

رعايتك  
الصحية  
وسلامتك  
وحقوقك.

ان سلامتك والأهداف المرجوة من الرعاية الصحية بك هي أولوية قصوى بالنسبة لنا. ومن خلال تقاسم المعلومات عن احتياجاتك والأمور الهامة بالنسبة لك، سنتمكن جميعاً من اتخاذ أفضل قرارات الرعاية الصحية.



الرجاء إشعار طاقم العاملين إذا كنت بحاجة إلى مترجم فوري (شفهي) أو إذا أردت هذه المعلومات بلغتك المفضلة.



Interpreter

9496 6888

口译员 傳譯員

مترجم شفهي

نتقدم بالشكر لشركائنا الذين ساهموا في تطوير هذه النشرة.

## المحتويات

١	صناعة القرار سويًا
٢	التواصل معنا
٣	التعريف بالهوية
٣	السلامة الدوائية
٤	منع تجلط الدم
٤	منع تقرحات السرير (إصابات ضغط الفراش)
٥	منع السقوط أرضًا
٥	منع العدوى
٦	الهديان
٦	تغييرات تطرأ على حالتك
٧	تغذيتك
٨	حقوقك وواجباتك
٩	ماذا يمكن أن تتوقعه من مستشفى أوسين؟
١٠	الحقوق والواجبات
١١	مغادرة المستشفى
١١	معلوماتك
١٢	تقديم الملاحظات والتعليقات

## صناعة القرارات سوياً

نحن نريد لك أن تشعر بالراحة وأن تشاركنا كي نطلع على احتياجاتك وقيمك وخياراتك بصراحة ووضوح. ويمكننا سوياً أن نصنع القرارات بخصوص تزويدك بالرعاية الصحية التي تناسب احتياجاتك.

لمساعدتنا في مجال تزويدك بأفضل رعاية ممكنة:

- أخبرنا بالأمر الأكثر أهمية بالنسبة لك وبأهدافك وخياراتك
- أخبرنا إذا كنت بحاجة لمترجم شفهي أو مترجم لغة الصم "أوزلان" أو أي دعم آخر للتواصل
- أخبرنا إذا كانت لديك أي مخاوف بخصوص سلامتك أو العناية بك
- أخبرنا إذا كان وضعك يتدهور ويصبح نحو الأسوأ
- أخبرنا بمن تثق به كي يتخذ القرارات نيابة عنك إذا تعذر عليك اتخاذها بنفسك
- أخبرنا إذا كانت لديك خطة رعاية طبية متقدمة
- اترح الأسئلة حول فحوصاتك وعلاجك والإجراءات كي يساعدك ذلك على فهم خياراتك في مجال العناية الطبية بشكل أفضل
- اسأل عن الخيارات العلاجية الأخرى المتاحة لك
- اطلب منا أن نشرح لك أي معلومات لا تفهمها
- اطلب إجراء مكالمة (PACE) رفع وثيرة التحقق من العناية بالمريض ومُقدّم الرعاية إذا كنت قلقاً بشأن أحد الأجزاء (المزيد من المعلومات راجع الصفحة ٦).

سنزودك دورياً بأخر المستجدات حول وضعك وعلاجك أثناء مكوثك عندنا. وسنتخذ كل القرارات حول العناية بصحتك بالاشتراك معك.

إننا نشجعك على المشاركة والإنخراط قدر رغبتك وإرادتك في العناية بك وصناعة القرارات.



## التواصل معنا

لك الحق في معرفة كل شيء يتعلق بصحتك.

سيناقشك فريقك الطبي بخصوص ما يتعلق بالعاية بك، وقد تسمع شيئاً غير صحيح أو قد لا تفهمه. إذا حدث ذلك الرجاء إعلامنا بذلك كي نُصحح الأمر.

قد تكون التعليمات غير واضحة أحياناً أو تُشوشك. إذا كنت غير متأكد منها، الرجاء أن تطلب:

- أن تُكتب لك المعلومات خطياً
- تكرار المعلومات لك بحضور أحد أفراد أسرته أو مُقدّم الععاية
- أن يطرح أفراد أسرته أو مُقدّم الععاية الأسئلة نيابة عنك
- حضور مترجم فوري (شفهي) إذا كنت لا تفهم ما يُقال لك بالإنجليزية أو إذا كنت تعاني من الصمم أو من ضعف في السمع.

### لوح التواصل الخاص بي

اكتب أي سؤال أو رسالة تراودك على لوح التواصل الخاص بك.  
اللوح موجود بالقرب من سريرك.



## التعريف بهوية المريض

من الأهمية بمكان أن نعرف بعض المعلومات عنك كي نزودك بالعناية الملانمة.

- عند وصولك إلى المستشفى، يقوم طاقم العاملون بالتحقق من معلوماتك مثل اسمك وتاريخ الميلاد والعنوان - وذلك للمساعدة على التعريف بك
- سنطلب منك وضع اسوارة تعريف بالمريض أثناء مكوثك في المستشفى. الرجاء التحقق من صحة المعلومات في اسوارة التعريف بهويتك. وإذا كانت المعلومات غير صحيحة الرجاء إخطار العاملين بذلك
- سنسألك عما إذا تعاني من حساسية، وإذا كنت كذلك فسنعطيك اسوارة تعريف حمراء اللون
- سنتحقق من هويتك قبل إعطائك الأدوية وإجراء الفحوصات والإجراءات الطبية أو نقل الدم
- سنسألك عن اسمك كثيرًا أثناء وجودك في المستشفى للتأكد من عدم إرتكابنا الأخطاء
- سنسألك عما إذا كنت من سكان أستراليا الأصليين أو من سكان جزر مضيق توريز.

سنسألك عما إذا كنت من سكان أستراليا الأصليين أو من سكان جزر مضيق توريز. سيساعدنا ذلك على تزويدك بالعناية الصحية السليمة التي تراعي ثقافتك، ويمكننا ربطك ببرنامج نچارا - جارا المخصص للسكان الأصليين أثناء وجودك هنا.

## السلامة الدوائية

نحتاج للإطلاع على ما يتعلق بأدويةك المعتادة.

حرصًا على استعمال الأدوية بشكل سليم وآمن:

- أخبرنا عن أي حساسية أو تأثيرات جانبية حبال أي دواء
- أخبرنا بالأدوية التي تأخذها في البيت، بما في ذلك:
  - أدوية تُصرف بموجب وصفة طبية
  - أدوية من الصيدلية أو السوبرماركت أو مخزن المأكولات الصحية (كالفيتامينات أو المكملات مثلًا)
- أخبرنا عن أي دواء جديد تأخذه في المستشفى
- أخبرنا عن التأثيرات الجانبية للأدوية الجديدة.

سنحافظ على سلامة أي دواء تُحضره معك إلى المستشفى.

## منع تجلُّط الدم

يرتفع خطر تعرُّضك لجلطة الدم أكثر بكثير أثناء وجودك في المستشفى.

لتجنُّب تشكُّل جلطات الدم:

- استمر في الحركة إذا أمكن القيام بذلك
- اسأل عن التمارين الأساسية التي يمكنك القيام بها في سريرك أو الكرسي للحفاظ على قوتك.
- حتى إن التحريك البسيط والقليل للكاحل قد يُساعد
- أشرب السوائل حسب ما هو موصى به
- اسأل الطاقم الطبي عن الخطوات المُتخذة لمنع حدوث تجلُّط الدم أثناء مكوثك في المستشفى
- قد تعطيك حقنة أو أدوية من شأنها منع حصول جلطات الدم
- قد نطلب منك ارتداء الجوارب الضاغطة أو جهاز ضغط الهواء.

أخبر طاقم العاملين فوراً إذا:

- شعرت بالألم أو الورم أو الحرارة أو الاحمرار في ساقك
- ظهرت الشرايين القريبة من الجلد الخارجية للساق أكبر من المعتاد.

إذا تعرضت لألم في الصدر، ضيق في التنفُّس أو ظهور الدم عند السعال، يجب عليك طلب المساعدة فوراً.

## منع تقرحات السرير (إصابات ضغط الفراش)

ظهور تقرُّحات السرير في منطقة جلدية من الجسم بسبب الاستلقاء أو الجلوس في نفس الوضعية لفترة طويلة.

لتجنُّب ومنع تشكُّل تقرحات السرير:

- لا تجلس أو تستلق في نفس الموضع لفترة طويلة
- اطلب منا مساعدتك على الحركة إذا كانت وضعيتك غير مريحة
- لا تضغط بوزنك على الأطراف العظمية من جسمك (مثل كعب القدم أو أسفل العمود الفقري)
- تجنِّب الاستلقاء على تقرُّح جلدي ناجم عن ضغط الفراش
- نشفِّ الجلد جيداً وبدقة بعد الاستحمام
- رطبِّ جلدك بمرهم أو كريم للجلد غير مُعطَّر مرتين في اليوم.
- أخبرنا عن ظهور أي احمرار جلدي لديك.

قد نطلب منك استعمال جهاز لتخفيف الضغط مثل فراش الهواء أو وسادة/ طراحة مخصَّصة أو أحذية خاصة لمنع وتجنُّب تقرحات السرير.

## منع السقوط أرضاً

إن السقوط قد يُسبب في إصابات بالغة الخطورة والإعاقة.

لتجنب ومنع السقوط أرضاً:

- أحضِر معك إلى المستشفى إطار المشي الخاص بك أو العصا/العكاز
- أحضِر معك من المنزل نظاراتك أو جهاز السمع
- انتعل حذاء مُريح بمقاس جيد وأن يكون له كعب عريض ونعل جامد يمنع الإنزلاق
- احرص على معرفة موقع المرحاض
- لا تتسلق أبداً أعلى قضبان السرير
- تأكد من قدرتك على الوصول إلى جرس النداء
- عليك تشغيل الضوء كي تتمكن من الرؤية.

اطلب المساعدة حين نزولك من السرير أو المشي أو الذهاب إلى المرحاض.

## منع العدوى

هناك أشياء بسيطة يمكنك القيام بها لتخفيف خطر تعرضك للعدوى.

للمساعدة على منع إنتشار العدوى:

- أغسل يداك بالصابون بعد الذهاب إلى دورة المياه/ المرحاض
- استعمل الصابون الأخضر عند الاستحمام
- استعمل مناديل مسح البدان من صينية وجبتك قبل تناولك الطعام
- اطلب من طاقم العاملين شطف أياديهم
- اطلب من الزائرين شطف أياديهم أو استعمال معقم اليد عند الوصول وعند المغادرة أيضاً
- لا تلمس الضمادات أو الأنابيب
- اطلب من الأصدقاء أو أفراد العائلة المرضى أو المتوعكين عدم الزيارة.





## الهديان

إن الهديان تغيير يطرأ على الحالة العقلية وقد يُسبب في التشويش وتدني مستوى الإدراك والمعرفة للبيئة المحيطة بك.

طرق للمساعدة على تجنّب ومنع حصول الهديان:

- أحضر معك أشياء مألوفة مثل النظارات، أجهزة السمع، الملابس، الأحذية، الكتب، أوراق اللعب (كوتشينا)، الصور أو المأكولات
- استقبل الزوار بشكل دوري
- استعمل الساعة والروزنامة/ التقويم للمساعدة على تذكر الوقت والتاريخ.

كيف يمكن للعائلات المساعدة إذا ظهر الهديان عند المريض:

- أغمر المريض بالراحة والطمأنينة لأنه قد يكون خائفًا
- أطفئ الراديو أو التلفزيون لأن الصوت الناجم عنهما قد يجعل التشويش نحو الأسوأ
- أمضي الوقت مع المريض
- لا تُطفئ جهاز الإنذار في السرير أو الكرسي عندما تكون مع المريض
- أبلغ الممرضة بوقت مُغادرتك
- أبعد الكراسي والأشياء الأخرى عن درب المريض
- لا ترفع قضبان السرير نحو الأعلى.

هل يشعر المريض بالتشويش؟ لربما كان يتعرض للهديان. أخبرنا إذا لاحظت أي تغيير على سلوك المريض.

## تغييرات على وضعك وحالتك

نحن مُدربون لملاحظة التغييرات التي تطرأ على صحتك لكن ما من أحد يعرف جسمك أفضل منك أنت.

- أخبرنا إذا كنت تشعر بالتوَعك.
  - أخبرنا إذا شعرت إن وضعك يتدهور نحو الأسوأ.
  - تحدث إلى الممرضة المسؤولة أو إلى طبيبك إذا شعرت أنت أو مُقدم الرعاية لك بالقلق.
- إذا شعرت أنك ما تزال بحاجة للمساعدة إتصل بالرقم (90) من الهاتف الموجود عند السرير أو بالرقم 5000 9496 من هاتف خارجي للتحدّث إلى مقسم الهاتف في المستشفى واطلب مكالمة (بايس PACE) "رفع مستوى الشكوى من قِبَل المريض أو مُدّم الرعاية".
- سيقوم فريق رعاية صحية متخصصّ بالنظر في ما يُقلِّقك ويتقدّم ويتابع أحوالك.

## تغذيتك

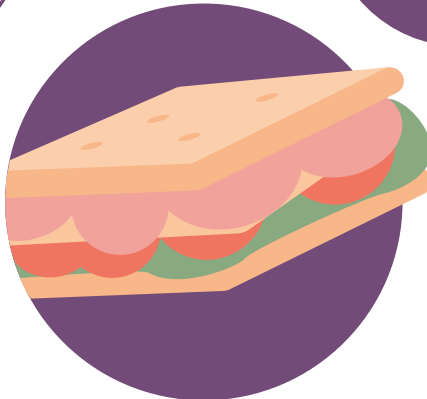
إن تناول الطعام الجيد يساعد على تجنب سوء التغذية والمضاعفات الأخرى كتقرحات السرير والفرش والسقوط أرضًا.

أخير الممرضة إذا كنت تعاني:

- حساسية تجاه أي طعام ولديك احتياجات غذائية خاصة
- تواجه صعوبات في الأكل مثل الصعوبة في البلع
- تحتاج للمساعدة في مجال قائمة الطعام وتناول الوجبات أو فتح عبوات الطعام والشراب
- خسارتك الوزن دون أن تحاول ذلك. اطلب أن يؤخذ وزنك أسبوعيًا
- تناول كمية أقل من نصف كمية الطعام المعتادة.

للتأكد من حصولك على التغذية الجيدة أثناء اقامتك لدينا:

- قم بتعبئة قائمة الطعام في الموعد المحدد يوميًا كي تحصل على الوجبة التي تريدها
- حافظ على الطاولة أعلى السرير خالية لاستقبال الوجبات
- أحضر معك طاقم الأسنان الاصطناعية واحرص على وضعها في فمك واستعمالها
- راجع الممرضة قبل استقبالك للطعام الوارد من الخارج. هناك أنظمة في المستشفى بخصوص سلامة الطعام.



## حقوقك وواجباتك كمريض

تصف الشريعة الأسترالية لحقوق الرعاية الصحية حقوق المرضى ونحن ملتزمون بتوفير الرعاية الآمنة ورفيعة الجودة.

من الأهمية بمكان أن نُبلغنا عن الأمور الآتية كي تساعدنا:

- تاريخك الطبي بما في ذلك الأدوية
- أعراضك
- أيّ حساسية قد تعاني منها
- أيّ متطلبات دينية أو ثقافية
- أي شيء آخر قد يساعد في العناية بك.

نطلب منك أن تُعامل كل شخص تلتقيه باحترام ولباقة. الرجاء احترام حقوق وأعراض الآخرين وممتلكات المستشفى أيضاً. الرجاء إخطار العاملين إذا كنت تريد مغادرة المستشفى ومحيطها.

نحن مستشفى تعليمي، مما يعني أن الطلاب قد يقوموا بتقديم بعض من العناية بك. وسنُخبرك دائماً إذا كان أحد الطلاب سيشارك في العناية بك. الرجاء إخطارنا إذا كنت تفضل عدم مشاركة الطالب.

إن مجمع أوستن الطبي (المستشفى) منطقة خالية من الدخان، وعليه يجب الإمتناع عن التدخين في محيط المستشفى. تحدّث إلى طبيبك خلال وجودك في المستشفى عن خطط واستراتيجيات لمساعدتك في الإقلاع عن التدخين.

نحن نمنع استعمال الكحول أو المخدرات (باستثناء ما يتم بموجب إشراف طبي).

لا تقبل مستشفى أوستن تحمّل المسؤولية بدل الأعراض التي تُفقد أثناء وجودك عندنا. احتفظ بمبلغ صغير من المال فقط وأترك الأشياء الثمينة بما فيها المجوهرات في البيت.

نحن لا نقبل السلوك العدواني أو التهديدي تجاه طاقم العاملين لدينا أو المرضى. وإذا كان سلوكك عدوانياً أو تهديدياً فإننا قد نطلب منك المغادرة وسنرفع تقرير بك إلى الشرطة.

## ماذا يمكن أن تتوقعه من مجمّع أوستن (مستشفى أوستن)؟

حقوقك	ماذا يعني ذلك
الوصول إلى الخدمات	يمكنك الوصول إلى الخدمات من أجل معالجة احتياجاتك في الرعاية الصحية.
السلامة	ستحصل على خدمات صحة آمنة ورفيعة الجودة تُقدّم من خلال مستوى مهني من الرعاية والمهارة والجدارة.
الاحترام	ستُظهر الرعاية المُقدمة الإحترام لك ولثقافتك ومعتقداتك وقيمك وسماتك الشخصية.
التواصل	سيتمّ التواصل معك بشكل صريح وفي أوانه وبطريقة ملائمة حول الرعاية الصحية بك وبطريقة يمكنك فهمها.
المشاركة	سيُطلب منك المشاركة في الفريق الذي سيتخذ القرارات والخيارات حول الرعاية الصحية بك.
الخصوصية	ستحظى خصوصيتك بالمراعاة والاحترام كما نحرص على التعامل مع معلوماتك الشخصية بطريقة ملائمة.
الملاحظات والتعليقات	يمكنك التعليق وتقديم الملاحظات حول الرعاية بك ورفع شكوى بشأنها وأن تتم معالجة ما يُقلقك بشكل صحيح ودون تأخير.

## حقوق وواجبات مُقدِّم الرعاية

إن مُقدِّم الرعاية هو شخص يقدم العناية والدعم لأفراد الأسرة والأصدقاء دون مُقابل مادي.

يحق لمُقدِّم الرعاية بعد موافقة وتصريح المريض أو بموجب توكيل قانوني طبي القيام بـ:

- المشاركة والاشتغال - أن يُعترف به كجزء من فريق الرعاية بالمريض
- صناعة القرارات - المشاركة في صناعة القرارات الخاصة برعاية المريض
- المعلومات - معرفة حالة المريض والاطلاع على خطط الرعاية الطبية
- الرعاية - المساعدة في العناية بالمريض إذا رغب في ذلك
- المرافعة والدفاع - دعم ومواظرة المريض أو رفع مقترحات عن المريض عند الضرورة.

بصفتك مُقدِّمًا للرعاية تقع على عاتقك مسؤولية:

- إبلاغنا عن العلاقة التي تربطك بالمريض
- تزويدنا بتاريخ مُفصَّل عن المريض إذا تعدَّر على المريض القيام بذلك.
- إبلاغنا بالمعلومات عن المريض التي ستساعدنا على العناية به بشكل أفضل
- العمل مع ودعم خطة الرعاية الطبية للمريض المُتفق عليها
- إبلاغنا إذا لاحظت تغييرًا قد طرأ على حالة المريض
- مساعدنا من أجل التخطيط لتخريج المريض من خلال إخطارنا بما يحتاج إليه كي يستقر في المنزل قبل مغادرته المستشفى
- الإصغاء واحترام وجهات نظر كل طاقم العاملين الذين يعتنون بالمريض.



## مغادرة المستشفى

للاستمرار في العناية بك بعد مغادرتك المستشفى، فإننا نحتاج إلى العمل اللصيق مع طبيبك العام (GP) ومزودي الرعاية الصحية الآخرين.

من الأهمية بمكان أن تزودنا ببيانات الاتصال الصحيحة لطبيبك العام وأي مزود آخر تراجع له لتزويدك بالرعاية الصحية.

- سيناقد فريق الرعاية الطبية خطة تخريجك من المستشفى معك ومع عائلتك/ مقدم الرعاية لك.
- ستتضمن خطتك التاريخ المتفق عليه ووجهة تخريجك (مثلاً، إلى المنزل أو مكان آخر).
- وسيعتمد ذلك على حالتك الشخصية وعلى احتياجات الرعاية المتواصلة.
- قد يبدأ نقاش التخرج في مرحلة مبكرة من مكوثك في المستشفى، وكلما بدأنا مبكراً في عملية التخطيط سيكون الإجراء سلساً لك ولعائلتك/ مقدمي الرعاية لك
- من الأهمية بمكان أن يتاح لك الدعم والرعاية الصحيحين عند مغادرتك المستشفى. تحدث إلى ممرضتك إذا كانت لديك مخاوف بخصوص تدبير أمورك في المنزل
- سنسعى إلى إرسال ملخص التخرج إلى طبيبك العام ضمن فترة ٢٤ ساعة
- الرجاء التحدث إلى أحد موظفينا في أقرب فرصة ممكنة إذا كانت لديك أي سؤال أو مخاوف.

## معلوماتك

تحتزم مستشفى أوستن خصوصيتك ونحن نقيّد بالقوانين ذات الصلة لاحترام سرية وخصوصية معلوماتك.

- لن نجمع سوى المعلومات التي نحتاج إليها من أجل تزويدك بالرعاية الصحية الجيدة أو لتنظيم وترتيب الخدمات لك عند ذهابك إلى المنزل.
- قد نقاسم معلومات نعنك مع منظمات خارجية، لكننا لن نقوم بذلك إلا بعد الحصول على تصريح منك أو إذا كان هناك قانون يسمح لنا أو يتطلب منا فعل ذلك. مثلاً، قد نقاسم المعلومات مع طبيبك العائلي (العام) أو دائرة الصحة، أو محكمة إذا كان ملفك مطلوباً
- في بعض الحالات، قد يكون لك حق بموجب القانون لترفض تقاسم معلوماتك مع الآخرين، وقد يؤثر ذلك على قدرتنا في تنظيم الخدمات من أجل الرعاية المتواصلة لك.
- يمكنك أن تطلب الاطلاع على معلوماتك وفق قانون حرية المعلومات، ويجب أن يكون طلبك خطياً. للمزيد من المعلومات واستمارة الطلب، راجع الموقع <http://www.austin.org.au/FOI>
- أو اتصل هاتفياً بالرقم 3103 9496 03.
- إذا شعرت أننا أخفقنا في احترام خصوصيتك، يمكنك الاتصال بشعبة تجربة وخبرات مرضانا. ارسل رسالة إلكترونية إلى [feedback@austin.org.au](mailto:feedback@austin.org.au) أو اتصل بالرقم 3566 9496 03.

## تقديم الملاحظات والتعليقات والشكاوى

نلتزم في تزويدك بخدمة تُلبي احتياجاتك الشخصية الأمانة والتي يمكن الاعتماد عليها. نعتقد أننا نقوم بعمل جيد، لكن هناك دائماً فسحة من أجل التحسين.

نحن نُقدّر ملاحظاتك وتعليقاتك لأنها تساعدنا على تحسين الرعاية التي نقدمها. إن الخطوة الأولى هي في تقديم الملاحظات والتعليقات والشكاوى إلى الشخص الذي يقدم لك الرعاية كالممرض (ة) أو الطبيب مثلاً. وسيساعدك الممرض أو الطبيب على بلوغ حل لمشكلتك وتقاسم تعليقاتك أو ملاحظتك مع الأشخاص المعنيين.

كما يمكنك تقديم التعليقات والملاحظات والشكاوى من خلال:

١. تعبئة "استمارة نحن نرحب بتعليقاتك وملاحظاتك"
٢. رسالة إلكترونية إلى [feedback@austin.org.au](mailto:feedback@austin.org.au)
٣. الاتصال بشعبة تجربة وخبرات المرضى على الرقم 03 9496 3566.

للمزيد من المعلومات حول تقديم التعليقات والملاحظات والشكاوى، زُر الموقع [www.austin.org.au/feedback](http://www.austin.org.au/feedback)



Austin Hospital/Olivia Newton-John  
Cancer Wellness & Research Centre

145 Studley Road  
Heidelberg Victoria 3084  
P. 03 9496 5000  
F. 03 9458 4779

Heidelberg Repatriation Hospital

300 Waterdale Road  
Ivanhoe Victoria 3079  
P. 03 9496 5000  
F. 03 9496 2541

Royal Talbot Rehabilitation Centre

1 Yarra Boulevard  
Kew Victoria 3101  
P. 03 9490 7500  
F. 03 9490 7501

Austin Health acknowledges the  
Traditional Custodians of the land  
and pays its respects to Elders past,  
present and emerging.

We celebrate, value and include  
people of all backgrounds, genders,  
sexualities, cultures, bodies and  
abilities.

[www.austin.org.au](http://www.austin.org.au)