα προβλήματα που ίσως αντιμετωπίζετε.

Αν οι ανησυχίες σας δεν επιλυθούν και θα θέλατε περαιτέρω βοήθεια, επικοινωνήστε με μέλος της Ομάδας μας Δημοσίων Σχέσεων - Best Care Feedback Team στο 1800 319 639 ή με email [feedback@wh.org.au](mailto:feedback@wh.org.au)

Best Care Feedback Team  
(Όλα τα νοσοκομεία)  
Τηλέφωνο: 1800 319 631  
email: [feedback@wh.org.au](mailto:feedback@wh.org.au)



Western Health

Greek

# ΚΑΛΕΣΤΕ ΓΙΑ ΒΟΗΘΕΙΑ




## Εάν ανησυχείτε, ανησυχούμε.


Κατανοούμε ότι γνωρίζετε το μέλος της οικογένειας ή το φίλο/φίλη σας καλύτερα από εμάς.

Εάν εσείς ή η οικογένειά σας παρατηρήσετε ότι κάτι έχει αλλάξει σε εσάς ή 'κάτι δεν πάει καλά' και ανησυχείτε – θέλουμε να επικοινωνήσετε μαζί μας.

### Τι να κάνετε εάν ανησυχείτε

1  Μιλήστε στο νοσηλευτή/μαία ή το γιατρό σας για τους λόγους της ανησυχίας σας.

2  Μιλήστε στον Υπεύθυνο Νοσηλευτή ή Μαία του θαλάμου για τους λόγους της ανησυχίας σας.

3  Εάν αυτοί οι νοσηλευτές, μαμές ή γιατροί δε μπορούν να βοηθήσουν τότε παρακαλούμε καλέστε το 03 8345 HELP (03 8345 4357)

Η κλήση σας στην υπηρεσία Καλέστε Για Βοήθεια [Call for Help] θα συνδεθεί με ένα άτομο που θα μπορέσει να σας βοηθήσει.

Στην Western Health, είμαστε δεσμευμένοι να παρέχουμε την καλύτερη περίθαλψη στους ασθενείς. Το κάνουμε αυτό σε συνεργασία με εσάς, την οικογένεια και τους φίλους σας.

Κατανοούμε επίσης ότι δεν γνωρίζουμε πάντα καλύτερα, και ότι εσείς γνωρίζετε το μέλος της οικογένειας ή το φίλο σας πολύ καλύτερα από εμάς.

Είναι δύσκολο στο νοσοκομείο να γνωρίζετε τι να κάνετε όταν εσείς, ή η οικογένεια ή οι φίλοι σας παρατηρήσουν ότι 'κάτι δεν πάει καλά'.

Η υπηρεσία 'Καλέστε για Βοήθεια' αποτελεί έναν εύκολο τρόπο για τους ασθενείς, την οικογένεια και τους φίλους να γνωρίζουν πώς να ενεργήσουν εάν ανησυχούν ότι η κατάσταση κάποιου ατόμου 'χειροτερεύει'.

## Call for help – απάντηση στις ερωτήσεις σας

**Γιατί υπάρχουν τρία διαφορετικά βήματα; Δεν θα ήταν ευκολότερο να καλέσει κάποιος πρώτα τον αριθμό ΒΟΗΘΕΙΑΣ;**

Στη Western Health, ο νοσηλευτής/η μαία ή ο υπεύθυνος νοσηλευτής του θαλάμου (ορισμένες φορές γνωστοί ως 'NUM/MUM' ή Nurse/Midwife Unit Manager) είναι το καλύτερο άτομο να απευθυνθείτε πρώτα.

Ο νοσηλευτής/η μαία σας επιθυμούν να έχετε την καλύτερη δυνατή περίθαλψη, οπότε είναι σημαντικό να αρχίσετε με αυτούς.

**Πώς διαφέρει η Καλέστε Για Βοήθεια απ' ό,τι ήδη γίνεται;**

Παρόλο που οι νοσηλευτές, μαμές και οι Διευθυντές Μονάδων Νοσηλευτών/Μαμών παραμένουν η πρώτη επιλογή για ερωτήσεις σχετικά με την περίθαλψη του ασθενή, πιστεύουμε ότι είναι σημαντικό οι ασθενείς, η οικογένεια και οι φίλοι να έχουν εναλλακτική επιλογή.

Ορισμένες φορές μπορεί να νομίζετε ότι οι λόγοι ανησυχίας σας δεν έχουν αντιμετωπιστεί, και κατανοούμε ότι αυτό μπορεί να προκαλέσει περιττό στρες. Ο αριθμός του Καλέστε Για Βοήθεια παρέχει στους ασθενείς και το προσωπικό επιπλέον ευκαιρία για βοήθεια.

**Ανησυχώ ότι το προσωπικό θα με μεταχειριστεί διαφορετικά εάν χρησιμοποιήσω τον αριθμό Καλέστε για Βοήθεια. Θα επηρεάσει αυτό την παροχή της περίθαλψής μου;**

Το να ζητήσετε βοήθεια ενώ είστε στο νοσοκομείο είναι το σωστό πράγμα που πρέπει να κάνετε. Το προσωπικό της Western Health βρίσκεται εδώ για την παροχή περίθαλψης και να σας υποστηρίξει στις ανάγκες σας. Αναγνωρίζουμε ότι ίσως εντοπίσετε πράγματα που ίσως δεν εντοπίζουμε εμείς και εκτιμούμε και θέλουμε να ακούσουμε τους λόγους της ανησυχίας σας.

**Πότε θα πρέπει να καλείτε το Καλέστε Για Βοήθεια;**

Ο αριθμός του Καλέστε για Βοήθεια είναι σαν να κάνετε κλήση στο '000' μέσα από το νοσοκομείο, και είναι χρησιμότερος όταν ανησυχείτε:

- Για δύσπνοια
- Για ασυνήθιστη υπνηλία
- Για αυξημένο πόνο
- Όταν δεν αισθάνεστε καλά χωρίς εξήγηση

**Από πού μπορείτε να τηλεφωνήσετε στην Καλέστε για Βοήθεια;**

Η κλήση του αριθμού 03 8345 4357 μπορεί να γίνει από σταθερά ή κινητά τηλέφωνα εντός του νοσοκομείου.

**Ποιος απαντά την κλήση στο Καλέστε για Βοήθεια και τι πρέπει να πω;**

Η κλήση σας θα πάει απευθείας σε τηλεφωνητή που θα κατανοήσει ότι η κλήση σας απαιτεί άμεση βοήθεια.

Ενώ μιλάει με εσάς, ο τηλεφωνητής θα ενεργοποιήσει έναν εσωτερικό συναγερμό σε εξειδικευμένο προσωπικό. Με αυτό τον τρόπο θα βρεθεί το κατάλληλο άτομο στον κατάλληλο χρόνο. Είναι σημαντικό να πείτε στον τηλεφωνητή:

**Ποιος απαντά την κλήση στο Καλέστε για Βοήθεια και τι λέω; (συνέχεια)**

**ΠΟΙΟΣ/Α:** Το ονοματεπώνυμο του ατόμου που χρειάζεται βοήθεια (το δικό σας ή αυτό του ατόμου που ανησυχείτε)

**ΤΟΠΟΘΕΣΙΑ:** Την τοποθεσία (νοσοκομείο, αριθμό κρεβατιού και θαλάμου)

**Τι συμβαίνει μετά την κλήση στο Καλέστε για Βοήθεια;**

Θα σας δει εξειδικευμένο προσωπικό εντός 30 λεπτών από την κλήση σας.

Αφού η ομάδα του Καλέστε για Βοήθεια ακούσει τις ανησυχίες σας, θα σας εξετάσει/ελέγξει και θα μιλήσει με την ομάδα περίθαλψής σας.

Μετά η ομάδα του Καλέστε για Βοήθεια θα εξηγήσει σε εσάς και στην ομάδα περίθαλψης τα αποτελέσματα αυτών των συζητήσεων.

Το αποτέλεσμα μπορεί να βεβαιώσει ότι το τρέχον σχέδιο περίθαλψής σας λειτουργεί καλά, ή ότι χρειάζεστε διαφορετικό σχέδιο περίθαλψης.

Η ομάδα του Καλέστε για Βοήθεια θα κάνει ότι μπορεί για να σας καθησυχάσει και να διασφαλίσει ότι γνωρίζετε τι συμβαίνει.

