

**YOU ARE STRONG  
ENOUGH TO FACE IT ALL,  
EVEN IF IT DOESN'T FEEL  
LIKE IT RIGHT NOW.**

**BELLEVUE MEDICAL CENTER  
PATIENT & FAMILY  
INFORMATION BOOKLET**



# Table of Contents

Section 1: Welcome to Bellevue Medical Center

Section 2: A Safe Place to Rest and Heal

Section 3: Comfort and Healing Options

Section 4: A Pause From the Noise

Section 5: Personalizing Your Care

Section 6: Patient Engagement Opportunities

- Being Involved in Your Care Plan: “Nothing About Me, Without Me.”
- Bedside Shift Report
- Care Partner Program
- Access to Your Health Information
- Discharge Planning
- Transition of Care: What You Should Know and What to Expect

Section 7: Keeping the Space Safe

Section 8: Arts and Entertainment Activities

Section 9: You are Not Alone

Section 10: Partnership

Section 11: Share Your Experience

## جدول المحتويات

القسم الأول: اهلا وسهلا بكم في مستشفى ومركز بلفو الطبي

القسم الثاني: مساحة آمنة للراحة والشفاء

القسم الثالث: خيارات الراحة والشفاء

القسم الرابع: استراحة من الضوضاء

القسم الخامس: تخصيص تجربة رعايتك الصحية

القسم السادس: فرص مشاركة المرضى في مستشفى ومركز بلفو الطبي:

- المشاركة في خطة العلاج الخاصة بك: "لا شيء عني، من دوني."
- تقرير التسلم والتسليم بجانب السرير
- برنامج شريك الرعاية
- الوصول إلى معلوماتك الصحية
- خطة الخروج من المستشفى
- انتقال الرعاية الصحية: ما الذي يجب أن تعرفه وتوقعه؟

القسم السابع: الحفاظ على سلامة المكان

القسم الثامن: أنشطة الفن والترفيه

القسم التاسع: أنت لست وحيدا

القسم العاشر: الشراكة

القسم الحادي عشر: شاركنا تجربتك

# Section 1:

Welcome to Bellevue medical Center

القسم الأول:

أهلاً و سهلاً بكم في مستشفى ومركز بلفو الطبي

# Welcome to Bellevue Medical Center



## Welcome, Dear Patient

You've arrived here because something in life has felt heavy. Maybe overwhelming. Maybe confusing or painful. From the very beginning we want you to know, that you are not alone anymore. This is a space created with care, a place where healing is not only possible, but nurtured with deep respect and hope. We know this may not have been an easy step to take. It takes strength to say, "I need help." That strength is in you and we are here to meet it with gentle, steady support.

Here in the Behavioral Health Unit, we are not just treating symptoms. We are listening to your story, holding space for your heart, and walking beside you on your healing journey. For now, this is your home, a safe and compassionate home for healing.

## Who Will Be Walking Beside You?

Throughout your time here, you'll meet a team of compassionate professionals whose only job is to help care for your heart, mind, and body and support you every step of the way:

- Psychiatrist: A doctor who will work closely with you to understand what you're feeling, help manage medications, and guide your care with deep listening and medical expertise.
- Psychologists: They are trained to gently help you explore your thoughts, experiences, and emotions. They will walk with you in therapy, helping you find meaning, strength, and tools for healing.
- Nurse Manager: The leader of our nursing team. They keep everything running smoothly and are always here if you have questions or concerns about your care.
- Registered Nurse (RN): They are your daily point of connection, checking in on you, offering care, administering medication, and providing comfort and understanding.
- Practical Nurse (PN): Working closely with the RNs, they are hands-on, warm-hearted helpers who support your day-to-day needs with kindness and care.

Remember: you are the center of this team. We are here not to fix you, but to walk beside you as you begin to find your own healing again.

## اهلا وسهلا بكم في مستشفى ومركز بلفو الطبي



### اهلا وسهلا بك عزيزي المريض

لقد وصلت إلى هذا المكان لأن شيئاً ما في الحياة قد بدا كأنه ثقیلاً عليك. ربما مريكاً، مؤثماً او مرهقاً. منذ البداية نود منك أن تعلم أنك لم تعد وحيداً بعد الآن. لقد تم إنشاء هذه المساحة بعناية، حيث لا يقتصر الشفاء على كونه ممكناً فحسب، بل يُراعى باحترام عميق وأمل صادق. نحن نعلم أن هذه الخطوة لم تكن سهلة. يتطلب الأمر قوة لتقول: "أنا بحاجة إلى المساعدة". وهذه القوة في داخلك، ونحن هنا لنواجه ذلك بدعم لطيف وثابت.

هنا في وحدة الصحة النفسية، نحن لا نعالج الأعراض فحسب، بل نصغي إلى قصتك، ونمنح قلبك مساحة آمنة، ونسير إلى جانبك في رحلة شفائك. في الوقت الحالي، هذا هو منزلك، منزل آمن ومفعم بالتعاطف من أجل الشفاء.

### من سيكون إلى جانبك؟

خلال فترة وجودك في هذا المكان، سوف تلتقي بفريق من المهنيين المتعاطفين، مهمتهم الوحيدة هي الاعتناء بقلبك وعقلك وجسدك، ومساندتك في كل خطوة من رحلتك:

- طبيب نفسي: طبيب يعمل معك عن قرب ليفهم ما تشعر به، ويساعدك في إدارة الأدوية، ويوجه رعايتك بالاستماع العميق والخبرة الطبية.
- أخصائيو نفسيون: مدربون على مساعدتك في استكشاف أفكارك وتجاربك ومشاعرك. يرافقونك في العلاج النفسي لمساعدتك على إيجاد معنى وقوة وأدوات للشفاء.
- مدير التمريض: قائد فريق التمريض لدينا. يحرصون على سير كل الأمور بسلاسة، وهم دائماً موجودون للإجابة عن أسئلتك أو معالجة مخاوفك بشأن رعايتك.
- ممرض/ة مسجل/ة (RN) : نقطة تواصلك اليومية، لمتابعة حالتك، تقديم الرعاية، إعطاء الأدوية، وتوفير الراحة والتفهم لك.
- مساعد الممرض/ة (PN) : التعامل عن قرب مع الممرضين المسجلين، يقومون بالمساعدة العملية، دافئ القلب يدعمون احتياجاتك اليومية بلطف وعناية.

تذكر: أنت محور هذا الفريق. نحن هنا ليس لإصلاحك، بل لنسير إلى جانبك بينما تبدأ رحلة العثور على شفائك من جديد.

## Section 2:

### A Safe Place to Rest and Heal

القسم الثاني:

مساحة آمنة للراحة والشفاء

## A Safe Space to Rest and Heal



At Bellevue Medical Center, we believe that healing is supported not only by excellent clinical care but also by the environment in which care is delivered.

Our unit is more than just a hospital floor, it is designed as a peaceful, healing space:

- **Healing environment:**

Natural light and nature views contribute to a calming atmosphere that promotes rest. The presence of an internal garden in the unit aligns with our belief that nature plays a key role in our approach to healing.

- **Spaces for connection:**

The unit includes a multifunctional music and social room with activities and a kitchen area to enable all patients to connect, spend time together, and socialize.

- **Family Presence:**

We understand that family presence is an essential part of healing. In alignment with our person-centered care approach, visiting hours are thoughtfully established to support your individual needs and treatment plan while maintaining a safe and therapeutic environment for all. Accordingly, we recommend visitations between 10:00 AM and 8:00 PM. These arrangements are always discussed with you and their care team and may be adjusted based on the clinical judgment of the most responsible physician.

- **Family lounge:** A private space where family members can rest and support you.

As part of our person-centered care philosophy, we also engage patients, families, and staff in co-designing and improving our spaces, ensuring that every environment reflects the voices and needs of those who use them.

## مساحة آمنة للراحة والشفاء



في مستشفى ومركز بلفو الطبي، نؤمن أن الشفاء لا يعتمد فقط على الرعاية الصحية الممتازة، بل أيضًا على البيئة التي تُقدّم فيها هذه الرعاية. وحدتنا هي أكثر من مجرد جناح في المستشفى، فهي مصممة لتكون مساحة هادئة وداعمة للشفاء.

### بيئة شفايئة :

يساهم الضوء الطبيعي وإطلالات الطبيعة في خلق أجواء مريحة تعزز الراحة. كما أن وجود حديقة داخلية في الوحدة يعكس إيماننا العميق بأن الطبيعة تلعب دورًا أساسيًا في نهجنا نحو الشفاء.

### مساحات للتواصل:

تتضمن الوحدة غرفة متعددة الوظائف للموسيقى والأنشطة الاجتماعية، إضافةً إلى مساحة للمطبخ، لتمكين جميع المرضى من التواصل وقضاء الوقت معًا وبناء العلاقات الاجتماعية.

### وجود العائلة:

ندرك أن وجود العائلة هو جزء أساسي من عملية الشفاء. وانسجامًا مع نهجنا في الرعاية المرتكزة على الإنسان، فقد وُضعت أوقات الزيارة بعناية لدعم احتياجاتك الفردية وخطّة علاجك، مع الحفاظ على بيئة آمنة وعلاجية للجميع. وبناءً على ذلك، نوصي بالزيارات بين الساعة 10:00 صباحًا و 8:00 مساءً. تتم مناقشة هذه الترتيبات دائمًا معك ومع فريق الرعاية الخاص بك، وقد تُعدّل وفقًا لتقدير الطبيب المسؤول عن حالتك.

### صالة العائلة:

مساحة خاصة يمكن لأفراد العائلة أن يستريحوا فيها وتقديم الدعم لك.

وكجزء من فلسفتنا في الرعاية المرتكزة على الإنسان، فإننا نُشارك المرضى وعائلاتهم وفريق العمل في تصميم وتحسين مساحاتنا. لضمان أن تعكس كل بيئة احتياجاتك من استخدامها.

# Section 3:

## Comfort and Healing Options

### القسم الثالث: خيارات الراحة والشفاء

# Comfort and Healing Options



We provide both medical and integrative therapies to support your well-being.

Medication: Please ask your nurse and/or physician about your medications and possible side effects.

## Available Integrative Therapies:

- Healing channel
- Meditation
- Cold (ice) and hot packs
- Warm blankets

## Comfort Measures:

- Gentle stretching/ exercises
- Ice chips
- Extra pillow
- Walking in the hallway
- Sitting up in the chair
- Taking a warm shower



## Relaxation Options:

- Earplugs
- Rest and quiet time
- Healing music

## Spaces & Services

- Quiet/Healing Spaces:
  - Outdoor healing garden (near hospital entrance)
  - Healing room (inside the outdoor healing garden)
- Cafeteria offering fresh and healthy foods with the option of room service.
- Gift shop with salty and sweet food items, coffee, and gifts.
- Concierge services\* (hairdressing, beauty, luggage support), available upon demand.
- Spiritual support\*: pastoral services, prayer cards, "Heart of Jesus" prayer team

\*Please inform your nurse to arrange for your needs



## خيارات الراحة والشفاء

نوفّر علاجات طبية وتكاملية لدعم صحتك النفسية والجسدية

### الأدوية:

يرجى سؤال الممرضة و/أو الطبيب عن أدويةك وآثارها الجانبية المحتملة.

### العلاجات التكاملية المتوفرة:

- قناة للشفاء
- التأمل
- كمادات باردة (ثلج) و ساخنة
- بطانيات دافئة

### وسائل الراحة:

- تمارين/تمددات خفيفة
- رقائق الثلج
- وسادة إضافية
- المشي في الممر
- الجلوس على الكرسي
- أخذ حمام دافئ

### خيارات الاسترخاء:

- سدادات للأذن
- وقت للراحة والهدوء
- موسيقى علاجية

### المساحات والخدمات

• مساحات هادئة/شفائية:

- حديقة شفاء خارجية (قرب مدخل المستشفى)

- غرفة شفاء (داخل حديقة الشفاء الخارجية)

• كافيتيريا لتقديم أطعمة طازجة وصحية مع خيار خدمة الغرف

• متجر هدايا يحتوي على مأكولات مالحة وحلوة، قهوة وهدايا

• خدمات الناطور \* Concierge (تصفيف الشعر، تجميل، دعم بالأمثلة) متوفر عند الطلب

• الدعم الروحي \* خدمات رعوية، بطاقات صلاة، فريق صلاة "قلب يسوع"

\* يرجى إبلاغ الممرض/ة لترتيب احتياجاتك



# Section 4:

## A Pause from the Noise

القسم الرابع:  
استراحة من الضوضاء

## A Pause from the Noise



While we know how important connection is, we also recognize that sometimes, the outside world can feel too loud. To help protect your healing space, we gently ask that you take a break from phones, social media, and some external distractions while you're here. This is not about isolation, it's about presence.

When we unplug from constant messages, comparisons, and pressures, we make room for something incredibly rare: our own voice.

You matter, your healing matters and deserves priority, and this pause is just one of the many ways we show you that.



## استراحة من الضوضاء



بينما ندرك مدى أهمية التواصل، فإننا نعرف أيضًا أن العالم الخارجي قد يبدو أحيانًا صاخبًا جدًا. للمساعدة في حماية مساحة شفائك، نطلب منك أن تأخذ استراحة من الهواتف ووسائل التواصل الاجتماعي وبعض المشتتات الخارجية أثناء تواجدك هنا. هذا ليس بهدف العزلة، لكن للتواجد الكامل في اللحظة.

عندما نبتعد عن الرسائل المستمرة، والمقارنات، والضغوط، تُفسح المجال لشيء نادر جدًا: صوتنا الداخلي.

أنت مهم، وشفائك مهم ويستحق الأولوية، وهذه الاستراحة ليست سوى واحدة من العديد من الطرق التي نظهر لك من خلالها ذلك.



# Section 5:

## Personalizing your care experience

القسم الخامس:

تخصيص تجربة رعايتك الصحية

## Personalizing Your Care Experience



At Bellevue, as part of our commitment to person-centered care, we aim to make your experience here feel as personal, familiar, and respectful of your values as possible.

We recognize that being in a healthcare setting may sometimes disrupt your usual routines. That's why we have systems in place to support your daily habits, routines, and preferences, helping you maintain a sense of control, dignity, and peace of mind throughout your stay.

During your admission, we ask about your preferences to ensure that your care is tailored accordingly, and we also check them with the physician to ensure that they align with your care plan. Here are some of the ways we personalize the care experience:

- Meals and mealtime preferences and cultural practices:
  - We ask for your meal preferences to help us better understand your likes and dislikes.
  - We also ask for your favored meal times.
  - We are committed to respecting your cultural and religious practices. Whether you are observing fasting during Ramadan, Easter, or for any other reason, you may request fasting trays or special meal arrangements to support your needs and care, after checking with the physician to ensure it doesn't conflict with the treatment plan.
- Sleep routines: We do our best to honor your usual sleep routines and wake-up times, ensuring a restful and healing environment. Our goal is to help you maintain good sleep as it helps in recovery.
- Bathing and Grooming: Your preferences for how and when you bathe or groom are honored, including any cultural or personal needs. We encourage hygiene practices and support good self-care.
- Spiritual, cultural, or religious practices: We welcome and accommodate requests related to your spiritual beliefs or cultural traditions after checking with the physician.
- Personalizing your environment, with regard to adjusting room settings such as lighting, temperature, etc.
- And more

Please don't hesitate to share your preferences with us at any time. Our team is here to provide care in ways that honor who you are.

# توفير رعاية صحية بما يتناسب مع الأمور التي تفضلها



في مستشفى ومركز بلفو الطبي ، وانطلاقاً من التزامنا بالرعاية المتمحورة حول المريض ، نسعى لأن تكون تجربتك هنا شخصية قدر الإمكان، مألوفة، وتحترم قيمك. نُدرك أن التواجد في بيئة صحية قد يغيّر أحياناً روتينك المعتاد، ولهذا وضعنا أنظمة لدعم عاداتك اليومية وروتينك وتفضيلاتك، لمساعدتك بالحفاظ على شعورك بالسيطرة والكرامة وراحة البال طوال فترة إقامتك.

خلال دخولك إلى المستشفى، نسأل عن تفضيلاتك لضمان أن تكون رعايتك مُصمّمة بما يتناسب مع احتياجاتك، كما نُراجع هذه التفضيلات مع الطبيب للتأكد من أنها تتماشى مع خطة الرعاية الخاصة بك. فيما يلي بعض الطرق التي نخصص بها تجربة الرعاية:

- تفضيلات الطعام وأوقات الوجبات والممارسات الثقافية:
  - نسألك عن تفضيلاتك الغذائية لمساعدتنا على فهم ما تحبه وما لا تحبه.
  - كما نسألك عن أوقات تناول الطعام التي تفضلها.
  - نحن ملتزمون باحترام ممارساتك الثقافية والدينية. سواء كنت صائماً خلال شهر رمضان، أو عيد الفصح، أو لأي سبب آخر، يمكنك طلب طعام خاص بالصيام أو ترتيبات غذائية خاصة لدعم احتياجاتك ورعايتك، بعد التنسيق مع الطبيب للتأكد من عدم تعارض ذلك مع خطة العلاج
  - روتين النوم: نبذل قصارى جهدنا لاحترام روتين نومك المعتاد وأوقات استيقاظك، لضمان بيئة هادئة ومريحة تساعد على الشفاء. هدفنا هو مساعدتك للحصول على نوم جيد لأنه يساهم في التعافي.
  - الاستحمام والعناية الشخصية: يتم احترام تفضيلاتك بشأن كيفية الاستحمام أو العناية الشخصية ومواعيدها، بما في ذلك أي احتياجات ثقافية أو شخصية. نحن نشجع على ممارسات النظافة ونقدم العناية الذاتية الجيدة.
  - الممارسات الروحية أو الثقافية أو الدينية: نرحب ونلبي الطلبات المتعلقة بمعتقداتك الروحية أو تقاليدك الثقافية بعد التنسيق مع الطبيب للتأكد بلأنها تتماشى مع خطة العلاج.
  - تخصيص بيئتك الشخصية: فيما يخص تعديل إعدادات الغرفة مثل الإضاءة ودرجة الحرارة وغيرها.
  - والمزيد
- لا تتردد في مشاركة تفضيلاتك معنا في أي وقت. فريقنا موجود لتقديم الرعاية بطريقة تحترم شخصيتك وهويتك.

## Section 6:

### Patient engagement opportunities at Bellevue:

القسم السادس:

فرص مشاركة المرضى في مستشفى ومركز  
بلفو الطبي

# Patient Engagement Opportunities at Bellevue



## 1- Being Involved in Your Care Plan: “Nothing about me, without me.”

We believe that your voice matters. That’s why we practice shared decision-making, where you and your healthcare team work together to make decisions about your care. This means we will:

- Share with you clear and complete information about your condition and treatment options as much as your condition allows.
- Ask about your goals, values, and preferences.

Example of a goal you might have: I want to reduce my anxiety.

- Assess social determinants of health, the non-medical factors that influence health outcomes such as the conditions in which you were born, grew up, worked, lived, etc.
- Support you in weighing the benefits and risks of your treatment options
- Make decisions collaboratively, so your care plan truly reflects what matters most to you.

### What’s your role?

- Be an active partner in your care. Ask questions, let us know what’s important to you. Your involvement helps us deliver care that’s not only safe and effective, but meaningful and aligned with your needs, preferences, and values.

## فرص مشاركة المريض في مستشفى ومركز بلفو الطبي



### 1- المشاركة في خطة العلاج الخاصة بك: "لا شيء عني، من دوني."

نحن نؤمن بأن صوتك مهم. لهذا السبب، نتبع مبدأ اتخاذ القرار المشترك، حيث تعمل أنت وفريق الرعاية الصحية معًا لاتخاذ القرارات المتعلقة برعايتك.

وهذا يعني أننا سوف نقوم بالتالي:

- تزويدك بمعلومات واضحة وكاملة عن حالتك وخيارات العلاج المتاحة بقدر ما تسمح به حالتك.
- السؤال عن أهدافك وقيمك وتفضيلاتك. مثال على هدف قد تسعى إليه: أرغب في تقليل القلق لدي.
- تقييم محددات الصحة الاجتماعية، أي العوامل غير الطبية التي تؤثر على النتائج الصحية مثل الظروف التي وُلدت فيها، ونشأت، وعملت، وعشت فيها، إلخ.
- دعمك في تقييم فوائد ومخاطر خيارات العلاج الخاصة بك.
- اتخاذ القرارات بشكل تعاوني، بحيث تعكس خطة الرعاية الخاصة بك ما يهتمك بالفعل.

### ما هو دورك؟

- كن شريكًا نشطًا في رعايتك. اطرح الأسئلة وأخبرنا بما هو مهم بالنسبة لك. إن مشاركتك تساعدنا على تقديم رعاية آمنة وفعالة فحسب، بل أيضًا ذات معنى ومتوافقة مع احتياجاتك وتفضيلاتك وقيمك.

# Patient Engagement Opportunities at Bellevue



## 2- Bed-side shift report

Nurse to nurse handover at Bellevue occurs in your room, at your bedside to enable you to take an active role in your care. It happens twice daily between 7:00 and 7:30 a.m. and again between 7:00 and 7:30 p.m.

Each report usually takes about 5 minutes. If your condition does not allow to conduct a bedside shift report, patients are updated regarding their plan of care throughout the day and as needed.

### What happens?

The nurse ending the shift and the nurse beginning their shift will:

- Introduce themselves to you and anyone with you.
- Invite you to take part in the handover.
- Talk with you about your health and check the medications you are taking. They will follow up on any tests that were done or lab work that was ordered.
- Ask for your feedback on how the previous shift went and what your goals are for the next shift. For example, your goal might be to get more rest. Your nurse will work with you to support that goal.
- Encourage you to ask questions and express any concerns.

## فرص مشاركة المريض

### في مستشفى ومركز بلفو الطبي



## 2- تقرير التسلم والتسليم بجانب السرير

يتم تسليم المعلومات بين الممرضات في مستشفى ومركز بلفو الطبي في غرفتك، بجانب سريرك، كي تتمكن من المشاركة الفعالة في رعايتك. يحدث ذلك مرتين يوميًا، بين الساعة ٧:٠٠ و ٧:٣٠ صباحًا، ومرة أخرى بين الساعة ٧:٠٠ و ٧:٣٠ مساءً. عادةً يستغرق كل تقرير حوالي ٥ دقائق. إذا كانت حالتك لا تسمح بإجراء تقرير المناوبة بجانب السرير، فسيتم إطلاعك على خطة الرعاية الخاصة بك خلال اليوم وعند الحاجة.

### ماذا يحدث؟

الممرض/ة الذي ينهي المناوبة والممرض/ة الذي تبدأ مناوبته سيقومان بالتالي:

- تقديم أنفسهم لك ولأي شخص معك.
- دعوتك للمشاركة في عملية التسليم.
- التحدث معك عن حالتك الصحية والتحقق من الأدوية التي تتناولها. سيقومون بمتابعة أي فحوصات تم إجراؤها أو أي تحاليل طبية تم طلبها.
- سيطلبون منك رأيك حول كيفية سير المناوبة السابقة وما هي أهدافك للمناوبة القادمة. على سبيل المثال، قد يكون هدفك الحصول على المزيد من الراحة. سيعمل الممرض معك لدعم هذا الهدف.
- تشجيعك على طرح الأسئلة والتعبير عن أي مخاوف.

# Patient Engagement Opportunities at Bellevue



## 3- Care Partner Program

At Bellevue we strongly encourage the active involvement of family and friends in your care through our Care Partner Program. This initiative provides an opportunity for those close to you to participate in your health education and offer support physically, psychologically, spiritually, and emotionally throughout your hospital stay and during the transition to care at home after discharge.

### What can a care partner be involved in?

Depending on your preferences and needs and physician approval, your care partner may:

- Ask questions and communicate with the healthcare team
- Be involved in discharge planning

And many other care activities according to your preference and approval

### How does the program work?

- Upon admission, your nurse will introduce the care partner program and list of activities. You have the right to choose a family member or friend to serve as a care partner, and your physician will guide you to choose and will approve the care partner.
- You can choose the activities that your care partner may participate in. The activities are described in the care partner program.
- The nurses will ensure that your care partner is well-oriented to the program and receives sufficient education to perform their role.
- The nurses will verify that the care partner can continue with the activities after your discharge (such as helping you with medication and following up with physician). If they are unable to do so, you may be advised to select another care partner who can provide support after discharge.



## فرص مشاركة المريض في مستشفى ومركز بلفو الطبي

### 3- برنامج شريك الرعاية

في مستشفى ومركز بلفو الطبي، نشجع بشدة المشاركة الفعّالة للعائلة والأصدقاء في رعايتك من خلال برنامج شريك الرعاية الصحية. توفر هذه المبادرة فرصة لمن هم قريبون منك للمشاركة في تثقيفك الصحي وتقديم الدعم الجسدي والنفسي والروحي والعاطفي طوال فترة إقامتك في المستشفى وأثناء انتقالك إلى الرعاية في المنزل بعد الخروج من المستشفى.

ما الذي يمكن لشريك الرعاية الصحية المشاركة فيه؟  
اعتمادًا على تفضيلاتك واحتياجاتك وموافقة الطبيب، قد يشمل دور شريك الرعاية الصحية:

- طرح الأسئلة والتواصل مع فريق الرعاية الصحية
- المشاركة في تخطيط الخروج من المستشفى
- والعديد من أنشطة الرعاية الصحية الأخرى وفقًا لتفضيلاتك وموافقتك.

### كيف يعمل البرنامج؟

- عند الدخول، سيقوم الممرض/ة بتقديم برنامج شريك الرعاية وقائمة الأنشطة. لديك الحق في اختيار أحد أفراد العائلة أو الأصدقاء ليكون شريك رعايتك، و سيرشدك طبيبك لاختيار شريك الرعاية وسيقوم بالموافقة عليه.
- يمكنك اختيار الأنشطة التي يمكن لشريك الرعاية الصحية المشاركة فيها. يتم وصف هذه الأنشطة في برنامج شريك الرعاية الصحية .
- سيضمن الممرضون/الممرضات أن يكون شريك الرعاية الصحية مطلعًا جيدًا على البرنامج ويحصل على التعليم الكافي لأداء دوره.
- سيتحقق الممرضون/الممرضات من قدرة شريك الرعاية الصحية على الاستمرار في الأنشطة بعد خروجك من المستشفى (مثل مساعدتك في الأدوية والمتابعة مع الطبيب). إذا لم يكن قادرًا على ذلك، قد يُنصح باختيار شريك رعاية صحية آخر يمكنه تقديم الدعم بعد الخروج من المستشفى.

# Patient Engagement Opportunities at Bellevue



## 4- Access to your health information

To support your involvement in the care, we share any information pertinent to your case and care with you at all times. We have implemented several processes to keep you updated and give you the opportunity to ask questions, address concerns, and be involved such as:

- Daily healthcare team rounds
- Hourly rounds done by nurses throughout the day
- Bedside shift report
- Care planning

And many others

### Real-time access to your health information

During your hospital stay, you may request to review your medical file. When you do, and after the physician's approval, a member of the healthcare team will accompany you to help explain medical terms and answer any questions you may have.

You may also contribute directly to your medical record by using the "Patient and Care Partner Comment Form." Ask your healthcare team to provide the form. Once you write on the form, the healthcare team will review your comments and respond to any care-related questions you include.

### Access to electronic medical information

You can also access your results (such as lab and radiology) online. You will be provided with a username and password. If you encounter any difficulties accessing your results, our team is available to assist you.

### Requesting a copy of your file

You may request a copy of your file from the Medical Records Department after discharge.



## فرص مشاركة المريض في مستشفى ومركز بلفو الطبي

### 4- الوصول إلى معلوماتك الصحية

لدعم مشاركتك في الرعاية الصحية، نقوم بمشاركتك أي معلومات ذات صلة بحالتك ورعايتك في جميع الأوقات. لقد قمنا بتنفيذ عدة إجراءات كي تبقى على اطلاع تام ومنحك الفرصة لطرح الأسئلة ومناقشة المخاوف والمشاركة في الرعاية الصحية على الشكل التالي:

- الجولات اليومية لفريق الرعاية الصحية
- الجولات التي يقوم بها الممرضون كل ساعة طوال اليوم
- تقرير التسلم والتسليم عند السرير
- وضع خطة للرعاية الصحية
- وغيرها من الاجراءات

### الوصول الفوري إلى معلوماتك الصحية

أثناء إقامتك في المستشفى، يمكنك طلب مراجعة ملفك الطبي. عند القيام بذلك، بعد موافقة الطبيب، سيرافقك أحد أعضاء فريق الرعاية الصحية لمساعدتك في شرح المصطلحات الطبية والإجابة عن أي أسئلة قد تكون لديك.

يمكنك أيضًا المساهمة مباشرة في سجلك الطبي باستخدام "نموذج تعليقات المريض وشريك الرعاية". اطلب من فريق الرعاية الصحية تزويدك بالنموذج. بعد كتابة التعليقات، سيقوم فريق الرعاية الصحية بمراجعتها والرد على أي أسئلة.

### الوصول إلى المعلومات الطبية الإلكترونية

يمكنك أيضًا الوصول إلى نتائجك (مثل التحاليل المخبرية والأشعة) عبر الموقع الإلكتروني للمستشفى. سيتم تزويدك باسم مستخدم وكلمة مرور. إذا واجهت أي صعوبة في الوصول إلى نتائجك، فإن فريقنا متاح لمساعدتك.

طلب نسخة عن ملفك

يمكنك طلب نسخة عن ملفك من قسم السجلات الطبية بعد الخروج من المستشفى.



# Patient Engagement Opportunities at Bellevue



## 5- Discharge planning

This process begins at the time of admission and is led by a multidisciplinary team. The goal is to help you prepare for a safe and smooth transition, whether to your home or to another care setting.

It includes:

- Identifying the resources you may need after discharge, such as medications or home care support.
- Coordinating with other healthcare facilities if your care will continue elsewhere.
- The healthcare team will provide you with the education and information you need, tailored to your level of health literacy, i.e., how easily you can understand and use health information to make decisions about your care.
- We will also consider your preferred way of learning (such as through verbal explanation, written materials, or demonstration) and your preferred language.
- To make sure the information is clear and well understood, we use the "teach-back" method. This means that after we explain something, we may ask you to repeat it in your own words or demonstrate what you've learned. This helps us confirm that the information was communicated effectively and allows us to clarify anything if needed.
- Before discharge, the team will assess your confidence and readiness to manage your care at home or to transition smoothly to the next level of care.

## فرص مشاركة المريض في مستشفى ومركز بلفو الطبي



### 5- خطة الخروج من المستشفى

تبدأ هذه العملية عند وقت الدخول ويتم تنسيقه من قبل فريق الرعاية الصحية. الهدف منها هو المساعدة على الاستعداد للانتقال بأمان وسلاسة ، سواء إلى منزلك أو إلى مركز رعاية صحية آخر. وتشمل:

- تحديد الموارد التي قد تحتاجها بعد الخروج، مثل الأدوية أو دعم الرعاية المنزلية.
- التنسيق مع مراكز رعاية صحية أخرى إذا كان من المقرر أن تستمر رعايتك في مكان آخر.
- سيزودك فريق الرعاية الصحية بالمعلومات و التثقيف الصحي التي تحتاجها، بما يتناسب مع مستوى وعيك الصحي، أي مدى سهولة فهمك للمعلومات الصحية واستخدامها لاتخاذ القرارات المتعلقة برعايتك.
- سنأخذ أيضًا في الاعتبار أسلوب التعليم المفضل لديك (مثل الشرح الشفهي، المواد المكتوبة، أو العرض العملي) واللغة التي تفضلها.
- للتأكد من وضوح المعلومات وفهمها جيدًا، نستخدم طريقة «Teach-back» هذا يعني أنه بعد أن نشرح لك شيئًا ما، قد نطلب منك تكراره بكلماتك الخاصة أو توضيح ما تعلمته عمليًا. يساعدنا هذا على التأكد من أن المعلومات تم توصيلها بفعالية ويسمح لنا بتوضيح أي شيء إذا لزم الأمر.
- قبل الخروج من المستشفى، سيقوم الفريق بتقييم مدى ثقتك واستعدادك لإدارة رعايتك في المنزل أو الانتقال بسلاسة إلى المستوى التالي من الرعاية.

# Patient Engagement Opportunities at Bellevue



## 6- Transition of care: what you should know and what to expect

A transition of care means you are moving from one healthcare setting to another, for example, from hospital to home, to a rehabilitation center, or to another hospital. Here's what you need to know to feel confident, informed, and safe:

- **Your diagnosis and condition:** Make sure you understand what you were treated for and your current health status.
- **Your Care Plan:** Know your recovery goals, treatment steps, and how long you may need support. Be informed about the services you will need after discharge. If you are being transferred to another organization, ask about the reason for the transfer and what to expect from the new facility.
- **Next Steps:** Understand your medications, upcoming appointments, home care needs, and follow-up instructions.
- Always speak up if you have any questions or concerns.

### What to expect?

- **Written Instructions:** You should receive a clear summary of your care plan, including:
  - A list of your medications and how to take them
  - Warning signs to watch for
  - Who to contact if you have questions?
  - Emergency contact instructions
- **Support Coordination:** Your healthcare team will coordinate with the next organization or service to ensure a safe and smooth transition, if you will be transferred to another center.
- **Family or Care Partner Involvement,** according to your preference

## فرص مشاركة المريض

### في مستشفى ومركز بلفو الطبي

#### 6- انتقال الرعاية الصحية: ما الذي يجب أن تعرفه وتوقعه؟

انتقال الرعاية الصحية يعني أنك تنتقل من بيئة رعاية صحية إلى أخرى، على سبيل المثال، من المستشفى إلى المنزل، أو إلى مركز إعادة تأهيل، أو إلى مستشفى آخر. فيما يلي المعلومات التي تساعدك على الشعور بالثقة، والفهم، والأمان:

- تشخيصك وحالتك الصحية: احرص على معرفة سبب علاجك وحالتك الصحية الحالية.
- خطة رعايتك الصحية: تعرف على أهداف التعافي الخاصة بك، وخطوات العلاج، ومدة الدعم التي قد تحتاجها. كن مطلعاً على الخدمات التي ستحتاجها بعد الخروج من المستشفى. في حال سيتم نقلك إلى مؤسسة أخرى، تأكد من معرفة سبب النقل وماذا تتوقع من المنشأة الجديدة.
- الخطوات التالية: اعرف الادوية التي يجب تناولها، المواعيد القادمة، احتياجات الرعاية المنزلية، والارشادات الصحية.
- تحدث دائماً إذا كانت لديك أي أسئلة أو مخاوف.

#### ماذا تتوقع؟

- التعليمات المكتوبة: يجب أن تتلقى ملخصاً واضحاً لخطة رعايتك، بما في ذلك:
  - o قائمة أدويةك وكيفية تناولها
  - o العلامات التحذيرية التي يجب الانتباه لها
  - o من يجب الاتصال به إذا كانت لديك أسئلة
  - o تعليمات الاتصال في حالات الطوارئ
- تنسيق الدعم: سيقوم فريق الرعاية الصحية الخاص بك بالتنسيق مع المؤسسة أو الجهة التالية لضمان انتقال آمن وسلس في حال نقلك إلى مركز آخر.
- مشاركة الأسرة أو شريك الرعاية الصحية: وفقاً لتفضيلاتك.

# Section 7: Keeping the Space Safe

القسم السابع:  
الحفاظ على سلامة المكان

## Keeping the space safe



Some items that may seem ordinary in everyday life can feel unsafe in this setting, for you or for others. That's why we have a few firm but loving boundaries around what is and isn't allowed in the unit.

This isn't about taking away your freedom. It's about creating a space where everyone can feel truly secure, seen, and protected just like in any caring home.

If you're ever unsure about what's okay to bring or use, just ask us. We'll always meet your question with kindness.

## الحفاظ على سلامة المكان



بعض الأشياء التي قد تبدو عادية في الحياة اليومية قد تشعر المرء بعدم الأمان في هذه الوحدة سواء بالنسبة اليك أو للآخرين. لهذا السبب لدينا بعض الحدود الواضحة حول ما يُسمح به وما لا يُسمح به داخل الوحدة.

ليس الهدف من هذا الامر أخذ حريتك. بل هو خلق مساحة يشعر فيها الجميع بالأمان ، والحماية، تمامًا كما في أي منزل .

إذا كنت غير متأكد مما يُسمح بإحضاره أو استخدامه، لا تتردد في سؤالنا وسنجيب دائماً عليك بلطف.

# Section 8:

## Art and Entertainment Activities

### القسم الثامن: أنشطة الفن والترفيه

## Arts and entertainment activities

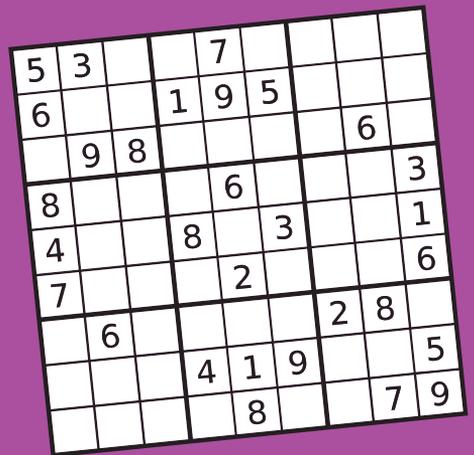


There are several activities available in the hospital to ease your stay.

- WiFi Access through a username and password received through SMS to the phone number you provided to the Admission Office



- Local and International TV Channels
- Entertainment and Healing Channels:  
 Channel 1: BMC Announcement  
 Channel 2: Educational  
 Channel 3 & 4: Entertainment  
 Channel 5: Healing Channel
- Entertainment Boxes which include crosswords, sudoku, mandala coloring sheets, etc.
- Access to Netflix and Youtube
- Music and wellness activities (please check with your nurse)
- Pamphlets available in the magazine holder in the waiting areas.
- Entertainment Section in the unit with books, games, punching bag, karaoke, treadmill, bicycle etc. to pass time

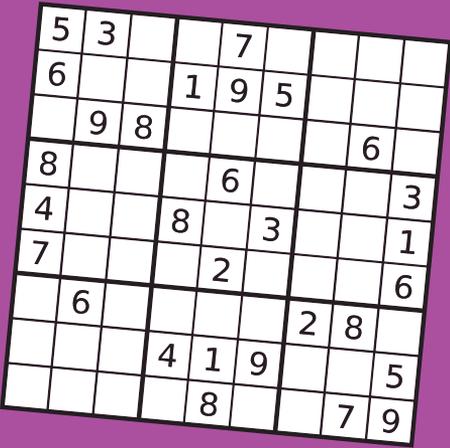


## الأنشطة الفنية والترفيهية



تتوفر عدة أنشطة في المستشفى لتسهيل فترة إقامتك:

- الوصول إلى شبكة WIFI عبر اسم مستخدم وكلمة مرور يتم إرسالها بواسطة رسالة نصية إلى رقم الهاتف المسجل في مكتب الدخول.
- القنوات التلفزيونية المحلية والدولية
- قنوات الترفيه والشفاء:
- القناة 1: قناة مستشفى ومركز بلفو للمعلومات
- القناة 2: القناة التعليمية
- القناة 3 و 4: قنوات الترفيه
- القناة 5: قناة الشفاء
- صناديق الترفيه التي تشمل الكلمات المتقاطعة، السودوكو، أوراق تلوين الماندالا، وغيرها.
- الوصول إلى Netflix و Youtube
- أنشطة الموسيقى والرفاهية (يرجى التحقق مع الممرضة).
- تتوفر الكتيبات في ستاند المجلات في غرفة الانتظار.
- قسم الترفيه في الوحدة يضم كتبًا، ألعابًا، كيس ملاكمة ، كاراوكي، جهاز المشي، دراجة ، وغيرها لقضاء الوقت.



# Section 9: You Are Not Alone

القسم التاسع:  
أنت لست وحيداً

# You Are Not Alone



Every single part of this space, from the staff to the soft lighting, from the daily rhythms to the quiet corners, was designed for you. To help you feel safe. To help you remember who you are beneath the pain or confusion.

Please reach out if you need anything no matter how small. You are not a burden. You are worthy of care, compassion, and a future filled with light. We are so glad you are here.

## **Speak Up!**

**Speak up** if you have any concerns

**Pay attention** to the care you receive

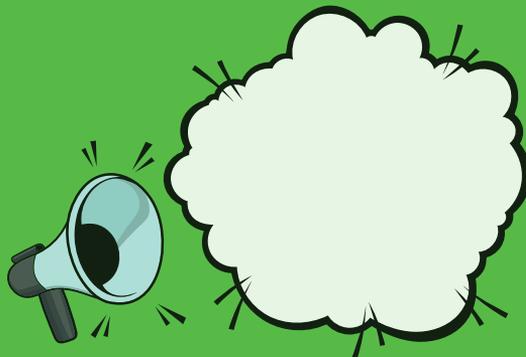
**Educate** yourself so you fully understand your diagnosis and treatment

**Ask** a trusted family member or friend to be your advocate.

**Know** about your medicine. Medicine errors are the most common healthcare mistakes.

**Use** an accredited healthcare facility, like BMC, that has completed rigorous inspections to ensure safety and quality.

**Participate** in all decisions about your treatment plan.



## أنت لست وحيدا

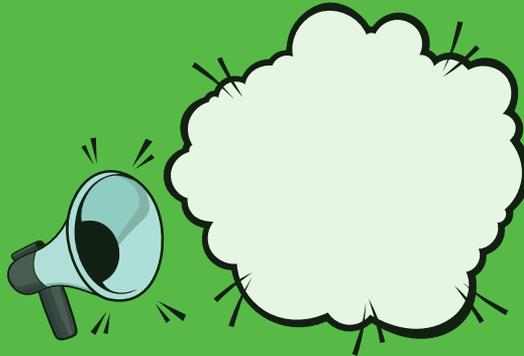


كل جزء من هذا المكان، من الطاقم إلى الإياعات اليومية إلى الزوايا الهادئة، تم تصميمه من أجلك، لمساعدتك على الشعور بالأمان. ولمساعدتك على أن تذكّر من أنت رغم الألم أو الارتباك.

لا تتردد في طلب أي شيء مهما كان صغيراً. أنت لست عبئاً. أنت تستحق الرعاية، والتعاطف، ومستقبلاً مليئاً بالنور. نحن سعداء جداً بوجودك هنا.

### تحدث وعبر عن رأيك!

- إذا كانت لديك أية مخاوف.
- انتبه الى الرعاية الصحية التي تتلقاها.
- ثقّف نفسك لتفهم تشخيصك وعلاجك بشكل كامل.
- يمكنك اختيار أحد أفراد العائلة أو صديق موثوق لمساعدك في إيصال احتياجاتك و تفضيلاتك.
- تعرّف على أدويتك، أخطاء الأدوية هي الأكثر شيوعاً في الرعاية الصحية.
- استخدم منشأة صحية معتمدة، مثل مستشفى ومركز بلفو الطبي ، والتي استوفت المعايير لضمان السلامة والجودة.
- شارك في جميع القرارات المتعلقة بخطة علاجك.



# Section 10: Partnership

## القسم العاشر: الشراكة

# Partnership



At Bellevue Medical Center, we believe in co-design, a collaborative approach where care improvements are created with patients and families, not just for them.

Your insights, experiences, and ideas are essential in shaping care that truly meets people's needs.

That's why we actively involve patients and care partners in improvement projects and initiatives. We also have a Patient and Family Advisory Council made up of individuals who have received care at BMC and want to make a difference for others.

If you're interested in being part of a project or joining our advisory council, we warmly invite you to let us know. Your voice can help improve the experience for future patients and families.

Projects that patients participated in over the years:

- Improving experience of COVID-19 patients
- Care partner program revision
- Outpatient clinic design and processes
- New unit design (Medical Surgical Unit, Behavioral Health Unit, Pediatric, ER and playroom)
- Service design (e.g. PCR drive-thru)
- Hiring processes

# الشراكة



في مستشفى ومركز بلفو الطبي، نحرص على إشراك المريض وشركاء الرعاية في مبادرات تحسين و تطوير الخدمات للمستشفى، كنوع من التعاون يتم فيه تحسين الرعاية الصحية مع المرضى وعائلاتهم وليس من أجلهم فقط. إن ملاحظاتكم وتجاربكم وأفكاركم أساسية في صياغة رعاية صحية تلبى احتياجات الناس بشكل حقيقي.

لهذا السبب، نشارك المرضى وشركاء الرعاية الصحية في مشاريع ومبادرات التحسين. كما لدينا Patient and family advisory council، مجلس استشاري للمرضى والعائلات وهو يتألف من أفراد تلقوا الرعاية في مستشفى ومركز بلفو الطبي ويسعون للمساهمة في تحسين تجربة الرعاية للآخرين.

إذا كنت مهتمًا بالمشاركة في مشروع أو الانضمام إلى مجلسنا الاستشاري Patient and family advisory council فنحن نرحب بك وندعوك لإعلامنا بذلك. يمكن أن تساهم مشاركتك في تحسين تجربة المرضى والعائلات في المستقبل.

المشاريع التي شارك فيها المرضى على مر السنين :

تحسين تجربة مرضى كوفيد-19

مراجعة برنامج شريك الرعاية الصحية

تصميم العيادة الخارجية والإجراءات

تصميم وحدات جديدة (الوحدة الجراحية الطبية، وحدة الصحة النفسية، الأطفال، الطوارئ

وغرفة اللعب)

تصميم الخدمات: مثال خدمة فحص الـ PCR عبر السيارة

آليات التوظيف

# Section 11:

Share your experience

القسم الحادي عشر:  
شاركنا تجربتك

# Share your experience



At Bellevue Medical Center, your feedback is essential to helping us improve and continue providing person-centered, high-quality care. We encourage you to share your experience, whether it's a compliment, concern, or suggestion, through any of the following ways:

- Speak directly with your healthcare team if you have any questions, concerns, or complaints.
- Fill out a Compliment/Complaint Form, available in all units and at main reception areas.
- Contact the Total Quality Management Department Office at extension 5322.
- Complete the Patient Experience Survey upon discharge.

Your voice matters. Thank you for helping us serve you better.



## شاركنا تجربتك



في مستشفى ومركز بلفو الطبي، رأيك مهم جداً لمساعدتنا في التحسين المستمر وتقديم رعاية عالية الجودة تتمحور حول الإنسان. نشجّعك على مشاركة تجربتك معنا، سواء كانت مديحًا، أو ملاحظة، أو اقتراحًا، من خلال إحدى الطرق التالية:

- التحدث مباشرة مع فريق الرعاية الصحية في حال وجود أي سؤال، أو قلق، أو شكوى
- تعبئة نموذج Compliment/Complaint Form ، المتوفّر في جميع الأقسام وفي أماكن الاستقبال
- التواصل مع قسم إدارة الجودة الشاملة عبر الرقم الداخلي 5322
- تعبئة استبيان تجربة المريض عند الخروج من المستشفى

رأيك يهمنا. شكرًا لمساعدتنا في خدمتك بشكل أفضل.

