

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.



CỘNG SỰ VIỆN TRONG CHĂM SÓC

GIÚP CHÚNG TÔI CHĂM SÓC QUÝ VỊ TRONG THỜI GIAN QUÝ VỊ NẪM VIỆN



Nếu gặp trở ngại về tiếng Anh, xin quý vị yêu cầu nhân viên sắp xếp thông dịch viên.

Nếu đang ở nhà, quý vị có thể liên lạc với Dịch vụ Thông dịch qua Điện thoại số 9605 3056.

Quý vị không phải trả chi phí dịch vụ này. Hãy hỏi nhân viên xem chúng tôi có thông tin này bằng ngôn ngữ quý vị thông thạo hay không.

Chúng tôi có tập sách này bằng tiếng Hoa Giản thể, tiếng Hoa Truyền thống, tiếng Hy Lạp, tiếng Miến Điện và tiếng Việt.

CỘNG SỰ VIỆN TRONG CHĂM SÓC

Quý vị sẽ có một nhóm nhân viên y tế tập trung vào sự an toàn và an sinh của quý vị. Quý vị là một thành viên quan trọng của nhóm này và chúng tôi muốn quý vị và gia đình quý vị đóng vai trò tích cực trong việc chăm sóc sức khỏe của quý vị trong suốt thời gian quý vị nằm viện.

Nhân viên của chúng tôi hợp tác với quý vị và gia đình quý vị để đề ra kế hoạch chăm sóc quý vị và chăm sóc tốt nhất có thể.

Trong suốt thời gian quý vị nằm viện:

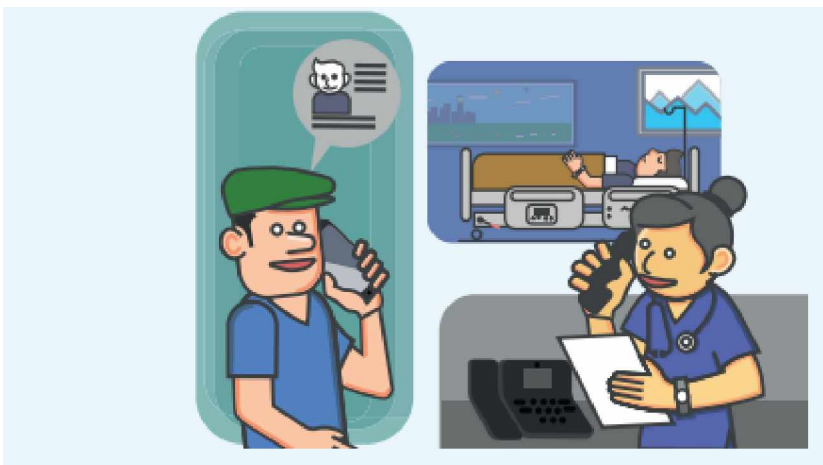
- Nhân viên của chúng tôi sẽ thường xuyên thảo luận với quý vị về việc chăm sóc quý vị. Chúng tôi sẽ yêu cầu quý vị cho phép chúng tôi thảo luận về việc chăm sóc quý vị với gia đình hoặc người chăm sóc quý vị.

- Xin quý vị cứ tự nhiên đặt câu hỏi và cho chúng tôi biết những gì quan trọng đối với quý vị.
- Chúng tôi cảm ơn quý vị và gia đình quý vị đã chia sẻ với chúng tôi bất kỳ giấy tờ pháp lý nào có thể giúp chúng tôi biết quý vị muốn mình được chăm sóc như thế nào. Ví dụ như Kế hoạch Chăm Sóc Dự liệu (Advance Care Plan) hoặc Giấy Ủy quyền (Power of Attorney).
- Chúng tôi tôn trọng các giá trị, ý thích, nhu cầu, niềm tin, nhu cầu văn hoá, hoàn cảnh gia đình và lối sống của quý vị.
- Nếu lo lắng rằng tình trạng của một bệnh nhân nào đó trong bệnh viện đang chuyển nặng, không khá hơn như mong đợi hoặc không thuyên giảm, quý vị hãy nói chuyện với một thành viên trong nhóm này về mối quan tâm của quý vị. Nếu không hài lòng với cách giải quyết của họ, quý vị hãy nói chuyện với y tá/nurse hộ sinh trưởng. Nếu vẫn không hài lòng, quý vị hãy gọi cho Đường dây Thường trực về Chăm sóc Bệnh nhân số 99756789.
- Hãy cho chúng tôi biết nếu quý vị bị dị ứng với bất cứ thức ăn nào hoặc có chế độ ăn được thay đổi (ví dụ như thức ăn mềm, xay nhỏ hoặc xay nhuyễn và/hoặc chất lỏng đặc) hoặc có các yêu cầu cụ thể về văn hoá hoặc tôn giáo liên quan đến thức ăn.



QUÝ VỊ ĐƯỢC THAM GIA VÀO NHỮNG QUYẾT ĐỊNH VỀ VIỆC CHĂM SÓC QUÝ VỊ

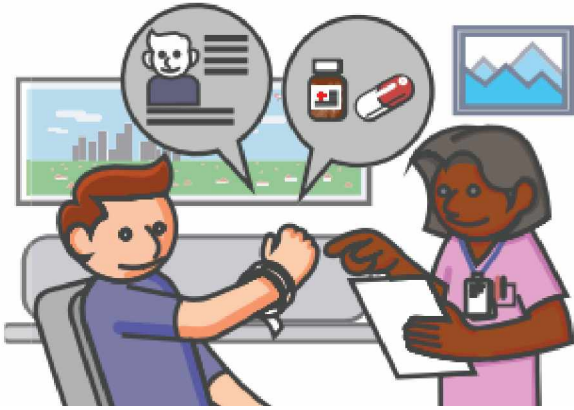
- Quý vị có thể kỳ vọng rằng chúng tôi sẽ khám kỹ lưỡng khi quý vị đến bệnh viện và y tá sẽ đều đặn đến kiểm tra quý vị trong suốt thời gian quý vị nằm viện.
- Bác sĩ, y tá và các chuyên viên y tế khác sẽ đưa ra các quyết định về việc chăm sóc quý vị.
- Khi nhân viên thảo luận về việc chăm sóc quý vị (lúc đổi ca điều dưỡng, lúc đổi cơ sở cung cấp dịch vụ hoặc khi quý vị chuyển từ khu vực này sang khu vực khác) thì đây là cơ hội để quý vị tham gia vào việc chăm sóc.
- Hãy đặt câu hỏi nếu quý vị không rõ hoặc không hiểu những gì bác sĩ, y tá hoặc chuyên viên y tế nói với quý vị.
- Hợp tác với nhân viên để đưa thông tin quan trọng vào bảng thông tin liên lạc của quý vị – bảng thông tin liên lạc này được sử dụng để chia sẻ thông tin giữa quý vị, gia đình và nhóm chăm sóc quý vị.



NHÂN DẠNG CỦA BỆNH NHÂN

Bảo đảm quý vị nhận được đúng sự chăm sóc là phần thiết yếu của việc chăm sóc sức khỏe an toàn.

- Quý vị sẽ được trao vòng nhận dạng đeo tay để đeo trong thời gian quý vị nằm viện.
- Vòng nhận dạng này thường là một vòng màu trắng, nhưng nếu quý vị bị bất kỳ dị ứng hoặc các cảnh báo khác về y tế, chúng tôi sẽ trao cho quý vị vòng nhận dạng màu đỏ để quý vị đeo.
- Nhân viên sẽ yêu cầu được kiểm tra vòng nhận dạng của quý vị trước khi đưa thuốc hoặc điều trị cho quý vị.
- Xin quý vị cho chúng tôi biết nếu có thông tin cá nhân nào của quý vị sai hoặc cần phải cập nhật – ví dụ như tên, ngày sinh, địa chỉ v.v.
- Nhân viên sẽ hỏi quý vị là ai nhiều lần trong suốt thời gian quý vị nằm viện. Đây là cách thức kiểm tra an toàn để giảm rủi ro chúng tôi phạm sai lầm.



NGĂN CHẶN MÁU ĐÔNG CỤC VÀ DUY TRÌ SỨC MẠNH VÀ AN SINH CỦA QUÝ VỊ

Khi nằm viện, quý vị dễ bị vấn đề máu đông cục ở chân hoặc phổi hơn bình thường. Do đó, điều quan trọng là quý vị luôn vận động nếu an toàn để làm như vậy.

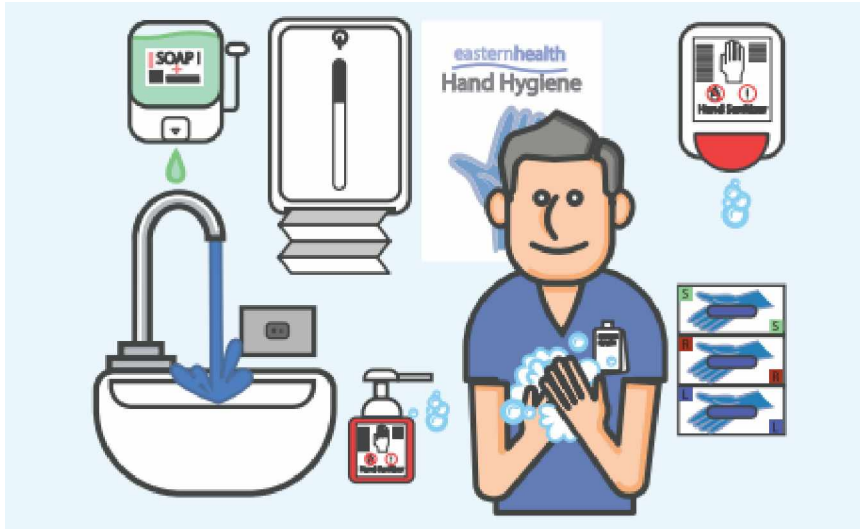
- Cố gắng vận động chân và mắt cá ngay cả khi quý vị nằm trên giường. Ngay cả chỉ hơi xoay khớp mắt cá cũng có lợi.
- Hỏi xem quý vị có thể tập những động tác thể dục đơn giản nào trên giường hoặc ghế để duy trì sức khỏe của mình.
- Uống các chất lỏng như đã được đề nghị.
- Uống tất cả thuốc men cần thiết.
- Nhân viên có thể yêu cầu quý vị mang vớ/tất bó chân.
- Quý vị có thể phải sử dụng thiết bị bó chân.



NGĂN NGỪA LÂY NHIỄM BỆNH

Quý vị có thể bị lây bệnh khi ở trong bệnh viện và điều này có thể làm cho việc chăm sóc quý vị trở nên phức tạp hơn. Các cách thức giảm nguy cơ xảy ra vấn đề này bao gồm:

- Rửa tay sau khi đi tiêu/tiểu và trước khi ăn.
- Hỏi xem nhân viên của chúng tôi xem họ đã rửa tay hoặc sử dụng thuốc sát trùng tay trước khi chạm vào quý vị hay chưa.
- Cho chúng tôi biết nếu quý vị không khỏe, ví dụ như bị tiêu chảy hoặc nôn mửa.
- Cho y tá biết nếu khu vực đặt giường hoặc phòng tắm của quý vị bị dơ/bẩn và cần làm vệ sinh.
- Khuyến khích khách tới thăm sử dụng thuốc sát trùng tay khi vào và rời khỏi buồng bệnh.



THUỐC MEN CỦA QUÝ VỊ

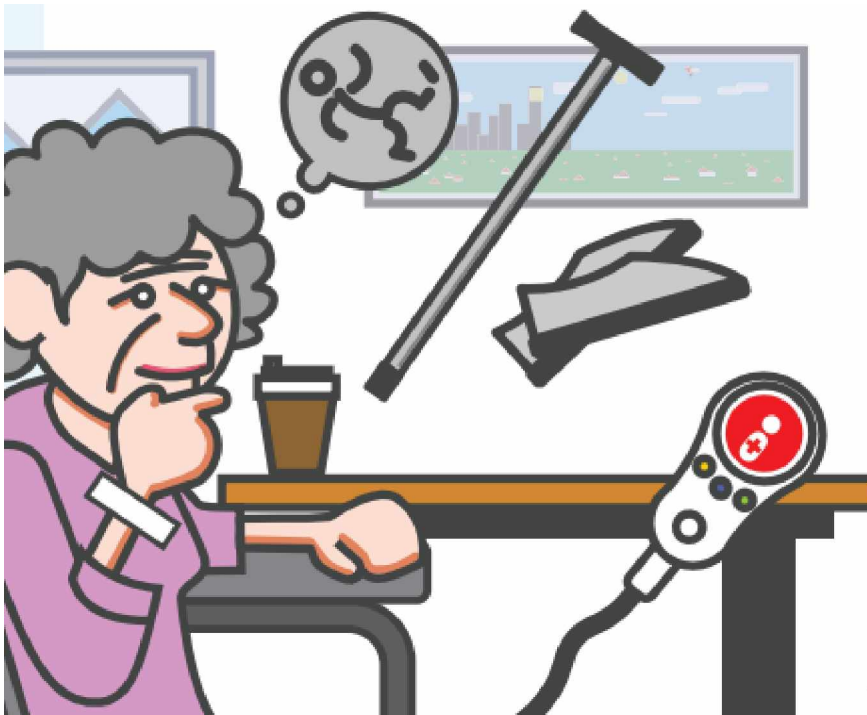
Thuốc là cách điều trị phổ biến nhất được sử dụng trong ngành y tế. Quý vị có thể làm một số điều quan trọng để quản lý thuốc men của mình.

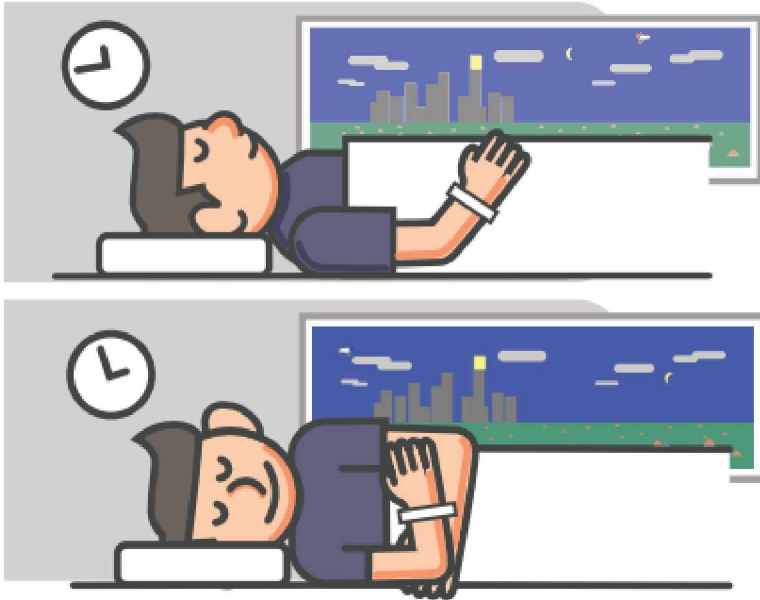
- Cho chúng tôi biết về sức khỏe và bất kỳ loại thuốc nào quý vị đang uống ở nhà, bao gồm thuốc mua không cần toa hoặc thuốc bổ trợ, ví dụ như sinh tố (vitamin) hoặc thảo dược.
- Luôn cập nhật danh sách tên các loại thuốc quý vị uống, độ mạnh, liều lượng quý vị uống và uống vào lúc nào. Đem theo danh sách thuốc men khi quý vị đi bệnh viện.
- Hãy cho chúng tôi biết nếu quý vị đã bị phản ứng dị ứng hoặc phản ứng phụ đối với bất kỳ loại thuốc nào trước đây, bao gồm tên thuốc và những gì đã xảy ra (phản ứng gì).
- Đặt câu hỏi về những phản ứng phụ có thể xảy ra của bất kỳ loại thuốc mới nào và phải làm gì khi quý vị về nhà.
- Nếu không rõ hoặc có bất kỳ mối quan tâm nào về thuốc men của mình, quý vị hãy nói chuyện với bác sĩ, y tá hoặc dược sĩ của quý vị.
- Cho chúng tôi biết nếu quý vị gặp bất kỳ khó khăn gì liên quan đến thuốc men, ví dụ như khi nuốt viên thuốc.

NGĂN NGỪA TẾ NGÃ

Tế ngã trong bệnh viện có thể xảy ra vì môi trường lạ, quý vị cảm thấy không khỏe hoặc do ảnh hưởng của một số loại thuốc.

- Hỏi y tá và bác sĩ xem quý vị có thể làm những gì để giảm nguy cơ bị té ngã.
- "Hãy gọi, đừng để té ngã". Nếu cần người giúp quý vị di chuyển hoặc đi bộ, quý vị hãy nhờ nhân viên giúp đỡ và đợi cho đến khi chúng tôi đến với quý vị.
- Coi chừng các mối nguy hiểm có thể khiến quý vị bị té/ngã như trường hợp đồ tràn và đồ vật vương vãi và nhanh chóng thông báo cho nhân viên biết về chúng.
- Thư thả khi đứng dậy/ngồi dậy hoặc nằm xuống và báo nhân viên biết nếu quý vị cảm thấy không khỏe hoặc đi đứng không vững.
- Mang giày không trượt và đi vừa chân quý vị. Nếu không có giày đi vừa chân trong bệnh viện, quý vị hãy nhờ thân nhân mang giày vào hoặc nói chuyện với y tá về các cách giải quyết khác.
- Nếu bị té ngã trong bệnh viện, quý vị hãy nói cho y tá biết.





NGĂN NGỪA THƯƠNG TÍCH VÌ SỨC ĐÈ

Thương tích vì sức đè (vết loét vì nằm lâu trên giường) là những vùng da hoặc mô bên dưới bị tổn thương vì nằm hoặc ngồi ở một tư thế quá lâu.

Chúng ta có thể cùng nhau tìm cách ngăn ngừa thương tích vì sức đè xảy ra.

- Điều quan trọng là thường xuyên đổi tư thế và tránh nằm hoặc ngồi ở một tư thế quá lâu. Nhân viên sẵn lòng giúp quý vị đổi tư thế nếu cần và cung cấp nệm hoặc đệm đặc biệt nếu thích hợp.
- Xin quý vị báo cho nhân viên biết nếu giường hoặc quần áo của quý vị bị ẩm ướt vì đó cũng là nguy cơ.
- Ăn uống có lợi cho sức khỏe và thường xuyên uống nước là yếu tố quan trọng để quý vị có làn da khỏe mạnh.
- Sử dụng chất vệ sinh da không có xà phòng và giữ làn da không bị khô sẽ giúp quý vị có làn da khỏe mạnh. Chúng tôi có thể cung cấp cho quý vị thông tin về cách tiếp tục việc này ở nhà.
- Điều quan trọng là phải liên tục chuyển dịch càng nhiều càng tốt, ngay cả khi ở trên giường và khi đã ra khỏi giường. Ra khỏi giường khi ăn cơm thay vì ăn trên giường và đi bộ thường xuyên sẽ giúp quý vị di chuyển bình thường trở lại và sẽ giúp quý vị sớm xuất viện.
- Mang giày thoải mái, vừa vặn sẽ giúp quý vị luôn vận động.

Ngăn ngừa thương tích vì sức đè là mục tiêu của chúng tôi. Hãy cùng nhau đạt được điều này.

XUẤT VIỆN

Trước khi quý vị xuất viện, chúng tôi sẽ nói chuyện với quý vị về những điều dưới đây:

- Thông tin tóm tắt việc chăm sóc quý vị để gửi cho bác sĩ gia đình (GP) của quý vị.
- Thuốc men của quý vị.
- Ngày, giờ và địa điểm hẹn tái khám của quý vị nếu cần.
- Mọi giới thiệu đã được thực hiện liên quan đến các dịch vụ cộng đồng để hỗ trợ quý vị ở nhà.
- Liên lạc với ai nếu quý vị có thắc mắc hoặc mối lo ngại.

BẢO VỆ SỰ RIÊNG TƯ CỦA QUÝ VỊ

- Duy trì sự riêng tư và bảo mật thông tin của quý vị là điều quan trọng với chúng tôi. Chúng tôi tuân thủ tất cả các đạo luật của Victoria liên quan đến sự riêng tư và bảo mật. Chúng tôi chỉ thu thập thông tin cần thiết để chăm sóc sức khỏe tốt và phục vụ các công việc hành chính liên quan như tính tiền tài khoản.
- Quý vị có thể cho chúng tôi biết bất cứ lúc nào nếu không muốn chúng tôi chia sẻ thông tin về sức khỏe của quý vị với những người khác đang giúp quý vị đối với việc chăm sóc sức khỏe của quý vị.
- Trong một số trường hợp, theo luật, chúng tôi phải chuyển một số thông tin cá nhân cho các tổ chức như Bộ Y tế và Dịch vụ Nhân sinh và Tòa án.
- Thông tin của quý vị có thể được sử dụng cho những nghiên cứu liên quan đến sức khỏe – các nghiên cứu viên phải tuân thủ các hướng dẫn bảo mật nghiêm ngặt và không có thông tin cá nhân nào hoặc thông tin có thể làm lộ danh tính nào có thể được sử dụng cho công trình nghiên cứu mà không được quý vị đồng ý.
- Quý vị có thể yêu cầu xem thông tin về sức khỏe mà chúng tôi lưu trữ về quý vị. Yêu cầu xem thông tin cá nhân của quý vị phải bằng văn bản và gửi đến cho Dịch vụ Tự do Thông tin (Freedom of Information Service - FOI). Quý vị có thể liên lạc với dịch vụ này qua điện thoại số (03) 9871 3170 hoặc gửi thư điện tử (email) đến foi@easternhealth.org.au. Quý vị có thể tìm hiểu thêm thông tin về FOI tại trang mạng của Eastern Health.

QUYỀN HẠN VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA CỦA QUÝ VỊ TRONG CƯƠNG VỊ BỆNH NHÂN

Là bệnh nhân của Eastern Health, quý vị có quyền kỳ vọng và nhận được các dịch vụ và việc chăm sóc chất lượng cao. Điều quan trọng là quý vị biết kỳ vọng những gì đối với Eastern Health và quý vị có những trách nhiệm gì trong khi chúng tôi chăm sóc quý vị.

Eastern Health có nhiều cơ sở. Trong thời gian quý vị nằm viện, chúng tôi có thể cần chuyển quý vị đến cơ sở khác để quý vị được chăm sóc đúng theo nhu cầu. Chúng tôi cảm ơn quý vị trước cho sự hợp tác của quý vị.

Quý vị không nên đem theo đồ vật quý giá như đồ trang sức. Nếu được, quý vị nên nhờ người quý vị tin cậy đem tất cả đồ đạc quý giá của mình về nhà.

Bản Tôn chỉ về Chăm sóc Sức khỏe Úc mô tả các quyền hạn của bệnh nhân, người tiêu dùng và những người khác sử dụng hệ thống chăm sóc sức khỏe của Úc. Những quyền hạn này là cần thiết để bảo đảm luôn cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe an toàn và chất lượng cao.

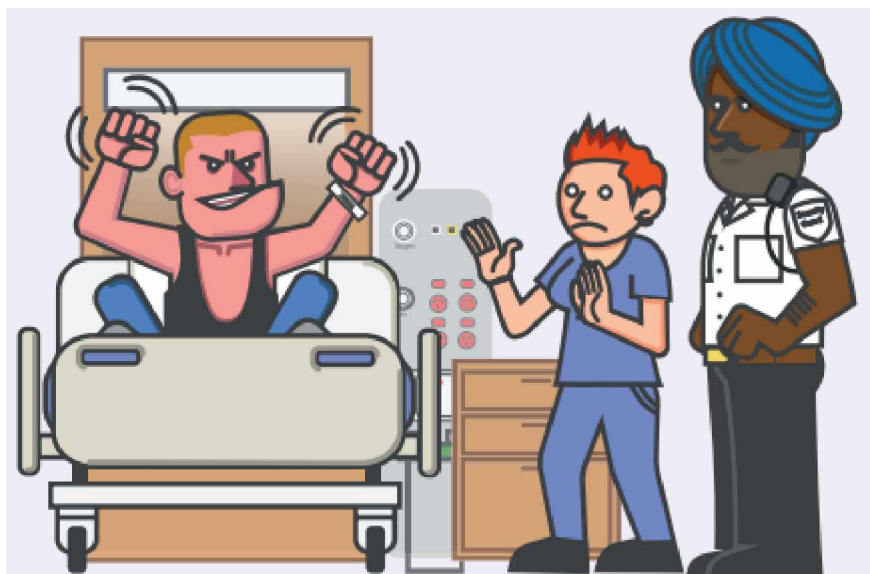
Eastern Health ủng hộ và cam kết với những nguyên tắc này.

QUÝ VỊ CÓ THỂ KỖ VỌNG NHỮNG GÌ ĐỐI VỚI EASTERN HEALTH	
QUYỀN HẠN CỦA QUÝ VỊ	ĐIỀU NÀY NGHĨA LÀ GÌ
Sử dụng	Quý vị có thể sử dụng các dịch vụ để đáp ứng nhu cầu chăm sóc sức khỏe của mình
An toàn	Quý vị nhận được dịch vụ y tế an toàn và chất lượng cao, được cung cấp bởi nhân viên chuyên nghiệp, thạo nghề và có năng lực
Tôn trọng	Chăm sóc được cung cấp thể hiện sự tôn trọng quý vị và văn hoá, niềm tin, giá trị và đặc điểm cá nhân của quý vị
Giao tiếp	Quý vị nhận được thông tin liên lạc cởi mở, kịp thời và thích hợp về việc chăm sóc sức khỏe của quý vị theo hình thức quý vị có thể hiểu
Tham gia	Quý vị sẽ được yêu cầu tham gia nhóm đưa ra các quyết định và lựa chọn đối với việc chăm sóc sức khỏe của quý vị
Sự riêng tư	Bảo đảm sự riêng tư cá nhân của quý vị được duy trì và xử lý hợp lý thông tin về sức khỏe cá nhân của quý vị và các thông tin khác
Nhận xét	Quý vị có thể đóng góp ý kiến hoặc khiếu nại về việc chăm sóc quý vị và mối quan tâm của quý vị được giải quyết đúng đắn và kịp thời

Là bệnh nhân, thân nhân hoặc người chăm sóc, quý vị cũng có trách nhiệm khi nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ chúng tôi. Các trách nhiệm của quý vị gồm có:

- Hợp tác với nhóm điều trị của quý vị bằng cách cung cấp thông tin về sức khỏe và hoàn cảnh có thể ảnh hưởng đến việc chăm sóc, điều trị hoặc nằm viện.
- Tham gia việc ra quyết định về việc chăm sóc sức khỏe của quý vị.
- Hợp tác với các chuyên viên chăm sóc sức khỏe về việc chăm sóc sức khỏe của quý vị.
- Đến dự tất cả các cuộc hẹn theo lịch và nếu không đến được, bảo đảm rằng quý vị thông báo cho bệnh viện hoặc dịch vụ liên quan biết kịp thời, nếu có thể.
- Không hút thuốc kể cả thuốc lá điện tử tại hoặc trong cơ sở của Eastern Health. Eastern Health chủ động khuyến khích và hỗ trợ bệnh nhân muốn giảm bớt hoặc bỏ thuốc lá.
- Hiểu rằng mọi người đều có quyền cảm thấy an toàn và được đối xử tôn trọng tại Eastern Health.
- Không đem theo vũ khí, ma túy hoặc bia rượu.
- Không cư xử hung hăng hoặc đe dọa.

Chúng tôi KHÔNG dung thứ hành vi hung hăng, đe dọa hoặc hành hung nhân viên và phá hoại tài sản của chúng tôi. Bệnh nhân và khách tới thăm có hành vi hung hăng hoặc đe dọa có thể bị mời ra về và có thể bị trình báo cảnh sát. Người vi phạm có thể bị truy tố.



ĐÓNG GÓP Ý KIẾN

Ý kiến đóng góp của quý vị quan trọng. Nếu có bất kỳ ý kiến đóng góp nào (khen ngợi, gợi ý hoặc phàn nàn) về trải nghiệm của quý vị tại Eastern Health, chúng tôi muốn nghe điều đó. Chúng tôi coi trọng ý kiến đóng góp của quý vị. **Nếu có mối quan tâm hoặc không hài lòng về bất kỳ khía cạnh nào của việc chăm sóc quý vị, trước tiên quý vị hãy nói chuyện với nhân viên quản lý buồng bệnh hoặc khu vực.**

Nếu vẫn còn quan ngại, quý vị hãy liên lạc với một trong những Cố vấn Quan hệ Bệnh nhân (Patient Relations Advisor) của chúng tôi số 1800 EASTERN (1800 327 8376). Quý vị không bị tính cước cuộc gọi.

Đôi khi người ta cảm thấy có thể sẽ bị đối xử khác đi nếu phàn nàn trong khi đang sử dụng một trong các dịch vụ của chúng tôi.

Nếu quý vị cảm thấy thoải mái hơn, quý vị có quyền đóng góp ý kiến sau khi quý vị đã xuất viện.

CẢM ƠN QUÝ VỊ

Chúng tôi xin cảm tạ các bệnh nhân và những thành viên trong sổ đăng ký người tiêu dùng đã tham gia soạn thảo tập sách này. Chúng tôi coi trọng phần đóng góp của bệnh nhân để nâng cao chất lượng và sự an toàn của sự chăm sóc do chúng tôi cung cấp.



Eastern Health cam kết lắng nghe ý kiến đóng góp của người tiêu dùng. Các thành viên trong sổ đăng ký người tiêu dùng của chúng tôi tham gia vào các ủy ban và các hoạt động cải tiến khác nhau. Nếu muốn đăng ký làm thành viên trong sổ đăng ký người tiêu dùng, xin quý vị gửi email cho Giám đốc Người tiêu dùng Tham gia & Trải nghiệm Bệnh nhân (Manager Consumer Participation & Patient Experience) tại feedback@easternhealth.org.au

Eastern Health được Hội Đồng Tiêu chuẩn Chăm sóc Sức khỏe Úc (Australian Council on Healthcare Standards) công nhận.

CÁC CƠ SỞ CỦA EASTERN HEALTH

- Bệnh viện Angliss
- Bệnh viện Box Hill
- Bệnh viện Healesville và Yarra Valley Health
- Bệnh viện Maroondah
- Trung tâm Peter James
- Wantirna Health
- Yarra Ranges Health

Muốn biết thêm thông tin về các dịch vụ của chúng tôi, xin quý vị gọi điện thoại cho Trung tâm Liên lạc Eastern Health số 1300 342 255.

easternhealth

easternhealth.org.au

© East Health 2017

Hình vẽ minh họa của Taehoon Gwag, Trợ lý Dịch vụ Bệnh nhân, Bệnh viện Box Hill

Bảo mật sự riêng tư của quý vị

Eastern Health cam kết bảo mật sự riêng tư của quý vị. Chúng tôi sẽ cẩn mật lưu trữ thông tin cá nhân của quý vị và chỉ tiết lộ thông tin về quý vị trong trường hợp bắt buộc hoặc được luật pháp cho phép. Chúng tôi tuân thủ luật thông tin và bảo mật liên quan. Nếu muốn biết thêm thông tin, xin quý vị hỏi nhân viên hoặc truy cập trang mạng của chúng tôi tại www.easternhealth.org.au
Eastern Health được Hội đồng Tiêu chuẩn Chăm sóc Sức khỏe Úc công nhận.

5 Arnold Street, Box Hill, Victoria 3128
1300 342 255

Nếu có bất cứ ý kiến đóng góp hoặc đề nghị nào về cách thức để cải tiến tờ thông tin này, xin quý vị liên lạc với Trung tâm Trải nghiệm Bệnh nhân tại địa chỉ thư điện tử (email) của chúng tôi: feedback@easternhealth.org.au hoặc gọi số 1800 327 837.