



معلومات لاستخدام المرضى والأشخاص القائمين على رعايتهم

“Call 4 Concern”

هل يساورك القلق حول تدهور حالتك الصحية؟

هل يساور أفراد العائلة أو الأصدقاء أو الأشخاص
القائمين على رعاية المريض حول تدهور حالته
الصحية؟

ما هي خدمة الإتصال لإبداء المخاوف "Call 4 Concern"؟

خدمة الإتصال لإبداء المخاوف "Call 4 Concern (C4C)" هي مبادرة للحفاظ على سلامة المرضى.

وبناء على خبرتنا، فلقد علمنا بأنه يستطيع المرضى في المستشفى أو أقاربهم أو الأشخاص القائمين على رعايتهم التعرف على العلامات الخفية المبكرة الدالة على تدهور حالة المريض الصحية في أغلب الأحيان حتى قبل أن يتمكن موظفي المستشفى من التعرف على هذه العلامات بسبب معرفتهم بالمريض وإدراكهم للحالة الصحية العادية والسلوكيات العادية للمريض.

وتساعد خدمة الإتصال لإبداء المخاوف "Call 4 Concern" بأن يتصل المرضى وأقاربهم لطلب الحصول على المساعدة أو النصيحة من فريق دعم الرعاية الحرجة Critical Care Outreach Team (CCOT) عندما يساورهم القلق أو المخاوف حول الحالة الصحية للمريض وعندما يشعرون بعدم سماع الفريق العامل في الجناح لمخاوفهم.

وتساعد هذه الخدمة في تمكين المرضى وأقاربهم عن طريق منحهم الفرصة لطلب الحصول على رأي ثاني وتحسين إدراك الموظفين الطبيين حول أي تدهور في حالة المريض.

ولن يؤثر استخدامك لهذه الخدمة تأثيرا سلبيا على الرعاية التي تحصل عليها أو التي يحصل عليها أحد أقاربك بأي شكل من الأشكال.

كيف تعمل خدمة الإتصال لإبداء المخاوف "Call 4 Concern"؟ وما هي الأمور التي تستطيع أن تتوقع الحصول عليها من هذه الخدمة؟

يعتبر فريق الرعاية الحرجة Critical Care Outreach Team (CCOT) بأنه فريق مؤلف من الممرضات والخبيرات في إدارة المرضى الذين يعانون من الحالات المرضية المتدهورة أو الحرجة وقد لا تتمكن من الإجابة على مكالمتك الهاتفية على الفور ولذلك يرجى منك ترك رسالة صوتية التي تحتوي على المعلومات التالية:

- اسم المريض
- اسم الجناح
- رقم الهاتف
- نبذة مختصرة حول المخاوف التي تساورك

وسنحاول معاودة الإتصال بك في أسرع وقت ممكن.

وسيقدم فريق الرعاية الحرجة (CCOT) Critical Care Outreach Team الأولوية إلى المكالمات الحرجة وسيزور المريض في الجناح لمناقشة مخاوفه وإجراء التقييمات حسب ما تقتضيه الضرورة.

وسيعمل الفريق معك ومع أفراد عائلتك وموظفي الجناح لضمان وضع خطة الإدارة المناسبة وخيارات العلاج المناسبة لمعالجة مخاوفك الصحية المحددة. سنحافظ على إبقائك على إطلاع حول كافة المناقشات التي يتم إجراؤها بخصوص رعايتك.

متى يمكنك إجراء المكالمة مع خدمة "Call 4 Concern"؟

إذا ساورتك أية مخاوف، فيتوجب في باديء الأمر مناقشة هذه المخاوف مع الأطباء المسؤولين عن تقديم الرعاية الطبية والممرضات العاملات في الجناح وإذا شعرت بعد قيامك بذلك بأنه لم تتم معالجة مخاوفك، فيمكنك بعد ذلك إجراء المكالمة للتحدث مع خدمة الاتصال لإبداء المخاوف "Call 4 Concern":

- بصفتك مريض يشعر بالقلق جراء وضعه الصحي
- بصفتك أحد أقرباء المريض ويساورك القلق حول وضع المريض الصحي
- إذا شعرت بأنه لا يتم تقديم الرعاية إلى المريض على نحو متسق ومستمر

متى لا يتوجب عليك التواصل مع خدمة "Call 4 Concern"

قد تستطيع الفرق التالية مساعدتك:

ممرضات الجناح والأطباء

مدراء الجناح

رئيسة الممرضات في الجناح

خدمة تجربة المرضى Patient Experience
وخدمة التنسيق والنصح مع المرضى PALS

فريق رجال الدين

لن تستطيع خدمة الإتصال لإبداء المخاوف "Call 4 Concern" مساعدتك في التوصل إلى الحلول حول المشاكل التالية:

المرضى المتواجدين في المنازل

أماكن إصطفاف المركبات

ساعات الزيارة

الطعام المقدم في المستشفى

نظافة المستشفى

الشكاوى

أية مشاكل عامة أخرى

كيف يمكنك اجراء المكالمة مع خدمة الإتصال لإبداء المخاوف "Call 4 Concern"

يمكنك الاتصال بنا مباشرة باستخدام رقم هاتفنا النقال ويرجى ترك رسالة صوتية إذا لم يجيب أي شخص على مكالمتك.

07704021244

وإذا احتجت الحصول على المزيد من النصائح حول المخاوف غير المتعلقة بالحالة المرضية، فيرجى الإتصال بـ:

مقسم البدالة – **01772716565** وطلب التحدث مع القسم المناسب.

خدمة تجربة المرضى والتنسيق والنصح للمرضى (PALS) –

01772522972 / البريد الإلكتروني: PALS@lthtr.nhs.uk

ساعات العمل الرسمية من ايام الإثنين إلى أيام الجمع ومن الساعة 9 صباحا إلى الساعة 4 عصرا (باستثناء العطل البنكية)

مصادر للحصول على المزيد من المعلومات

www.lancsteachinghospitals.nhs.uk

www.nhs.uk

www.accessable.co.uk

www.patient.co.uk

يرجى متابعتنا باستخدام منصات التواصل الإجتماعي @lancshospitals

لا يعتبر الصندوق التأسيسي لخدمة الصحة الوطنية والمستشفيات التعليمية في لانكشاير Lancashire Teaching Hospitals NHS مسؤولة عن المحتوى الوارد في المواقع الإلكترونية الخارجية.

تتوافر جميع نشرات معلومات المرضى في موقعنا الإلكتروني ليتمكن المرضى من الإطلاع عليها وتنزيلها:

www.lancsteachinghospitals.nhs.uk/patient-information-leaflets

وتعتبر المستشفيات التعليمية في لانكشاير Lancashire Teaching Hospitals بأنها مواقع يمنع فيها التدخين منعاً باتاً ولا يتم السماح بالتدخين في المبنى، سواء داخل أو خارج المبنى سيسالك الموظفين فيما إذا كنت مدخناً أو غير مدخناً عند حضورك إلى المستشفى، وسيقدمون إليك الدعم والنصيحة حول كيفية الإقلاع عن التدخين وقد يشتمل هذا الأمر على حصولك على العلاج البديل للنيكوتين Nicotine لمساعدتك في التعامل مع أعراض التوقف عن التدخين ولإعطائك الفرصة بالتحدث مع الممرضة أو الناصح في الفريق الإختصاصي حول تقديم الرعاية المتعلقة بالتوقف عن شرب المشروبات الكحولية وتدخين التبغ.

إذا كنت ترغب بالتوقف عن التدخين، فيمكنك أيضاً الاتصال مع خدمة الإقلاع عن التدخين في لانكشاير Smokefree Lancashire على رقم الهاتف المجاني **08081962638**

يرجى التحدث مع أحد الموظفين إذا رغبت بالحصول على المساعدة في إستيعاب هذه المعلومات. ويمكننا توفير هذه المعلومات إليك مطبوعة بالخط الكبير أو على هيئة صوتية أو بلغة برايل Braille أو مترجمة إلى لغات أخرى.

القسم: فريق الرعاية الحرجة (Critical Care Outreach Team)
الدائرة: الدعم السريري والتشخيصي
تاريخ إنتاج هذه النشرة: شهر يناير / كانون ثان 2024
تاريخ مراجعة هذه النشرة: شهر يناير / كانون ثان 2027
JR 1093 v1