

Услуги для онкологических пациентов

Мы рядом, чтобы оказать вам поддержку

Информация для пациентов,
родственников и
ухаживающих лиц

Введение

Эта брошюра призвана проинформировать вас о поддержке, доступной для вас и близких вам людей в Imperial College Healthcare NHS Trust (ICHT). В ней рассказывается о том, как вы можете получить нашу поддержку и советы и как осуществляется сотрудничество между нашими различными командами.

Пожалуйста, помните, что наши специалисты готовы быть рядом на протяжении всего лечения в ICHT, а не только в самом начале. Не бывает ни слишком больших, ни слишком маленьких вопросов — мы готовы помочь всегда.

Поддержка в наших больницах

Служба навигаторов Macmillan

Служба навигаторов Macmillan — это телефонная служба для онкологических пациентов ICHT, а также их родственников, друзей и ухаживающих лиц. Навигаторы являются первым и единственным контактным лицом, к которому можно обратиться с любыми вопросами или запросами.

Наша команда навигаторов может:

- Предоставить вам информацию о назначенных вам врачебных приемах
- Направить вас, если вы не знаете, к кому обратиться
- Сообщить вам о предстоящих группах для пациентов и мероприятиях, проводимых нашей службой поддержки Macmillan, а также другими местными благотворительными фондами и организациями
- Посоветовать, где вы можете получить консультацию, помощь и поддержку

- Записать вас на обратный звонок от клинической медсестры-специалиста (CNS), если у вас есть клинический вопрос о вашем раке или лечении

Если вы предпочитаете говорить с нами на другом языке, пожалуйста, во время звонка попросите навигаторов предоставить вам переводчика.

Служба навигаторов Macmillan работает с понедельника по пятницу с 08:30 до 16:30 (за исключением банковских праздников). По четвергам служба не работает с 14:00 до 14:45, так как проводятся внутренние тренинги.

Пожалуйста, не звоните в службу навигаторов, если вам нужна срочная медицинская помощь или вы находитесь в кризисной ситуации — вместо этого позвоните по номеру 111 или 999 для получения немедленной консультации.

Служба навигаторов Macmillan: 020 3313 0303

Клиническая медсестра-специалист (CNS)

Вашу клиническую медсестру иногда называют медсестрой-специалистом, ключевым работником или медсестрой Macmillan. Будучи участниками многопрофильной команды (MDT), они тесно сотрудничают с консультантами, онкологами, хирургами и специалистами по поддержке онкологических пациентов. Возможно, вы познакомились с вашей клинической медсестрой, когда вам сказали, что у вас рак, или встретились с ней на одном из первых приемов в клинике.

Ваша медсестра готова ответить на любые клинические вопросы, которые у вас могут возникнуть, и поддерживать вас на протяжении всего лечения. Эти медсестры-специалисты могут помочь вам понять ваш онкологический

диагноз и варианты лечения. Если между приемами в клинике у вас возникнут вопросы или беспокойство, вам будет полезно поговорить со своей медсестрой.

Клиническая медсестра также может дать вам практические советы — например, как получить доступ к бесплатным рецептам, будучи онкологическим пациентом, — и посоветовать доступную эмоциональную поддержку. Если вы чувствуете, что рак повлиял на ваше психическое здоровье, клиническая медсестра сможет предложить услуги, которые могут помочь. Они могут предложить группы поддержки, приложения или индивидуальные встречи, а также посоветовать обратиться к команде специалистов, например, к нашей онкопсихологической команде.

Вы можете связаться со своей медсестрой, позвонив в службу навигаторов Macmillan. Навигаторы запишут ваши вопросы и назначат вам звонок с медсестрой, чтобы у нее было специально выделенное время для беседы с вами. Большинство обратных звонков осуществляются на той же неделе.

Ваша клиническая медсестра работает в составе команды клинических медсестер, поэтому в период лечения у нас вы можете общаться с несколькими медсестрами. Если вы не знаете, кто ваша медсестра, служба навигаторов поможет это выяснить.

Холистическая оценка потребностей (HNA)

Холистическая оценка потребностей — это беседа между вами и клинической медсестрой или специалистом по поддержке онкологических пациентов, в ходе которой мы знакомимся с вами как с личностью. Это еще одна возможность для вас рассказать нам, в какой поддержке вы нуждаетесь.

На HNA можно обсудить не только физические симптомы онкологического заболевания или побочные эффекты лечения, но и *любые* потребности и заботы, которые могут у вас возникнуть. Например, у вас может возникать беспокойство по поводу финансов, вы можете начать по-другому воспринимать свое тело или же из-за рака вы можете начать ставить под сомнение свою веру. HNA — это возможность обсудить то, что важно для вас, и это мероприятие помогает нам обеспечить вам наилучшую поддержку.

Обычно вам предложат пройти HNA примерно в момент постановки диагноза, а затем еще раз, когда вы начнете или закончите лечение. Вы всегда можете попросить о дополнительном HNA и сделать это через службу навигаторов.

Команда онкологических психологов

Наша онкопсихологическая команда предоставляет специализированную психологическую помощь людям с онкологическими заболеваниями, а также их партнерам, семьям или ухаживающим лицам. Команда состоит из клинических психологов и консультантов, которые могут оказать поддержку психического здоровья и терапевтическую помощь.

Команда работает с людьми, испытывающими трудности, связанные с раком, такие как:

- Тревога, паника или беспокойство, с которыми трудно справиться
- Чувство подавленности или депрессии большую часть времени
- Трудности с принятием решений о лечении рака или с адаптацией к лечению
- Трудности в отношениях, например, с партнером, в семье или с персоналом больницы
- Образ тела или сексуальные затруднения

Если вы считаете, что вам было бы полезно поработать со специалистами по онкопсихологии, пожалуйста, поговорите со своей клинической медсестрой, которая может направить вас в эту службу, если это будет целесообразно.

Служба информационной поддержки при раке Macmillan

Служба информационной поддержки при раке Macmillan в нашем трасте предлагает эмоциональную, практическую и касающуюся финансов поддержку и информацию всем, кто страдает от рака.

Команда готова выслушать и поддержать вас, независимо от того, есть ли у вас конкретный вопрос или вы даже не уверены, что именно хотите сказать. Сотрудники центра найдут время, чтобы познакомиться с вами, выяснить, что для вас действительно важно, и оказать вам необходимую поддержку.

Вы можете получить личную поддержку в одном из двух наших центров или связаться с командой по телефону или электронной почте. На прием не нужно записываться заранее, и вы можете обращаться к команде столько раз, сколько вам необходимо — будь то разовая беседа или контакт, который будет постоянно поддерживаться.

Служба также организует ряд еженедельных онлайн-групп для пациентов, где можно в спокойной обстановке поговорить с другими пациентами о раке. Вы не обязаны участвовать каждую неделю — можно участвовать по своему расписанию.

Консультант по пособиям Macmillan также может предложить вам индивидуальную консультацию по дополнительной финансовой поддержке и субсидиям, которые могут быть доступны вам.

Служба работает с понедельника по четверг, за исключением банковских праздников.

Наши центры расположены в следующих больницах:

- Больница Чаринг-Кросс, возле главных лифтов
- Больница Хаммерсмит, в центре Гарри Уэстона
Если вам нужна дополнительная информация, позвоните нам по телефону **020 3313 5170** и оставьте сообщение или напишите по электронной почте imperial.macmillansupportservice@nhs.net

Другая полезная поддержка

Maggie's в западном Лондоне

Maggie's — это благотворительная организация, оказывающая эмоциональную, практическую и социальную поддержку онкологическим пациентам, их родным и близким. Центр сочетает в себе красивую архитектуру, успокаивающие пространства, профессиональную команду поддерживающих сотрудников и возможность поговорить и поделиться опытом с сообществом людей, прошедших через аналогичный опыт. Центры Maggie's — это теплые, дружелюбные и неформальные места, полные света и открытых пространств, с большим кухонным столом в самом центре здания.

Центр Maggie's в западном Лондоне расположен на территории больницы Чаринг-Кросс, но не зависит от нашей больницы. Центр открыт с понедельника по пятницу с 09:00 до 17:00. За дополнительной информацией обращайтесь по телефону **020 7386 1750**.

Как мне оставить комментарий о моем посещении больницы?

Мы стремимся предоставить наилучший сервис, и сотрудники будут рады ответить на любые ваши вопросы. Если у вас есть **предложения** или **комментарии** по поводу вашего посещения больницы, пожалуйста, поговорите с сотрудником или обратитесь в службу консультирования и связей с пациентами (**PALS**) по телефону **020 3312 7777** (10:00 – 16:00, с понедельника по пятницу). Вы также можете отправить электронное письмо в PALS по адресу imperial.pals@nhs.net Команда PALS выслушает ваши опасения, предложения или вопросы и часто может помочь решить проблемы от вашего имени.

Вы также можете подать жалобу, обратившись в наш отдел жалоб:

отдел жалоб, четвертый этаж, Salton House, больница Святой Марии, Praed Street London W2 1NY

Эл. почта: ICHC-tr.Complaints@nhs.net

Телефон: **020 3312 1337 / 1349**

Альтернативные форматы

По запросу эта брошюра может быть предоставлена напечатанной крупным шрифтом или легко читаемой, в аудиоформате, шрифтом Брайля или на других языках.

Напишите, пожалуйста, в отдел связи:

imperial.communications@nhs.net.

Wi-Fi

В нашем трасте работает Wi-Fi. Для получения более подробной информации посетите наш сайт:

www.imperial.nhs.uk.

