

IN THE MATTER of the Coroner's Act 2008

and

the death of ISABELLA E REES – COR 2015 592



RESPONSE BY WESTERN HEALTH

THE RECOMMENDATION

1. Pursuant to section 72(3) of the *Coroner's Act 2008* (Vic), Western Health hereby responds to the following recommendation made by Coroner Caitlin English on 4 April 2019:

"Parents should feel empowered to express their concerns and have the ability to escalate concerns. The Sunshine Hospital, as part of Western Health, has adopted the Call for Help program which allows families to escalate clinical concerns. I recommend that Western Health should ensure that it is clear to all families and staff that the 'Call for Help' policy operates throughout the hospital."

STATEMENT OF ACTION IN RELATION TO RECOMMENDATION

The Coroner's recommendation has been implemented. The *Call for Help Program* has been in place at Western Health since 28 November 2016.

Empowerment of parents has been increased with the dissemination of *Call for Help Program* materials in the following ways:

- Posters, currently displayed in the Sunshine Emergency Department, are awaiting delivery to the Footscray and Williamstown Emergency Departments. The posters highlight the program to patients, families and carers in all emergency department cubicles and in all patient care areas.
- A video highlighting the program is played on TV screens in patient care areas and on Western Health's internet page.
- Brochures regarding the program are available throughout the organisation, in multiple languages.

- The program is also highlighted in the patient information booklet that patient's receive on admission. Staff are also prompted to educate patients regarding the *Call for Help Program* when completing admission paperwork.

Western Health recognises that Miss Rees' death was incredibly tragic. We have heavily invested in our *Call for Help Program* to ensure that our patients and their families and carers feel empowered to express any concerns they have while under our care.

A copy of the poster utilised is attached.

1.

1020mm





OUR MEDICAL STAFF ARE DOING EVERYTHING POSSIBLE TO KEEP YOU SAFE

If you feel you are more unwell - you need to tell the nurse immediately.
If the wait is long, please ask the nurse for other safe options for your care.
Aggressive behaviour is not permitted in the Emergency Department.

Наші медичні персоналі праць, щоб ви були в безпеці

Допоміжте нам, якщо ви відчуваєте, що стан погіршується - негайно повідомте медичного персоналу.
Якщо очікує довго, просимо вас звернутися до медичного персоналу за іншими варіантами допомоги.
Агресивна поведінка не дозволяється в відділенні екстреної допомоги.

Il nostro Personale Medico sta facendo tutto il possibile per farvi sentire al sicuro

Avverta l'Infermiere immediatamente in caso di sintomi peggioranti.
Se l'attesa è troppo lunga, chiedi all'Infermiere le alternative disponibili per la tua cura.
Al Pronto Soccorso non sono tollerati comportamenti aggressivi.

El personal médico del hospital hace todo lo posible para que usted se sienta seguro

Si usted se siente peor, avise al personal de enfermería inmediatamente.
Si la espera es larga, pida al personal de enfermería si hay otra opción segura para su atención.
No se permite el comportamiento agresivo en el Departamento de Emergencias.

To zdravstveno osebje dela vse, kar je v njihovi moči, da bi bili sigurni.

Če se počutite slabše, vas prosimo, da to takoj sporočite medicinskim osebju.
Če čakate dolgo, vas prosimo, da se obrnete na medicinsko osebje za druge možnosti varne oskrbe.
V oddelku za nujno pomoč niso dovoljeni agresivni vedenji.

Não medienko osebje čini vse, kar je v njihovi moči, da bi bili sigurni.

Če se počutite slabše, vas prosimo, da to takoj sporočite medicinskim osebju.
Če čakate dolgo, vas prosimo, da se obrnete na medicinsko osebje za druge možnosti varne oskrbe.
V oddelku za nujno pomoč niso dovoljeni agresivni vedenji.

Nhân viên y tế của chúng tôi đang cố gắng hết sức để giúp bạn cảm thấy an toàn.

Nếu quý vị cảm thấy tình hình trở nên tồi tệ hơn - quý vị cần báo ngay cho điều dưỡng viên.
Nếu thời gian chờ đợi quá lâu, xin quý vị vui lòng hỏi y tá về những lựa chọn khác để an toàn khác.
Những hành vi gây hấn không được chấp nhận ở Khoa Cấp Cứu.

Western Health
Western Health Sunshine Hospital
Emergency Department
Furlong Road, St Albans VIC 3021
www.westernhealth.org.au

2.

1200mm

OUR MEDICAL STAFF ARE DOING EVERYTHING POSSIBLE TO KEEP YOU SAFE

IF YOU FEEL MORE UNWELL, YOU NEED TO TELL THE NURSE IMMEDIATELY.

IF THE WAIT IS LONG, PLEASE ASK THE NURSE FOR OTHER SAFE OPTIONS FOR YOUR CARE.

AGGRESSIVE BEHAVIOUR IS NOT PERMITTED IN THE EMERGENCY DEPARTMENT.

Il nostro Personale Medico sta facendo tutto il possibile per farvi sentire al sicuro

Avverta l'Infermiere immediatamente in caso di sintomi peggioranti.
Se l'attesa è troppo lunga, chiedi all'Infermiere le alternative disponibili per la tua cura.
Al Pronto Soccorso non sono tollerati comportamenti aggressivi.

El personal médico del hospital hace todo lo posible para que usted se sienta seguro

Si usted se siente peor, avise al personal de enfermería inmediatamente.
Si la espera es larga, pida al personal de enfermería si hay otra opción segura para su atención.
No se permite el comportamiento agresivo en el Departamento de Emergencias.

To zdravstveno osebje dela vse, kar je v njihovi moči, da bi bili sigurni.

Če se počutite slabše, vas prosimo, da to takoj sporočite medicinskim osebju.
Če čakate dolgo, vas prosimo, da se obrnete na medicinsko osebje za druge možnosti varne oskrbe.
V oddelku za nujno pomoč niso dovoljeni agresivni vedenji.

Não medienko osebje čini vse, kar je v njihovi moči, da bi bili sigurni.

Če se počutite slabše, vas prosimo, da to takoj sporočite medicinskim osebju.
Če čakate dolgo, vas prosimo, da se obrnete na medicinsko osebje za druge možnosti varne oskrbe.
V oddelku za nujno pomoč niso dovoljeni agresivni vedenji.

Nhân viên y tế của chúng tôi đang cố gắng hết sức để giúp bạn cảm thấy an toàn.

Nếu quý vị cảm thấy tình hình trở nên tồi tệ hơn - quý vị cần báo ngay cho điều dưỡng viên.
Nếu thời gian chờ đợi quá lâu, xin quý vị vui lòng hỏi y tá về những lựa chọn khác để an toàn khác.
Những hành vi gây hấn không được chấp nhận ở Khoa Cấp Cứu.

Western Health
Western Health Sunshine Hospital
Emergency Department
Furlong Road, St Albans VIC 3021
www.westernhealth.org.au

3.

297mm

OUR MEDICAL STAFF ARE DOING EVERYTHING POSSIBLE TO KEEP YOU SAFE

IF YOU FEEL MORE UNWELL, YOU NEED TO TELL THE NURSE IMMEDIATELY.

IF THE WAIT IS LONG, PLEASE ASK THE NURSE FOR OTHER SAFE OPTIONS FOR YOUR CARE.

AGGRESSIVE BEHAVIOUR IS NOT PERMITTED IN THE EMERGENCY DEPARTMENT.

Il nostro Personale Medico sta facendo tutto il possibile per farvi sentire al sicuro

Avverta l'Infermiere immediatamente in caso di sintomi peggioranti.
Se l'attesa è troppo lunga, chiedi all'Infermiere le alternative disponibili per la tua cura.
Al Pronto Soccorso non sono tollerati comportamenti aggressivi.

El personal médico del hospital hace todo lo posible para que usted se sienta seguro

Si usted se siente peor, avise al personal de enfermería inmediatamente.
Si la espera es larga, pida al personal de enfermería si hay otra opción segura para su atención.
No se permite el comportamiento agresivo en el Departamento de Emergencias.

To zdravstveno osebje dela vse, kar je v njihovi moči, da bi bili sigurni.

Če se počutite slabše, vas prosimo, da to takoj sporočite medicinskim osebju.
Če čakate dolgo, vas prosimo, da se obrnete na medicinsko osebje za druge možnosti varne oskrbe.
V oddelku za nujno pomoč niso dovoljeni agresivni vedenji.

Não medienko osebje čini vse, kar je v njihovi moči, da bi bili sigurni.

Če se počutite slabše, vas prosimo, da to takoj sporočite medicinskim osebju.
Če čakate dolgo, vas prosimo, da se obrnete na medicinsko osebje za druge možnosti varne oskrbe.
V oddelku za nujno pomoč niso dovoljeni agresivni vedenji.

Nhân viên y tế của chúng tôi đang cố gắng hết sức để giúp bạn cảm thấy an toàn.

Nếu quý vị cảm thấy tình hình trở nên tồi tệ hơn - quý vị cần báo ngay cho điều dưỡng viên.
Nếu thời gian chờ đợi quá lâu, xin quý vị vui lòng hỏi y tá về những lựa chọn khác để an toàn khác.
Những hành vi gây hấn không được chấp nhận ở Khoa Cấp Cứu.

Western Health
Western Health Sunshine Hospital
Emergency Department
Furlong Road, St Albans VIC 3021
www.westernhealth.org.au

Important note:
This drawing is an artistic representation and should not be used as a true indication of exact scale.
All designs and principles represented in this drawing are property of Star Displays PTY LTD and are specifically designated for this project.
They can not be used without permission from Star Displays PTY LTD.
It is the responsibility of the proprietor to ensure that all information is correct.
Contractors are to verify the dimensions prior to commencement of work.
All written dimensions take precedence over scale.
Refer all enquiries / discrepancies in documentation to Star Displays PTY LTD.