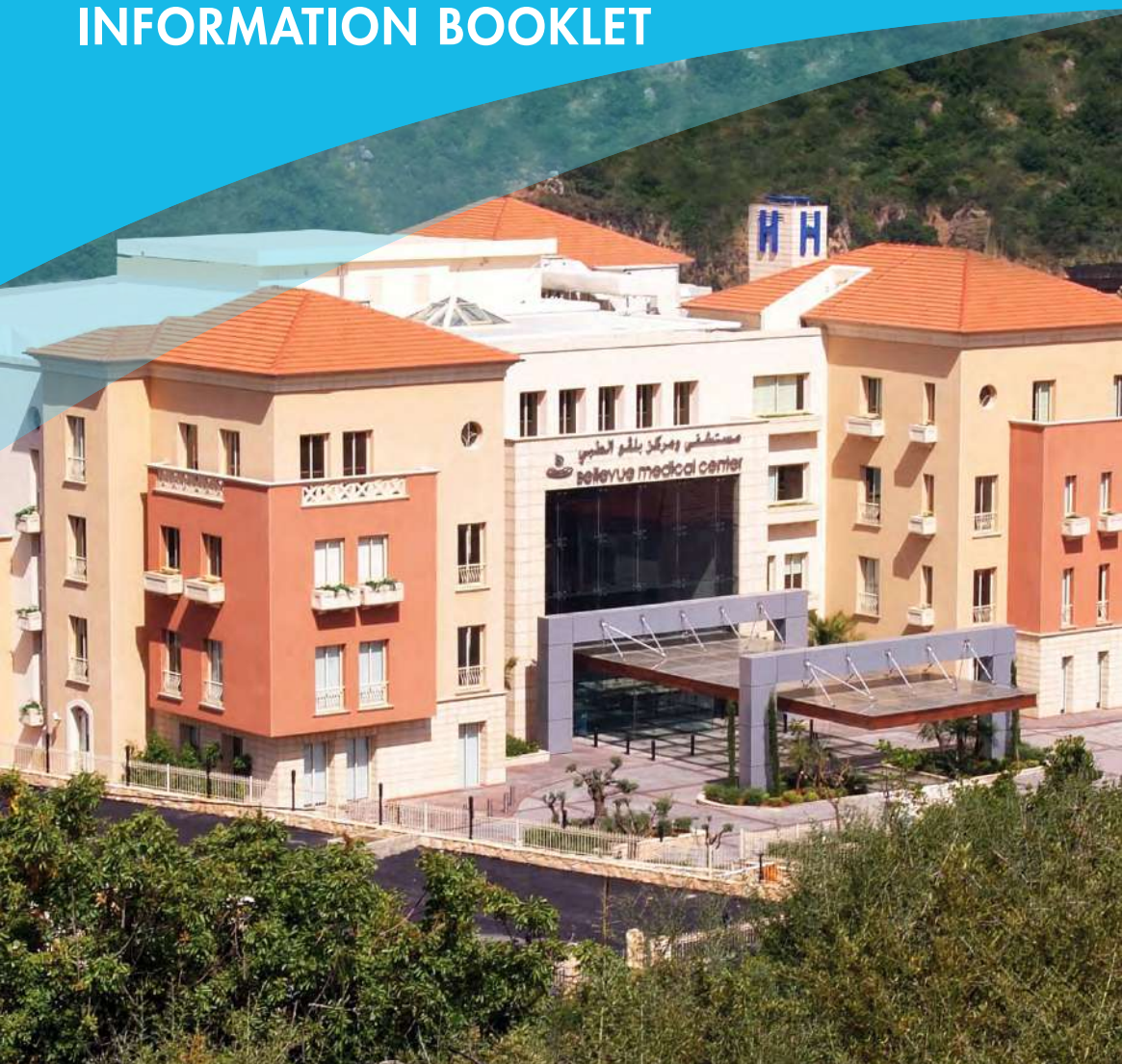


BELLEVUE MEDICAL CENTER PATIENT & FAMILY INFORMATION BOOKLET



BMC
bellevue medical center
مستشفى ومركز بلو الطبي



Table of Contents

Letter from CEO

Section 1: Bellevue Medical Center's Healing Environment: Designed for Comfort, Connection, and Care

Section 2: Personalizing Your Care Experience

Section 3: Take an Active Role in Your Health

1. Being Involved in Your Care Plan: "Nothing About Me, Without Me."
2. Bed-Side Shift Report
3. Care Partner Program
4. Access to Your Health Information
5. Discharge Planning
6. Transition of Care: What You Should Know and What to Expect

Section 4: Your Safety Matters to Us

1. Preventing Infections
2. Preventing Falls and Harm From Falls
3. Preventing Medication Mistakes

Section 5: Pain Relief and Comfort Options

Section 6: Bellevue Medical Center Services and Spaces

Section 7: Arts and Entertainment activities

Section 8: Partnership

Section 9: Share Your Experience

جدول المحتويات

رسالة من الرئيس التنفيذي

القسم الأول: بيئة الشفاء في مستشفى ومركز بلفو الطبي - مصممة للراحة والتواصل والرعاية

القسم الثاني: توفير رعاية صحية بما يتناسب مع الأمور التي تفضلها

القسم الثالث: كن شريكاً فاعلاً في علاجك

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

القسم الرابع: سلامتك تهمنا

1. الوقاية من العدوى
2. الوقاية من السقوط والأذى الناتج عنه
3. الوقاية من أخطاء الأدوية

القسم الخامس: خيارات تخفيف الألم والراحة

القسم السادس: خدمات ومساحات مركز بلفو الطبي

القسم السابع: الأنشطة الفنية والترفيهية

القسم الثامن: الشراكة

القسم التاسع: شاركنا تجربتك

Our beloved patient,

Welcome to Bellevue Medical Center!

At Bellevue, we know and understand how stressful hospitalization can be. This is why we make it a point to focus on your individual needs and ensure that you always feel heard, respected, and cared for. It is our priority that you feel safe, informed, and comfortable during your stay. We also want to make sure you know what to expect while you are here.

As a Joint Commission International (JCI) accredited and Planetree certified hospital, we are committed to providing high quality and person centered care in a supportive healing environment. You are in good, safe hands with our caring staff and we assure that you will be treated with a holistic approach: body, mind, and soul and with communication that is open, respectful, and centered around you. At Bellevue, we also believe that healing happens best when care is aligned with your personal values, routines, and lifestyle. That's why we make every effort to accommodate your preferences, whether related to your meals, sleep routines, personal grooming, spiritual beliefs, or even the environment around you. We support the use of complementary healing practices upon request, and we offer entertainment activities and social support to promote mental well-being, reduce stress and anxiety.

The overall design of the hospital has been set up in a manner that facilitates hospital processes, and maintains safety throughout your stay. The patient-friendly environment surrounded by beautiful scenery provides a relaxing atmosphere. We believe in the therapeutic power of nature and incorporate it into our design as part of our healing philosophy.

We uphold and respect your rights as a patient. We are committed to treating all patients equitably, regardless of gender, nationality, socioeconomic status, or background, etc. and to ensure their privacy and confidentiality at all times. To access the patient's rights and responsibility you can scan the QR code found in your room or by visiting our website.

We have implemented patient directed visitation hours, which means your family and friends can visit you at any time as per your preference and recommendations of the healthcare team. Hospital quiet hours are between 8pm and 8am to promote a calm environment for health and healing. At all times and specifically during the quiet hours, we implement noise-reduction strategies to support your rest and recovery.

Your safety is of utmost importance to us. If you have any concerns related to your care, medications, or treatment or if you need assistance please speak up and inform your healthcare team. We are here to listen and respond with kindness. Even if you feel capable, we encourage you to ask for help when getting out of bed, walking, or going to the bathroom. Our nursing team will check on you hourly during the day to ensure your comfort and address any needs or concerns you may have. If you prefer not to be disturbed during rest or sleep, simply let us know, we will honor your request.

Your family plays an essential role in your healing journey. We welcome them to be involved in your care through our Care Partner Program, as much as you wish. We value open communication and encourage you and your loved ones to ask questions, share concerns, and take part in decisions about your care.

Our goal is to keep you and your loved ones informed and supported throughout your hospital stay. You will be cared for by a skilled and dedicated team of professionals, including doctors, nurses, dietitians, physiotherapists, pharmacists, respiratory therapists, and more, all committed to caring for you with empathy, transparency, and compassion, which is one of our values.

Thank you for choosing Bellevue Medical Center for your healthcare needs.

Wishing you a smooth and speedy recovery.

Sincerely,

Nayef Maalouf
President and Chief Executive Officer

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Nayef Maalouf', is positioned at the bottom left of the page.

أهلاً وسهلاً بك في مستشفى ومركز بلفو الطبي!

نحن نذكرك تماماً أن دخول المستشفى قد يسبب لك القلق والتوتر. ولهذا السبب، نحضر دائماً على تلبية احتياجاتك والتأكد دائماً بأنك مسموع وتحظى بالاحترام والعناية. من أولويتنا أن تشعر بالأمان، وأن تكون على اطلاع بكل التفاصيل المتعلقة بصحتك، وأن تحظى بإقامة مريحة في المستشفى. هذا الدليل لنوضح لك ما يجب توقعه أثناء إقامتك هنا.

بصفتنا مستشفى حاصل على اعتماد اللجنة الدولية المشتركة لمعايير الجودة العالمية وسلامة المرضى (JCI) وشهادة Planetree، نحن ملتزمون بتقديم رعاية عالية الجودة تتمحور حول المريض، وذلك ضمن بيئة داعمة ومحفزة على الشفاء. أنت بين أيدينا، وطاقمنا المتعاطف يضمن لك علاج شامل يأخذ بعين الاعتبار الجسد والعقل والروح، من خلال التواصل المفتوح، الاحترام المتبادل والعناية المتمحورة حولك. نؤمن في مستشفى ومركز بلفو الطبي أن الشفاء يحدث بشكل أفضل عندما تكون الرعاية متمشية مع قيمك الشخصية، وروتينك اليومي، وأسلوب حياتك. لذلك، نبذل قصارى جهدنا لتلبية الأمور التي تفضلها، سواء تعلقت بوجبات الطعام، أو مواعيد نومك، أو العناية الشخصية، أو معتقداتك الروحية، أو حتى البيئة من حولك. كما نوفر علاجات تكاملية عند الطلب وحسب رغبتك، بالإضافة إلى أنشطة ترفيهية ودعم اجتماعي لدعم الصحة النفسية والتقليل من التوتر والقلق.

تم تصميم المستشفى بطريقة تُسهّل الإجراءات الطبية والحفاظ على سلامتك طوال فترة إقامتك. بيئة المستشفى مريحة ومُحاطة بمناظر طبيعية خلابة تُضفي جواً من الهدوء والراحة النفسية. نحن نؤمن بالقوة العلاجية للطبيعة، ونعكس هذا الإيمان في تصميمنا كجزء من فلسفة الشفاء التي نعتمدها.

نلتزم بحماية واحترام حقوقك كمريض، ونعمل على معاملة جميع المرضى بمساواة، بغض النظر عن الجنس أو الجنسية أو الوضع الاجتماعي والاقتصادي أو الخلفية الثقافية أو غيرها، مع ضمان المحافظة على الخصوصية والسرية في جميع الأوقات. وهذه الحقوق موضحة في وثيقة يمكنك الوصول إليها عبر رمز QR code الموجود في غرفتك أو من خلال زيارة موقعنا الإلكتروني. يعتمد المستشفى سياسة زيارات موجهة من قبل المريض، ما يعني أن عائلتك وأصدقائك يمكنهم زيارتك في أي وقت تفضله مع الأخذ بعين الاعتبار توجيهات فريق الرعاية الصحية. علماً أن ساعات الهدوء في المستشفى تبدأ من الساعة الثامنة مساءً حتى الثامنة صباحاً، وذلك لتوفير بيئة تساعد على الشفاء. في كل الأوقات وخصوصاً ضمن ساعات الهدوء، نعتد استراتيجيات للحد من الضجيج لدعم راحتك وتعايفك. سلامتك تهمةً كثيراً! إذا كان لديك أي قلق متعلق برعايتك أو أدويتك أو علاجك، أو إذا احتجت إلى أي مساعدة، فالرجاء إبلاغ فريق الرعاية الصحية الخاص بك. نحن هنا لنستمع إليك ونستجيب لكل طلباتك واحتياجاتك. حتى لو كنت قادراً، نشجعك على طلب المساعدة عند النهوض من السرير أو المشي أو الذهاب إلى الحمام. سيقوم طاقم التمريض بزيارتك كل ساعة خلال النهار لضمان راحتك ومعالجة أي احتياجات أو مخاوف قد تكون لديك. أثناء فترة الراحة أو النوم، إذا كنت تفضل عدم الإزعاج، أخبرنا وسنحترم رغبتك.

لعائلتك دوراً أساسياً في رحلة شفائك. نحن نرحب بمشاركةهم في رعايتك من خلال برنامج شريك الرعاية الصحية، حسب رغبتك. نحن نشجّعكم على أن تكونوا شركاء فاعلين في رعايتكم الصحية، وأن تطرحوا الأسئلة وتشاركوا أي مخاوف. كما أننا نُقدّر التواصل المفتوح، وندعوكم أنتم وأحباءكم إلى المشاركة والتعبير بحرية لتقديم أفضل رعاية ممكنة.

هدفنا هو إبقاءك أنت وعائلتك على اطلاع دائم على وضعك الصحي وخطة العلاج وتوفير الدعم طوال فترة إقامتك في المستشفى. سيقوم برعايتك فريق محترف ومتفان من الأطباء والممرضين وأخصائيي التغذية والعلاج الفيزيائي والصيدالة ومعالجي التنفس وغيرهم حسب الحالة، جميعهم ملتزمون بتقديم الرعاية لك بتعاطف وشفافية، وهي من القيم التي نؤمن بها. شكراً لاختيارك مستشفى ومركز بلفو الطبي لتلبية احتياجاتك الصحية.

نتمنى لك الشفاء العاجل.

نايف معلوف
الرئيس والمدير التنفيذي



Section 1:

Bellevue Medical Center's Healing Environment: Designed for Comfort, Connection, and Care

القسم الأول:

بيئة الشفاء في مستشفى ومركز بلفو الطبي
مصممة للراحة والتواصل والرعاية

Bellevue Medical Center's Healing Environment



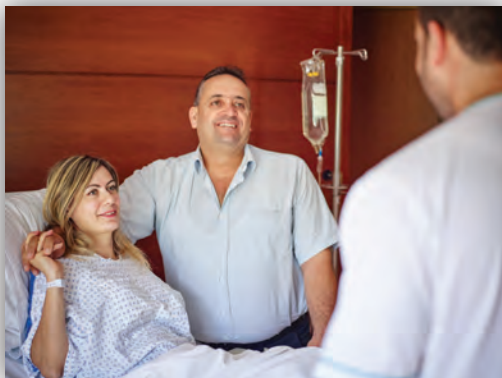
At Bellevue Medical Center, we believe that healing is supported not only by excellent clinical care but also by the environment in which care is delivered. Our healing spaces have been thoughtfully designed to promote communication, compassion, and comfort for patients, families, and staff.

We have created welcoming, accessible spaces that reflect cultural sensitivity and respect for privacy and confidentiality. Whether in patient rooms, treatment areas, or waiting spaces, the layout minimizes physical barriers to allow for easier connection and facilitate interaction between patients and the healthcare team.

We understand that family presence is an essential part of healing. That's why our environment includes spaces for families at the bedside, treatment areas, and lounges.

Nature plays a key role in our approach to healing. Natural light, nature views, and outdoor spaces contribute to a calming atmosphere that promotes rest.

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.



مستشفى ومركز بلفو الطبي بيئة الشفاء



في مستشفى ومركز بلفو الطبي، نؤمن أن الشفاء لا يعتمد فقط على الرعاية السريرية الممتازة، بل أيضاً على البيئة التي تُقدّم فيها هذه الرعاية. لذلك تم تصميم مساحات المستشفى لدينا بعناية لتعزيز التواصل، والتعاطف، والراحة والشفاء لكل من المرضى والعائلات والعاملين في الرعاية الصحية. مساحاتنا مصممة لتكون ترحيبية وسهلة الوصول، مع ضمان احترام الخصوصية ومراعاة الحساسيات الثقافية. وهذا سواء في غرف المرضى أو قسم العلاج أو صالات الانتظار، فقد تم تصميم المساحات بطريقة تقلل من الحواجز لتسهيل التواصل وتعزيز التفاعل بين المرضى وفريق الرعاية الصحية.

ندرك أن وجود العائلة هو جزء أساسي من عملية الشفاء. ولهذا السبب، تشمل المستشفى مساحات مخصصة للعائلات بجانب سرير المريض، وفي قسم العلاج، وفي صالات الانتظار. للطبيعة دوراً محورياً في نهجنا العلاجي. فالضوء الطبيعي، والإطلالات على الطبيعة، والمساحات الخارجية تساهم في خلق بيئة تعزز الراحة والاسترخاء.

وكجزء من فلسفتنا في الرعاية المتمحورة حول المريض، نُشرك المرضى والعائلات والعاملين معنا في تصميم وتطوير المساحات لتعكس كل بيئة احتياجات مستخدميها.



Section 2:

Personalizing Your Care Experience

القسم الثاني:

توفير رعاية صحية بما يتناسب مع الأمور
التي تفضلها



BMC
bellevue medical center
مستشفى ومركز بلفو الطبي



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, as possible 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. Here are some of the ways we personalize the care experience:

- Meals and meal times:

As part of our person-centered approach, we ask for your meals and meal times preferences. Each day, a member of our dietary services team will connect with you to offer two options for breakfast, lunch, and dinner. If neither option suits your taste, our team will follow up to better understand your likes and dislikes and adjust accordingly to ensure meals are tailored to your individual preferences.

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.

- Sleep routines:

We do our best to honor your usual sleep routines and wake-up times, ensuring a restful and healing environment.

- Bathing and Grooming

Your preferences for how and when you bathe or groom are honored, including any cultural or personal needs.

- Spiritual, cultural, or religious practices

We welcome and accommodate requests related to your spiritual beliefs or cultural traditions.

- Use of integrative medicine:

If you have healing practices that are meaningful to you, such as aromatherapy, music therapy, etc., we are ready to integrate them into your care.

- Personalizing your environment, with regards to adjusting room settings such as lighting, temperature, etc.
- Entertainment and positive diversion activities such as TV with different channels, music rounds, art therapy, 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 بتقديم رعاية تتمحور حول الإنسان، نسعى جاهدين أن نأخذ بعين الاعتبار الأمور التي تفضلها ونقدم رعاية صحية تحترم قيمك. ندرك أن التواجد في بيئة صحية قد يؤثر على روتينك المعتاد. لذلك، وضعنا أنظمة تدعم عاداتك اليومية والأمور التي تفضلها، بهدف مساعدتك على الحفاظ على شعور بالسيطرة والكرامة وراحة البال طوال فترة إقامتك.

أثناء دخولك إلى المستشفى، نسألك عن الأمور التي تفضلها لنتمكن من تقديم الرعاية بما يتناسب مع ما يهملك. وفيما يلي بعض الطرق التي نخصص بها تجربة الرعاية لك:

• الوجبات ومواعيد تناول الطعام

كجزء من نهجنا المرتكز على الشخص، نسألك عما تفضله بالنسبة لوجبات الطعام ومواعيد الطعام. يتواصل معك يومياً موظف من قسم التغذية ليعرض عليك خيارات لوجبة الفطور، الغداء، والعشاء. وإذا لم يناسبك أي من الخيارات، سيتابع الفريق معك لفهم ما تفضله بشكل أفضل والعمل على تقديم وجبات تتناسب مع ذوقك واحتياجاتك.

نحترم ممارساتك الثقافية والدينية. سواء كنت تصوم خلال شهر رمضان، أو عيد الفصح، أو لأي سبب آخر، يمكنك طلب ترتيبات غذائية تتماشى مع احتياجاتك وتوفر الرعاية التي تستحقها.

- روتين النوم: نبذل قصارى جهدنا لاحترام عادات نومك ومواعيد استيقاظك، لضمان بيئة مريحة ومُعززة للشفاء.
 - الاستحمام والعناية الشخصية: نحترم الأمور التي تفضلها بالنسبة لتوقيت الاستحمام أو العناية الشخصية.
 - الممارسات الروحية والثقافية والدينية: نلبي احتياجاتك المتعلقة بمعتقداتك الروحية أو تقاليدك الثقافية، ونعمل على تلبية هذه الطلبات بما يراعي خصوصيتك.
 - العلاجات التكاملية: إذا كانت لديك ممارسات علاجية تهلك وتجد فيها راحة مثل العلاج بالاعشاب، العلاج بالموسيقى، أو غيرها، فنحن مستعدون لتكون ضمن خطة رعايتك.
 - التحكم ببيئة غرفتك: يمكنك التحكم بإعدادات الغرفة بما يتناسب مع راحتك، مثل الإضاءة، درجة الحرارة، وغيرها.
 - الأنشطة الترفيهية: نوفر لك وسائل ترفيهية تساعد في تخفيف التوتر وتعزيز الراحة، مثل التلفاز بعدة قنوات، الجولات الموسيقية، العلاج بالفن، وغيرها.
 - والمزيد
- لا تتردد في إخبارنا بالأمور التي تفضلها في أي وقت. فريقنا موجود ليقدم لكم الرعاية الصحية بطريقة تحترم احتياجاتكم وتعبر عنكم.

Section 3:

Take an active role in your health

At Bellevue, we believe in partnering with our patients to reach better health care outcomes through providing our patient and their family members with several opportunities to be active participants in their care. Studies show that when patients are more engaged in their care, they are more likely to make informed decisions, to comply with treatment options and to achieve needed outcomes.

القسم الثالث:

كن شريكاً فاعلاً في علاجك

في مستشفى ومركز بلفو الطبي، نوفر للمريض وأفراد عائلته العديد من الطرق ليكونوا مشاركين فاعلين في رعايتهم الصحية وذلك لتحقيق نتائج صحية أفضل. فقد أثبتت الدراسات أن المرضى الذين يشاركون بالرعاية المقدّمة إليهم، هم الأكثر قدرة على اتخاذ قرارات مستنيرة والالتزام بخطط العلاج، وتحقيق النتائج المطلوبة

Patient Engagement Opportunities at Bellevue



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

Your care plan outlines the steps your healthcare team will take to address the health concerns that led to your hospital stay. It is developed based on assessments by your care team, which may include doctors, nurses, and other healthcare professionals such as dietitians, physiotherapists, respiratory therapists, etc. depending on your needs.

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
- Ask about your goals, values, and preferences
Example of a goal you might have: I want to learn how to give myself insulin.
- 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, express your preferences, and 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."

خطة العلاج تتضمن الخطوات التي سيقوم بها فريقك الطبي لمعالجة المشكلات الصحية التي أدت إلى دخولك المستشفى. يتم إعداد هذه الخطة بناءً على تقييم صحي من قبل الأطباء، الممرضين، وغيرهم من الفريق مثل أخصائي التغذية، العلاج الفيزيائي، العلاج التنفسي... حسب حالتك واحتياجاتك. نحن نؤمن بأنك جزء مهم من الفريق، ولهذا نعتمد نهج اتخاذ القرار المشترك، حيث تعمل مع فريقك الطبي لاتخاذ قرارات تتعلق برعايتك. هذا يعني أننا سوف:

- نشاركك بمعلومات واضحة وكاملة حول حالتك وخيارات عدة للعلاج.
- نسألك عن أهدافك، والقيم التي تؤمن بها، والأمور التي تفضلها.
- مثلاً قد يكون هدف من أهدافك: " أن أتعلم كيف أحقق نفسي بإبرة الإنسولين."
- نقيّم العوامل الأخرى التي قد تؤثر على صحتك (مثل بيئة السكن، العمل، الظروف المعيشية)
- نساعدك في تقييم فوائد ومخاطر كل خيار علاجي.
- نتخذ القرارات بشكل مشترك حتى تعكس خطة الرعاية ما يهكم فعلاً.

ما هو دورك؟

كن شريكاً فعالاً في رعايتك. اسأل، عبّر عن الأمور التي تفضلها، وأخبرنا بما يهكم. مشاركتك تساعدنا على تقديم رعاية آمنة وفعالة ومُنسجمة مع احتياجاتك والقيم التي تؤمن بها.

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.

When does it happen?

Bedside shift reports happen 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.

What happens?

During the bedside shift report, 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 and ask who else you would like to be involved.
- Talk with you about your health and check the medications you are taking. The nurses will look at your IVs, wounds, and dressings. They will also 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 walk around or get more rest. Your nurse will work with you to support that goal.
- Encourage you to ask questions and express any concerns.
- Update the information on the communication board in your room.

فرص مشاركة المريض في مستشفى ومركز بلفو الطبي



2- تقرير التسلم والتسليم بجانب السرير

في بلفو، يتم التسلم والتسليم بين الممرضين في غرف المرضى، بجانب السرير، لإشراكك في الرعاية.

متى يحدث؟

مرتين يوميًا: بين ٧:٠٠ و ٧:٣٠ صباحًا، ومرة أخرى بين ٧:٠٠ و ٧:٣٠ مساءً. يستغرق حوالي ٥ دقائق.

ماذا يحدث خلاله؟

- تعرف كل من الممرضات المغادرة والقادمة عن انفسهن
- يتم إشراكك في الحوار، وسؤالك عن الشخص الذي ترغب في حضوره.
- يتم التحقق من الأدوية التي تستعملها. يتم التحقق من المصل، الجروح، الضمادات (حسب ما ينطبق على حالتك). كذلك يتم متابعة فحوصاتك التي تم القيام بها.
- يتم سؤالك عن أهدافك بالمناوبة السابقة وأهدافك للمناوبة المقبلة مثلًا: "هدي أن أمشي اليوم" أو "أحتاج للراحة أكثر".
- يتم تشجيعك على طرح الأسئلة.
- يتم تحديث لوحة التواصل Communication board في غرفتك.

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, your care partner may:

- Help with your medications
- Change your dressing
- Assist you with meals
- Participate in the bedside shift report and care planning
- 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.
- You can choose the activities that your care partner may participate in.
- 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 wound care and change of dressings, etc.). 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

نحن نشجّع بشدة على مشاركة العائلة والأصدقاء في رعايتك من خلال برنامج شريك الرعاية الصحي . هذا البرنامج يتيح لهم أن يشاركوا في التثقيف الصحي، وتقديم الدعم العاطفي والنفسي لك ، خلال فترة الإقامة وبعد الخروج من المستشفى.

ما هي المهام التي يمكن أن يقوم بها شريك الرعاية؟

حسب رغبتك، قد يقوم بـ:

- المساعدة في تناول الأدوية
- تغيير الضمادات
- مساعدتك في تناول الطعام
- المشاركة في تقرير المناوبة وخطة الرعاية
- التواصل مع الفريق الطبي
- المساهمة في الاستعداد للخروج
- وأي مهام أخرى توافق عليها

كيف يعمل البرنامج؟

- عند الدخول، يعرفك الممرض على البرنامج ويعرض المهام المتاحة.
- يكون الخيار لك حسب ما تفضل لاختيار الشريك وتحديد الأنشطة التي يشارك فيها.
- يقوم فريق الرعاية الصحية بإعطاء المرافق المعلومات والتثقيف الصحي.
- يتحقق الفريق من قدرة الشريك على متابعة المهام بعد الخروج (مثل تغيير الضمادات). وإذا وجد أنه لا يستطيع مساعدتك عند الخروج، يتم الاقتراح عليك ان تختار شريك آخر.

- You may request a copy of your file from the Medical Records department upon discharge.



فرص مشاركة المريض في مستشفى ومركز بلفو الطبي

4- الوصول إلى معلوماتك الصحية

نشاركك بجميع المعلومات المتعلقة بحالتك عبر:

- جولات الفريق الطبي اليومية
- الجولات التمريضية كل ساعة حتى الساعة ١٠ مساءً
- تقرير التسلم والتسليم بجانب السرير
- وضع خطة الرعاية الصحية
- لوحة التواصل Communication board
- وغيرها

الوصول الفوري لمعلوماتك الطبية

يمكنك طلب مراجعة ملفك الطبي خلال الإقامة، وسيشرح لك أحد أعضاء الفريق المصطلحات الطبية ويجب عن أسئلتك.

يمكنك أيضًا إضافة ملاحظات على ملفك من خلال التدوين على "استمارة المريض وشريك الرعاية"، وسيقوم الفريق الصحي بمراجعتها والرد عليها.

الوصول إلى معلوماتك إلكترونياً

يمكنك الاطلاع على نتائج التحاليل والصور الشعاعية عبر الموقع الإلكتروني للمستشفى. سيتم تزويدك باسم مستخدم وكلمة مرور. إن واجهت أي صعوبات، سيساعدك فريقنا.

طلب نسخة من ملفك الطبي

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



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 medical equipment, 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

يبدأ وضع خطة الخروج من المستشفى من لحظة دخولك إلى المستشفى، ويتم تنسيقه من قبل فريق الرعاية الصحية لضمان انتقال آمن وسلس إلى منزلك أو إلى مركز رعاية آخر. يشمل:

- تحديد الموارد التي قد تحتاجها بعد الخروج (معدات طبية، أدوية، الدعم في المنزل...)
- التنسيق مع مؤسسات رعاية أخرى عند الحاجة.

سيزوّدك الفريق بالمعلومات والتثقيف الصحي المناسب. سنراعي طريقة التعلم التي تفضّلها (شفهية، مكتوبة، عرض توضيحي) ولغتك المفضلة. نستخدم طريقة ال teachback أي نطلب منك إعادة شرح ما تم توضيحه بكلماتك الخاصة أو تطبيقه أمامنا، لتعزيز الفهم للتعليمات الطبية. قبل الخروج، سنقيم مدى جهوزيتك وثقتك في متابعة رعايتك في المنزل أو الانتقال إلى مرحلة الرعاية التالية.

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.

What should you know?

- 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
 - Symptoms or 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 وتتوقعه؟

انتقال الرعاية الصحية يعني أنك تنتقل من رعاية صحية إلى أخرى، مثلاً من المستشفى إلى المنزل، أو إلى مركز تأهيل، أو مستشفى آخر.

ما الذي يجب أن تعرفه؟

- تشخيص حالتك الصحية ووضعك الصحي: تأكد من فهمك الكامل لما تم علاجه ووضعك الصحي الحالي.
- خطة الرعاية: تعرف على الخطوات المقبلة للتعافي والدعم الذي أنت بحاجة اليه.
- الخطوات التالية: اعرّف الأدوية التي يجب عليك أن تأخذها، المواعيد المقبلة مع الأطباء، واحتياجاتك المنزلية والارشادات الصحية.
- اطرح الأسئلة دائماً عند وجود أي استفسار أو أي قلق.

ما الذي يجب أن تتوقعه؟

- تعليمات مكتوبة: ستلقى معلومات مكتوبة واضحة لخطة رعايتك، تتضمن:
 - قائمة بالأدوية وطريقة أخذها
 - الأعراض التي يجب مراقبتها
 - من تتواصل معه في حال وجود استفسارات
 - تعليمات الطوارئ
- تنسيق الدعم: إذا كنت ستُنقل إلى مركز آخر، سيقوم فريق الرعاية الصحية بالتنسيق مع الجهة المستقبلية.
- إشراك العائلة أو شريك الرعاية، على حسب ما تفضل

Section 4:

Your Safety Matters to Us

At our hospital, your safety is our top priority. Here are some simple but important tips to help you stay safe during your stay.

القسم الرابع: سلامتك تهمّنا

سلامتك هي من أولويتنا القصوى. إليك بعض النصائح البسيطة والمهمة التي تساعدك على البقاء آمناً خلال إقامتك في المستشفى

Your Safety Matters to Us



1 - Preventing infections

Infections can slow down your recovery and lead to complications. Fortunately, most infections can be prevented by following good hygiene practices. Everyone, including patients, care partners, staff, and visitors, plays a role in preventing the spread of infections.

- Always wash your hands with soap and water or use alcohol- based hand gel.
- Remind visitors and healthcare staff to clean their hands, it's okay to speak up. It's your right and protects your health.
- Keep your surroundings clean and avoid clutter around your bed



سلامتك تهمنا



1- الوقاية من العدوى

العدوى قد تؤخر الشفاء وتؤدي إلى مضاعفات، ولكن يمكن الوقاية من معظم أنواع العدوى باتباع ممارسات النظافة الجيدة. يلعب الجميع كالمريض، شركاء الرعاية الصحية، الطاقم والزوار دورًا في الحد من انتشار العدوى.

- اغسل يديك دائماً بالماء والصابون أو استخدم معقم اليدين.
- ذكّر الزوار وأفراد الطاقم بغسل أيديهم. يمكنك طلب ذلك، فهذا من حقك ويهدف إلى حمايتك.
- حافظ على نظافة محيطك وتجنب الفوضى حول سريرك.



Your Safety Matters to Us



2- Preventing falls and harm from falls

A patient fall is defined as an unplanned descent to the floor with or without injury. A fall may result in fractures, cuts, or internal bleeding, leading to additional treatment and longer length of stay. Injuries from a fall can affect your health for the rest of your life.

Upon admission, the healthcare team will assess if you are at risk of fall. If yes, you will be asked to wear a green bracelet.

We want to make sure you feel safe and comfortable during your recovery. Some tips to prevent falls in hospital include:

- Use appropriate size clothing
- Using additional pillows to close large gaps on siderails to prevent entrapping of extremities or body parts
- Highly recommended placing children under 3 years old in cribs
- Keeping side rails up
- Using higher level of siderails for patients at risk for climbing out
- Accompanying child in playroom
- Presence of adult with patient at all times

Your safety is important to us. By working together, we can ensure you recover safely without the risk of falls. Don't hesitate to ask for help whenever you need it. We're here to support you.

Care partner instructions

As you accompany your patient in all their health care journey, pay special attention for the instructions of the healthcare team. In case of fall:

- Do not move your loved one.
- Call for help .
- Discuss with the healthcare team the care plan in order to prevent future fall.

سلامتك تهمنا



2- الوقاية من السقوط والأذى الناتج عنه

السقوط هو أي هبوط غير مخطط له إلى الأرض، سواء أدى إلى إصابة أم لا. وقد ينتج عنه كسور أو جروح أو نزيف داخلي، مما يطيل مدة الإقامة في المستشفى ويؤخر الشفاء. ويمكن أن تؤثر الإصابات الناتجة عن السقوط على صحتك مدى الحياة. عند دخولك المستشفى، سيقم فريق الرعاية الصحية إن كنت معرضاً لخطر السقوط. وإن كنت كذلك، سيتم تزويدك بسوار أخضر.

نصائح للوقاية من السقوط:

- استخدام ملابس بمقاسات مناسبة
- استخدام وسائل إضافية لإغلاق الفجوات الموجودة في الحواجز الجانبية للسرير، مما يساعد على منع انحشار الأطراف أو أجزاء من الجسم
- يُوصى بوضع الأطفال دون سن 3 سنوات في أسرة الأطفال (الأسرة المخصصة)
- إبقاء حواجز السرير الجانبية مرفوعة
- استخدام مستوى أعلى من الحواجز الجانبية للمرضى المعرضين لمحاولة التسلق والخروج من السرير
- مرافقة الطفل داخل غرفة اللعب
- وجود شخص بالغ مع المريض في جميع الأوقات

سلامتك مهمة جداً بالنسبة لنا. بالتعاون معك، يمكننا ضمان شفائك بدون التعرض لمخاطر السقوط. لا تتردد في طلب المساعدة في أي وقت، فنحن هنا لدعمك.

تعليمات لشركاء الرعاية:

أثناء مرافقتك للمريض في رحلته العلاجية، انتبه جيداً لتعليمات الفريق الطبي.

في حال السقوط:

- لا تحرك المريض.
- اطلب المساعدة فوراً.
- ناقش مع الفريق خطة الرعاية لتجنب تكرار السقوط في المستقبل.

Your Safety Matters to Us



3- Preventing Medication Mistakes

Taking the wrong medication or the wrong dose can cause serious harm. That's why it's important for you and your care partner to be actively involved in understanding and managing your medications. You are key partners in ensuring safe medication practices.

Here is what you can do:

- Bring a list of all the medications you are currently taking at home, including how often you take each one, and share it with the healthcare team.
- Inform the healthcare team of any allergy or bad experiences with medications.
- Before receiving any medication, make sure you know:
 - What is this medication for?
 - Any side effects
- Speak up immediately if you sense that a mistake is being made
- Before you leave the hospital, make sure you:
 - Receive an updated medication list.
 - Understand how and when to take each medication at home.
 - Understand side effects or specific instructions related to the medication.



3- الوقاية من أخطاء الأدوية

تناول دواء خاطئ أو بجرعة خاطئة قد يُسبب أضراراً صحية خطيرة. لذلك، من المهم أن تكون أنت وشريك الرعاية الصحية مشاركين فاعلين في فهم وإدارة أدويةك وضمان ممارسات آمنة لتناول الأدوية.

ما الذي يمكنك فعله؟

- أحضر قائمة بالأدوية التي تتناولها في المنزل، مع عدد مرات تناول كل منها، وشاركها مع فريق الرعاية الصحية.
- أبلغ الفريق عن أي حساسية أو تجربة سيئة سابقة مع الأدوية.
- قبل تلقي أي دواء، تأكد من معرفة:
 - ما الغرض من هذا الدواء؟
 - ما هي آثاره الجانبية المحتملة؟
- تحدّث فوراً إذا شعرت بوجود خطأ في إعطاء الدواء.
- قبل مغادرة المستشفى، تأكد من أنك:
 - استلمت قائمة محدثة بالأدوية.
 - تفهم تمامًا كيفية ومواعيد تناول كل دواء في المنزل.
 - تعرف أي آثار جانبية محتملة أو تعليمات خاصة متعلقة بالدواء.

Section 5:

Pain Relief and Comfort Options

القسم الخامس:
خيارات تخفيف الألم والراحة

Pain Relief and Comfort Options



Together we work to the best of our ability to alleviate your pain and provide you with a comfortable stay.

Medication: Please ask your nurse and/or physician for education on prescribed medications and associated side effects.

Available Integrative Therapies:

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



Comfort Measures:

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

Relaxation Options:

- Ear plugs
- Rest and relaxation time
- Healing music



إدارة الألم وخيارات الراحة

معاً نعمل لتخفيف الألم وتوفير لك إقامة مريحة قدر المستطاع
الأدوية:

يرجى سؤال الممرضة و/أو الطبيب عن الأدوية الموصوفة للوجع وآثارها الجانبية المحتملة.

العلاجات التكاملية المتاحة:

- العلاج بالعطور (Aromatherapy)
- قناة الشفاء (Healing channel)
- التأمل (Meditation)
- الحزم أو الكمادات الباردة/المجلفة أو الساخنة
- البطانيات الدافئة

اجراءات الراحة:

- مجموعة من تمارين التمدد والحركة
- رقائق الثلج
- وسادة إضافية
- تغيير وضعية الجسم
- المشي في الممر
- الجلوس على الكرسي
- أخذ حمام دافئ

خيارات الاسترخاء:

- سدادات أذن
- وقت للراحة والاسترخاء



Section 6:

Bellevue Medical Center Services and Spaces

القسم السادس:

خدمات ومساحات مستشفى ومركز بلفو الطبي

Bellevue Medical Center Services and Spaces



Playroom

Cafeteria:

- Cafeteria room services are available. Call the cafeteria on 5402 to place your order. Please note it may take up to 30 minutes to get your order delivered.
- Fresh and healthy foods are available at our cafeteria for patient families and visitors.

Gift Shop:

- A gift shop is available

You can find salty and sweet food items, coffee, and gifts.

Quiet/Healing Spaces:

- Outdoor healing garden (near hospital entrance)
- Healing room (inside the outdoor healing garden)
- Visitors lounge on all floors
- Cafeteria on the ground floor with terrace (available for use during spring and summer times)

Concierge Services*:

Available concierge services (upon demand) include:

- Hairdressing service
- Taxi service
- Beauty service
- Flowers delivery
- Luggage trolley

Spiritual and Pastoral Services*:

- "Heart of Jesus" praying team
- Pastoral services
- Prayer cards

***Please inform your nurse to arrange for your needs**

مستشفى ومركز بلقو الطبي الخدمات والمساحات

غرفة الألعاب

الكافتيريا:

- تتوفر خدمة الغرف من الكافتيريا يوميًا. للطلب، اتصل على الرقم 5402 . الرجاء الملاحظة أن التوصيل قد يحتاج 30 دقيقة.
- تتوفر الأطعمة الطازجة والصحية في الكافتيريا لعائلات المرضى والزوار.

- متجر الهدايا:

- يوجد متجر هدايا خارج المستشفى
- يمكنك أن تجد فيه مأكولات مالحة وحلوة، قهوة، وهدايا متنوعة.

- أماكن الهدوء / الشفاء:

- الخارجية في الهواء الطلق (بالقرب من مدخل المستشفى) Healing حديقة ال
- غرفة الشفاء ال healing (داخل حديقة الشفاء) healing garden
- صالونات الانتظار في جميع الطوابق
- كافتيريا في الطابق الأرضي مع شرفة (متاحة للاستخدام في فصلي الربيع والصيف)

- خدمات الConcierge حسب الطلب:*

تشمل خدمات الConcierge المتاحة:

- خدمة تصفيف الشعر
- خدمة طلب سيارات أجرة
- خدمات التجميل
- خدمة توصيل الزهور
- خدمة نقل الأمتعة

- خدمات تأمين احتياجات دينية و روحية :*

- الصلاة مع فريق "قلب يسوع"
- خدمات تأمين احتياجات دينية
- بطاقات الصلاة

*ملاحظة: يرجى إبلاغ الممرضة لتأمين الخدمة المطلوبة.



Section 7:

Arts and Entertainment activities

القسم السابع:
الأنشطة الفنية والترفيهية



BMC
bellevue medical center
مستشفى ومركز بلفو الطبي



Bellevue Medical Center

Arts and entertainment activities



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

- WiFi Access through a username and password received thru SMS to the phone number you provided to the Admission Office
- Local and International TV Channels

☐ **Entertainment and Healing Channels**

Channel 1:
Bellevue Medical
Center Announcements

Includes patient
orientation video

Channel 2:
Educational Channel

Includes educational
materials about different
health topics

Channel 3&4:
Entertainment Channels

Include movies with
Subtitles.

Channel 5:
Healing Channel

Includes relaxation
music and exercises

Channel 6:
Maternity Channel

Includes breastfeeding,
post-natal, etc.

☐ **Pebble Treasure Box** : Patients choose a pebble and decorate it with their own drawing.

☐ **Entertainment Boxes** which include crosswords, sudoku, mandala coloring sheets, etc.

☐ **Tablets** (include: eBooks, music, movies, games,...) Please ask the nurse to provide you with the tablet

- Access to **Netflix**

☐ **Music and wellness activities** (please check with your nurse)

☐ **Pamphlets** available in the magazine holder in the waiting areas.

☐ **Entertainment corner** in the cafeteria, with books and games to pass time

مستشفى ومركز بلقو الطبي الأنشطة الفنية والترفيهية



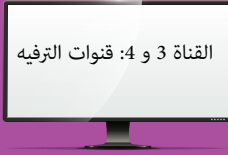
تتوفر في المستشفى مجموعة من الأنشطة الترفيهية.

• الإنترنت (Wi-Fi):

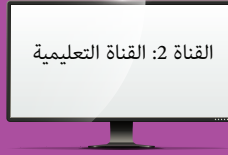
من خلال اسم مستخدم وكلمة مرور تُرسل عبر رسالة نصية إلى الرقم الذي زوّدت به مكتب الدخول.

• القنوات التلفزيونية المحلية والعالمية

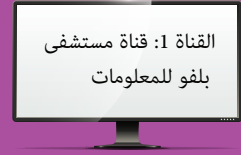
قنوات الترفيه والشفاء:



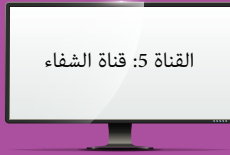
تتضمن أفلاماً مع ترجمة



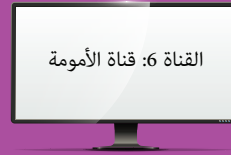
تتضمن مواد تثقيفية حول
مواضيع صحية مختلفة



تتضمن فيديوهات
توجيهية للمرضى



تتضمن موسيقى
استرخاء وتمارين



تتضمن مواضيع عن الرضاعة الطبيعية،
وما بعد الولادة...

• صندوق كنوز الحصى: يختار المرضى حصة ويرسمون عليها.

• صندوق ترفيه (Entertainment Boxes) يتضمن، الكلمات المتقاطعة، سودوكو، ماندالا للتلوين

• لأجهزة اللوحية (Tablets)، تشمل كتب إلكترونية، موسيقى، أفلام، ألعاب ...

• Netflix

• العلاج بالموسيقى والفن وأنشطة ترفيه. يرجى الاستفسار من الممرضة عن المواعيد والأنشطة المتوفرة.

• منشورات تثقيفية متوفرة في صالونات الانتظار.

• ركن الترفيه في الكافيتريا فيه كتب تحتوي على وصفات صحية و ألعاب لتمضية الوقت.

Section 8: Partnership

القسم الثامن:
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 (ex. PCR drive thru)
- Hiring processes
- "Seeing through the patient's eyes" tour and feedback

الشراكة



في مستشفى ومركز بلفو الطبي، نؤمن بمبدأ "التصميم المشترك"، وهو نهج تعاوني يتم فيه تحسين الرعاية مع المرضى وعائلاتهم. نسعى دائماً إلى التعلم من تجربتك و أخذ أفكارك بعين الاعتبار لتقديم خدمات و رعاية صحية تلبي فعلاً احتياجات الجميع.

لذلك، نحرص على إشراك المرضى وعائلاتهم أو شركاء الرعاية الصحية في مشاريع التحسين والمبادرات المختلفة. كما أن لدينا مجلس استشاري للمرضى والعائلات، Patient and Family Advisory Council يضم أشخاصاً تلقوا الرعاية في مستشفى ومركز بلفو الطبي ويرغبون بالمساهمة في تحسين تجربة الآخرين.

إذا كنت مهتماً بالمشاركة في مشروع معين أو الانضمام إلى المجلس الاستشاري Patient and Family Advisory Council ، فنحن نرحب بك. مشاركتك يمكن أن يحدث فرقاً في تحسين تجربة المرضى والعائلات في المستقبل. من المشاريع التي شارك فيها المرضى على مر السنوات:

- تحسين تجربة مرضى كوفيد-19
- مراجعة برنامج شريك الرعاية الصحية
- تصميم العيادات الخارجية والآليات
- تصميم أقسام جديدة (قسم الجراحية الطبية، قسم الصحة النفسية، قسم الطوارئ قسم الأطفال وغرفة اللعب
- تصميم الخدمات (مثل خدمة الـ PCR عبر السيارة
- آليات التوظيف
- جولة "رؤية المستشفى بعيون المريض" وتقديم الملاحظات

Section 9:

Share your experience

القسم التاسع:
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 you will receive after 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 مديحاً، أو ملاحظة، أو اقتراحاً، 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 الذي يتم إرساله لك بعد الخروج من المستشفى رأيك يهمنا.

شكراً لمساعدتنا في خدمتك بشكل أفضل.

