

INTERNATIONAL FAMILY WELCOME PACK

بقة الترحيب بالمرضى
الدوليين وأسرههم

The Portland Hospital
for Women and Children

part of **HCA Healthcare UK**

C O N T E N T S

WELCOME	4
OUR WORLD HAS CHANGED. WE HAVE TOO.	6
IMPORTANT CONTACT NUMBERS	8
ROOM AMENITIES, MEALS AND ROOM SERVICE	10
ESSENTIAL INFORMATION	14
INFORMATION REGARDING YOUR CHILD’S CLINICAL CARE	20

المحتويات

أهلاً بك	5
لقد تغير عالمنا، ونحن أيضاً.	7
أرقام الاتصال المهمة	9
مرافق الغرف والوجبات وخدمة الغرف	11
معلومات ضرورية	15
معلومات عن الرعاية السريرية لطفلك	21

WELCOME

Thank you for choosing The Portland Hospital for Women and Children.

Our team of expert consultants are supported by a specialist multidisciplinary team of healthcare professionals including resident specialty doctors, clinical nurse specialists, midwives, paediatric nurses, therapists, dietitians, play specialists and pharmacists – to name just a few.

Having had my grandchildren treated at The Portland, I am proud to lead an institution with such breadth and depth of expertise – you and your family are in the safest of hands.

Our clinical staff are committed to providing the highest quality healthcare possible supported by a much wider team who are here to ensure you and your family are as comfortable as possible while benefiting from truly world-class medicine.

The information contained within this brochure will provide you with some key information that may be useful during your stay, including what you can expect as a matter of routine from our clinical teams.

If you or your relatives and carers have any questions, or if you need anything during your stay, please ask a member of our team who will be happy to assist.

I regularly walk around the hospital to meet our international patients and their families, and look forward to speaking with you soon.

With best wishes.

Jane Whitney-Smith,
Chief Executive Officer



أهلا بك

شكرًا لاختيارك مستشفى بورتلاند للنساء والأطفال.

يتم دعم فريقنا من الخبراء الاستشاريين من قبل فريق متعدد التخصصات من الأخصائيين في الرعاية الصحية بما في ذلك الأطباء المتخصصين المقيمين، وأخصائي التمريض السريري، والقابلات، وممرضات الأطفال، والمعالجين، وأخصائي التغذية، وأخصائي اللعب والصيادلة - على سبيل المثال لا الحصر.

بعد أن عولج أحفادي في بورتلاند، أشعر بالفخر لقيادة مؤسسة تتمتع بمثل هذا الاتساع والعمق من الخبرة - أنت وعائلتك في أيد أمينة.

يلتزم فريقنا الطبي بتوفير أعلى مستوى ممكن من الرعاية الصحية والمدمومة من قبل فريق أوسع بكثير موجودون هنا لضمان أن تكون أنت وعائلتك مرتاحين قدر الإمكان أثناء الاستفادة من خدمات الطب العالمية المستوى.

ستزودك المعلومات الواردة في هذا الكتيب ببعض المعلومات الأساسية التي قد تكون مفيدة أثناء إقامتك، بما في ذلك ما يمكن أن تتوقعه كممارسات روتينية من فرقنا الطبية. إذا كان لديك أنت أو أقاربك ومقدمي الرعاية لديك أي أسئلة، أو إذا كنت بحاجة إلى أي شيء أثناء إقامتك، فالرجاء سؤال أحد أعضاء فريقنا الذي سيسعده تقديم المساعدة.

أتجول في أرجاء المستشفى بشكل منتظم لمقابلة مرضانا الدوليين وأسرههم، وأنطلق إلى التحدث إليك قريباً.

مع أطيب التمنيات.

جين ويتني سميث،
الرئيس التنفيذي



OUR WORLD HAS CHANGED. WE HAVE TOO.

In the face of extraordinary challenge, healthcare has been transformed, but our dedication to safe, high quality care has remained the same. When you visit us, you will notice we have put new measures in place to support this.

From extra infection prevention measures, to the layout of our hospitals with social distancing in mind, everything we do has been reviewed to make sure we are providing the safest places for your care.

These measures are guided by both national and international best practice. You can find out more about some of our safety measures here: www.hcahealthcare.co.uk/your-safety-comes-first

Virtual consultations

Remote consultations by phone or video are available for both primary (GP) and secondary (Consultant) care on secure platforms. You can book the latter through each consultant's medical secretary.

Coronavirus screening

We screen all patients, visitors and staff for COVID-19 on arrival. The screening process involves you answering a set of verbal questions, and we also check your temperature.

COVID-19 testing

Appropriate COVID-19 testing has been made available to all of our clinical staff and support workers. The continuous testing that our staff undergo allows us to better understand and manage any cases of COVID-19 in our hospitals and clinics.

Self-isolation

If you are visiting us for an invasive diagnostic test or being admitted for a procedure, you will be required to self-isolate for 7 or 14 days respectively. Up to four days before coming to hospital you will have a combined nose and throat swab to test for COVID-19 – either by drive through or in person.

Social distancing in our hospitals, centres and clinics

To minimise contact between patients, outpatient appointments will be staggered, and patients should not attend more than 15 minutes before their appointment. Please stay safe by following the on-site guidance and staying two metres apart.

Meticulous environments

All disinfection measures have been enhanced, including increasing the number of hand sanitiser stations.

Limiting companions and visitors

We ask you to attend your appointment or admission alone. In exceptional circumstances, such as a parent or guardian visiting children or birthing partner accompanying a maternity patient.

Masks

We are asking all patients, visitors and staff to wear a mask when in our hospitals and clinics. We will be providing these on entry.

Hand sanitising

You'll find hand sanitisers throughout our hospitals and clinics. Please use these handwashing zones regularly to wash your hands thoroughly for at least 20 seconds.

YOUR
SAFETY
COMES
FIRST

لقد تغير عالمنا، ونحن أيضا.

في مواجهة التحدي غير العادي، طرأ التحويل في الرعاية الصحية، ولكن تفانينا في تقديم الرعاية الطبية الآمنة عالية الجودة ظل كما هو. عندما تزورنا، ستلاحظ أننا وضعنا تدابير جديدة لدعم ذلك.

بدءاً من التدابير الإضافية للوقاية من العدوى، إلى تصميم مستشفياتنا مع مراعاة التباعد الاجتماعي، تمت مراجعة كل ما نقوم به للتأكد من أننا نقدم المرافق الأكثر أماناً لرعايتك.

يتم تجهيز هذه التدابير وفق أفضل الممارسات والإرشادات الوطنية والدولية. يمكنك معرفة المزيد عن بعض تدابير السلامة لدينا هنا:

www.hcahealthcare.co.uk/your-safety-comes-first

الاستشارات عن بعد

تتوفر الاستشارات عن بُعد عبر الهاتف أو الفيديو للعناية الأولية (طبيب عام) والثانوية (طبيب استشاري) عبر برامج آمنة. يمكنك حجز موعد من خلال موظف السكرتير لكل مستشار.

فحص الفيروسات التاجية

نقوم بفحص جميع المرضى والزائرين والعاملين لـ كوفيد-19 عند الوصول. تتضمن عملية الفحص الإجابة على مجموعة من الأسئلة الشفهية، كما نتحقق من درجة حرارتك.

اختبار كوفيد-19

تم توفير اختبار كوفيد-19 المناسب للفريق الطبي لدينا ولعمال الدعم. الاختبار الدوري المنتظم الذي يخضع له موظفونا يتيح لنا فهم وإدارة أفضل لحالات كوفيد-19 في مستشفياتنا وعياداتنا.

العزل الذاتي

إذا كنت تزورنا لإجراء اختبار تشخيصي تدخل أو لادخالك للمستشفى لإجراء عملية، فسيطلب منك عزل نفسك لمدة 7 أو 14 يوماً على التوالي. قبل أربعة أيام من القدوم إلى المستشفى، ستخضع لإجراء مسحة الأنف والحنجرة لاختبار كوفيد-19. إما عن طريق خدمة المرور بالسيارة أو الحضور شخصياً.

التباعد الاجتماعي في مستشفياتنا ومراكزنا وعياداتنا

لتقليل الاحتكاك بين المرضى، سيتم جدولة مواعيد العيادات الخارجية بشكل متناوب، ويجب ألا يحضر المرضى قبل موعدهم بأكثر من 15 دقيقة. يرجى مراعاة سلامتك باتباع الإرشادات في الموقع والبقاء على بعد مترين من الآخرين.

بيئة معقمة بدقة عالية

تم تعزيز جميع تدابير التعقيم، بما في ذلك زيادة عدد محطات معقمات اليدين.

الحد من المرافقين والزوار

نطلب منك الحضور إلى موعدك أو إجراء دخول المستشفى وحده. في ظروف استثنائية، مثل زيارة الوالدين أو الوصي للأطفال أو شريك الأم لحالات الولادة، يسمح بالمرافقة.

الكمامات

نطلب من جميع المرضى والزوار والموظفين ارتداء الكمام عندما يكونون في مستشفياتنا وعياداتنا. سنقوم بتوفير هذه عند الدخول.

تعقيم اليدين

ستجد معقمات اليدين في جميع أنحاء مستشفياتنا وعياداتنا. يرجى استخدام مناطق تعقيم اليدين هذه بانتظام لغسل يديك جيداً لمدة 20 ثانية على الأقل.

YOUR
SAFETY
COMES
FIRST

IMPORTANT CONTACT NUMBERS

Switchboard (24 hours)	dial 0
Room Service (24 hours)	dial 16140
Housekeeping (24 hours)	dial 10825
Reception (24 hours)	dial 16001
Duty Manager	dial 020 7580 4400 ext 10875
International Team	dial 16348/19762/16035 (External 020 7390 6348)
Complex Care CNS	dial 10900
Pharmacy	dial 16121/020 7580 6123/6122
Physiotherapy	dial 16553
Hearing and Balance	dial 16573
Billing Enquiries	dial 16031
Admissions	dial 16032

أرقام الاتصال المهمة

رقم البدالة (24 ساعة)	اتصل على 0
خدمة الغرف (24 ساعة)	اتصل على 16140
خدمة تنظيف الغرف (24 ساعة)	اتصل على 10825
مكتب الاستقبال (24 ساعة)	اتصل على 16001
المدير المناوب	اتصل على 020 7580 4400 رقم الداخلي 10875
الفريق الدولي	اتصل على 16035/19762/16348 (الرقم الخارجي 020 7390 6348)
وحدة العناية المركزة	اتصل على 10900
الصيدلية	اتصل على 6122/0207580 6123/16121
العلاج الطبيعي	اتصل على 16553
وحدة السمع واللاتزان	اتصل على 16573
استفسارات الفواتير	اتصل على 16031
قسم تسجيل الدخول	اتصل على 16032

ROOM AMENITIES, ROOM SERVICE AND HOUSEKEEPING

On admission, a member of our international and/or Front of House team will always provide an orientation of our patient rooms and provide you with information surrounding meals, room service and housekeeping. If you or your relatives and carers have any questions, please ask a member of our team who will be happy to assist.

ROOM AMENITIES

All of our patient rooms have the following:

- Telephone with direct dial facilities
- Nurse call system
- In-room entertainment including Arabic TV channels
- Emergency call (bathroom)
- An en-suite bathroom
- Air conditioning and heating
- Wi-Fi
- A foldaway single bed; we actively encourage one parent to stay with their child in hospital.

USING THE TELEPHONE

Incoming calls will be put directly through to your room via our switchboard. If you don't want to be disturbed, you can call the switchboard on '0' and ask for these calls to be barred.

To make external calls, please dial '9' followed by the number you wish to dial (including the international dialling code where appropriate).

All outgoing calls from your room telephone are chargeable.

Internet access:

To use the free Wi-Fi within the hospital, you will need to select HCA guest network and agree to the terms and conditions.

USING THE NURSE CALL SYSTEM

To call a nurse, press the orange button which can be found on the hand-held remote. This is attached to the wall at the head of the bed.

In an emergency press the orange button twice.

In the bathroom there are two red emergency cord pulls.

IN-ROOM ENTERTAINMENT

There are televisions in all patient rooms which offer a large selection of television and radio channels, including Arabic channels. If you have difficulty using the television, please ask a nurse or a member of the Front of House team.

In-house movies:

Movies can be accessed through the television remote control. Please follow the instructions on the screen after you have selected your channel.

Film rating guidance:

- **U Universal**, suitable for all
- **PG Parental Guidance**, some scenes may be unsuitable for young children
- **12**, suitable for persons 12 years or older
- **15**, suitable for persons 15 years or older
- **18**, suitable for persons 18 years or older

الترفيه في الغرفة

يوجد أجهزة تلفاز في جميع غرف المرضى تقدم مجموعة كبيرة من القنوات التلفزيونية والإذاعية بما في ذلك القنوات العربية. إذا كنت تواجه صعوبة في استخدام التلفاز، يرجى سؤال الممرضة أو عضو من فريق استقبال المرضى.

الأفلام:

يمكن الوصول إلى الأفلام من خلال جهاز التحكم عن بعد الخاص بالتلفاز. يرجى اتباع التعليمات التي تظهر على الشاشة بعد اختيار القناة.

دليل تصنيف الأفلام:

- يو يونيفرسال **U Universal** ، مناسب للجميع
- **PG توجيه الوالدين**، قد تكون بعض المشاهد غير مناسبة للأطفال الصغار
- **12**، مناسبة للأشخاص في سن 12 سنة وما فوق
- **15**، مناسبة للأشخاص في سن 15 سنة وما فوق
- **18**، مناسبة للأشخاص في سن 18 سنة وما فوق

استخدام الهاتف

سيتم توصيل المكالمات الواردة مباشرة إلى غرفتك عبر البدالة الخاصة بنا. إذا كنت لا تريد الإزعاج، يمكنك الاتصال بالبدالة على الرقم "صفر" وطلب حظر هذه المكالمات.

لإجراء مكالمات خارجية، يرجى الاتصال برقم "9" متبوعًا بالرقم الذي ترغب في طلبه (بما في ذلك رمز الاتصال الدولي عند الاقتضاء).

جميع المكالمات الصادرة من هاتف غرفتك خاضعة للرسوم.

خدمة الإنترنت:

لاستخدام خدمة انترنت الواي فاي المجانية داخل المستشفى، ستحتاج إلى اختيار شبكة ضيف إتش سي أي HCA Guest والموافقة على الشروط والأحكام.

استخدام نظام استدعاء الممرضات

للاتصال بالممرضة، اضغط على الزر البرتقالي الذي يمكن العثور عليه على جهاز التحكم عن بعد المحمول باليد. يعلق هذا على الجدار أعلى السرير.

في حالة الطوارئ اضغط على الزر البرتقالي مرتين.

يوجد في الحمام اثنان من أسلاك الشد الحمراء للطوارئ.

مرافق الغرف وخدمة الغرف وخدمة تنظيف الغرف

عند الدخول، سيقوم أحد أعضاء فريقنا الدولي و/أو فريق استقبال المرضى بتقديم جولة تعريفية لغرف المرضى لدينا و يزودك بمعلومات حول الوجبات وخدمة الغرف وخدمة تنظيف الغرف. إذا كان لديك أو أقاربك ومقدمي الرعاية لديك أي أسئلة ، فالرجاء سؤال أحد أعضاء فريقنا الذي سيسعده تقديم المساعدة.

وسائل الراحة في الغرفة

تحتوي جميع غرف المرضى لدينا على ما يلي:

- هاتف مع خدمة الاتصال المباشر
- نظام استدعاء الممرضات
- الترفيه في الغرفة بما في ذلك القنوات التلفزيونية العربية
- هاتف طوارئ (الحمام)
- حمام خاص
- نظام التكييف والتدفئة
- خدمة انترنت واي فاي
- سرير مفرد قابل للطوي. نشجع بحماس أحد الوالدين على البقاء مع طفلهما في المستشفى.

MEALS AND ROOM SERVICE

Our catering service is available 24 hours a day, every day and provides a high quality, flexible service to suit your needs.

Our chefs offer an Arabic menu and we serve Halal food. If you have specific dietary requirements, please contact Room Service on extension **16140**.

Each day you can choose a breakfast, lunch or three-course dinner option, all served in the comfort of your room. There is also a dedicated children's menu. If you have a request for dishes not shown on the menus, please contact Room Service on extension **16140**. You can choose from the full room service menu from **6.30am** until **9.00pm**. After this time, there is an evening and night menu available.

A parent or companion of a child staying with us at the hospital will receive complimentary meals during the child's stay.

Water can be provided on request and replenished as required by contacting Room Service on extension **16140**. There are chilled and filtered water dispensers in your corridor.

A coolbox is provided in your room if you wish to keep drinks cool. It is not suitable for storing food.

HOUSEKEEPING

Cleanliness and hygiene are extremely important to us.

All of our housekeeping assistants will ensure that your room is cleaned to a high standard. Please speak to the nursing staff if you have any concerns or queries with regards to cleanliness. Occupied rooms are cleaned every day between **8.00am** and **1.30pm**. Bins are emptied during this time and again in the evening, where required.

Linen, blankets and towels are provided.

Please call Housekeeping or speak to a member of our nursing team if you require additional linen, towels, or require anything during your stay.



OTHER ROOM INFORMATION

Mail and deliveries

All cards, flowers, and gifts will be delivered to your room by our Front of House staff.

Newspapers

The Times newspaper is complimentary on request and is delivered to the patient rooms. We also have Arabic newspapers available – please speak to a member of the International Team if you would like these.

Other newspapers can be arranged and these will be charged to your account.

Valuables

We advise you not to bring valuables or large sums of money with you to the hospital as we cannot accept any liability for these, including items kept in the room safes. Each room has a safe which we encourage you to use at your own risk.

Candles and incense

We are unable to allow candles, burners or incense within the hospital buildings for safety reasons. Our fire alarm systems are extremely sensitive and are likely to be activated by such products.

Smoking

As you would expect, smoking and the use of all electronic cigarettes is not permitted anywhere in the hospital.

معلومات أخرى عن الغرف

البريد والتسليم

سيتم تسليم جميع البطاقات والأزهار والهدايا إلى غرفتك من قبل موظفي استقبال المرضى.

الصحف

صحيفة التايمز مجانية عند الطلب ويتم توصيلها إلى غرف المرضى. لدينا أيضا صحف عربية متاحة - يرجى التحدث إلى أحد أعضاء الفريق الدولي إذا كنت ترغب في ذلك.

يمكن ترتيب الصحف الأخرى، وسيتم إضافتها على حسابك.

الأشياء الثمينة

ننصحك بعدم إحضار مقتنيات ثمينة أو مبالغ كبيرة من المال معك إلى المستشفى حيث لا يمكننا تحمل أي مسؤولية عن هذه، بما في ذلك المقتنيات المحفوظة في خزائن الغرفة. تحتوي كل غرفة على خزانة نشجعك على استخدامها على مسؤوليتك الخاصة.

الشموع والبخور

لا يمكننا السماح بالشموع أو الشعلات أو البخور داخل مباني المستشفى لأسباب تتعلق بالسلامة. إن أنظمة إنذار الحريق الخاصة بنا حساسة للغاية ومن المحتمل أن يتم تفعيلها بواسطة هذه المنتجات.

التدخين

كما تتوقع، لا يُسمح بالتدخين واستخدام أي نوع من السجائر الإلكترونية في أي مكان في المستشفى.

خدمة تنظيف الغرف

النظافة والتعقيم مهمان للغاية بالنسبة لنا.

سيضمن جميع موظفو خدمة تنظيف الغرف لدينا تنظيف غرفتك على أعلى مستوى. يرجى التحدث إلى طاقم التمريض إذا كان لديك أي مخاوف أو استفسارات فيما يتعلق بالنظافة. يتم تنظيف الغرف المشغولة يوميا بين الساعة 8 صباحًا و 1:30 مساءً. يتم تفريغ سلال المهملات خلال هذا الوقت ومرة أخرى في المساء، عند الاقتضاء.

يتم توفير أغطية السرير والبطانيات والمناشف.

يرجى الاتصال بخدمة تنظيف الغرف أو التحدث إلى أحد أعضاء فريق التمريض لدينا إذا كنت بحاجة إلى أغطية سرير إضافية، أو مناشف، أو أي شيء أثناء إقامتك.



الوجبات وخدمة الغرف

خدمة تقديم الطعام لدينا متاحة على مدار الساعة يوميا، وتوفر وجبات متنوعة عالية الجودة لتناسب احتياجاتك.

يقدم طهاتنا قائمة عربية ونقدم الطعام الحلال. إذا كانت لديك طلبات غذائية معينة، فيرجى الاتصال بخدمة الغرف على الرقم الداخلي **16140**.

يمكنك يوميا الاختيار من قائمة الإفطار، الغداء أو العشاء المكون من ثلاثة أطباق، كل ذلك يتم تقديمه لك في راحة غرفتك. هناك أيضًا قائمة مخصصة للأطفال. إذا كان لديك طلب لأطباق غير معروضة في القوائم، يرجى الاتصال بخدمة الغرف على الرقم الداخلي **16140**. يمكنك الاختيار من قائمة خدمة الغرف الكاملة من الساعة **6:30** صباحًا حتى **9:00** مساءً. بعد هذا الوقت، تتوفر قائمة مسائية ولييلية.

سيتلقى والدا أو مرافق الطفل المقيم معنا في المستشفى وجبات مجانية أثناء إقامة الطفل.

يمكن توفير المياه عند الطلب وتجديدها على النحو المطلوب عن طريق الاتصال بخدمة الغرف على الرقم الداخلي **16140**. توجد موزعات مياه مبردة ومفلترة في الممرات.

يتم توفير برّاد في غرفتك إذا كنت ترغب في الحفاظ على المشروبات باردة. هذه ليست مناسبة لتخزين الطعام.

ESSENTIAL INFORMATION

INTERNATIONAL OFFICE: FULL-SERVICE ASSISTANCE FOR INTERNATIONAL PATIENTS

The Portland Hospital serves a large international patient community who come to us for our world-class expertise. To assist our international patients, we have a dedicated International Team who are available to help with:

- Identifying the type of medical care needed.
- Coordination of the admission process and arranging appointments as needed.
- Liaising with sponsoring healthcare offices/embassies to ensure they are updated regularly regarding your medical care needs.
- Being responsive to any feedback/concerns you may have during your stay.
- Interpreting services for all aspects of your care.
- Transport arrangements, including airport pickup and ground or air ambulance services to the hospital.
- Assistance with obtaining financial guarantees from relevant international health offices, including advance estimates for fees and payments.

The Portland Hospital has a team of interpreters who can be contacted for face to face interpreting relating to hospital matters. Please arrange an appointment via the nursing team, where interpreter services are required. Advance notice wherever possible will help the team in coordinating their diaries to ensure they are present. Where advance notice is not possible, the team will endeavour to attend at the earliest opportunity. The interpreters can also help with translating written information when required.

MISSION STATEMENT AND VALUES:

Above all else, we are committed to the care and improvement of human life.

In pursuit of our mission, we believe the following value statements are essential and timeless:

- We recognise and affirm the unique and intrinsic worth of each individual.
- We treat all those we serve with compassion and kindness.
- We act with absolute honesty, integrity and fairness in the way we conduct our business and the way we live our lives.
- We trust our colleagues as valuable members of our healthcare team and pledge to treat one another with loyalty, respect and dignity.



مهمتنا وقيمنا:

قبل كل شيء، نحن ملتزمون برعاية وتحسين حياة الإنسان.

في سعينا لتحقيق مهمتنا، نعتقد أن القيم التالية ضرورية وخالدة:

- نحن ندرك ونؤكد القيمة الفريدة والجوهرية لكل فرد.
- نتعامل مع كل من نخدمهم برأفة وطيبة.
- نعمل بأمانة وعدل ونزاهة مطلقة في الطريقة التي ندير بها أعمالنا والطريقة التي نعيش بها حياتنا.
- نحن نثق في زملائنا كأعضاء قيمين في فريق الرعاية الصحية لدينا ونتعهد بمعاملة بعضنا البعض بالولاء والاحترام والكرامة.



معلومات ضرورية

المكتب الدولي: خدمة مساعدة شاملة للمرضى الدوليين

يخدم مستشفى بورتلاند مجتمعًا كبيرًا من المرضى الدوليين الذين يأتون إلينا من أجل خبراتنا المشهورة العالمية. لمساعدة مرضانا الدوليين، لدينا فريق دولي مخصص ومتاح للمساعدة في:

- تحديد نوع الرعاية الطبية اللازمة.
- تنسيق عملية الدخول وترتيب المواعيد حسب الحاجة.
- التواصل مع المكاتب الصحية الراعية / السفارات لضمان تحديثها بالمعلومات بانتظام فيما يتعلق باحتياجات الرعاية الطبية الخاصة بك.
- الاستجابة لأي ملاحظات / مخاوف قد تكون لديك أثناء إقامتك.
- خدمات الترجمة لجميع جوانب رعايتك.
- ترتيبات النقل، بما في ذلك النقل من المطار وخدمات الإسعاف البري أو الجوي إلى المستشفى.
- المساعدة في الحصول على الضمانات المالية من المكاتب الصحية الدولية ذات الصلة، بما في ذلك التقديرات المسبقة للرسوم والمدفوعات.

يوجد في مستشفى بورتلاند فريق من المترجمين الفوريين الذين يمكن الاتصال بهم للحصول على ترجمة وجهًا لوجه تتعلق بأمور المستشفى. يرجى ترتيب موعد عن طريق فريق التمريض حين تتطلب خدمة الترجمة. الإشعار المسبق كلما أمكن ذلك سيساعد الفريق في تنسيق يومهم لضمان وجودهم معك. عندما لا يكون الإشعار المسبق ممكنًا، سيسعى الفريق للحضور في أقرب فرصة. يمكن للمترجمين المساعدة في ترجمة المعلومات المكتوبة عند الحاجة.

Fire exit



FIRE ALARM:

On hearing the alarm:

Please stay in your room, or return to it and await instructions from the nursing staff.

- Do not use the telephone or nurse call system to enquire about the alarm.
- When the fire alarm sounds, nursing staff will remain in the building to ensure patients' safety and to check that all doors and windows are shut.
- On no account should the lifts be used until the all clear is given.
- All visitors will be asked to evacuate immediately.

If you discover a fire:

Raise the alarm, either via a nurse call system in your room or by activating the call point by the nearest fire exit.



WEEKLY FIRE TEST

A weekly fire alarm test is carried out **every Tuesday morning at 11.00am**. The test sequence will ring intermittently for a short period.

Please note:

- The fire exits are located at the front and rear of each floor and are well signposted.
- The fire doors in the corridors are on the magnetic holders and will close automatically when the alarm sounds.
- The building is designed with fire compartments to help reduce the spread of fire and smoke. This allows time to move patients to safe areas.
- The fire brigade is called immediately when the alarm sounds.
- Should evacuation be necessary, the fire brigade officers and hospital staff will conduct this.

VISITORS AND SECURITY PASSES



All visitors and parents need to collect a security pass at the main reception. For security reasons, these will need to be updated on a regular basis.

Our aim is to provide a calm and restful environment for our patients. With this in mind, we request that visitors be respectful of other patients and keep noise to a minimum. We offer visiting flexibility, where possible, and do not restrict visiting hours, however, please liaise with your nurse/midwife each day to determine the best times for your own visits. If you have children visiting, please make sure that they are supervised by an adult at all times. Children who are visiting you are your responsibility.

FILMING, RECORDING AND PHOTOGRAPHY



The Portland's first priority is its patients and it must maintain its absolute duty of care. Filming, recording, and photography can be disruptive to the normal working of our facilities, patients, and colleagues and we must continue to observe and maintain patient confidentiality in line with 'Data Protection Laws'.

We politely ask that:

- Mobile telephones only be used in your room.
- Photographs, filming and/or recordings are not taken without prior written consent.



الزوار وتصاريح الأمن

يجب على جميع الزوار والأهالي استلام بطاقة أمنية من مكتب الاستقبال الرئيسي. لأسباب أمنية، ستحتاج هذه إلى التحديث بشكل منتظم.

هدفنا هو توفير بيئة هادئة ومريحة لمرضانا. مع أخذ ذلك في الاعتبار، نطلب من الزوار احترام المرضى الآخرين وأن يقللوا من الضوضاء إلى أدنى حد ممكن. نحن نقدم مرونة في الزيارات، حيثما أمكن ذلك، ولا نقيّد ساعات الزيارة، ومع ذلك، يرجى الاتصال بممرضتك / ممرضة التوليد كل يوم لتحديد أفضل الأوقات لزياراتك الخاصة. إذا كان لديك أطفال يزورون، يرجى التأكد من أنهم تحت إشراف شخص بالغ في جميع الأوقات. الأطفال الذين يزورونك هم مسؤوليتك.



تصوير الفيديو والتسجيل والتصوير الفوتوغرافي

أولوية مستشفى بورتلاند الأولى هي مرضاها ويجب أن تحافظ على واجبها المطلق في الرعاية. يمكن أن يؤدي تصوير الفيديو والتسجيل والتصوير الفوتوغرافي إلى تعطيل العمل المعتاد لمرافقنا ومرضانا وزملائنا ويجب علينا الاستمرار في مراقبة والحفاظ على سرية المريض بما يتماشى مع "قوانين حماية البيانات".

نطلب بأدب أن:

- تقوم باستخدام الهواتف المحمولة في غرفتك فقط.
- لا يتم التقاط الصور الفوتوغرافية والفيديو و/ أو التسجيلات بدون موافقة كتابية مسبقة.

Fire exit



إنذار الحريق:

عند سماع جرس الإنذار:

- يرجى البقاء في غرفتك، أو العودة إليها وانتظار التعليمات من طاقم التمريض.
- لا تستخدم الهاتف أو نظام استدعاء الممرضة للاستعلام عن الانذار.
- عندما يصدر إنذار الحريق، سيبقى طاقم التمريض في المبنى لضمان سلامة المرضى وللتحقق من إغلاق جميع الأبواب والنوافذ.
- يجب عدم استخدام المصاعد بأي حال من الأحوال حتى يتم التصريح بالسماح بذلك.
- سيُطلب من جميع الزوار الإخلاء على الفور.

إذا اكتشفت حريقًا:

قم بتفعيل الانذار، إما عن طريق نظام استدعاء الممرضات في غرفتك أو عن طريق تفعيل نقطة الاتصال عند أقرب مخرج حريق.

يرجى الملاحظة:

- توجد مخارج الحريق في الجزء الأمامي والخلفي من كل طابق موضحة بلافتات ظاهرة.
- أبواب إعاقاة النار في الممرات على حاملات مغناطيسية وستغلق تلقائيًا عندما يصدر جرس الانذار.
- تم تصميم المبنى بحجرات النار للمساعدة في الحد من انتشار الحريق والدخان. هذا يتيح الوقت لنقل المرضى إلى مناطق آمنة.
- يتم استدعاء فرقة الإطفاء على الفور عندما يصدر جرس الانذار.
- إذا كان الإخلاء ضرورياً، سيقوم ضباط الإطفاء وطاقم المستشفى بتنظيم ذلك.

اختبار الحريق الأسبوعي



يتم إجراء اختبار إنذار الحريق الأسبوعي كل يوم ثلاثاء الساعة 11 صباحاً. سوف يرن جرس الاختبار بشكل متسلسل و متقطع لفترة قصيرة.



PATIENT FEEDBACK



The Portland Hospital takes your opinions and feedback seriously. We aim to fulfil our statutory and regulatory obligations to the highest possible standards at all times and are continuously striving to improve the service we provide to our patients.

We value all patient feedback as this helps us to improve our services. You can give your positive or constructive feedback to us by completing the patient feedback form or by speaking to the sister or department manager. All patient feedback is reviewed by the Senior Management Team and any commendations or issues raised will be shared with our team and addressed as appropriate.

If you have had a positive experience, please let our team know and do share your thoughts on social media. Feedback can be sent directly to: TPHfeedback@hcahealthcare.co.uk or submitted via our patient feedback forms.

IF WE HAVE FALLEN SHORT OF YOUR EXPECTATIONS

We always endeavour to resolve concerns or complaints before patients are discharged, so please let us know if there is anything you are unhappy about as soon as possible. The relevant manager will visit you in your room and will try to personally resolve the issue immediately.

Should you wish to make a written complaint, please write to the Chief Executive Officer. Your complaint will be acknowledged within three working days of its receipt and we will write to you with the outcome within 20 working days or sooner. If a full response cannot be given at this point, you will receive a letter explaining the reason for the delay.

Face-to-face resolution is always preferred, however, if you wish to progress with a written complaint, please ask a member of our team for the leaflet, 'Making a complaint and comments – a guide for patients' for further information and guidance.



ملاحظات المرضى

تأخذ مستشفى بورتلاند آرائك وملاحظاتك على محمل الجد. نحن نهدف إلى الوفاء بالتزاماتنا القانونية والتنظيمية بأعلى المعايير الممكنة في جميع الأوقات، ونحن نسعى باستمرار لتحسين الخدمة التي نقدمها لمرضاينا.

نحن نقدر جميع ملاحظات المرضى لأن هذا يساعدنا على تحسين خدماتنا. يمكنك تقديم ملاحظاتك الإيجابية أو البناءة لنا من خلال ملء نموذج ملاحظات المريض أو من خلال التحدث إلى الممرضة أو مدير القسم. تتم مراجعة جميع ملاحظات المرضى من قبل فريق الإدارة العليا وسيتم مشاركة أي ثناء أو مشاكل مع فريقنا ومعالجتها حسب الاقتضاء.

إذا كانت لديك تجربة إيجابية، فيرجى إخبار فريقنا ومشاركة أفكارك على وسائل التواصل الاجتماعي. يمكن إرسال التعليقات مباشرة إلى: TPHfeedback@hcahealthcare.co.uk أو إرسالها عبر نماذج ملاحظات المرضى.

إذا لم نستطع تحقيق توقعاتك

نحن نسعى دائماً لحل الهموم أو الشكاوى قبل خروج المرضى، لذا يرجى إعلامنا إذا كان هناك أي شيء أنت غير راضٍ عنه في أقرب وقت ممكن. سيزورك المدير المعني في غرفتك وسيحاول حل المشكلة شخصياً على الفور.

إذا كنت ترغب في تقديم شكوى مكتوبة، يرجى الكتابة إلى الرئيس التنفيذي. سيتم تأكيد استلام شكواك في غضون ثلاثة أيام عمل من تاريخ استلامها، وسوف نكتب إليك مع النتائج في غضون 20 يوم عمل أو قبل ذلك، إذا لم يكن بالإمكان تقديم رد في هذه المرحلة، فستتلقى رسالة توضح سبب التأخير.

يفضل دائماً إيجاد الحل وجهاً لوجه، ومع ذلك، إذا كنت ترغب في التقدم بشكوى مكتوبة، يرجى سؤال أحد أعضاء فريقنا للحصول على النشرة، "تقديم شكوى وتعليقات - دليل للمرضى" لمزيد من المعلومات والتوجيه.



INFORMATION REGARDING YOUR CHILD'S CLINICAL CARE

A MULTIDISCIPLINARY APPROACH



We have a team of over 300 healthcare professionals including specialist children's nurses, play specialists, audiologists, physiotherapists, psychologists, dietitians, occupational therapists, speech therapists, pharmacists and radiographers to help with your child's diagnosis and treatment. The multidisciplinary team will work together with your child's team of consultants to ensure they receive individualised care.



CONSENT



Before any procedure, your consultant will assess you or your child as appropriate and discuss in detail the risks and benefits of the procedure. It is important that you fully understand this information in order to provide 'informed consent'. If you have any questions about any aspects of your clinical care, please speak with your consultant.

In England, by law parents are the legal guardians for their children and therefore the only individuals who can make decisions concerning the care of their child and give consent for a procedure.

If it is necessary for both parents to leave the country while their child is an inpatient at The Portland, it is required that a legal document be drawn up which names a Power of Attorney (someone that you legally delegate responsibility to, often a family member). It is essential that this document is in place prior to arranging travel. Please contact the International Office for help with this.

CONSULTANTS



Consultants who practise at The Portland Hospital are required to have successfully completed a comprehensive application process, where their qualifications are peer-reviewed by The Portland Hospital's Medical Advisory Committee before practising privileges are granted.

All consultants are registered with the General Medical Council and have professional indemnity insurance.

While The Portland Hospital has resident specialty doctors (RMOs) on site 24 hours a day, consultants are required to ensure appropriate care (including arrangements for cover if they are away) is provided to their patients at all times.

Your child will always be admitted under a leading consultant, usually a general paediatrician, who is responsible for the plan of care and liaises with other specialty consultants if required. The lead consultant will usually see your child at least three times per week (or more if they become acutely unwell) alongside other specialist consultants. The times of the consultant ward rounds are variable, as many of them also have commitments in the public healthcare sector.

If you have any questions about any aspects of your clinical care, please speak with your consultant.

Please note that in most instances, the consultant will invoice for his or her professional services separately to the hospital and therefore separate letters of guarantee are required where an Embassy or other payor is financially responsible for your child's care.

معلومات عن الرعاية السريرية لطفلك

نهج متعدد التخصصات



لدينا فريق يضم أكثر من 300 من الاختصاصيين في الرعاية الصحية بما في ذلك ممرضات الأطفال المتخصصين ، وأخصائي اللعب ، وأخصائي السمع ، وأخصائي العلاج الطبيعي ، وأطباء النفس ، وأخصائي التغذية ، والمعالجين المهنيين ، ومعالجي النطق ، والصيدلة ، وأخصائي الأشعة للمساعدة في تشخيص مرض طفلك وعلاجه. سيعمل الفريق متعدد التخصصات مع فريق طفلك من الاستشاريين لضمان تلقيهم رعاية فردية خاصة.



نموذج الموافقة



قبل أي عملية، سوف يقوم الاستشاري بتقييمك أنت أو طفلك حسب الحاجة ويناقش بالتفصيل مخاطر العملية وفوائدها. من المهم أن تفهم هذه المعلومات بشكل كامل من أجل تقديم نموذج "الموافقة". إذا كانت لديك أي أسئلة حول أي جانب من جوانب رعايتك الطبية، فيرجى التحدث مع مستشارك.

موجب القانون في إنجلترا، يكون الوالدان الوصيين القانونيين على أطفالهم وبالتالي الأفراد الوحيدون الذين يمكنهم اتخاذ قرارات تتعلق برعاية طفلك ومنح الموافقة على العملية.

إذا كان من الضروري أن يغادر كلا الوالدين البلاد بينما يكون طفلهما مريضاً داخلياً في بورتلاند، فيجب تقديم وثيقة قانونية تحدد اسم الوكيل (الشخص الذي تفوضه المسؤولية قانونياً، غالباً ما يكون أحد أفراد الأسرة). من الضروري أن تكون هذه الوثيقة قد أصدرت قبل ترتيب السفر. يرجى الاتصال بالمكتب الدولي للمساعدة في ذلك.

الاستشاريون



يُطلب من الاستشاريين الذين يمارسون في مستشفى بورتلاند إكمال عملية تقديم طلب شامل بنجاح ، حيث تتم مراجعة مؤهلاتهم من قبل اللجنة الاستشارية الطبية بمستشفى بورتلاند قبل منح الامتيازات.

جميع الاستشاريين مسجلون لدى المجلس الطبي العام ولديهم تأمين ضد الأضرار المهنية. بينما يوجد في مستشفى بورتلاند أطباء متخصصون مقيمون (RMOs) في الموقع على مدار 24 ساعة في اليوم ، يُطلب من الاستشاريين ضمان الرعاية المناسبة بما في ذلك لمرضاهم في جميع الأوقات.

سيتم قبول إدخال طفلك دائماً تحت إشراف استشاري رئيسي، وعادة ما يكون طبيب أطفال عام، وهو المسؤول عن خطة الرعاية والتواصل باستشاريين متخصصين آخرين إذا لزم الأمر. عادة يرى الاستشاري الرئيسي طفلك ثلاث مرات على الأقل في الأسبوع (أو أكثر إذا أصبح ليس على ما يرام) إلى جانب الاستشاريين المتخصصين الآخرين. أوقات جولات الاستشاريين للجناح مختلفة، حيث أن العديد منهم لديهم التزامات في قطاع الرعاية الصحية العامة.

إذا كانت لديك أي أسئلة حول أي جانب من جوانب رعايتك الطبية، فيرجى التحدث مع مستشارك.

يرجى الملاحظة أنه في معظم الحالات، سوف يقوم الاستشاري بتقديم فاتورة لخدماته المهنية إلى المستشفى بشكل منفصل ، وبالتالي يلزم تقديم خطابات ضمان منفصلة عندما تكون السفارة أو مصدر آخر مسؤولاً مالياً عن رعاية طفلك.

RESIDENT MEDICAL OFFICERS (RMOs)



Patient safety is always our main concern. We have resident medical officers (RMOs) for obstetrics and gynaecology, paediatrics, paediatric intensive care, and neonatal intensive care alongside resident consultant anaesthetists to support our maternity service.

Our staff are highly experienced, appropriately trained, and have access to the appropriate equipment required in an emergency relating to the care of any of our patients.

The hospital has an Enhanced (Maternal) Critical Care Unit, Paediatric Intensive Care Unit (PICU), and a Neonatal Intensive Care Unit on site.

Our resident medical officers conduct ward rounds on a daily basis.

NURSING AND MIDWIFERY STAFF



All nurses and midwives at The Portland Hospital are registered with the Nursing and Midwifery Council. We will always ensure a high ratio of nursing staff per patient, with an average of three or four patients to a single nurse/midwife. This ratio can be decreased or increased according to clinical need and is increased to one-to-one nursing on our Paediatric Intensive Care Unit and Neonatal Intensive Care Unit.

Each floor has a ward sister or experienced staff nurse/midwife on duty at all times, who is responsible for the management and supervision of the nursing/midwifery team. During each shift, a dedicated nurse will be allocated to the care of you or your family member who may be supported by other members of the

team, including healthcare assistants. Wherever possible, we try to provide a consistent approach and will allocate the same member of our nursing/midwifery team to you.

Handover occurs at **8.00am** and **8.00pm** each day.

If you would like to discuss any aspect of your nursing care, please do not hesitate to speak to the ward sister, Complex Care CNS or department manager.

We also have a paediatric site practitioner and duty manager on site 24 hours a day should you have any concerns which you wish to escalate out of normal working hours, both of whom can be reached by dialling '0' and speaking to switchboard.

The nursing team is overseen by our Chief Nursing Officer.

يحدث تسليم المناوبة في الساعة 8 صباحًا و 8 مساءً كل يوم.

إذا كنت ترغب في مناقشة أي جانب من جوانب الرعاية التمريضية الخاصة بك، يرجى عدم التردد في التحدث إلى ممرضة الجناح ، أو وحدة العناية المركزة أو مدير القسم.

لدينا أيضًا طبيب في مجال طب الأطفال ومدير مناوب في الموقع على مدار 24 ساعة في اليوم إذا كان لديك أي مخاوف ترغب في تصعيدها خارج ساعات العمل العادية ، ويمكن الوصول إلى كليهما عن طريق الاتصال بـ "صفر" والتحدث إلى البدالة.

يشرف على فريق التمريض كبير مسؤولي التمريض لدينا.

طاقم التمريض والقبالة

جميع الممرضات والقبالات في مستشفى بورتلاند مسجلات لدى مجلس التمريض والقبالة. سنضمن دائمًا نسبة عالية من طاقم التمريض لكل مريض، بمتوسط ثلاثة أو أربعة مرضى إلى كل ممرضة / قابلة. يمكن تقليل هذه النسبة أو زيادتها وفقًا للحاجة السريرية ويتم زيادتها إلى ممرضة لكل مريض في وحدة العناية المركزة للأطفال ووحدة العناية المركزة لحديثي الولادة.

يوجد في كل طابق ممرضة/ قابلة رئيسية للجناح في الخدمة في جميع الأوقات ، وهي مسؤولة عن إدارة والإشراف على فريق التمريض / القبالة. خلال كل نوبة عمل، سيتم تخصيص ممرضة مخصصة لرعايتك أو للمريض من أسرتك و قد يتم دعمهم من قبل أعضاء آخرين في الفريق، بما في ذلك مساعدي الرعاية الصحية. كلما كان ذلك ممكنًا، سنحاول تقديم نهج متوافق وسنخصص لك نفس عضو فريق التمريض والقبالة.

الأطباء المقيمون (RMOs)

سلامة المرضى هي دائمًا اهتمامنا الرئيسي. لدينا أطباء مقيمون (RMOs) لأمراض النساء والتوليد ، طب الأطفال ، العناية المركزة للأطفال ، والعناية المركزة لحديثي الولادة إلى جانب أطباء التخدير المقيمين لدعم خدمات الأمومة والولادة لدينا.

موظفينا على درجة عالية من الخبرة، ومدرّبين بشكل مناسب، ولديهم إمكانية الوصول إلى المعدات المناسبة المطلوبة في حالة الطوارئ المتعلقة برعاية أي من مرضانا.

يوجد بالمستشفى وحدة رعاية حرجة متقدمة (للأمهات) ووحدة العناية المركزة للأطفال (PICU) ووحدة العناية المركزة لحديثي الولادة.

يقوم أطباؤنا المقيمون بجولات في الأجنحة بشكل يومي.



THERAPY, ALLIED HEALTHCARE PROFESSIONALS AND OUR MULTIDISCIPLINARY TEAM



The Portland has a multidisciplinary team of allied healthcare professionals including specialist physiotherapists, occupational health therapists, speech and language therapists, pharmacists, dietitians, healthcare assistants and play specialists, to name a few. The team work in close collaboration with our consultants, resident medical officers, and nursing team to ensure the highest level of care possible is delivered. Please speak with a member of the nursing team if you have any questions for any member of our wide-ranging and highly specialised clinical team.

العلاج والمتخصصين في الرعاية الصحية المحالفة وفريقنا متعدد التخصصات

يوجد في بورتلاند فريق متعدد التخصصات من الاخصائيين في الرعاية الصحية المحالفة، بما في ذلك أخصائي العلاج الطبيعي المتخصصون ، ومعالجي الصحة المهنية ، ومعالجي النطق واللغة ، والصيدلة ، وأخصائي التغذية ، ومساعدي الرعاية الصحية ، وأخصائي اللعب ، على سبيل المثال وليس الحصر. يعمل الفريق بتعاون وثيق مع مستشارينا وأطبائنا المقيمين وفريق التمريض لضمان تقديم أعلى مستوى ممكن من الرعاية. يرجى التحدث مع أحد أعضاء فريق التمريض إذا كان لديك أي أسئلة لأي عضو من فريقنا الطبي الواسع النطاق والعالي التخصص.





THERAPIES

During your child's stay, they will be assessed by relevant members of the therapy team who will then make recommendations for their ongoing programme.

The therapy team includes:

- Dietitians
- Music therapists
- Neuropsychologists
- Occupational therapists
- Physiotherapists
- Play specialists
- Speech and language therapists
- Therapy assistants



The therapy team works closely alongside all other members of the multidisciplinary team to ensure your child receives the individualised care they need to reach their full potential.

Please note that a fundamental element in any rehabilitation programme is regular team and goal setting meetings. Therefore, there will be times when your team members will need to carry out a review; we will endeavour to include you in this process whenever appropriate. Please be aware that on the days of the goal planning meetings and case conferences, your child's therapy programme may be altered.

You as parents are integral to your child's continued progress after their stay here so it is essential that you

are an active participant in the programme. There are also times where it is necessary for the team to see your child on their own. The therapy team will discuss and coordinate this with you.

Your child is entitled to access education whilst in hospital; our onsite teachers will provide this. It is useful for us to have links with your home school, if possible, so that we provide an appropriate level of teaching. We will assess children in core subjects when they arrive.

We will do our best to ensure that the same members of staff are with you throughout your child's stay. However, sometimes due to holiday or sickness, staff members may vary.



PHARMACY AND MEDICATION

The pharmacy department is open **Monday-Friday** from **8.30am-7.00pm** and **Saturday** from **9.00am-1.00pm**. The department is closed on **Sundays** and **Bank Holidays**.

The team is made up of specialist pharmacists and pharmacy technicians who provide a high standard of patient-focused pharmaceutical care, centred on the dispensing and supply of medicines, advising other healthcare practitioners and patients on safe and secure medicine management and actively promoting a medicines safety culture.

During your child's inpatient stay, a pharmacist will visit the inpatient wards most weekdays and will review the medicines which have been prescribed

for your child. The pharmacist will advise on any medicines which you bring into the hospital as it may not always be possible for our nurses to use this medicine. In this case, we will administer medication from the hospital supplies.

The pharmacists are available to counsel on medications with which your child will be discharged home. If you ever have any questions regarding your child's medication, please don't hesitate to speak with a member of the Pharmacy Team or your child's consultant.



العلاجات

أثناء إقامة طفلك، سيتم تقييمهم من قبل أعضاء فريق العلاج المعنيين الذين سيقدّمون توصيات لبرنامجهم المستمر.

يشمل فريق العلاج:

- خبراء التغذية
- أخصائي العلاج بالموسيقى
- الأطباء النفسيين العصبيين
- أخصائي العلاج المهني
- أخصائي العلاج الطبيعي
- أخصائي اللعب
- أخصائي النطق واللغة
- مساعدو العلاج



يعمل فريق العلاج بشكل وثيق جنبًا إلى جنب مع جميع الأعضاء الآخرين في الفريق متعدد التخصصات لضمان حصول طفلك على الرعاية الفردية الخاصة التي يحتاجها للوصول إلى كامل إمكاناته.

يرجى ملاحظة أن العنصر الأساسي في أي برنامج إعادة تأهيل هو الاجتماعات المنتظمة للفريق وتحديد الأهداف. لذلك، ستكون هناك أوقات يحتاج فيها أعضاء فريقك إلى إجراء مراجعة؛ سنسعى لإشراكك في هذه العملية كلما كان ذلك مناسبًا. يُرجى العلم بأنه في أيام اجتماعات التخطيط للهدف نقاش الحالة، قد يتم تغيير برنامج علاج طفلك.

أنت بكونك من الوالدين مكملًا للتقدم المستمر لطفلك من بعد إقامته هنا، لذا من الضروري أن تكون مشاركًا نشطًا في البرنامج. هناك أيضًا أوقات

يكون فيها من الضروري أن يرى الفريق طفلك بمفردهم. سيقوم فريق العلاج بمناقشة وتنسيق ذلك معك.

يحق لطفلك الحصول على التعليم أثناء وجوده في المستشفى؛ سيقدّم معلمونا المتواجدين في الموقع هذا. من المفيد لنا أن يكون لدينا اتصال مع مدرسة طفلك في الوطن، إن أمكن، حتى نوفر المستوى المناسب من التعليم. سنقوم بتقييم الأطفال في المواد الأساسية عند وصولهم.

سنبدل قصارى جهدنا لنضمن أن نفس أعضاء فريق العمل معك طوال فترة إقامة طفلك. ومع ذلك، في بعض الأحيان بسبب العُطل أو مرض، قد يختلف الموظفون.



الصيدلية والدواء

يفتح قسم الصيدلية من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8:30 صباحًا إلى 7:00 مساءً والسبت من 9:00 صباحًا إلى 1:00 بعد الظهر. القسم مغلق أيام الأحد وعطلات البنوك.

يتكون الفريق من صيادلة متخصصين وفنيي صيدلة يقدمون مستوى عالٍ من الرعاية الصيدلانية التي تركز على المريض، والتي تركز على صرف وتوريد الأدوية. وتقديم المشورة لممارسي الرعاية الصحية الآخرين والمرضى بشأن إدارة الأدوية الآمنة، والعمل بنشاط على تعزيز حضاره سلامة الأدوية.

أثناء إقامة طفلك في المستشفى، سيزور الصيدلي أجنحة المرضى الداخليين معظم أيام الأسبوع وسيراجع الأدوية التي تم وصفها لطفلك. سيقوم الصيدلي بتقديم المشورة بشأن أي دواء تدخله إلى المستشفى لأنه قد لا



INFECTION CONTROL

Infections acquired in UK hospitals have attracted a great deal of public concern in recent years. Infections such as MRSA and Clostridium difficile (C.diff) have become commonplace in some hospitals and other care settings.

At The Portland Hospital, we implement a very strict nursing regime with an infection control team of clinical nurse specialists and clinical microbiologists, as well as a thorough environmental cleaning procedure to minimise the risk of infection. As a result, our infection rates are extremely low and below the national average.

A significant factor in our success is that we are able to offer single rooms with en-suite bathroom facilities. We also have high nurse to patient staffing ratios, allowing more time to be allocated to maintaining quality hygiene and care standards. Our room procedures, between the discharge of one patient and the admission of another, are also extremely thorough and rigorously monitored.



MRSA SCREENING

All patients admitted to The Portland Hospital, including day cases but not outpatients, are screened for Methicillin Resistant Staphylococcus Aureus (MRSA). The spread of MRSA is prevented by careful hand hygiene.

A percentage of the population carry MRSA on their skin where it causes no harm. If, on admission, a patient is found to be a carrier of MRSA, precautions are put in place to prevent the spread of the infection. In certain circumstances, an operative procedure may be deferred until treatment for MRSA has been administered.



HAND HYGIENE

Our clinical staff do not wear wristwatches or jewellery, apart from a single plain band, while on duty, so that they can clean their hands properly. In addition, all staff should clean their hands with hand cleansing gel or soap and water before and after examining patients or performing any invasive procedures.

It is also important that you and your visitors help us to maintain our low infection rates. Your hygiene is just as important in hospital as it is at home, so we ask you to be aware of hand hygiene and wash your hands and use the hand gel when necessary eg after changing a baby's nappy. There are hand cleansing gel dispensers both inside and outside all rooms. Your visitors are encouraged to use these to clean their hands when entering or leaving your room.

Please advise potential visitors not to visit you if they are unwell.



مكافحة العدوى

اجتذبت العدوى المكتسبة في مستشفيات المملكة المتحدة قدرًا كبيرًا من الاهتمام العام في السنوات الأخيرة. أصبحت العدوى مثل المكورات العنقودية المقاومة للميثيسيلين MRSA و المِطَنِيَّةُ العَسِيْرَة (C.diff) شائعة في بعض المستشفيات وأماكن الرعاية الأخرى.

في مستشفى بورتلاند، نطبق نظام تمريض صارم للغاية مع فريق مكافحة العدوى من المتخصصين في التمريض السريري وعلماء الأحياء الدقيقة السريريين ، بالإضافة إلى إجراء تنظيف بيئي شامل لتقليل خطر الإصابة بالعدوى. ونتيجة لذلك، فإن معدلات الإصابة لدينا منخفضة للغاية وأقل من المتوسط الوطني.

عامل مهم في نجاحنا هو أننا قادرون على تقديم غرف مفردة مع مرافق حمام داخلي. لدينا أيضًا نسبة عالية من الممرضات إلى عدد المرضى ، مما يتيح المزيد من الوقت للحفاظ على معايير التعقيم والرعاية. إجراءات تعقيم غرفنا، بين خروج مريض وقبول مريض آخر، هي أيضًا دقيقة للغاية ويتم مراقبتها بدقة.

فحص المكورات العنقودية المقاومة للميثيسيلين MRSA

يتم فحص جميع المرضى الذين تم إدخالهم إلى مستشفى بورتلاند، بما في ذلك حالات اليوم الواحد ولكن ليس المرضى الخارجيين ، بحثًا عن المكورات العنقودية المقاومة للميثيسيلين (MRSA). يتم منع انتشار MRSA عن طريق العناية بنظافة اليدين بدقة.



نظافة اليد

يحمل نسبة من السكان MRSA على جلدتهم حيث لا تسبب أي ضرر. إذا وجد، عند الدخول، أن المريض حامل لـ MRSA ، يتم اتخاذ الاحتياطات لمنع انتشار العدوى. في ظروف معينة، قد يتم تأجيل العمل الجراحي حتى يتم تطبيق علاج MRSA.

لا يرتدي طاقم العمل الطبي ساعات المعصم أو المجوهرات ، باستثناء سوار بسيط واحد ، أثناء الخدمة ، حتى يتمكنوا من تنظيف أيديهم بشكل صحيح. بالإضافة إلى ذلك ، يجب على جميع الموظفين تنظيف أيديهم باستخدام جل التعقيم أو الماء والصابون قبل وبعد فحص المرضى أو القيام بأي إجراء طبي.

من المهم أيضًا أن تساعدنا أنت وزوارك في الحفاظ على انخفاض معدلات الإصابة لدينا. نظافتك مهمة في المستشفى مثلما هي في المنزل، لذلك نطلب منك أن تهتم بنظافة اليدين والقيام بغسل يديك واستخدام جل التعقيم عند الضرورة على سبيل المثال بعد تغيير حفاظات الرضيع. هناك موزعات جل التعقيم اليدوي داخل وخارج جميع الغرف. يتم تشجيع زوارك على استخدام هذه لتنظيف أيديهم عند دخول غرفتك و مغادرتها.



يرجى نصح الزوار المحتملين بعدم زيارتك إذا لم يكونوا على ما يرام.

GOVERNANCE, QUALITY AND RISK MANAGEMENT

‘Governance’ is the term we use to describe the systems and processes we use to ensure all our services are safe, high quality and meet our patients’ needs. We take governance very seriously and we actively promote an open culture of reporting and shared learning. We do this to continuously drive quality improvement across the hospital and to make changes when things go wrong.

Governance is everyone’s business in the hospital, from our leaders and managers to clinical and administrative staff. We have a dedicated team of governance, quality and risk professionals and a structure of committees for our staff to routinely meet and discuss our quality performance, feedback and complaints, new clinical guidelines and policies, risks and other relevant governance issues and concerns. Information from our committees is escalated to senior leaders so there is ‘ward to board’ oversight of what is happening across the hospital.

Like all hospitals in England and Wales, we are regulated by the Care and Quality Commission, the independent regulator of health and social care, to ensure we comply with all relevant health regulations and legislation. We routinely monitor our compliance with peer review inspection visits and unannounced checks.

We have a comprehensive programme of clinical audit across our services, which report on a planned and regular basis. Staff are held to account for their audit outcomes and we use action plans to drive improvements. Where possible, we also contribute to national audits by sharing our outcome data with national programmes such as:

- Mothers and Babies: Reducing risk through Audit and Confidential Enquiries across the UK (MBRRACE-UK)
- Paediatric Intensive Care Audit Network (PICANet)
- Association of Perioperative Practice (AfPP)

We value feedback from our patients, their family members, our staff and stakeholders, and we use all feedback to improve our services. There is a dedicated feedback email address, which is checked daily:

TPHfeedback@hcahealthcare.co.uk

For any governance related questions or comments, please contact:

governancetphtsc@hcahealthcare.co.uk



الحوكمة والجودة وإدارة المخاطر

”الحوكمة“ هو المصطلح الذي نستخدمه لوصف الأنظمة والعمليات التي نستخدمها لضمان أن جميع خدماتنا آمنة وعالية الجودة وتفي باحتياجات مرضانا. نحن نأخذ الحوكمة على محمل الجد ونعمل بنشاط على تعزيز ثقافة منفتحة للتقارير والتعلم المشترك. نحن نفعل ذلك لدفع تحسين الجودة عبر المستشفى بشكل مستمر وإجراء التغييرات عندما تسوء الأمور.

الحوكمة هي مهمة الجميع في المستشفى، من قادتنا ومدراءنا إلى الطاقم الطبي والإداري. لدينا فريق متخصص للحوكمة والجودة والمخاطر المهنية وهيكّل من اللجان لموظفينا للالتقاء بشكل روتيني ومناقشة أداء الجودة والتعليقات والشكاوى، القيود والسياسات الطبية الجديدة والمخاطر وغيرها من قضايا ومخاوف الحوكمة ذات الصلة. يتم تصعيد المعلومات من لجاننا إلى كبار القادة، ليكون هناك إشراف ”من الأجنحة إلى الإدارة“ على ما يحدث في المستشفى.

مثل جميع المستشفيات في إنجلترا و ويلز، يتم تنظيمنا من قبل لجنة الرعاية والجودة ، وهي المنظم المستقل للصحة والرعاية الاجتماعية ، لضمان التزامنا بجميع اللوائح والتشريعات الصحية ذات الصلة. نحن نراقب بشكل روتيني التزامنا بزيارات الفحص والمراجعات غير المعلنة.

لدينا برنامج شامل للتدقيق الطبي عبر خدماتنا، والذي يقدم تقارير بشكل مخطط ومنتظم. يخضع الموظفون للمساءلة عن نتائج المراجعة الخاصة بهم ونحن نستخدم خطط عمل لقيادة التحسينات. حيثما أمكن، نساهم أيضًا في عمليات التدقيق الوطنية من خلال مشاركة بيانات نتائجنا مع البرامج الوطنية مثل:

- الأمهات والرضع: تقليل المخاطر من خلال التدقيق والاستفسارات السرية في جميع أنحاء المملكة المتحدة (MBRRACE-UK)
- شبكة تدقيق العناية المركزة للأطفال (PICANet)
- رابطة ممارسة الجراحة (AfPP)

نحن نقدر الملاحظات والتعليقات من مرضانا وأفراد أسرهم وموظفينا والمساهمين، ونستخدم جميع الملاحظات لتحسين خدماتنا. هناك عنوان بريد إلكتروني مخصص للملاحظات، والذي يتم فحصه يوميًا:

TPHfeedback@hcahealthcare.co.uk

لأية أسئلة أو تعليقات تتعلق بالحوكمة، يرجى التواصل على:

governancetphtsc@hcahealthcare.co.uk



Our group

The Harley Street Clinic
The Lister Hospital
London Bridge Hospital
The Portland Hospital
The Princess Grace Hospital
The Wellington Hospital
The Christie Private Care
GP Services
HCA UK at University College Hospital
HCA UK at The Wilmslow Hospital
Leaders in Oncology Care

Connect with us



+44 (0)20 7616 4999
enquiries.internationalservicesgroup@hcahealthcare.co.uk

مجموعتنا

مستشفى هارلي ستريت
مستشفى ليستر
مستشفى لندن بريدج
مستشفى بورتلاند
مستشفى الأميرة جريس
مستشفى ويلينغتون
كريستي للعناية الخاصة
خدمات الطب العام
إتش سي أي المملكة المتحدة في مستشفى كلية الجامعة
إتش سي أي المملكة المتحدة في مستشفى ويلمسلو
الرواد في رعاية الأورام

تواصل معنا



HCAHealthcare uk