

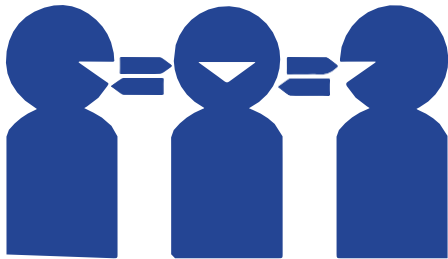


Bentley Health Service

حزمة الترحيب للمريض ومقدم الرعاية



3	نداء رعاية أيشواريا Aishwarya..... اتصل بنا فورًا إذا شعرت أنت أو الشخص الذي تقدم له الرعاية بتفاقم المرض
4	حقوقك في الرعاية الصحية..... تطبق هذه الحقوق على الجميع في كل إطار من إطارات الرعاية الصحية
5	فكر في الهذيان..... هل يشعر أحد أفراد أسرتك بالتشويش أكثر من المعتاد؟ هل طرأت تغييرات مفاجئة على سلوكه؟
6	Bear with us.....
7-8	الخطوات التي تتبع للبقاء في أمان في المستشفى.....
9-10	Shared expectations.....
11-12	أخبرنا عن الأمور الأكثر أهمية بالنسبة لك..... نصائح عن كيفية إخبارنا بالأشياء التي تلزمك، طلب المساعدة والاشتراك في قرارات الرعاية الخاصة بك
13	خريطة خدمة بنتلي الصحية.....
14-16	معلومات عامة ومرافق..... أوقات الزيارة، أوقات الوجبات، التسلية، الاتصال بالإنترنت، مواقع آلات الصراف الآلي، محل بيع الجرائد، مواقع المقاهي، مواقف السيارات وخيارات النقل
17-19	الملاحظات/ الأسئلة التي أود توجيهها لفريق الرعاية الصحية الخاص بي.....
20	الإقرار بالبلد.....
21	إقامتك في خدمة بنتلي الصحية.....
22-23	آراء المستهلكين وملاحظاتهم..... كيف تقدم آراء وملاحظات حول الرعاية التي تتلقاها



أخبرنا إذا احتجت مساعدة
لقراءة هذا الكتيب



هل أنت قلق؟

نحتاج أن نعرف إذا كان الأمر كذلك.

إذا شعرت أنت أو الشخص الذي تقدم له الرعاية بتفاقم المرض، اتصل بنا فوراً

هل أنت قلق بشأن حدوث تغيير في حالتك أو حالة الشخص الذي تقدم الرعاية له؟ أخبرنا بذلك.



الخطوة
1

هل لازلت تشعر بالقلق؟ تحدث مع أحد كبار العاملين لدينا



الخطوة
2

إذا كانت دواعي القلق لديك عاجلة، استعمل هاتف نداء رعاية أيشواريا Aishwarya
أو اتصل بالرقم 0437 313 925



الخطوة
3

أنت أكثر دراية بحالك وحال الشخص الذي تحبه.
سنستمع إليك.



لي الحق في:

الحصول على

- خدمات الرعاية الصحية والعلاج الذي يفي باحتياجاتي

السلامة

- تلقي رعاية صحية آمنة وعالية الجودة التي تستوفي المعايير الوطنية
- أن أتلقى الرعاية في بيئة آمنة تجعلني أشعر بالأمان

الاحترام

- أن تتم معاملتي كفرد وأن أتلقى معاملة تتسم بالكرامة والاحترام
- أن يتم الاعتراف بثقافتني وهويتي ومعتقداتي وخياراتي واحترامها

الشراكة

- أن أوجه أسئلة وأن أشارك في عملية تواصل وتفاهم صريحة وصادقة
- أن أتخذ قرارات مع مقدم الرعاية الصحية الخاص بي، إلى المدى الذي أختاره والذي أقدر عليه
- أن أشرك من أود مشاركتهم معي في عملية التخطيط واتخاذ القرارات

المعلومات

- أن أتلقى معلومات واضحة عن حالتي، وعن الفوائد والمخاطر المحتملة من الاختبارات ووسائل العلاج المختلفة، لكي أتمكن من إعطاء موافقتي الواعية
- أن أتلقى معلومات عن الخدمات وأوقات الانتظار والتكاليف
- أن أتلقى المساعدة عندما أحتاج إليها، لمساعدتي في فهم واستعمال المعلومات الصحية
- الحصول على معلوماتي الصحية
- أن يتم إخباري إذا حدث خطأ أثناء تقديم الرعاية الصحية لي، وكيف حدث هذا الخطأ، وكيف يمكن أن يؤثر علي وما الذي يتم إجراؤه لكي تكون الرعاية التي تقدم لي آمنة

الخصوصية

- أن تُصان خصوصيتي الشخصية
- أن تُحفظ المعلومات الخاصة بي وبصحتي بإحكام وسرية

أن أدلي بآرائي وملاحظاتي

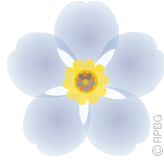
- أن أدلي بملاحظاتي وآرائي أو أتقدم بشكوى بدون أن يؤثر ذلك على الطريقة التي تتم معاملتي بها
- أن تُوجّه العناية لما ينتابني من قلق بشفافية وبسرعة
- أن أشارك تجربتي وأسأهم في تحسين نوعية الرعاية والخدمات الصحية.

هذا هو الإصدار الثاني من الميثاق الأسترالي لحقوق الرعاية الصحية.

هذه الحقوق تنطبق على جميع الناس في جميع الأماكن التي تقدم فيها الرعاية الصحية في أستراليا.

هذا الميثاق يصف الأشياء التي يمكن أن تتوقعها، أو يتوقعها شخص تقدم الرعاية له، عند تلقي الرعاية الصحية.





فكر في الهديان



هل يشعر أحد أفراد أسرته بالتشويش أكثر من المعتاد؟
هل طرأت تغييرات مفاجئة على سلوكه؟

تصرف الآن

إذا رأيت أيًا من هذه التغييرات، يُرجى إخبار أحد العاملين

هل يرى أو
يسمع أشياء لا
وجود لها

هل أصبح
أكثر جزعًا أو
قلقًا؟

هل أصبح
أكثر انطواءً؟

هل أصبح أكثر
انفعاليًا/ضجرًا؟



Bear with us

Our staff will check 3 of your personal identifiers.

Examples of these are your name, date of birth (DOB), address or unique medical record number. This is to ensure you get the correct care and treatment.

We will ask you to verbally confirm your identity or we will check your identity band if you have one.



Name, DOB,
address.



When we will check your identifiers:



during admission/
registration



when completing
documentation



when transporting
you to another area



when applying ID
bracelet



during handover
to another staff
member



before any
investigations or
procedures



when providing
medication, care or
treatment



when moving bed
or chair location

الخطوات التي تتبع للبقاء في أمان في المستشفى

معلومات عنك



- يلزمك وضع سوار تحديد هويتك أثناء إقامتك، لكي يعرفك العاملون ويتأكدون من حصولك على العلاج الصحيح
- أخبرنا إذا كانت معلوماتك الشخصية خاطئة.
- أخبرنا إذا كان لديك حساسية ضد أي شيء وسنعطيك سوار تحديد هوية أحمر اللون (ينبه اللون الأحمر العاملين بأن لديك حساسية)

أدويةك



- أرنا الأدوية التي تتعاطاها أو دونها في قائمة
- ستوفر المستشفى لك الأدوية التي تحتاجها أثناء إقامتك فيها
- إذا كان معك الأدوية الخاصة بك، فسيتم الاحتفاظ بها في درج مُغلق يقفل بجوار سريرك. ستأتي أوقات قد نحتاج فيها إلى استعمال أدويةك. سنُعطى لك كل أدويةك عندما يحين وقت رجوعك إلى منزلك.
- أخبرنا إذا كنت لا تفهم لماذا تُعطى لك الأدوية التي تتناولها.
- إذا تسبب أي دواء في حدوث حساسية أو رد فعل سيء لك في الماضي، أخبر الطبيب أو الممرضة أو الصيدلي (فريق الرعاية الصحية الخاص بك).
- تحدث مع فريق الرعاية الصحية الخاص بك بشأن أي أشياء تستدعي قلقك أثناء إقامتك.
- اسأل عن أي أعراض جانبية محتملة للأدوية التي تتناولها.
- إذا كان الدواء الذي أعطي لك يبدو مختلفاً عن المعتاد (مثلاً إذا كان شكله أو لونه مختلفاً) فراجع الأمر مع فريق الرعاية الصحية الخاص بك.
- قد تختلف الأدوية أثناء إقامتك (مثلاً قد تبدأ أدوية جديدة، أو تتغير الجرعات). اسأل فريق الرعاية الصحية الخاص بك عن أسباب هذه التغييرات.
- عند رجوعك إلى المنزل، قد تُعطى لك وصفة طبية لدواء جديد - احرص على أخذها مباشرة إلى الصيدلية لصرفها، حتى لا تفوتك أي جرعات.

الوقاية من العدوى



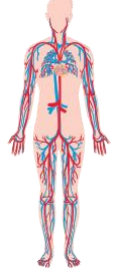
- اغسل يديك قبل الذهاب إلى المرحاض وبعده، وقبل جميع الوجبات.
- يجوز لك أن تُذكر العاملين بغسل أيديهم قبل لمسك.
- أخبرنا إذا كنت تعاني من الإسهال أو القيء - قد تحتاج إلى البقاء في غرفة منفصلة.
- قد يتم إدخال حقنة أو جهاز تقطير في جلدك. أخبر العاملين إذا شعرت بألم أو احمرار أو التهاب أو تورم في الموضع أو في أي وقت من الأوقات بعد إخراج الحقنة.

الوقاية من الوقوع



- البس حذاءً مُحْكَمَ المقاس، أو خُفْ له نعل مطاطي.
- استعمل أداة/أدوات الإعانة على المشي كما نُصِحت.
- اضغط على زر استدعاء الممرضة إذا احتجت إلى المساعدة (مثلاً شعرت بالدوار أو كنت غير مستقر على قدميك)، أو إذا نصحك أحد العاملين بعدم النهوض من الفراش بنفسك.

الوقاية من الجلطات الدموية



- البس جوارب المستشفى إذا نُصِحت بذلك.
- حاول التحرك بقدر ما تستطيع (وفقاً لتعليمات العاملين).
- حاول عمل تمارين بسيطة للساق والكاحل.
- اشرب السوائل كما نُصِحت.
- تناول أقراص أو حقن منع تجلط الدم وفقاً لنصيحة طبيبك.

تقريحات الفراش



- حاول التحرك بقدر الإمكان حتى في الفراش.
- اتصل بنا إذا شعرت بعدم الراحة أو لاحظت وجود علامات حمراء على جلدك لا تختفي.
- يسعدنا مساعدتك على تغيير موضعك وتوفير حشية خاصة أو وسادة كمسند.

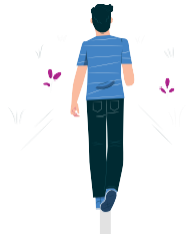
هل هناك أي أشياء تستدعي القلق؟

- إننا هنا لمساعدتك - تحدث معنا إذا شعرت بالقلق أو كان لديك مخاوف بشأن وسائل معالجتك.
- يمكن تقديم ملاحظات ومقترحات أثناء إقامتك وبعدها. راجع الصفحة الخلفية من هذا الكتيب لمزيد من المعلومات.



مغادرة المستشفى

- قبل المغادرة تحقق من الآتي:
- أن يكون لديك خطاب الانصراف
- أن تتلقى شرحاً لأي دواء/وصفة طبية.
- أن تعرف بمن تتصل إذا كان لديك أي أسئلة أو دواعي للقلق.
- أن تعرف متى يكون موعدك التالي.



قد تتلقى مكالمة هاتفية من العاملين بعد انصرافك ببضعة أيام للتحقق من معافائك.

توقعات مشتركة

لكي يشعر المرضى والزوار والعاملون بالراحة

يجب عليك:



- الاستماع إلى العاملين - إننا هنا للاعتناء بك والمحافظة على سلامتك
- شارك بنفسك في معافاتك - ساهم في عمليات التقييم والعلاج.
- حافظ على الروتين - مارس أنشطتك المعتادة بقدر ما يمكنك - احرص على الاستماع إلى نصيحة العاملين.
- توقع أن يتم الكشف عليك من قبل طلاب وأن تتلقى العلاج على أيديهم - فنحن مستشفى تعليمي ولدينا فريق رعاية متعدد يتلقى التعليم منا.
- أخبرنا عن الوجهة التي تتوجه إليها - من المهم أن نعرف أين تكون في جميع الأوقات أثناء إقامتك. وذلك لكي نتمكن من المحافظة على سلامتك ولكي لا تفوتك أشياء مهمة في العنبر.

سيعمل العاملون على:



- الاستماع إليك - سنستمع إلى ما يستدعي قلقك، وأسئلتك وآرائك وسنساعد في إيجاد حلول.
- سنتحدث معك بصراحة - إذا حدث خطأ أثناء علاجك، سنتحدث معك بشأنه، ماذا حدث وكيف يمكن أن يؤثر عليك وما الذي يتم بصده. هذا ما يطلق عليه "الإفصاح الصريح".
- تمكينك - سنساعدك على تحديد خيارات واعية بشأن إقامتك في المستشفى.
- رعايتك - سنوفر لك الرعاية التي تحتاج إليها.

بإمكان الزوار:



- مراعاة أوقات الزيارة - تُحدد أوقات زيارة المرضى لضمان حصولك على الراحة الكافية.
- إعطائنا معلومات مهمة عنك - عائلتك وأصدقائك ومقدمو الرعاية لك هم أفضل الناس دراية بك. بعد الحصول على إذن منك، يمكنهم إعطاءنا أشياء مهمة نحتاج معرفتها. تذكر، لا نستطيع مشاركة المعلومات الخاصة بك إلا مع أقرب أقربائك الذي تُعيّنه.
- الإشراف على الأطفال - المستشفيات أماكن كبيرة ومزدحمة. يُرجى الإشراف على الأطفال في جميع الأوقات.

سنعمل جميعاً على:



- معاملة بعضنا البعض باحترام - لن نتسامح مع أي شخص يمارس العنف أو العدوانية أو الإيذاء. نحن جميعاً نحتاج أن نشعر بالأمان.
- معاملة المستشفى باحترام - سنعمل جميعاً على المحافظة على نظافة وترتيب المستشفى. لن نتسامح مع التخريب المتعمد للمستشفى أو ممتلكاتها.
- عدم احتساء الكحوليات أو التدخين أو تدخين السجائر الإلكترونية أو تعاطي المخدرات المحظورة - غير مسموح بها في أي مكان من أماكن الرعاية الصحية. لا يُسمح بتدخين السجائر الإلكترونية في نطاق 5 أمتار من أي مدخل.

الطعام



- » تناول الطعام الصحي - تُعد قائمة الطعام في المستشفى لضمان حصولك على كل المواد الغذائية التي تحتاجها. تناول هذه الوجبات الصحية المتوازنة سيساعدك على المعافاة. إذا كان لديك احتياجات غذائية معينة، أو تعاني من فقدان الشهية أو نقص وزنك بدون محاولة ذلك، يُرجى إخبارنا. العناية بالفم أمر مهم أثناء إقامتك في المستشفى، لذلك يُرجى أن تتذكر أن تغسل أسنانك بالفرشاة بعد كل وجبة وقبل النوم.
- » استعلم عن إحضار الطعام من المنزل - أثناء إقامتك في المستشفى قد تكون هناك متطلبات غذائية أو قيود يلزم اتباعها. تحقق من الأمر معنا قبل تناول أي طعام آخر لم نقدمه لك. لمزيد من المعلومات، اطلب الاطلاع على كتيب "إحضار الطعام من المنزل".
- » لا تشارك طعامك مع الآخرين - من المهم ألا تشارك أي طعام مع المرضى الآخرين لأنه قد تكون لهم متطلبات أو قيود أيضًا.

الأشياء الثمينة



- » احرص أن تكون الأشياء التي تحتاجها معك - من المهم أن تكون معك نظارتك وطقم أسنانك ومعينات السمع. إذا كنت ستقيم معنا أكثر من يوم واحد، من المهم أن تحضر معك ملابسك الخاصة وأدوات العناية الشخصية.
- » اعتن بممتلكاتك - المستشفى ليست مسؤولة عن ممتلكاتك. إن أمكن، اطلب من صديق لك أو أحد أفراد عائلتك أن يأخذ ممتلكاتك الثمينة إلى المنزل.
- » اطلب الإذن قبل استعمال الكاميرات أو أجهزة التسجيل - تصوير الأفلام محظور في أماكن كثيرة في المستشفى. حتى إذا لم يكن ذلك محظورًا يجب عليك طلب الإذن أولاً.





أخبرنا عن الأمور الأكثر أهمية بالنسبة لك

يمكنك أن تعبّر عن آرائك المتعلقة بقرارات الرعاية الصحية الخاصة بك بالقدر الذي تريده.

أخبرنا كيف يمكننا مساعدتك على التعبير والاشتراك في قرارات الرعاية الصحية الخاصة بك.

اطرح علينا الأسئلة المهمة

- ما هي مشكلتي الرئيسية؟
 - ما الذي أحتاج فعله؟
 - لماذا يعتبر فعل ذلك مهم بالنسبة لي؟
 - ماذا سيحدث إذا لم أفعل ذلك؟
 - ما هي المخاطر؟
 - ماهي الخيارات المتاحة لي؟
 - كم ستستغرق فترة معافاتي؟
- ستساعدك هذه الأسئلة على الاشتراك في قرارات الرعاية الصحية الخاصة بك وعلى فهم ما يجري.



اطلب منا المعلومات المكتوبة

- يمكننا توفير نشرات عن الحالات الصحية المختلفة، والإجراءات والأدوية والخدمات.
- يمكن إتاحة كل هذه الأشياء بلغات وصيغ مختلفة.

اطلب منا استشارة خدمة متخصصة

- موظفو تنسيق صحة سكان أستراليا الأصليين.
- مركز الرفاهية (العناية الرعويّة والروحانية).
- خدمات التغلب على الكحول والمخدرات الأخرى.
- موظف تنسيق المرضى الخصوصيين.
- Overseas Patient Liaison Officer.
- المترجمون الشفهيون.
- الرعاية الصحية للمشردين.
- المتطوعون.





قل لنا من الذي نشركه

- › حدّث بيانات أقرب الأقرباء لك
- › لك حق في الخصوصية الشخصية
- › يُرجى أن نخبرنا إذا كان هناك أي شيء لا يمكننا مناقشته مع عائلتك أو أقرب الأقرباء لك.
- › الطبيب العمومي/طبيب العائلة
- › خدمات أخرى.
- › مقدمي الرعاية في غرب أستراليا.
- › خدمات المناصرة

أخبرنا عما يقلقك



- › هل تشعر بالقلق تجاه أي شيء أثناء إقامتك في المستشفى
- الناس والحيوانات الأليفة التي ترعاها.
- المواعيد المُقبلة/الالتزامات.
- قلق بشأن الأمور المالية.
- الغياب عن العمل.
- › هل تشعر بالقلق بشأن مغادرة المستشفى؟
- العناية بنفسك أو بآخرين.
- الرجوع إلى العمل.
- إدارة مهامك اليومية.

أخبرنا بما تحتاجه

- › الاسم/الضمير المفضل
- › اللغة المفضلة
- › المتطلبات الغذائية.
- › الرفاهية الروحانية
- › الرفاهية الثقافية
- › الحواس (السمع والبصر).
- › المعدات الخاصة.

أخبرنا بما تريد إنجازه

- › الأهداف الصحية
- › أهداف إعادة التأهيل.
- › الحصول على الخدمات.
- › معلومات إضافية.
- › القدرة على إدارة حالتك الصحية المُزمنة.



خدمة بنتلي الصحية

المفتاح

- A المستشفى الرئيسي وخدمات الأمومة
- B الأشعة والتحليل
- C رعاية مرضى المسنين في المستشفى وإعادة التأهيل (عنبر 4 و5)
- D رعاية مرضى المسنين من خارج المستشفى وإعادة التأهيل
- E عيادة المرضى الخارجيون
- F الصحة النفسية للمرضى البالغين الداخليين
- G مرضى المجتمع الخارجيون
- H مركز جون ميلن
- J العنبر 10 الصحة النفسية للمرضى البالغين الأكبر سناً
- K مباني الخدمة
- L عيادة ما قبل الولادة والولادة
- M مجتمع تنش ستون
- CAMHS
- N وحدة بنتلي للمراهقين
- P عيادة بنتلي للعائلة
- Q المصلى

مواقف سيارات
العاملين المؤقتين

مجمع السيارات
الحكومية

تنش ستون

إلى ألباني هاي واي

ميلز ستريت

ميلز ستريت

المفتاح

- موقف الأتوبيس
- مواقف سيارات الزوار
- صندوق بريد أستراليا
- رقم البلوك

الشمال



معلومات عامة ومرافق

في المستشفى

استعلامات المرضى

لأفراد العائلة والأصدقاء الذين يريدون الاستفسار عن حالتك أثناء إقامتك في المستشفى، يمكنهم الاتصال بمقسم هاتف المستشفى على الرقم 08 9416 3666 وتقديم اسمك بالكامل لكي يتم توصيلهم بالعنبر الذي تقيم فيه.



مكتب الاستقبال

توجد مكاتب استعلامات وشاشة تعمل باللمس للإرشاد في المباني A و D و E .

خدمات العناية الرَّعَوِيَّة والثقافية والروحانية

مصلّى الديانات المتعددة / الغرفة الهادئة مفتوحة يوميًا من الساعة 8.30 صباحًا إلى 4.00 بعد الظهر. الاتصال: للاتصال برجل الدين المُصرَّح له من فريق الرفاهية، اتصل بمقسم الهاتف عن طريق الضغط على الرقم الفرعي 91 من داخل المستشفى أو بالرقم 9416 3402.

الصرّاف

يوجد صرّاف بجانب كشك المبنى F. يمكنك إيداع نقود بأمان هناك وسحبها عند الحاجة. مكتب الصرّاف متاح فقط من أيام الاثنين إلى الجمعة من 9.30 صباحًا - 10.30 صباحًا ومن 1.30 بعد الظهر - 2.30 بعد الظهر (مغلق في العطلات الرسمية).



في العنبر

أوقات الوجبات

الإفطار: 7.30 صباحًا - 8.00 صباحًا
الغداء: 12.00 ظهرًا - 1.00 بعد الظهر
العشاء: 5.00 مساءً - 5.30 مساءً



أوقات الزيارة

Visiting hours are:
7am – 10pm.

يحتاج العاملون معرفة الموجودين في العنبر في جميع الأوقات
نطلب منك أن يأتي زوارك إلى مكتب التمريض عند وصولهم.



التسلية

يوجد راديو بجانب السرير في معظم العنابر.
ويوجد تليفزيون في معظم العنابر فوق السرير. يُفرض رسم على هذه الخدمة. إذا أردت أن تدفع الرسم اللازم لكي
تتمكن من مشاهدة التليفزيون، يُرجى التحدث مع أحد أعضاء هيئة العاملين.



الهواتف

لا يوجد هاتف بجانب السرير في خدمة بنتلي الصحية، إذا أردت إجراء مكالمات هاتفية طارئة يُرجى مناقشة ذلك مع
ممرضتك أو أحد أعضاء هيئة العاملين.



الوصول إلى الهاتف الخارجي

توجد هواتف مجاملة في المبنى E و F لإجراء مكالمات هاتفية.

جهات اتصال مهمة

خط الاستجابة في حالة الطوارئ للصحة النفسية (MHERL) 24 ساعة يوميًا، بتكاليف مكالمات محلية: 1300 555 788
مقدمو الرعاية في غرب أستراليا 1800 242 636
استشارة لمقدمي الرعاية في غرب أستراليا: 1800 007 332
العقول المُساعدة (Helping Minds) (لمقدمي الرعاية) 9427 7100
Lifeline WA (خط الحياة في غرب أستراليا) – 13 11 14



الاتصال بالإنترنت

توفر خدمة صحة بنتلي خدمة واي فاي مجانية لتمكين المرضى والعائلات والزوار من الاتصال بالإنترنت



التنقل

مواقف السيارات



- تتوفر مواقف للسيارات محدودة مجاناً للزوار في خدمة صحة بنتلي.
- هناك موقف انتظار مدته 15 دقيقة "لتوصيل المرضى إلى ومن المستشفى" خارج المدخل الخلفي للمبنى D .
- هذه المعلومات ليست إلا دليل فقط - يُرجى قراءة كل اللافتات بعناية.

وسائل النقل العامة



- تقع خدمة صحة بنتلي في ميلز ستريت، المتفرع من ألباني هاي واي وتتمر به العديد من الأتوبيسات التي تتوقف غير بعيد من المستشفى.
- وتبعد محطة قطار كوينز بارك عن الخدمة بحوالي 10 دقائق مشياً على الأقدام.
- للحصول على القائمة الكاملة لخيارات وسائل النقل العامة عند زيارتك لخدمة صحة بنتلي، زُر موقع Transperth الإلكتروني للحصول على مزيد من المعلومات.
- يمكنك حجز تاكسي باستخدام الهاتف في المبنى A المرتبط بمقسم الهاتف.



نقل المتطوعين للمرضى

- تتوفر خدمة نقل من المتطوعين للمرضى الذين يزورون العيادات الخارجية في بلوك D. يُرجى الاتصال بالمتطوعين على الرقم 08 9416 3214 للحصول على المعلومات.



الملاحظات/ الأسئلة التي أود توجيهها لفريق الرعاية الصحية الخاص بي

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

[illegible]

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

الإقرار بالبلد

مجموعة بيرث بنتلي الملكية تقر بشعب Qhadjuk
من موطن Noongar كأمناء تقليديين على الأرض
التي نعيش ونتعلم ونعمل عليها الآن .

ونقر بأن شعب Whadjuk يمتلك الاتصال الروحي
والثقافي المستمر بهذه الأرض ونقدم الاحترام للكبار
من الماضي والحاضر والمستقبل

سير معنا - رحلة إلى صحة أفضل، بيد الفنانين Meena و Lorraine Woods (Peta Ugle).



إننا ندرك أن جميع المرضى يتوقعون أفضل رعاية ممكنة هنا.
هذا الكتيب مصمم لتقديم معلومات مفيدة لك ولعائلتك أو مقدم الرعاية لك أثناء إقامتك معنا في مستشفى بيرث الملكي.
وكما ذكرنا، إذا كان لديك أي أسئلة يُرجى ألا تتردد في سؤال أي عضو من هيئة العاملين لدينا.

مع أفضل تمنيات

Warren Lance

رئيس المجلس الاستشاري للمستهلكين في RPBG

إقامتك في خدمة بنتلي الصحية

أثناء إقامتك، نود أن تكون على دراية بكل ناحية من نواحي الرعاية التي تقدم لك وأن تشعر بأكبر قدر من الراحة. يوجد في داخل هذا الكتيب بعض المعلومات التي توفر نظرة متعمقة على ما يمكنك توقعه خلال إقامتك، والأسئلة المهمة التي تطرحها على فريق العلاج، وتفاصيل عن كيفية مشاركتك في الرعاية التي تقدم لك. ويوضح أيضاً الخدمات والمرافق المتاحة لك، ولمقدمي الرعاية لك ولزوارك.

هيئة العاملين لدينا متاحة لمساعدتك وملتزمة بتوفير أفضل رعاية صحية آمنة عالية الجودة لك. أشجعك على التحدث مع فريق علاجك إذا كان لديك أي متطلبات خاصة أو إذا احتجت مزيداً من المعلومات بشأن إقامتك.

تشتهر مستشفى بيرث الملكي (RPH) وخدمة صحة بنتلي (BHS) بالمساهمة في الابتكار والتفوق، وكجزء من طموحاتنا للاستمرار في هذا التقليد ولكي نصبح معروفين

كأكثر مجموعة آمنة للرعاية الصحية في أستراليا، نهدف إلى:

- توصيل الأمور الأكثر أهمية لمجتمعنا بمهارة ورحمة
- توفير رعاية متسقة عالية الجودة، بحيث يوصي المرضى بمستشفانا لعائلاتهم وأصدقائهم
- نتميز كصاحب عمل مفضل عن طريق تشجيع ثقافة التحسن المستمر
- أن نكون قادة في التفوق السريري الذي يمكن ترجمته إلى "لا إضرار بالمرضى".

نريد أن نستمع إلى تجربتك أثناء إقامتك في المستشفى، لذلك يُرجى أن تتواصل معنا بتقديم آرائك ومقترحاتك. هناك العديد من الطرق التي تستطيع تقديم الآراء والمقترحات عن طريقها، يُرجى الرجوع إلى الصفحة الأخيرة من هذا الكتيب لمعرفة مزيد من التفاصيل.

أتمنى لك التوفيق في رحلة معافاتك.

Ben Noteboom

المدير التنفيذي

مجموعة بيرث بنتلي الملكية



آراء المستهلكين وملاحظاتهم

كيف يمكنك أن تخبرنا بما يحدث لك

تحدث مع شخص ما

اتصل بالعاملين في قسم مشاركة المستهلكين:
RPBG.Feedback@health.wa.gov.au
(08) 9224 1637
ثنين - الجمعة 8 صباحًا - 4 بعد الظهر

تحدث مع هيئة العاملين القائمين على رعايتك أو اطلب التحدث مع الشخص المسؤول.

شارك قصتك

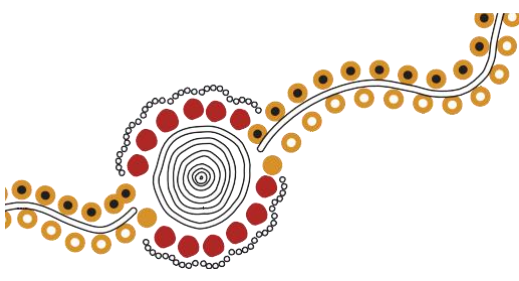
أخبرنا بقصتك بدون ذكر هويتك على
www.careopinion.org.au

أكمل الاستطلاع الذي سيقدمه لك العاملون، أو اطلب استمارة الآراء والملاحظات.

ساعدنا على مساعدتك

اعمل كممثل عن المستهلكين أو كمتطوع:
RPBG.Feedback@health.wa.gov.au

اسأل العاملين إذا احتجت مساعدة للترجمة الشفهية أو إمكانية الوصول



يُرجى إخبارنا بالشخص الذي كان سببًا في إحداث الفارق في رعايتك، ما هي الحالة التي سارت فيها الأمور على ما يرام بالنسبة لك، أو شارك أي ملاحظات أو اقتراحات لديك.

الاسم: _____
رقم الهاتف: _____
البريد الإلكتروني: _____
تاريخ الميلاد: _____

ما هي الحالة التي جرت فيها الأمور على ما يرام و/أو ما الذي يمكن تحسينه

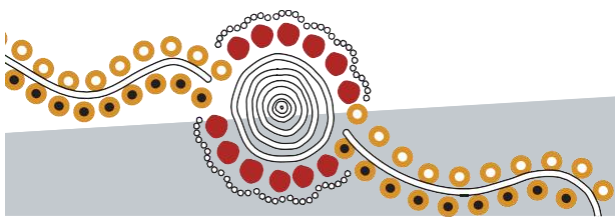
يُرجى مسح هذه الاستمارة ضوئيًا أو أخذ صورة عنها لكي ترسلها بالبريد الإلكتروني إلى: RPG.Feedback@health.wa.gov.au أو اعطها إلى أحد أعضاء هيئة العاملين لتوصيلها لنا مباشرة.

تسعى مجموعة بيرث بنتلي الملكية دائمًا إلى تحسين خدماتها عن طريق الاستماع إلى مساهمات المستهلكين ومقدمي الرعاية. وقد يتضمن ذلك التدقيق، والمشاركة في اللجان أو مجموعات العمل، وتدريب العاملين، ومراجعة المنشورات والسياسات، وما إلى ذلك. وقد يكون ذلك على أساس مُخصص أو عقد اجتماعات شهرية منتظمة.

Mid2023 هل هذا شيء يمكنك أن تساعدنا بشأنه؟

للتعرف على المزيد، اكتب اسمك وتفاصيل الاتصال بك أدناه وأوصله لأحد العاملين وسوف نتصل بك أو يمكنك أن ترسل بريدًا إلكترونيًا إلى فريق مشاركة المستهلكين على RPG.Feedback@health.wa.gov.au مع توضيح لماذا تريد أن تكون صوتًا للإصلاح.

الاسم: _____
رقم الهاتف: _____
البريد الإلكتروني: _____
تاريخ الميلاد: _____



This document can be made available in alternative formats on request.



This document can be made available
in alternative formats on request.

© Copyright to this material is vested in the State of Western Australia unless otherwise indicated. Apart from any fair dealing for the purposes of private study, research, criticism or review, as permitted under the provisions of the Copyright Act 1968, no part may be reproduced or re-used for any purposes whatsoever without written permission of the State of Western Australia, East Metropolitan Health Service 2022.