

Usługi związane z problemami nowotworowymi

Jak możemy Państwu pomóc?

Informacje dla pacjentów,
krewnych i opiekunów

Wstęp

Celem niniejszej ulotki jest poinformowanie pacjentów o dostępnym wsparciu dla nich i dla ważnych dla nich osób w Imperial College Healthcare NHS Trust (ICHT). Przedstawiono w niej, w jaki sposób mogą Państwo uzyskać i porady oraz jak współpracują ze sobą nasze różne zespoły.

Prosimy pamiętać, że nasze zespoły są do Państwa dyspozycji przez cały okres opieki i leczenia w ICHT - nie tylko na początku leczenia. Można nam zadać każde pytanie.

Formy wsparcia w naszych szpitalach

Usługa nawigacyjna Macmillan

Usługa nawigacyjna Macmillan to usługa telefoniczna dla pacjentów onkologicznych ICHT oraz ich rodzin, przyjaciół i opiekunów. Nawigatorzy są pierwszym i jedynym punktem kontaktowym w przypadku jakichkolwiek pytań lub wątpliwości.

Nasz zespół nawigatorów może:

- Poinformować Państwa o ustalonych wizytach
- Wskazać właściwy departament szpitala, jeśli nie są Państwo pewni, z kim należy się skontaktować
- Poinformować Państwa o zbliżających się spotkaniach grup pacjentów i wydarzeniach organizowanych przez naszą służbę wsparcia Macmillan oraz inne lokalne organizacje, w tym również organizacje charytatywne
- Doradzić, gdzie można uzyskać poradę, pomoc i wsparcie
- Umówić pacjenta na rozmowę telefoniczną z pielęgniarką kliniczną (CNS), jeśli ma on pytanie medyczne dotyczące nowotworu lub udzielanej mu opieki

Jeśli wolał Państwo rozmawiać z nami w innym języku, można poprosić nawigatorów o tłumacza podczas rozmowy telefonicznej.

Usługa nawigacyjna Macmillan jest czynna od poniedziałku do piątku od 08:30 do 16:30 (z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy). Usługa jest niedostępna w czasie szkolenia w godzinach 14.00-14.45 w każdy czwartek.

Proszę nie dzwonić pod numer zespołu Nawigatorów, w razie potrzeby uzyskania pilnej pomocy medycznej lub sytuacji kryzysowej - zamiast tego należy zadzwonić pod numer 111 lub 999, aby uzyskać natychmiastową poradę.

Usługa nawigacyjna Macmillan: 020 3313 0303

Specjalista pielęgniarstwa klinicznego (CNS)

Państwa CNS określany również jako specjalistyczny personel pielęgniarstwa, opiekun lub personel pielęgniarstwa Macmillan. Ścisłe współpracuje on z konsultantami, onkologami, chirurgami i pracownikami wsparcia onkologicznego w ramach szerszego zespołu multidyscyplinarnego (MDT). Być może pacjent spotkał swojego CNS, gdy poinformowano go, że ma raka lub podczas jednej z pierwszych wizyt w klinice.

Zadaniem CNS jest odpowiedzieć na wszelkie pytania kliniczne i wspierać Państwa przez cały okres opieki. Może on pomóc Państwu zrozumieć diagnozę raka i dostępne opcje leczenia. W przypadku wszelkich pytań lub obaw między wizytami w klinice, pomocna może być rozmowa z CNS.

CNS może również udzielić pacjentom praktycznych porad - np. w jaki sposób można uzyskać dostęp do bezpłatnych recept, które przysługują pacjentom chorym na raka - oraz udzielić porad dotyczących wsparcia emocjonalnego. Jeśli uważają Państwo, że rak wpłynął na Państwa zdrowie psychiczne, CNS będzie w stanie zaoferować usługi, które mogą pomóc. Może on zasugerować grupy wsparcia, aplikacje lub usługi indywidualnego wysłuchania lub doradzić skierowanie do specjalistycznego zespołu, takiego jak nasz zespół psychoonkologiczny.

Można skontaktować się ze swoim CNS, dzwoniąc do serwisu nawigacyjnego Macmillan. Nawigatorzy zanotują Państwa pytania i umówią rozmowę z Państwa CNS, aby zapewnić państwu wyznaczony czas na rozmowę. W większości przypadków mogą oni oddzwonić w ciągu tego samego tygodnia.

Państwa CNS pracuje jako część zespołu CNS, więc można porozmawiać z więcej niż jednym CNS będąc pod naszą opieką. Jeśli pacjent nie ma pewności, kim jest jego CNS, usługa nawigatora może pomóc to ustalić.

Holistyczna ocena potrzeb (HNA)

Ocena HNA to rozmowa między pacjentem a CNS lub pracownikiem wsparcia onkologicznego, podczas której dowiadujemy się o pacjencie jako o osobie. Jest to kolejna okazja, aby powiedzieć nam, jakiego wsparcia Państwo potrzebują.

Ocena HNA dotyczy nie tylko fizycznych objawów raka lub skutków ubocznych leczenia, ale także wszelkich Państwa potrzeb i obaw. Mogą Państwo na przykład martwić się o swoje finanse, czuć się inaczej w swoim ciele lub mieć pytania dotyczące wiary. Ocena HNA jest okazją do omówienia tego, co jest dla Państwa ważne i pomaga nam zapewnić pacjentom możliwość wspierania w najlepszy sposób.

Zazwyczaj zostanie Państwu zaproponowana ocena HNA w momencie postawienia diagnozy, a następnie ponownie po rozpoczęciu lub zakończeniu leczenia. Można poprosić o dodatkową ocenę HNA za pośrednictwem usługi nawigatora.

Zespół psychoonkologiczny

Zespół psychoonkologiczny oferuje specjalistyczną opiekę psychologiczną dla osób dotkniętych chorobą nowotworową, a także ich partnerów, rodzin lub opiekunów. Zespół składa się z psychologów klinicznych i doradców, którzy mogą zapewnić wsparcie w zakresie zdrowia psychicznego i wsparcie wkład terapeutyczne.

Zespół pracuje z osobami doświadczającymi trudności związanych z rakiem, takich jak:

- Niepokój, panika lub zamartwianie się, które są trudne do opanowania
- Uczucie przygnębienia lub depresji odczuwane przez dłuższy czas
- Trudności w podejmowaniu decyzji lub radzeniu sobie z leczeniem na raka
- Trudności w relacjach, np. z partnerem, w rodzinie lub z personelem szpitala
- Wizerunek ciała lub problemy seksualne

Jeśli uważają Państwo, że skorzystaliby ze współpracy z psychoonkologiem, proszę porozmawiać ze swoim CNS, który może skierować Państwa do tej usługi, jeśli będzie to stosowne.

Usługa wsparcia informacyjnego Macmillan na temat raka

Serwis informacyjny Macmillan dla chorych na raka w naszym zespole szpitali oferuje emocjonalne, praktyczne i finansowe wsparcie oraz informacje dla wszystkich osób dotkniętych chorobą nowotworową.

Nasi pracownicy są tutaj, aby słuchać i wspierać Państwa, niezależnie od tego, czy mają Państwo konkretne pytanie, czy też nie są pewni tego, co chcą powiedzieć. Zespół poświęci czas na poznanie pacjenta, aby dowiedzieć się, co jest dla niego naprawdę ważne i zapewnić mu odpowiednie wsparcie w walce z rakiem.

Mogą Państwo skorzystać z bezpośredniego wsparcia w jednym z naszych dwóch ośrodków lub porozmawiać z zespołem przez telefon lub wysłać e-mail. Nie trzeba umawiać się na wizytę i można porozmawiać z zespołem tyle razy, ile jest to potrzebne - niezależnie od tego, czy jest to jednorazowa rozmowa, czy ciągły dialog.

W ramach usługi prowadzonych jest również szereg cotygodniowych internetowych grup pacjentów, które oferują możliwość rozmowy z innymi pacjentami na temat raka w spokojnej atmosferze. Nie ma obowiązku dołączania co tydzień - można przychodzić w zależności od swojego harmonogramu.

Doradca ds. świadczeń Macmillan może również zaoferować Państwu dostosowane do Państwa potrzeb porady dotyczące dodatkowego wsparcia finansowego i dotacji, które mogą być dostępne.

Zespół pracuje od poniedziałku do czwartku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.

Nasze ośrodki znajdują się w:

-Szpital Charing Cross, przy głównych windach

-Szpital Hammersmith, w centrum Garry Weston

Aby uzyskać więcej informacji, proszę do nas zadzwonić pod numer **020 3313 5170** oraz zostawić wiadomość lub wysłać e-mail na adres imperial.macmillansupportservice@nhs.net

Dodatkowe przydatne wsparcie

Maggie's West London

Maggie's to organizacja charytatywna, która zapewnia emocjonalne, praktyczne i społeczne wsparcie osobom chorym na raka oraz ich rodzinom i przyjaciołom. Ośrodek łączy w sobie piękną architekturę, uspokajające przestrzenie, profesjonalny zespół personelu pomocniczego oraz możliwość rozmowy i dzielenia się doświadczeniami z ludźmi, którzy przeszli przez podobne doświadczenia. Ośrodki Maggie's to ciepłe, przyjazne i nieformalne miejsca, pełne światła i otwartej przestrzeni, z dużym stołem kuchennym w sercu budynku.

Ośrodek Maggie's West London znajduje się na terenie szpitala Charing Cross, ale jest od niego niezależny. Ośrodek jest otwarty od poniedziałku do piątku w godzinach 09:00-17:00. Aby uzyskać więcej informacji, proszę zadzwonić pod numer **020 7386 1750**.

Jak mogę skomentować moją wizytę?

Naszym celem jest zapewnienie najlepszej możliwej obsługi, a pracownicy chętnie odpowiedzą na wszelkie Państwa pytania. Jeśli mają Państwo jakiegokolwiek **sugestie** lub **uwagi** dotyczące wizyty, prosimy porozmawiać z członkiem personelu lub skontaktować się z działem doradztwa i kontaktów z pacjentami (**PALS**) pod numerem **020 3312 7777** od poniedziałku do piątku w godz. 10.00 – 16.00). Mogą Państwo również wysłać wiadomość e-mail do zespołu PALS na adres imperial.pals@nhs.net Zespół PALS wysłucha Państwa obaw, sugestii lub zapytań i często będzie stanie pomóc w rozwiązywaniu problemów w Państwa imieniu.

Alternatywnie, mogą Państwo złożyć skargę kontaktując się z naszym działem reklamacji:

Complaints department, fourth floor, Salton House, St Mary's Hospital, Praed Street
London W2 1NY

E-mail: ICHC-tr.Complaints@nhs.net

Telefon: **020 3312 1337 / 1349**

Inne formaty

Niniejsza ulotka może zostać udostępniona na Państwa życzenie w wersji drukowanej lub łatwej do czytania, jako nagranie dźwiękowe, w alfabecie Braille'a lub w innych językach. Proszę wysłać e-mail do zespołu ds. komunikacji:

imperial.communications@nhs.net

Wi-Fi

Wi-Fi jest dostępne na terenie naszego funduszu. Więcej informacji znajdą Państwo na naszej stronie internetowej:

www.imperial.nhs.uk

