

If you have any English language difficulties, please ask staff to book an interpreter.

From home contact the Telephone Interpreter Service on 9605 3056.

Services are provided free of charge. Ask staff if this information is available in your preferred language.



協同醫療護理

在您住院治療期間協助我們來照顧您



如果您說英語有困難，請告訴我們的職員，要求他們預約傳譯員。在家請聯繫電話傳譯服務（Telephone Interpreter Service）96053056。傳譯服務是免費提供的。

請詢問職員此資訊是否有您所說語言的版本。

本小冊子有中文簡體、中文繁體、希臘語、緬甸語和越南語版本。

協同醫療護理

將會有一個醫療團隊專注於您的安全和健康。您亦是這團隊裡重要的一員。在您住院期間，我們希望您和您的家人積極參與您的醫療保健。

我們的職員會和您以及您的家人一起制定醫療護理計畫，以確保能夠盡量為您提供最佳服務。

在您住院期間：

我們的職員會定期與您討論您的醫療護理。如需與您的家人或照顧者討論您的治療護理，我們會先征得您的同意。

- 請隨意提問，並告知我們哪些是對您重要的事。

- 感謝您和您的家人向我們提供可能有助於瞭解您對醫療護理想法的任何法律文件，如：預先護理計畫（Advance Care Plan）或授權書（Power of Attorney）。
- 我們尊重您的價值觀、喜好、表達的需求、信仰、文化需求，家庭狀況以及生活方式。
- 如果您擔心住院病者情況惡化，不如預期好，或未有改善，請向醫療團隊中的成員說明您的擔憂。如果您不滿意他們的回應，請向負責的護士/助產士提出。如果仍然不滿意，請致電病者熱線，電話是 99756789。
- 如果您有任何食物過敏，需要改良的餐單（例如，軟、碎、或糊狀食物和/或增稠流食）或對食物有特殊的文化或宗教需求，請告訴我們。



參與有關您的醫療護理的決定

- 預備我們會在您入院時為您做一次全面評估。在您住院期間，護士亦會定時為您檢查。
- 醫生、護士和其他專業保健人員會與您一起做出您的醫療護理方面的決定。
- 當職員討論您的醫療護理情況時（護士換班時、護理提供者更換時，或者您從一個區搬到另一個區時），是您參與您的醫療護理的機會。

- 如果您不肯定或不明白您的醫生、護士或健康專業人員所說的話，請提問。
- 請與職員合作，把那些對您重要的資料寫在溝通板上，這塊板是用來給您、您的家人和您的護理團隊分享信息的。



病者身份

確保能夠為您提供正確的醫療護理是安全醫療保健的必要部分。

- 在您住院期間，我們會給您一條身份腕帶佩戴。
- 身份腕帶通常是白色的，但如果您有任何過敏或其他醫療方面需注意的問題，我們將給您紅色的身份腕帶。
- 職員在給您藥物或進行治療時，會要求查看您的身份腕帶。
- 如果您的個人資料有誤或需要更新，例如，姓名、出生日期、地址等，就請告訴我們。
- 在您整個住院期間，我們將會多次核實您的身份，這是降低我們犯錯風險的一種安全檢查。



預防血栓，保持體力和健康

當您住院時，您的腳或肺出現血栓的風險比平時高，正因如此，在安全的情況下繼續活動是很重要的。

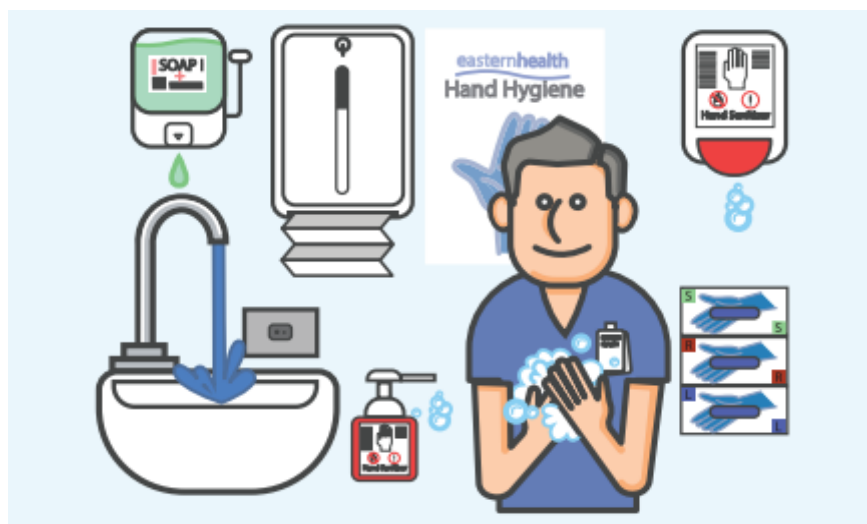
- 即使在床上，也要盡量運動您的腳和腳踝。就算是踝關節小幅轉動也會有幫助。
- 詢問您可以在床上或椅子上做哪些基本運動來保持體力。
- 按照醫囑來飲用流汁。
- 服用所有需要服食的藥物。
- 您可能會被要求穿壓力襪（**compression stockings**）。
- 您可能會被要求使用壓力腳套。



預防感染

住院時，可能會受到感染，這會讓您的醫療護理變得複雜。以下是減少感染風險的方法：

- 飯前及如廁後要洗手。
- 在我們的職員接觸您之前，詢問他們是否洗過手或使用過手部消毒液。
- 如果您感覺不舒服，例如，腹瀉或嘔吐，請告訴我們。
- 如果您床的範圍或浴室不乾淨而需要清潔，請告訴護士。
- 鼓勵訪客在進出病房時使用手部消毒液。



您的藥物

使用藥物是醫療保健中最常見的治療方式。以下是管理藥物方面的一些重要事情。

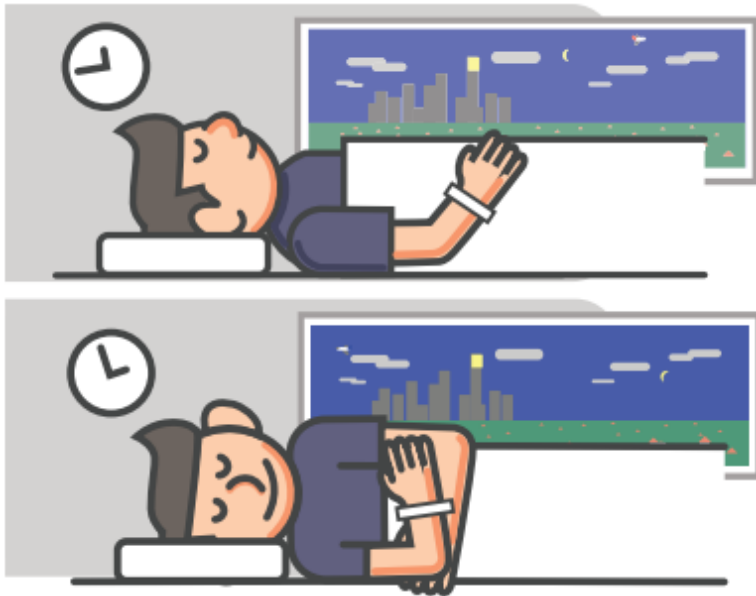
- 請告訴我們您的健康狀況以及在家一直服用的任何藥物，包括非處方藥或補充藥物。例如，維生素或草藥。
- 將您所服用的任何藥物的名稱、強度、劑量及服藥時間記下，做一張更新後的清單。將您的藥物清單帶來醫院。
- 如果您過去對任何藥物有過敏反應或副作用，請告訴我們。包括藥物名稱以及發生了甚麼情況（有甚麼反應）。
- 詢問任何新藥物可能有的副作用，以及回家後該怎麼辦。
- 如果您不確定或對您的藥物有任何疑慮，請諮詢您的醫生、護士或藥劑師。
- 如果您服用藥物時有任何困難，如吞服藥片，請告訴我們。

預防跌倒

您可能會因為不熟悉環境、感到不適或受某些藥物的影響而導致在醫院跌倒。

- 請詢問您的護士和醫生如何減少跌倒的可能性。
- “請召喚我們，以免跌倒。” 如果您在移動或行走時需要幫助，請向我們職員尋求幫助，並等待我們前來。
- 留心可能會導致跌倒的安全隱患，如有液體溢出和雜物堆積，並立刻告訴職員。
- 從坐處站起來或在躺下時，動作要緩慢，當您感覺不舒服或走路不穩時，請告訴職員。
- 要穿舒適、防滑並適合您的鞋子。如果您在醫院沒有合腳的鞋子，請叫您的家人帶來，或詢問護士是否有其他選擇。
- 如果您在醫院摔倒，請告訴護士。





預防壓力性損傷

壓力性損傷（褥瘡）是由於長時間躺或坐在一個地方，導致皮膚或皮下組織受損。

我們可以協同合作，設法預防褥瘡的出現。

- 經常改變您的姿勢很重要，避免長時間以同一姿勢躺或坐。如有需要，職員會願意幫您變換姿勢，必要時可以提供特殊床墊和墊子。
- 如果您的床單被褥或衣物弄濕了，請告訴工作人員，因為這也是一種風險。
- 健康飲食和多喝飲料對於保持皮膚健康是很重要的。
- 使用不含肥皂的皮膚清潔劑，保持皮膚濕潤能有助於保持皮膚健康。我們可以為您提供有關在家繼續保持皮膚健康的資訊。
- 不管是躺在床上還是起床後，都盡可能持續活動，這一點很重要。離床並坐起來吃飯以及散步通常能幫助您恢復平時的活動能力，有助您出院回家。
- 帶一對可讓您持續地活動並且舒適、支撐性良好的鞋子來。

避免壓力性損傷是我們的目標。讓我們一起實現這一目標。

出院

在您出院前，我們會告訴您以下事情：

- 給您本地醫生（家庭醫生）提供關於您醫療護理情況的總結。
- 您的藥物。
- 如果您還需要覆診的話，便會給您就診的日期、時間和地點。
- 任何已發給那些為您提供家居支援的社區服務的轉介信。
- 如果您有問題或顧慮，可聯繫他人的資料。

保護您的隱私

- 保護您的隱私和為把您的資訊保密對我們是很重要的。我們遵守維多利亞州有關隱私和保密性的所有法律。我們只收集為提供良好醫療保健和如帳單結算等相關管理程序所需的資訊。
- 如果您不希望我們與其他協助您醫療保健的人分享您的健康資訊，任何時候都可以告訴我們。
- 根據法律，在某些情況下我們必須將一些個人資訊傳送給一些機構，例如衛生與民政部和法院。
- 您的資料可能會被用於與健康有關的研究 - 研究人員需遵守嚴格的保密準則，未經您的同意，任何個人或可識別身份的資訊都不能用於研究。
- 您可能會要求查看我們所擁有的關於您健康的資訊。查看您個人資訊的請求必須以書面形式提交給資訊自由服務 (Freedom of Information Service 簡稱 FOI)。您可撥打電話 (03) 9871 3170 或電子郵件 foi@easternhealth.org.au 來聯繫該服務。關於 FOI 的更多資訊可以在 Eastern Health 網站上查看。

作為病者，您的權利和責任

作為 Eastern Health 的病者，您有權預期並獲得優質服務和醫療護理。知道您可以從 Eastern Health 獲得哪些服務，以及醫療護理期間您有哪些責任，這是很重要的。

Eastern Health 旗下有許多醫院。在您住院期間，我們可能需要將您轉移到另一醫院，以提供您所需的醫療護理。我們事先感謝您的合作。

建議您不要攜帶珠寶首飾等貴重物品入院。如有可能，將所有貴重物品交給您信任的人帶回家。

《澳大利亞醫療保健權利憲章》(The Australian Charter of Healthcare Rights) 闡述了使用澳大利亞醫療保健系統的病者、消費者和其他人的權利。為確保無論何時提供的醫療保健都是安全和優質的，這些權利是很重要的。

Eastern Health 支持並致力於遵循這些準則。

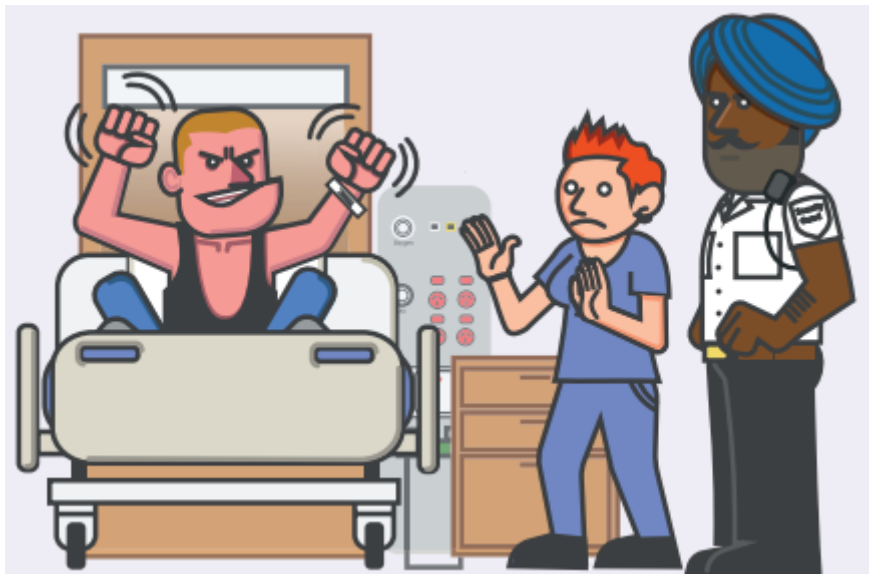
您可以要求 Eastern Health 為您提供甚麼？	
你的權利	這意味著
使用	您可以使用服務來滿足您的醫療保健需求
安全	您能獲得安全優質的健康服務，這些服務是以專業醫療護理、技能和能力提供的。
尊重	我們所提供的服務表明我們尊重您和您的文化、信仰、價值觀和個人特徵。
溝通	我們以一種您能理解的方式，與您就您的醫療保健進行坦率、及時和適當的溝通。
參與	您將被邀請和醫療團隊一起就您的醫療保健做出決定和選擇。
隱私	您的個人隱私會受到保護，您的個人健康和其他資訊也會得到妥善處理。
意見	您可以對您的醫療護理發表意見或提出投訴，我們會妥善處理並盡速解決您關注的問題。

作為病者、家庭成員或照顧者，在接受我們提供的醫療保健服務時，您同樣也有責任。

您有以下責任：

- 和您的治療團隊合作，提供有關您的健康信息和可能會影響到您的醫療護理、治療以及住院的情況。
- 參與有關您的醫療保健的決定。
- 在您的醫療保健方面與健康專業人員一起合作。
- 出席所有安排好的就診預約，如果不能出席，確保通知醫院或相關服務，盡可能及時通知。
- 在 Eastern Health 的建築物內外均禁止抽煙，包括使用電子香煙。Eastern Health 積極鼓勵並支持那些想減少吸煙或戒煙的病者。
- 明白在 Eastern Health 每個人都有權利感到安全並受到尊重。
- 不要攜帶武器、非法藥品或酒類。
- 不要做出攻擊性或具威脅性的行為舉止。

我們絕不允許對我們的職員作出任何攻擊性或威脅性的行為，或攻擊我們的職員和破壞我們財產的事情。行為舉止具攻擊性或帶威脅性的病者和訪客都可能會被要求離開，我們亦可能會向報警。違者可能會被起訴。



回饋

您的回饋很重要。關於您在 Eastern Health 的體驗，如果您有任何回饋（表揚，建議或投訴），我們都願意傾聽。我們會認真對待您的回饋。如果您對您醫療護理的任何方面表示擔憂或不滿，請先告訴病房主管或區域主管。

如果您仍有擔憂，請聯繫我們病者關係顧問，電話是 1800 327 8376。這是一個免費電話。

有些人會覺得如果他們在使用我們服務期間提出投訴的話，也許會遭到不同對待。如果您感到出院後才提出較為合適的話，可以在您離開醫院後再給我們提供回饋。

感謝您

謹向參與制訂本手冊的病者和消費者註冊會員致謝。我們重視病者對改善我們所提供的醫療護理的品質和安全所作的貢獻。

Eastern Health 致力於聽取消費者的意見。我們的消費者註冊會員參與了各種委員會和改進活動。如果您有興趣申請成為消費者註冊會員，請聯絡：**the Manager Consumer Participation & Patient Experience** 電郵是 feedback@easternhealth.org.au

Eastern Health 獲得澳大利亞醫療保健標準委員會 (Australian Council on Healthcare Standards) 的認證。

EASTERN HEALTH 的醫院

- Angliss 醫院
- Box Hill 醫院
- Healesville 及 Yarra Valley Health 醫院
- Maroondah 醫院
- Peter James 中心
- Wantirna Health 醫院
- Yarra Ranges Health 醫院

關於我們服務的一般問詢，請致電 **Eastern Health 1300 342 255**。

The logo for Eastern Health, featuring the words "easternhealth" in a lowercase, sans-serif font. The "e" is blue and the rest of the text is black. A blue wave-like underline is positioned beneath the text.

easternhealth.org.au

© East Health 2017

漫畫作者，Box Hill 醫院病者服務助理 Taehoon Gwag