

照護夥伴

幫助我們在你住院期間照顧你



如果你有任何英語語言困難，請要求工作人員預約傳譯員。

如在家，請撥打 **9605 3056** 聯繫電話傳譯服務。

這些服務免費提供。請詢問工作人員是否能為你提供用你的首選語言準備的信息。

這本小冊子有 简体中文 (Simplified Chinese)、繁体中文 (Traditional Chinese)、λληνικά (Greek)、Italiano (Italian) 和 Tiếng Việt (Vietnamese) 版。



掃描此 二維碼以查看《照護夥伴》視頻，該視頻總結了本手冊中提供的關鍵信息。

照護合作夥伴

你將擁有一個致力於你的安全和福祉的醫療保健團隊。你是該團隊的重要組成部分，我們希望你和你的家人在計劃你的護理方面發揮積極作用。

我們的工作人員將與你和你的家人一起合作確定你的護理目標和計劃。

我們的工作人員會定期與你討論你的護理事宜，並會徵得你的同意的情況下與你家人或照顧者討論你的護理事宜。

我們會尊重你的價值觀、偏好、精神和宗教信仰、文化需求、家庭狀況和生活方式。

我們會問你：

- 關於你的健康和康復目標，有些什麼對你來說是重要的
- 你是否對交流或行動有任何特殊需求或需要進行感官調整
- 如果你是原住民或託雷斯海峽島民出身，你是否希望有一名原住民衛生工作者加入你護理團隊
- 針對你的家庭文化，我們是否需要調整我們的員工做法或膳食供應，以適應你和你的家人/支持者的文化需求
- 你希望我們如何稱呼你，包括你的代名
- 你的性別和首選姓名
- 你是否是女同性戀、男同性戀、雙性戀、變性者、雙性人或性別不認同者/非異性戀者 (LGBTIQ)

你無需回答這些問題，但我們對你瞭解得越多，我們就能在你住院期間更好地幫助你。

如果你和你的家人在我們計劃和提供你的護理時可以分享任何可以指導我們滿足你的意願的法律文件，我們將不勝感激，例如，預先護理指令或計劃、醫療決策支持者或計劃或授權書。

我們鼓勵你的家人和照顧者在你住院期間探望你。請向你的護士或助產士詢問當前的探訪時間。

請將任何個人貴重物品（例如珠寶）送回家，因為東區醫療(Eastern Health)不對這些物品負責。

如果你有假牙、牙托、助聽器或處方眼鏡，請告訴我們的員工。

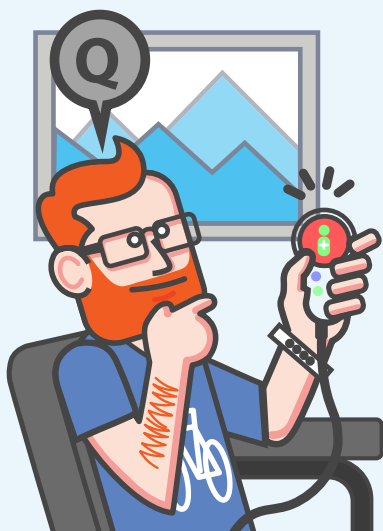
及早處理問題並獲得適當的幫助

如果你或你的家人或照顧者擔心你的護理或福祉，我們請你儘早提出這些憂慮，以便我們處理。

請盡快告訴為你提供護理的護士、助產士或其他工作人員。你可能還想與輪班負責人或病房經理交談。



如果你仍然擔心你或者你的家人情況正在惡化，表現不如預期或沒有改善，請致電患者護理熱線 **9975 6789**。



請你參與有關你護理的決定

積極參與並與你的醫療團隊合作，可以有助確保你獲得適合你的護理。

在你就你的醫療保健做出決定之前，我們將確保你完全瞭解所建議的任何醫學測試、治療和程序的風險和益處。

如果你不確定或不明白你的醫生、護士、助產士或健康專家的意思，請提出。提出問題將有助於你的醫生和其他醫療保健提供者瞭解在你的健康方面有什麼讓你擔心以及在決定你的治療方案時有什麼對你來說很重要。

與工作人員合作，將你認為重要的信息放在你的交流板上——該交流板作用在你、你的家人和你的護理團隊之間共同分享信息。

心理健康

住院是一種不尋常的經歷，可能會影響你的心理健康。

我們提供以下建議：

- 與你的朋友和家人保持聯繫。工作人員可以幫助你撥打電話、視頻通話和安排探訪。
- 專注於小進步並設定每日小目標。如果你感到非常不適或不舒服，那麼起床、淋浴或穿上日常衣服都是屬於大進步。
- 練習正念。每天做幾次深呼吸和緩慢呼吸。注意食物的味道和感覺。
- 與自然聯繫。看看你的窗外。你能看見什麼？如果可能，出去外面。
- 通過活動分散自己的注意力。例如電視、閱讀、玩遊戲或做手工活動。

保證你在醫院的安全

你在醫院期間，我們將與你合作，提供護理和信息，以確保你在入院期間的安全。

我們將共同識別你面臨的風險。

- 如果你有任何我們尚未問到但已經存在的健康問題或擔憂，請告訴我們。
- 如果你感到害怕或焦慮，請告訴工作人員，我們可以幫助你。
- 如果你感到任何地方有新的或非常劇烈的疼痛，普遍感到頭暈或困惑，請立即告訴工作人員。

感到困惑或健忘？

如果你感到有點困惑，記憶或思考方面有困難，或者只是感覺“不妥”，請告訴我們。

一些身體不適的人，尤其是 65 歲以上的人，可能會突然變得困惑。這被稱為譫妄。導致譫妄的原因有很多，例如感染、疼痛、某些藥物和缺乏睡眠。

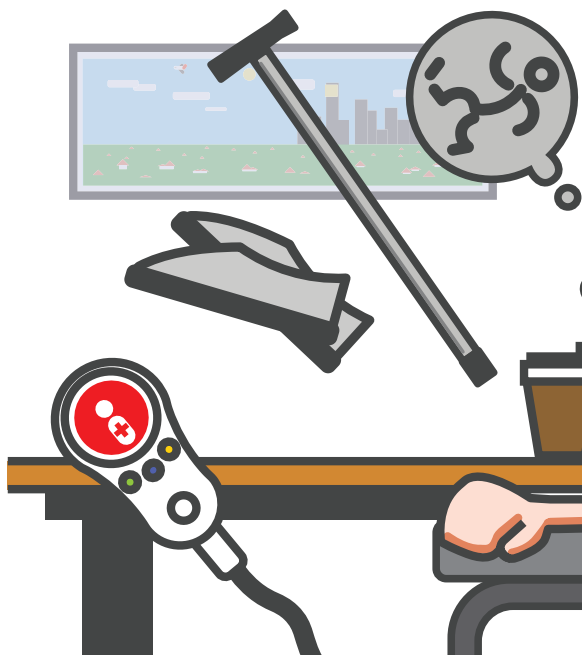
如果你想瞭解更多信息，請與我們聯繫。

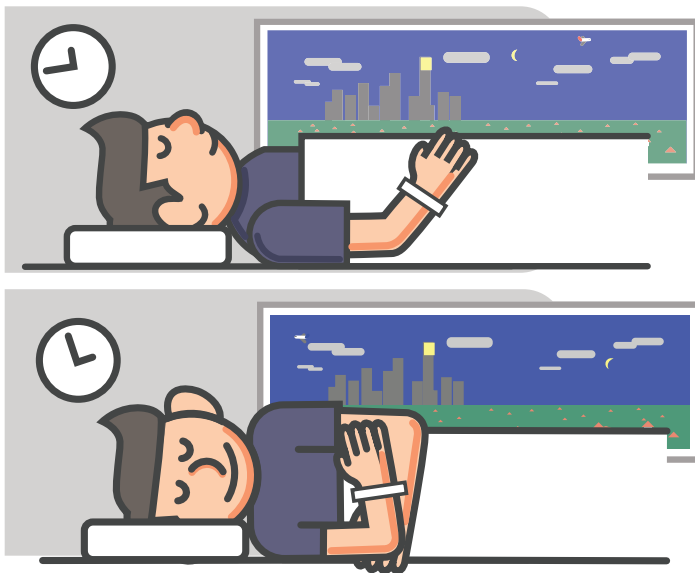
預防跌倒

醫院是陌生的地方，當你身體不適或服用某些藥物時，這對你來說可能具有挑戰性。當你起床時，你可能會感到頭暈或虛弱，腳下不穩。這可能會使你面臨跌倒的風險。

你可以做什麼：

- 如果你有使用助行器、眼鏡或助聽器，請帶上它們。
- 穿上舒適的衣服和合腳的橡膠底鞋。
- 盡可能保持活動，如果可以的話，去散步和下床。離開病房前請告知工作人員。
- 如果你感到不穩或不確定，請尋求幫助。
- 聽從你醫療團隊的建議。





預防壓力性損傷(褥瘡)

壓力性損傷是指在一處因久坐或久臥而導致皮膚或皮下組織受損。身體最容易受損的危險區域包括腳趾、骶骨（底部）、肘部、髖部和耳朵。

- 保持鬱動— 一定時改變你的躺姿和坐姿。如果你需要幫助，我們可以幫助你。
- 如果你有疼痛，尤其是在提到的危險區域，請告訴我們。我們可以提供特殊設備來幫助解決這個問題。
- 保持皮膚乾燥— 如果你的衣服或床上用品潮濕，請告訴我們。

良好飲食

在醫院健康飲食很重要，因為它可以幫助你更快地康復，以便你可以更快回家。

如果你最近體重減輕，或者有咀嚼或吞咽困難，請告訴我們。如果你因過敏、特殊飲食、宗教或文化信仰或個人口味而需要特殊食物或飲料，請告訴我們。如果你需要營養補充飲料，也請告訴我們。

如果你在吃喝、準備用餐或打開任何食品包裝方面需要幫助，請告訴我們，這樣也可以幫助你。



患者身份識別

確保為你提供正確的護理是安全醫療保健的重要組成部分。

- 在住院期間，你會獲得一個佩戴的身份識別帶。請一直戴著它，如果脫落，請要求拿另一個。
- 工作人員會在給你藥物或治療之前要求查看你的身份識別帶。我們每次都會要求查看。
- 如果你的任何個人信息有誤或需要更新，例如姓名、出生日期、地址等，請告訴我們。
- 在你住院期間，你會被多次問到你是誰。這是一項為降低我們犯錯風險的安全檢查。

保持身體健康

當你住院時，腿部或肺部出現血栓的風險比平時高得多。

因此，在安全的情況下繼續鬱動很重要。

- 如果可以，請從床上坐起身。
- 通過在床上或椅子上做簡單的運動來防止血栓，例如：
 - 腳踝旋轉
 - 抬腿
 - 深呼吸和咳嗽
- 如果醫生為您提供醫用壓縮襪，請穿上它。
- 如果醫生為您提供醫用足部加壓裝置，請使用。
- 保持健康飲食和充足的液體攝入。





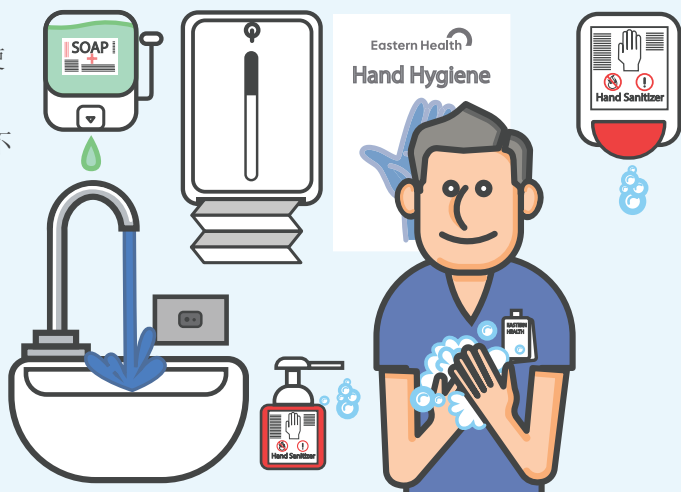
預防感染

在住院期間可能會感染，這會使你的護理變得更加複雜。降低發生這種情況的風險的方法包括：

- 去完廁所後和餐前洗手。
- 詢問我們的工作人員在與你接觸之前是否已經洗手或使用了搓手液。
- 如果你身體不適，例如腹瀉或嘔吐，請告訴我們。
- 你的床區或浴室邇邊和需要清潔，請告訴護士。
- 詢問你的醫生是否可以移除你的 IV（靜脈插管）。
- 鼓勵來訪者在進出病房時使用搓手液。
- 請來訪者在感覺不舒服時不要來訪。

有時我們必須穿戴特殊的防護裝備來照顧你。衛生署會時不時建議佩戴口罩、護目鏡、面罩、一次性防護服和手套等物品，以防止腸胃病和 2019 冠狀病毒病等高度傳染性疾病在患者和工作人員之間傳播。

如果我們要使用這些措施，我們會向你解釋，以及你可預期我們使用這些措施多長時間。



你的藥物

藥物是醫療保健中最常用的治療方法。你可以採取一些重要措施來管理你的藥物。

告訴我們你的健康狀況以及你在家中服用的任何藥物，包括非處方藥或傳統/補充藥物，例如維生素或中草藥。

隨身攜帶一份最新清單，上面列有你服用的藥物名稱、強度、服用量和服用時間。

如果你過去曾因任何藥物出現過敏反應或副作用，請告訴我們。

當你該回家時，問清楚是否有任何藥物變化、任何新藥物可能產生的副作用以及回家後要做什麼。

如果你不確定或對你的藥物有任何疑慮，請諮詢你的醫生、護士或藥劑師。

如果你在服藥方面，例如吞服藥丸，有任何困難，請告訴我們。

離開醫院

在你離開醫院之前獲得你需要的信息很重要。

我們將與你討論以下內容：

- 給你家庭醫生 (GP) 的護理摘要（出院摘要）。
- 你的藥物。
- 如果需要複診，你的複診日期、時間和地點。
- 任何可能為了在家裡為你提供支持而作出的社區服務轉介。
- 如果你有任何問題或疑慮，應該聯繫誰。

對我們而言，讓你明白你所獲得的信息非常重要。如果你有問題，請提出。



保護你的私隱

維護你的私隱和你信息的機密性對我們來說非常重要。我們遵守所有與私隱和保密相關的維多利亞州法律。

我們只收集與提供良好醫療保健和行政手續相關的所需信息，例如帳單帳戶。

如果你不希望我們與其他幫助你接受醫療保健的人分享你的健康信息，你可以隨時告訴我們。


在某些情況下，根據法律，我們必須將某些個人信息傳遞給某些機構，例如衛生署和法院。

你的信息可能會用於與醫療健康相關的研究——研究人員有嚴格的保密準則，未經你的同意，不得將任何個人或可識別信息用於研究。與醫療健康相關的研究只有在獲得倫理批准後才能進行。

獲取你的信息

所有擁有 **Medicare** 或 **DVA** 卡的患者現在都有“我的健康記錄”，除非他們通過聯繫 **Medicare** 明確“選擇退出”。

Eastern Health 將各種文檔加載到“我的健康記錄”中。在**Eastern Health**的網站上可以看到更多關於“我的健康記錄”的信息。

 www.easternhealth.org.au

或者可以發電郵至

 myhealthrecord@easternhealth.org.au


你也可以向我們的工作人員索取一份你的病理或放射檢驗結果報告。

你可以要求查看或獲取我們擁有的關於你的其他健康信息。你的請求必須以書面形式提交給信息自由服務部 (FOI)。

 可以電話聯繫該服務部
(03) 9871 3170

或者可以發電郵至

 foi@easternhealth.org.au

 在**Eastern Health**的網站上可以看到更多關於FOI的信息。

www.easternhealth.org.au




你作為患者的權利和責任

作為 **Eastern Health** 的患者，你有權期望並獲得高質量的服務和護理。

重要的是你要知道在接受我們護理的時候你對 **Eastern Health** 的期望以及你的責任是什麼。

《澳洲醫療保健權利憲章》描述了患者、消費者和其他使用澳洲醫療保健系統的人的權利。這些權利對於確保無論何時提供的醫療保健都是安全和高質量至關重要。**Eastern Health** 支持並致力遵從這些原則。

 《澳洲醫療保健權利憲章》的全部細節，包括一個簡單的英文版本，和翻譯成19種社區語言的版本以及視頻和數字資源，可在 www.safetyandquality.gov.au/consumers/working-your-healthcare-provider/australian-charter-healthcare-rights/supportive-resources-second-edition-charter 獲取

同樣，維護兒童的權利和責任對我們很重要，我們將保障兒童安全視為每個人的責任。

你可對**EASTERN HEALTH**有何期望？

你的權利	這意味著什麼
獲得	你有權獲得滿足你的醫療保健需求的護理。
安全	你有權獲得安全的醫療保健服務。
尊重	在醫療服務提供處，你有權獲得尊重。
合作	你有權與你的醫療保健提供者合作。
信息	你有權獲得有關你健康的信息；查看有關你的信息；並獲得幫助以瞭解有關你的健康的信息。
私隱	醫療保健提供者必須尊重你的私隱。
提供回饋	你有權提供回饋。

你的責任

作為患者、家屬或照顧者，你在接受我們的醫療保健服務時也有責任。

你的責任包括：

- 與你的醫療團隊合作，提供可能會影響你的護理、治療或住院的有關你健康和情況的信息。
- 參與有關你的醫療保健的決策。
- 參加所有預定的約見，如果不能這樣做，確保在可能的情況下及時通知醫院或相關服務。
- 在Eastern Health物業上或內不吸煙，包括不使用電子煙。Eastern Health積極鼓勵和支持希望減少吸煙或戒煙的患者。
- 明白每個人都有權在 Eastern Health 感到安全並受到尊重。
- 不攜帶武器、非法藥物或酒。
- 以尊重所有員工、其他患者和訪客的方式行事。



對我們的員工和我們的財產的暴戾、威脅性行為或攻擊是不可被接受的。表現出攻擊性或威脅性的患者和訪客可能會被要求離開並可能被報告給警方。違法者可能會被起訴。

將患者放在第一位

在你住院期間，我們可能需要將你轉移到另一個站點以提供你所需的護理。你可以放心，我們會將你送到最合適的地點提供最適合你的護理和治療。

由於Eastern Health是一家教學醫院，學生和實習生可能會成為你的醫療團隊的一部分。

事件

有時，患者或家屬會發現可能導致或確實導致了對患者的意外或不必要傷害的事件或情況。

這是一起事件。我們鼓勵你將你發現的任何事件告訴病房或區域經理，或通過下一頁的反饋選項與我們聯繫。

我入住期間需要支付哪些費用？

所有患者都可能要支付一些費用。這些費用包括但不限於出院藥物和租用或購買出院設備的費用。一些社區服務也可能要收取少量費用。

重要的是，你要問清楚新的治療、藥物或設備的費用是多少，因為可能有其它適合你財務狀況的選擇。

反饋

我們歡迎並鼓勵患者及其家屬就他們的經歷向我們提供反饋。你的反饋對我們很重要，可以幫助我們瞭解我們做得好的地方以及需要改進的地方。

我們很樂意聽取你對你在 Eastern Health 經歷的任何反饋（讚揚、建議、投訴）。

如果你對護理的任何方面感到擔憂或不滿意，請先與病房或區域經理討論。如果你仍然擔心，請通過電郵聯繫我們的患者關係顧問。

✉ feedback@easternhealth.org.au

☎ **1800 EASTERN (1800 327 837)**
這是免費電話。

有時，人們覺得如果他們在使用我們的服務時提出投訴，可能會因此受到不同的對待。所有反饋都被單獨處理，反饋記錄和患者的醫療記錄分開保存，提出任何問題都不會影響當前或未來的護理。

如果以下做法讓你感覺更安心，你可以在出院後自由提供反饋，或者通過我們的在線反饋表匿名提供你的反饋，網址為：

www.easternhealth.org.au/contact-us/complaints-compliments-and-comments

如果你匿名提供反饋，你的反饋將轉達給適合的經理以供他們審查和瞭解，但是如果沒有你的詳細信息，我們將無法為你提供回復。

感謝你

我們感謝參與編寫本手冊的患者和消費者註冊會員。我們重視患者在為提高我們的護理質量和安全性方面所做的貢獻。

Eastern Health 致力於傾聽消費者的聲音。

我們的消費者註冊會員參與了一系列委員會和改進活動。如果你有興趣申請成為消費者註冊會員，請通過以下方式聯繫消費者和社區參與經理：

✉ consumers@easternhealth.org.au

如果你對如何改進本手冊有任何反饋或建議請聯繫患者體驗中心：

✉ feedback@easternhealth.org.au

☎ **1800 327 837**

Eastern Health 已獲得澳洲醫療保健標準委員會的認可。

EASTERN HEALTH SITES 站點

- Angliss Hospital
- Box Hill Hospital
- Blackburn – Public Surgical Centre
- Healesville Hospital and Yarra Valley Health
- Maroondah Hospital
- Peter James Centre
- Wantirna Health
- Yarra Ranges Health

如有關於我們服務的一般查詢，請致電 Eastern Health 聯絡中心 **1300 342 255**。

卡通由 Box Hill Hospital 患者服務助理 Taehoon Gwag 提供。



Eastern Health
easternhealth.org.au