

## Hỗ trợ Bệnh nhân Western Health

Là cơ quan cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe chính ở miền Tây Melbourne, Western Health cam kết cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe chất lượng cao.

Nếu quý vị là bệnh nhân tại bất kỳ bệnh viện nào của chúng tôi và quý vị có vấn đề/lo ngại trong thời gian nằm viện, vui lòng báo cho Y tá/Hộ sinh Phụ trách tại khu nội trú biết càng sớm càng tốt.

Hầu như trong mọi trường hợp, họ có thể giúp giải quyết mọi vấn đề quý vị gặp phải.

Nếu lo ngại của quý vị không được giải quyết và quý vị muốn được trợ giúp thêm, vui lòng liên hệ với thành viên của Nhóm Ý kiến Phản hồi về Chăm sóc Tốt nhất (Best Care Feedback Team) của chúng tôi theo số 1800 319 639 hoặc gửi email tới [feedback@wh.org.au](mailto:feedback@wh.org.au)

Nhóm Ý kiến Phản hồi về Chăm sóc Tốt nhất  
(Best Care Feedback Team)

(Tất cả các địa điểm)

Điện thoại: 1800 319 631

email: [feedback@wh.org.au](mailto:feedback@wh.org.au)



Western Health

Vietnamese

# GỌI ĐỂ ĐƯỢC HỖ TRỢ






## Nếu quý vị lo lắng, thì chúng tôi cũng lo lắng

Chúng tôi hiểu rằng quý vị hiểu về người nhà hoặc bạn bè quý vị hơn chúng tôi.

Nếu quý vị hoặc gia đình và bạn bè của quý vị nhận thấy có điều gì đó thay đổi về quý vị hoặc có điều 'không bình thường' và cảm thấy lo lắng - chúng tôi muốn quý vị cho chúng tôi biết.

## Phải làm gì nếu quý vị lo lắng.

-  Nói chuyện với y tá hộ sinh hoặc bác sĩ về lo ngại của quý vị.
-  Nói chuyện với Y tá hoặc Hộ sinh Phụ trách phòng bệnh về những lo ngại của quý vị.
-  Nếu y tá, hộ sinh hoặc bác sĩ không thể hỗ trợ quý vị, vui lòng gọi số 03 8345 HELP (03 8345 4357).

**Call for Help (Cuộc gọi Nhờ Hỗ trợ)**  
của quý vị sẽ được chuyển đến  
những người có thể hỗ trợ quý vị.

Ở Western Health, chúng tôi cam kết cung cấp dịch vụ chăm sóc tốt nhất cho bệnh nhân. Chúng tôi làm điều này với sự hợp tác của quý vị, gia đình và bạn bè của quý vị.

Chúng tôi cũng hiểu rằng không phải lúc nào chúng tôi cũng biết rõ nhất, và quý vị hiểu về người nhà hoặc bạn bè của quý vị tốt hơn nhiều so với chúng tôi.

Ở bệnh viện, thật khó để biết phải làm gì khi quý vị hoặc gia đình hoặc bạn bè của quý vị nhận thấy có điều gì đó 'không bình thường'.

Giải pháp 'Call for Help' (Cuộc gọi Nhờ Hỗ trợ) là cách để bệnh nhân, gia đình và bạn bè dễ dàng biết các bước cần thực hiện nếu họ cảm thấy lo lắng khi tình trạng của ai đó 'trở nên tồi hơn'.

### Call for Help (Cuộc gọi Nhờ Hỗ trợ) – quý vị hỏi, chúng tôi trả lời

**Tại sao có ba bước khác nhau? Có phải là sẽ dễ dàng hơn nếu gọi số HỖ TRỢ trước không?**

Tại Western Health, y tá/hộ sinh của quý vị hoặc y tá/hộ sinh phụ trách tại khu nội trú (đôi khi được gọi là 'NUM/MUM' hoặc Y tá/Hộ sinh Trưởng Bộ phận) là người liên lạc đầu tiên tốt nhất.

Y tá hoặc nữ hộ sinh của quý vị muốn quý vị được chăm sóc tốt nhất có thể, vì vậy quan trọng là quý vị cần nói chuyện với họ.

**Call for Help khác với những gì trước đây như thế nào?**

Mặc dù y tá/nữ hộ sinh và Quản lý Đội Y tá/Nữ hộ sinh luôn là người đầu tiên quý vị cần trao đổi, nhưng chúng tôi nghĩ rằng điều quan trọng là bệnh nhân, gia đình và bạn bè họ phải có lựa chọn khác.

Đôi khi quý vị có thể cảm thấy những lo ngại của quý vị chưa được giải quyết, và chúng tôi hiểu rằng điều này có thể gây căng thẳng không cần thiết. Call For Help tạo thêm một cơ hội được hỗ trợ khác cho cả bệnh nhân và nhân viên.

**Tôi lo lắng rằng nhân viên sẽ đối xử với tôi khác đi nếu tôi gọi cho Call For Help. Nó có ảnh hưởng đến việc tôi đang được chăm sóc không?**

Yêu cầu hỗ trợ khi quý vị đang ở trong bệnh viện là điều đúng đắn cần làm. Nhân viên Western Health ở đây là để chăm sóc và hỗ trợ quý vị theo nhu cầu của quý vị. Chúng tôi thừa nhận rằng quý vị có thể nhận thấy những điều chúng tôi không nhận thấy được, và chúng tôi đánh giá cao và muốn nghe những lo ngại của quý vị.

### Khi nào cần gọi số Call For Help?

Gọi số Call for Help giống như gọi '000' từ bên trong bệnh viện, và tốt nhất chỉ sử dụng khi quý vị cảm thấy lo lắng về:

- Khó thở
- Buồn ngủ bất thường
- Cơ đau tăng thêm
- Không thấy ổn nhưng khó giải thích

### Có thể gọi số Call For Help ở đâu?

Quý vị có thể gọi số 03 8345 4357 từ điện thoại cố định hoặc điện thoại di động ngay trong bệnh viện.

### Ai sẽ trả lời cuộc gọi Call For Help, và tôi phải nói gì?

Cuộc gọi của quý vị sẽ được nối thẳng tới một tổng đài viên, người này sẽ hiểu là cuộc gọi của quý vị cần được thực hiện ngay lập tức.

Trong khi nói chuyện với quý vị, tổng đài viên sẽ ấn chuông báo động nội bộ cho nhân viên được huấn luyện đặc biệt. Vì vậy, họ có thể tìm đúng người vào đúng thời điểm, Điều quan trọng là quý vị cần nói với tổng đài viên:

### Ai sẽ trả lời cuộc gọi Call For Help, và tôi phải nói gì? (tiếp)

**AI:** Họ tên của người cần hỗ trợ (quý vị hoặc người mà quý vị đang lo lắng)

**Ở ĐÂU:** Địa điểm (bệnh viện, số giường và phòng bệnh)

### Điều gì xảy ra sau khi tôi gọi Call For Help?

Nhân viên được huấn luyện đặc biệt sẽ đến với quý vị trong vòng 30 phút sau cuộc gọi của quý vị.

Sau khi lắng nghe những lo lắng của quý vị, nhóm Call For Help sẽ thực hiện kiểm tra/đánh giá và - nói chuyện với nhóm điều trị của quý vị.

Sau đó, nhóm Call For Help sẽ giải thích cho quý vị và nhóm điều trị kết quả những cuộc trao đổi này.

Kết quả có thể xác nhận rằng kế hoạch điều trị hiện tại của quý vị đang đi đúng hướng, hoặc cần có một kế hoạch điều trị khác.

Nhóm Call For Help sẽ làm tất cả những gì có thể để giảm bớt lo lắng của quý vị và đảm bảo cho quý vị biết điều gì đang xảy ra.

