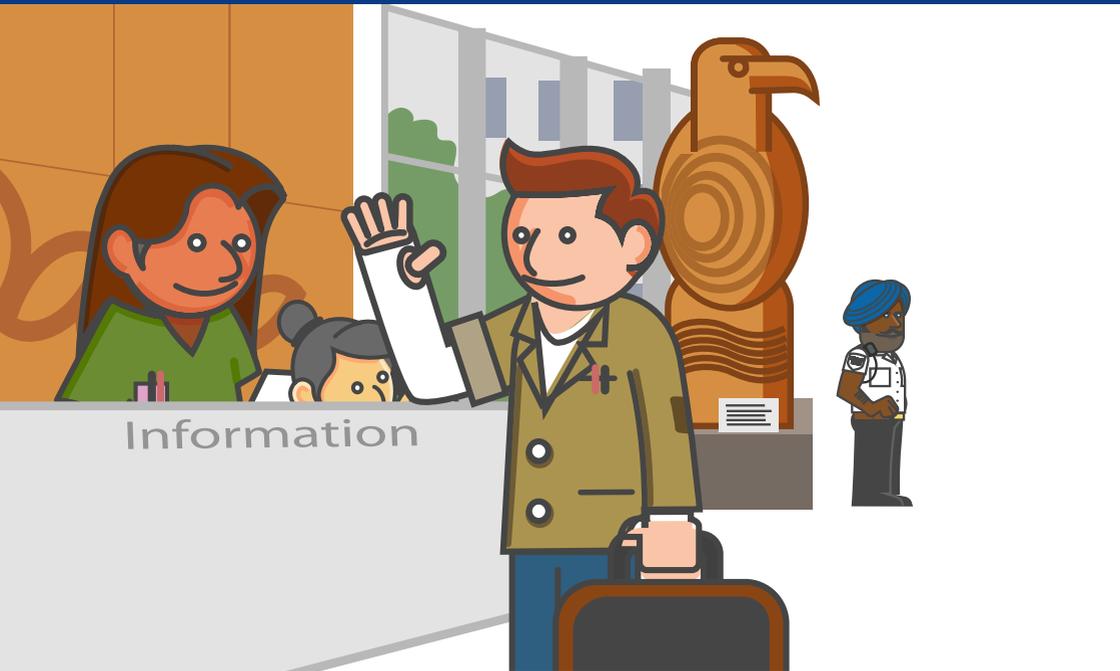


PARTNER NELLE CURE

Aiutateci a prenderci cura di voi durante la vostra degenza in ospedale



Se avete problemi con la lingua inglese, chiedete al personale di prenotarvi un interprete.

Da casa, contattate il servizio d'interpretariato telefonico al numero 9605 3056.

Questi servizi sono gratuiti. Chiedete al personale se queste informazioni sono disponibili nella vostra lingua preferita.

Questa brochure è disponibile in: 简体中文 (Simplified Chinese), 繁体中文 (Traditional Chinese), Ελληνικά (Greek), Italiano (Italian) and Tiếng Việt (Vietnamese).



Scansionate questo codice QR per visualizzare il video "Partners in Care" che riassume le informazioni chiave fornite in questo opuscolo.

PARTNER NELLE CURE

Avrete un'équipe curante dedicata alla vostra sicurezza e al vostro benessere. Siete una parte importante di questa équipe e vogliamo che voi e i vostri famigliari abbiate un ruolo attivo nella pianificazione delle vostre cure.

Il nostro personale lavorerà insieme a voi e alla vostra famiglia per identificare i vostri obiettivi di cura ed elaborare un piano di assistenza.

Il nostro personale discuterà regolarmente delle vostre cure con voi e vi chiederà il permesso di discutere delle vostre cure con famigliari e badanti.

Rispetteremo i vostri valori, preferenze, credenze spirituali e di fede, esigenze culturali, situazioni familiari e stile di vita.

Vi chiederemo:

- Cosa è importante per voi per la vostra salute e per gli obiettivi di recupero
- Se avete qualche esigenza speciale per la comunicazione o la mobilità o se avete bisogno di adeguamenti per problemi sensoriali
- Se siete di origine aborigena o delle isole dello Stretto di Torres, e se desiderate che un operatore sanitario aborigeno sia coinvolto nelle vostre cure
- Domande sulla vostra cultura d'origine e se dovremo adattare le pratiche del nostro personale o la fornitura dei pasti, affinché siano culturalmente adatte a voi e ai vostri famigliari e badanti
- Come vorreste che ci rivolgessimo a voi, inclusi i pronomi che utilizzate
- Il vostro genere e il vostro nome preferito
- Se vi identificate come lesbica, gay, bisessuale, transgender, intersessuale o queer (LGBTIQ).

Non siete tenuti/e a rispondere a queste domande; tuttavia, più informazioni abbiamo su di voi, migliore sarà il supporto che vi possiamo offrire durante la vostra degenza.

Vi saremmo grati se voi e la vostra famiglia poteste condividere qualsiasi documento legale che possa guidarci a pianificare ed erogare le vostre cure in base ai vostri desideri, ad esempio: Direttiva o Piano anticipata/o per le cure, Decisore per le cure mediche oppure Procura di rappresentanza.

Incoraggiamo i vostri famigliari e chi si prende cura di voi a visitarvi durante la vostra degenza. Chiedete alla vostra infermiera o ostetrica quali sono gli orari di visita attuali.

Si prega di far riportare a casa qualsiasi oggetto personale di valore come i gioielli, poiché Eastern Health non se ne assume alcuna responsabilità.

Comunicare al nostro personale se avete dentiere, protesi dentali, apparecchi acustici o occhiali da vista.

PARLARE SUBITO DELLE VOSTRE PREOCCUPAZIONI PER OTTENERE L'AIUTO ADEGUATO

Se voi o i vostri famigliari o badanti siete preoccupati per qualsiasi aspetto delle vostre cure o del vostro benessere, vi chiediamo di esprimere la vostra preoccupazione prima possibile, in modo da poterla affrontare.

Informate l'infermiera, l'ostetrica o un altro membro del personale che vi presta assistenza non appena possibile. Potreste anche parlare con la persona responsabile del turno o con il/la responsabile del reparto.

 Se siete ancora preoccupati/e che la vostra condizione o quella di un vostro famigliare stia peggiorando, non stia andando come speravate o non stia migliorando, vi preghiamo di chiamare la linea di assistenza per i pazienti Patient Care Hotline al numero **9975 6789**.



VI COINVOLGIAMO NELLE DECISIONI RELATIVE ALLE VOSTRE CURE

Essere attivamente coinvolti/e, e collaborare con la vostra équipe curante può aiutare a garantire che riceviate le cure più adatte a voi.

Prima che prendiate una decisione sulle vostre cure, ci assicureremo che comprendiate appieno i rischi e i benefici di ogni esame medico, terapia e procedura raccomandata.

Vi preghiamo di fare domande quando non siete sicuri/e di ciò che medico, infermiera, ostetrica o operatore socio-sanitario vi stanno dicendo. Fare domande aiuterà il vostro medico e gli altri operatori socio-sanitari a capire cosa vi preoccupa sulla vostra salute e cosa è importante per voi quando vengono prese decisioni in merito alle terapie.

Aiutate il personale a scrivere le informazioni per voi importanti sulla vostra lavagna per la comunicazione - questa lavagna viene utilizzata per condividere le informazioni tra voi, i vostri famigliari e la vostra équipe curante.



BENESSERE MENTALE

La degenza in ospedale è un'esperienza insolita che può interferire con il vostro benessere mentale.

Il nostro consiglio è di:

- **Restare in contatto con famigliari e amici.** Il personale può aiutarvi a fare chiamate telefoniche o video, e ad organizzare visite.
- **Concentrarvi sui piccoli traguardi e fissate piccoli obiettivi giornalieri.** Se siete stati/e molto malati/e o a disagio, alzarsi dal letto, fare una doccia o indossare abiti da giorno sono grandi traguardi.
- **Praticare la mindfulness.** Fate dei respiri lenti e profondi un po' volte al giorno. Prestate attenzione al sapore e alla consistenza dei cibi.
- **Connettervi con la natura.** Guardate fuori dalla finestra. Cosa vedete? Uscite fuori, se possibile.
- **Distrarvi** guardando la TV, leggendo, giocando o con piccole attività manuali.

MANTENERVI AL SICURO IN OSPEDALE

Mentre siete in ospedale lavoreremo con voi per fornirvi assistenza e informazioni, al fine di mantenervi al sicuro durante il vostro ricovero.

Svilupperemo insieme un piano per l'identificazione dei vostri rischi.

- Informateci di problemi medici preesistenti o se avete preoccupazioni delle quali non vi abbiamo ancora chiesto.
- Informate il personale se vi sentite impauriti/e o ansiosi/e, poiché possiamo aiutarvi.
- Informate immediatamente il personale in caso di dolori nuovi o molto intensi, o se vi sentite storditi/e o confusi/e.

VI SENTITE CONFUSI/E O AVETE PROBLEMI DI MEMORIA?

Per favore, diteci se vi sentite un po' confusi/e, se avete difficoltà con la memoria o con il pensiero, oppure se semplicemente vi sentite "strani/e".

Alcune persone quando non stanno bene, in particolare quelle al di sopra dei 65 anni, possono diventare improvvisamente confuse. Questo fenomeno è chiamato delirio. Sono molte le cause di delirio, come infezioni, dolore, alcuni farmaci e l'assenza di sonno.

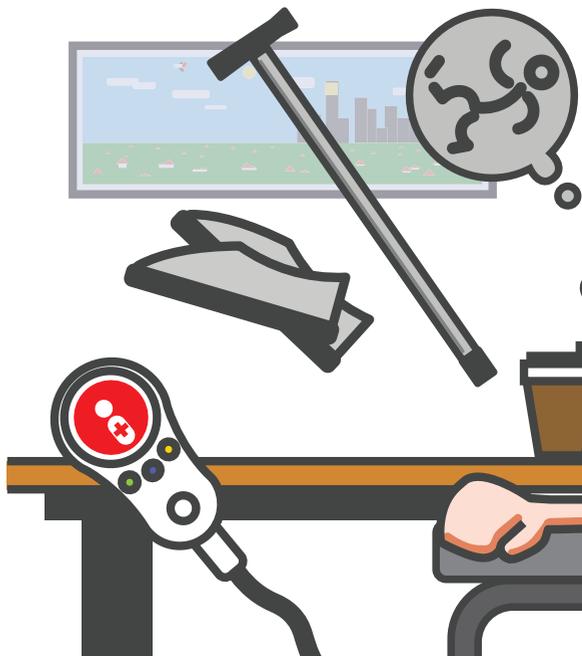
Per favore parlate con noi se volete maggiori informazioni.

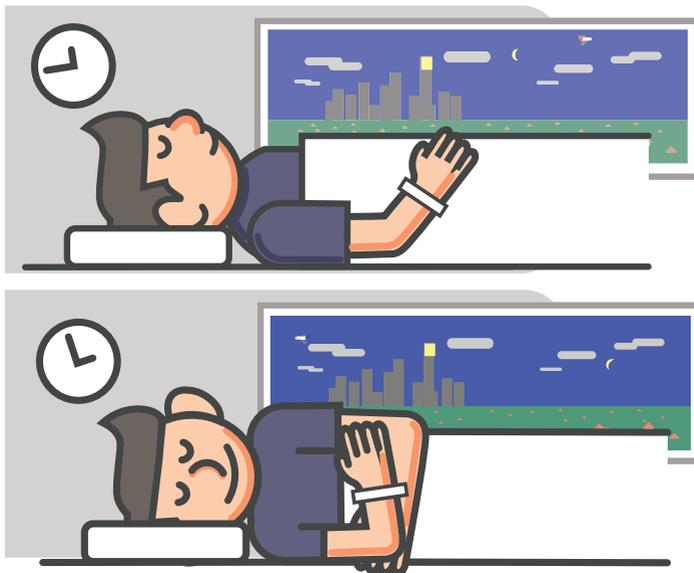
PREVENIRE LE CADUTE

Gli ospedali sono luoghi poco familiari e questo può mettervi a dura prova quando non state bene o assumete alcuni farmaci. Potreste sentirvi storditi/e o indeboliti/e e poco saldi/e sulle gambe quando vi alzate. Tutto ciò potrebbe mettervi a rischio di cadute.

Cosa potete fare:

- Portate con voi i vostri ausili per la mobilità, gli occhiali e gli apparecchi acustici, in caso li usiate.
- Portate capi d'abbigliamento comodi, così come calzature della misura giusta con la suola di gomma.
- Restate più attivi/e possibile, facendo delle passeggiate e alzandovi dal letto se siete in grado di farlo. Informate il personale prima di allontanarvi dal reparto.
- Chiedete aiuto al personale se vi sentite confusi/e o poco saldi/e sulle gambe.
- Seguite le raccomandazioni della vostra équipe curante.





PREVENIRE LE PIAGHE DA DECUBITO (LESIONI DA PRESSIONE)

La piaga da decubito è una lesione della pelle o del tessuto sottostante causata dallo stare sdraiati o seduti nella stessa posizione per troppo tempo. Le aree del corpo più a rischio sono i talloni, l'osso sacro (il sedere), i gomiti, i fianchi e le orecchie.

- **Continuate a muovervi** – cambiate la vostra posizione regolarmente, da seduti/e e da sdraiati/e. Possiamo aiutarvi se avete bisogno.
- **Fateci sapere se avete dolore**, specialmente nelle aree menzionate sopra. Abbiamo delle attrezzature speciali che possiamo fornirvi per aiutarvi.
- **Mantenete la pelle asciutta** – fateci sapere se i vostri abiti o le lenzuola sono umidi o bagnati.

MANGIARE BENE

Mangiare bene in ospedale è importante perché può aiutarvi a ristabilirvi più rapidamente dalla vostra malattia, in modo da poter tornare a casa prima.

Fateci sapere se avete perso peso di recente, o se avete difficoltà a masticare o a deglutire. Diteci se avete bisogno di cibi o bevande speciali a causa di allergie, una dieta speciale, credenze religiose o culturali, o gusti personali. Vi preghiamo inoltre di avvisarci se avete bisogno di bevande con integratori nutritivi.

Potete anche aiutarci facendoci sapere se avete bisogno di assistenza per mangiare e bere, per prepararvi per il pasto o per aprire qualsiasi confezione di cibo.



L'IDENTIFICAZIONE DEI PAZIENTI

Per potervi fornire un'assistenza adeguata, è importante che ci assicuriamo di fornirvi la persona giusta.

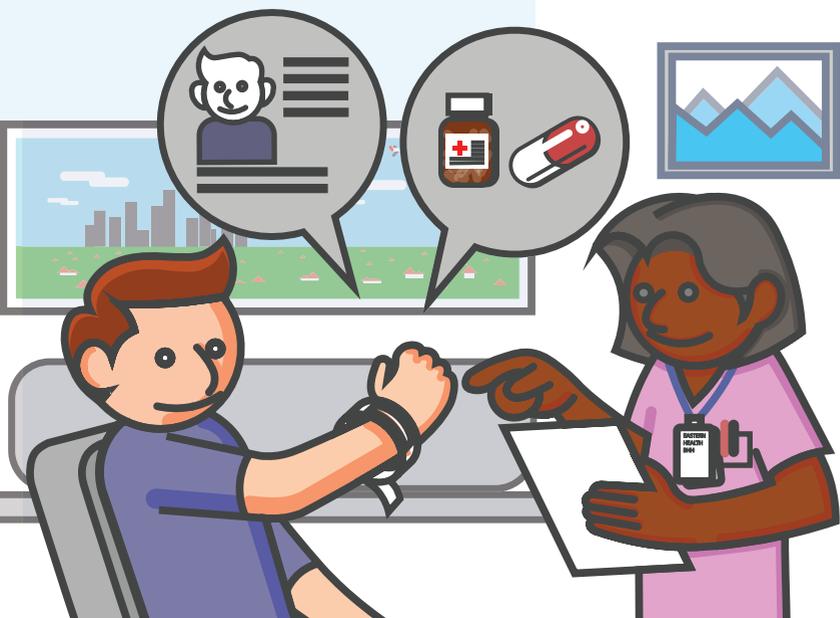
- Dovrete indossare un braccialetto identificativo durante la vostra degenza. Si prega di tenerlo sempre indossato e di chiederne un altro se si stacca.
- Il personale vi chiederà di vedere il vostro braccialetto identificativo prima di somministrare farmaci o trattamenti, e lo farà OGNI VOLTA.
- Vi preghiamo di farci sapere se alcune delle vostre informazioni personali sono sbagliate o se devono essere aggiornate - ad esempio nome, data di nascita, indirizzo, ecc.
- Vi sarà chiesto più volte chi siete durante il vostro ricovero; si tratta di un controllo di sicurezza per ridurre il rischio di commettere errori.

MANTENERSI IN FORMA FISICA

Quando si è in ospedale, il rischio di sviluppare un coagulo di sangue nelle gambe o nei polmoni è molto più alto del normale.

Per questa ragione, è importante continuare a muoversi, se è sicuro farlo.

- Non sedetevi a letto se possibile.
- Per prevenire i coaguli di sangue, basta fare dei semplici esercizi a letto o seduti sulla sedia, come:
 - Rotazione delle caviglie
 - Sollevamento delle gambe
 - Respirazione profonda e colpi di tosse forzati.
- Indossate le calze a compressione se vi sono state prescritte.
- Utilizzate l'apparecchio per la compressione dei piedi, se vi è stato prescritto.
- Mantenete un'alimentazione sana e un'adeguata assunzione di liquidi.





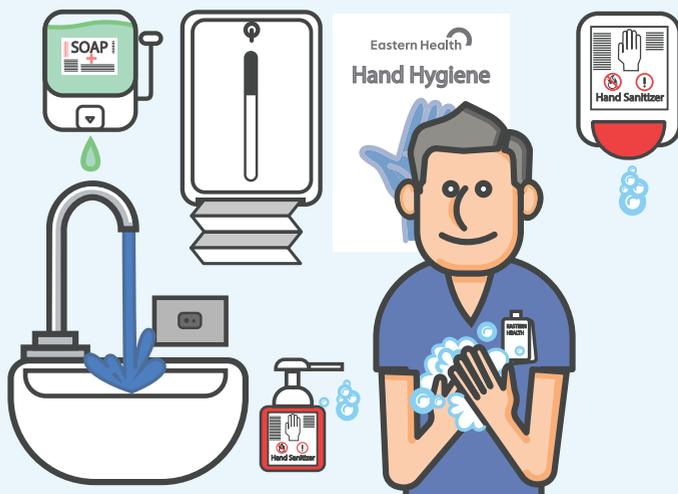
PREVENIRE LE INFEZIONI

È possibile contrarre un'infezione mentre si è ricoverati in ospedale, e questo può complicare le cure. I modi per ridurre il rischio che questo accada includono:

- Lavare le mani con acqua e sapone dopo aver usato il bagno e prima dei pasti.
- Chiedere al personale di lavarsi le mani o di utilizzare l'igienizzante per le mani prima di ogni contatto con voi.
- Dirci se non state bene, per esempio se avete avuto vomito o diarrea.
- Informare gli infermieri se l'area intorno al vostro letto o il bagno sono sporchi e devono essere puliti.
- Chiedere ai dottori se la vostra cannula intravenosa può essere rimossa.
- Chiedere ai visitatori di lavarsi le mani o di usare l'igienizzante all'uscita e all'ingresso del reparto.
- Chiedere ad amici o familiari che non stanno bene di non farvi visita.

A volte dovremo indossare dispositivi di protezione speciali per prenderci cura di voi. Mascherine, occhiali, schermi facciali, camici monouso e guanti sono talvolta raccomandati dal Ministero della Sanità per prevenire la diffusione di malattie altamente contagiose come la gastroenterite e il COVID-19, tra pazienti e personale.

Se dovessimo ricorrere a queste misure, vi spiegheremo come funzionano e per quanto tempo le dovremo adottare.



LE VOSTRE MEDICINE

I farmaci sono la terapia più comunemente utilizzata nell'assistenza sanitaria. Ci sono alcune cose importanti che potete fare per gestire le vostre medicine.

Parlateci delle vostre condizioni di salute e di tutte le medicine che prendete a casa, comprese le medicine da banco e quelle alternative/complementari, per esempio vitamine o rimedi a base di erbe.

Portate in ospedale una lista aggiornata con i nomi delle medicine che prendete, il dosaggio, la quantità prescritta e quando le prendete.

Informateci di eventuali reazioni allergiche o di effetti collaterali dovuti a farmaci in passato.

Al momento della dimissione, informatevi su eventuali cambiamenti di farmaci, sui possibili effetti collaterali di qualsiasi nuovo farmaco e su cosa fare quando tornate a casa.

In caso di dubbi o preoccupazioni sui farmaci, parlatene con il vostro medico, infermiere o farmacista.

Fateci sapere se avete qualche difficoltà con l'assunzione dei farmaci, per esempio ad ingoiare le pillole.

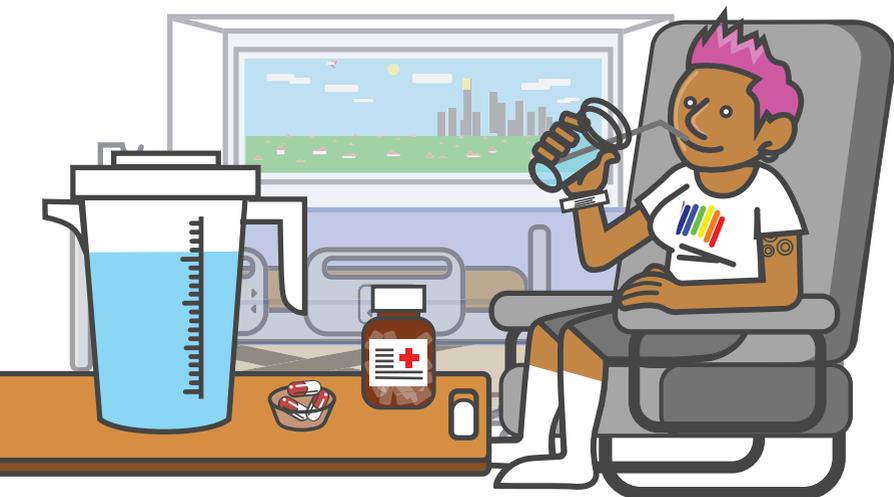
LASCIARE L'OSPEDALE

È importante avere le informazioni necessarie prima di lasciare l'ospedale.

Discuteremo con voi di quanto segue:

- Il riassunto delle cure ricevute (discharge summary) per il vostro medico di famiglia (GP).
- I vostri farmaci.
- La data, l'ora e il luogo delle visite di controllo, se previste.
- Impegnative o segnalazioni a servizi di supporto a domicilio nella comunità.
- Persone da contattare in caso di domande o dubbi.

Per noi è importante che comprendiate tutte le informazioni che vi sono state date; vi preghiamo di fare domande se ne avete bisogno.



PROTEGGIAMO LA VOSTRA PRIVACY

Mantenere la vostra privacy e la riservatezza delle vostre informazioni è molto importante per noi. Adempiamo alle leggi vigenti nel Victoria in materia di privacy e riservatezza.

Raccogliamo solo le informazioni di cui abbiamo bisogno per fornire un'assistenza sanitaria di qualità, e per le attività amministrative correlate, ad esempio per la fatturazione dei conti.

Potete dirci In qualsiasi momento se non volete che condividiamo le vostre informazioni sanitarie con altre persone coinvolte nella vostra assistenza sanitaria.

Ci sono alcune circostanze previste dalla legge, secondo le quali siamo tenuti a comunicare alcune informazioni personali ad organizzazioni come il Ministero della Sanità o i Tribunali.

Le vostre informazioni potrebbero essere usate per la ricerca sanitaria - i ricercatori devono attenersi a severe linee guida per la riservatezza, e nessuna informazione personale o identificabile può essere usata per la ricerca senza il vostro consenso. La ricerca sanitaria può avvenire solamente con l'approvazione etica.



ACCESSO ALLE VOSTRE INFORMAZIONI

Tutti i pazienti con una tessera Medicare o DVA possiedono ora una cartella elettronica My Health Record, a meno che non abbiano specificamente optato per non averla ('opted out'), contattando Medicare.

Eastern Health carica una serie di documenti sul portale di My Health Record. Maggiori informazioni su My Health Record sono ottenibili sul sito internet di Eastern Health.



www.easternhealth.org.au

oppure mandando un'e-mail a



myhealthrecord@easternhealth.org.au

Potete anche richiedere una copia dei risultati di patologia o radiologia al nostro personale.

Potete chiedere di vedere o ottenere una copia delle altre informazioni sanitarie che abbiamo a vostro nome. La richiesta deve essere fatta per iscritto e inoltrata al Freedom of Information Service -FOI (Servizio per la libertà d'informazione).



Questo servizio è contattabile telefonicamente al numero **(03) 9871 3170**

o mandando un'e-mail a



foi@easternhealth.org.au



Maggiori informazioni sul FOI si trovano sul sito internet di Eastern Health www.easternhealth.org.au

I DIRITTI E LE RESPONSABILITÀ DEI PAZIENTI

In qualità di pazienti di Eastern Health, avete il diritto di aspettarvi e di ricevere servizi e cure di alta qualità.

È importante che sappiate cosa aspettarvi da Eastern Health e quali sono le vostre responsabilità mentre ci prendiamo cura di voi.

L'Australian Charter of Healthcare Rights (Carta australiana per i diritti sanitari) descrive i diritti dei pazienti, dei consumatori e di chiunque altro usufruisca del sistema sanitario australiano. Questi diritti sono essenziali per assicurare che ogni qualvolta vengano forniti servizi sanitari, questi siano sicuri e di alta qualità. Eastern Health sostiene questi principi e si impegna a rispettarli.

 Informazioni dettagliate riguardo l'Australian Charter of Healthcare Rights, tra cui una versione semplificata in inglese, traduzioni in 19 lingue comunitarie, così come video e risorse digitali sono disponibili sul sito www.safetyandquality.gov.au/consumers/working-your-healthcare-provider/australian-charter-healthcare-rights/supportive-resources-second-edition-charter

Allo stesso modo, è per noi importante sostenere i diritti e le responsabilità dei bambini; ci impegniamo inoltre nella sicurezza dei bambini, che consideriamo come un fatto che riguarda tutti.

COSA POTETE ASPETTARVI DA EASTERN HEALTH	
I VOSTRI DIRITTI	COSA SIGNIFICA
Accesso	Avete il diritto di ricevere le cure più adatte alle vostre esigenze sanitarie.
Sicurezza	Avete il diritto di ricevere un'assistenza sanitaria sicura.
Rispetto	Avete il diritto di essere rispettati/e quando usufruite di un servizio sanitario.
Partenariato	Avete il diritto a collaborare con il vostro fornitore di servizi sanitari.
Informazione	Avete il diritto di ricevere e visualizzare informazioni riguardanti la vostra salute e di ricevere aiuto per comprenderle.
Privacy	I fornitori di servizi sanitari devono rispettare la vostra privacy.
Fornire riscontro	Avete il diritto di fornire il vostro riscontro .

LE VOSTRE RESPONSABILITÀ

In qualità di pazienti, familiari o badanti, avete inoltre responsabilità nel momento in cui ricevete servizi di assistenza sanitaria da noi.

Le vostre responsabilità includono:

- Collaborare con la vostra équipe medica, fornendo loro informazioni riguardo la vostra salute e le circostanze che potrebbero influenzare le vostre cure, le vostre terapie o la vostra degenza in ospedale.
- Contribuire a prendere decisioni riguardanti la vostra assistenza sanitaria.
- Presentarvi a tutti gli appuntamenti fissati, o assicurarvi di avvisare tempestivamente, laddove possibile, l'ospedale o il servizio competente nel caso in cui siate impossibilitati/e.
- Evitare di fumare (comprese le sigarette elettroniche) negli edifici e nelle aree di proprietà di Eastern Health; vi incoraggiamo e supportiamo attivamente i pazienti che vogliono fumare di meno o smettere del tutto.
- Capire che tutti hanno il diritto di sentirsi al sicuro e di essere trattati con rispetto presso Eastern Health.
- Non introdurre armi, sostanze stupefacenti illegali o alcool.
- Mantenere un comportamento rispettoso nei confronti di tutto il personale, altri pazienti e visitatori.



Comportamenti aggressivi e minacciosi, così come aggressioni nei confronti del nostro personale o della nostra struttura NON sono ammissibili. Ai pazienti e visitatori che assumono comportamenti aggressivi o intimidatori potrebbe essere chiesto di allontanarsi, e potrebbero essere denunciati alla polizia. I trasgressori potrebbero essere perseguiti a norma di legge.

METTIAMO I PAZIENTI AL PRIMO POSTO

Durante la vostra degenza potremmo aver bisogno di trasferirvi presso un'altra struttura per fornirvi le cure di cui necessitate. State certi che vi trasferiremo presso la struttura più appropriata alle cure e ai trattamenti migliori per voi.

Poiché Eastern Health è un ospedale universitario, la vostra équipe medica potrà essere formata in parte da studenti e tirocinanti.

INCIDENTI

Può capitare che pazienti o familiari identifichino un evento o una circostanza che avrebbe potuto arrecare (o che ha arrecato) danni involontari o evitabili ad un paziente.

In questo caso si tratta di un incidente. Vi invitiamo a notificare il/la responsabile del reparto o dell'unità circa eventuali incidenti o a contattarci tramite le opzioni di riscontro alla seguente pagina.

QUALI COSTI SONO PREVISTI DURANTE LA MIA DEGENZA?

Potrebbero esserci alcuni costi che tutti i pazienti devono coprire. Questi includono, ma non si limitano ai farmaci post-dimissione e al noleggio o all'acquisto di apparecchiature per la dimissione. Anche alcuni servizi comunitari potrebbero prevedere un piccolo contributo.

È importante informarsi su quali sono i costi di un nuovo trattamento, di un farmaco o di un'apparecchiatura, perché potrebbero esserci altre opzioni adatte alla vostra situazione economica.

RISCONTRO

Accogliamo e incoraggiamo i pazienti e le loro famiglie a fornire un riscontro sulle loro esperienze. Il vostro riscontro è importante per noi e ci aiuta a capire cosa stiamo facendo bene e dove dobbiamo migliorare.

Se avete dei commenti (complimenti, suggerimenti, lamentele) sulla vostra esperienza all'Eastern Health, ci piacerebbe saperlo.

Se avete delle preoccupazioni o non siete soddisfatti/e di qualsiasi aspetto delle vostre cure, vi preghiamo di parlarne prima con il responsabile del reparto o dell'unità. Se il problema non viene risolto, contattate uno dei nostri addetti alle relazioni con i pazienti (Patient Relations Advisors) via e-mail a

✉ feedback@easternhealth.org.au o al

☎ **1800 EASTERN (1800 327 837).**

Telefonata gratuita.

A volte le persone pensano che potrebbero ricevere un trattamento diverso nel caso in cui sporgessero un reclamo relativo ad uno dei nostri servizi. Il riscontro fornito dai pazienti viene gestito separatamente dalla cartella clinica, e qualsiasi problema sollevato non influenza le cure attuali o future.

Se preferite, potete fornire il vostro riscontro dopo che avete lasciato le nostre strutture, oppure potete farlo in modo anonimo, utilizzando il nostro modulo di riscontro online, disponibile alla pagina:

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

Se avete fornito il vostro riscontro in modo anonimo, questo verrà trasmesso al manager incaricato in modo che possa essere preso in considerazione; tuttavia senza i vostri recapiti, non potremo fornirvi una risposta.

Per domande generali sui nostri servizi, si prega di telefonare al Servizio Clienti di Eastern Health al numero 1300 342 255.

Vignette create da Taehoon Gwag, Patient Services Assistant, Box Hill Hospital

GRAZIE!

Consumer
Consultation

Il nostro riconoscimento va ai pazienti e ai membri del registro dei consumatori che hanno partecipato allo sviluppo di questo opuscolo. Apprezziamo il contributo che i nostri pazienti ci danno per migliorare la qualità e la sicurezza delle cure che forniamo.

Eastern Health si impegna ad ascoltare le voci dei nostri consumatori.

I membri del nostro registro dei consumatori (Consumer register members) sono coinvolti in una serie di comitati e attività di miglioramento. Se siete interessati/e a fare domanda per diventare membri del registro dei consumatori, contattate il Responsabile del Consumer and Community Engagement (Coinvolgimento dei consumatori e della comunità) a:

✉ consumers@easternhealth.org.au

Se avete commenti o suggerimenti su come migliorare questo opuscolo, vi preghiamo di contattare Centre for Patient Experience (Ufficio per l'esperienza dei pazienti) a:

✉ feedback@easternhealth.org.au or

☎ **1800 327 837**

Eastern Health è accreditato da Australian Council on Healthcare Standards (Consiglio australiano per gli standard sanitari).

LE SEDI DI EASTERN HEALTH

- 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



Eastern Health

easternhealth.org.au

© Eastern Health 2022