



# Informacje dla pacjentów i opiekunów

## “Call 4 Concern”

Czy martwisz się, że Twój stan zdrowia się pogarsza?

Rodzino, przyjaciele i opiekunowie, czy obawiacie się, że stan zdrowia Waszej bliskiej osoby się pogarsza?

## Czym jest “Call 4 Concern”?

“Call 4 Concern” (C4C) to inicjatywa na rzecz bezpieczeństwa pacjentów.

Doświadczenie pokazuje, że dla pacjentów przebywających w szpitalu oni sami, członkowie ich rodzin lub ich opiekunowie, dzięki znajomości i świadomości normalnego stanu zdrowia oraz zachowań danej osoby często potrafią zauważyć wczesne, subtelne oznaki pogorszenia stanu zdrowia wcześniej niż personel szpitala.

“Call 4 Concern” (C4C) umożliwia pacjentom oraz ich bliskim zwrócenie się o pomoc lub poradę do “Critical Care Outreach Team” (CCOT) (Zespołu Wsparcia ds. Intensywnej Opieki) w przypadku, gdy są oni zaniepokojeni stanem danego pacjenta oraz jeśli uważają, że personel oddziału nie wysłuchuje ich obaw.

Usługa ta daje pacjentom i ich bliskim możliwość uzyskania drugiej opinii oraz możliwość zgłoszenia w przypadku pogorszenia stanu zdrowia.

**Skorzystanie z tej usługi nie będzie miało żadnego negatywnego wpływu na Twoją opiekę ani na opiekę nad Twoją bliską osobą.**

## Jak działa “Call 4 Concern” i czego możesz się spodziewać ot tych usług?

Zespół CCOT (Zespołu Wsparcia ds. Intensywnej Opieki) składa się z pielęgniarek doświadczonych w opiece nad pacjentami w ciężkim stanie, których stan zdrowia się pogarsza. W przypadku gdy nie będziemy w stanie odebrać telefonu natychmiast, prosimy zostawić wiadomość zawierającą:

- Imię i nazwisko pacjenta
- Nazwę oddziału (ward)
- Numer telefonu kontaktowego
- Krótkie przedstawienie powodu swoich obaw

**Postaramy się skontaktować z Tobą tak szybko, jak to możliwe.**

Zespół CCOT (Zespołu Wsparcia ds. Intensywnej Opieki) oceni pilność zgłoszenia i odwiedzi pacjenta na oddziale, aby omówić obawy oraz w razie potrzeby, przeprowadzić ocenę stanu zdrowia.

Zespół będzie współpracował z Tobą, Twoją rodziną oraz personelem na oddziale, aby zapewnić najbardziej odpowiedni plan postępowania i leczenia, adresujący konkretne problemy zdrowotne. Będziemy informować Cię o wszelkich ustaleniach dotyczących Twojej opieki.

## **Kiedy skorzystać z telefonu “Call 4 Concern”?**

Jeśli masz obawy, powinny one być w pierwszej kolejności omówione z lekarzami i pielęgniarkami odpowiedzialnymi za opiekę na oddziale. Jeżeli po zrobieniu tego nadal masz poczucie, że Twoje obawy nie są odpowiednio adresowane, możesz zadzwonić do “Call 4 Concern”:

- Jako pacjent zaniepokojony swoim stanem klinicznym
- Jako osoba bliska pacjentowi, która jest zaniepokojona jego stanem klinicznym
- Jeśli uważasz, że w sposobie udzielania opieki występuje brak konsekwencji.

## Kiedy nie należy dzwonić do “Call 4 Concern”

**“Call 4 Concern” nie będzie w stanie pomóc w następujących kwestiach:**

Pacjenci przebywający w domu

Parking

Godziny odwiedzin

Jedzenie szpitalne

Czystość w szpitalu

Skargi

Inne ogólne kwestie

**Następujące zespoły mogą być w stanie udzielić pomocy:**

Pielęgniarki i lekarze na oddziale

Kierownicy oddziałów

Siostra oddziałowa (Ward Matron)

Zespół Doświadczeń Pacjenta (Patient Experience) i PALS

Zespół kapelanów

## Jak wykonać telefon do “Call 4 Concern”

Zadzwoń do nas bezpośrednio na nasz dedykowany numer telefonu komórkowego. Jeśli nikt nie odbierze od razu, prosimy zostawić wiadomość.

**07704 021244**

W przypadku potrzeby uzyskania dalszych porad w sprawach niezwiązanych ze stanem klinicznym, prosimy o kontakt z:

Switchboard – **01772 716565** i poprosić o połączenie z odpowiednim działem.

Usługi 'Patient Experience' i 'Patient Advice & Liaison Service' (PALS) – **01772 522972** / e-mail: [PALS@lthtr.nhs.uk](mailto:PALS@lthtr.nhs.uk)

Od poniedziałku do piątku, 09:00 - 16:00 (z wyłączeniem dni świątecznych)

## **Dodatkowe źródła informacji**

[www.lancsteachinghospitals.nhs.uk](http://www.lancsteachinghospitals.nhs.uk)

[www.nhs.uk](http://www.nhs.uk)

[www.accessable.co.uk](http://www.accessable.co.uk)

[www.patient.co.uk](http://www.patient.co.uk)

**Śledź nas w mediach społecznościowych @lancshospitals**

**Lancashire Teaching Hospitals NHS Foundation Trust nie ponosi odpowiedzialności za treści zamieszczone na zewnętrznych stronach internetowych.**

Wszystkie nasze ulotki informacyjne dla pacjentów są dostępne na naszej stronie internetowej do przeglądania i pobrania.

[www.lancsteachinghospitals.nhs.uk/patient-information-leaflets](http://www.lancsteachinghospitals.nhs.uk/patient-information-leaflets)

Lancashire Teaching Hospitals to miejsca wolne od dymu tytoniowego. Palenie jest zabronione na całym terenie naszych obiektów, zarówno wewnątrz, jak i na zewnątrz budynków. Podczas przyjęcia do szpitala nasz personel zapyta Cię o Twój status palenia i zaoferuje wsparcie oraz porady dotyczące rzucenia palenia, obejmują one Nikotynową Terapię Zastępczą w celu łagodzenia objawów odstawienia oraz możliwość rozmowy z pielęgniarką lub doradcą ze specjalistycznego Zespołu Opieki nad Pacjentami z Problemami Tytoniowymi i Alkoholowymi.

Jeśli chcesz rzucić palenie, możesz również skontaktować się z Smokefree Lancashire pod bezpłatnym numerem: **08081962638**

**Poproś o wsparcie osobę z personelu, jeśli potrzebujesz pomocy w zrozumieniu tych informacji.**  
**Informacje te mogą być udostępnione w dużym druku, w wersji audio, w alfabecie Braille'a oraz w innych językach.**

**Dział:** Critical Care Outreach Team  
**Dywizja:** Diagnostic and Clinical Support  
**Data opracowania:** Styczeń 2024  
**Data przeglądu:** Styczeń 2027  
**JR 1093 v1**