

您的
护理，
安全和
权利

我们最重视您的安全和护理目标。通过了解您的需要和对您最重视的事情，我们可以共同做出最佳的医疗决定。



若需要口译员，或欲获得中文信息，请告诉医护人员。



☎ 9496 6888

口译员 傳譯員

INTERPRETE TERCÜMAN

ΔΙΕΡΜΗΝΕΑΣ

THÔNG DỊCH VIÊN ПРЕВДУВАЧ PREVODILAC

感谢我们的合作伙伴参与这本小册子的开发工作。

目录

共同做决定	1
与我们交流	2
识别身份	3
药物安全	3
预防血栓	4
预防褥疮（压疮）	4
预防跌倒	5
预防感染	5
谵妄	6
状况改变	6
营养	7
病人的权利和责任	8
Austin 医院能为您做什么？	9
照顾者的权利和责任	10
出院	11
您的信息	11
提供反馈	

共同做决定

舒坦地告诉我们您的需要、目标、价值观和喜好。为您的护理作最好的决定。

为了帮助我们给您提供最佳的照顾，请您：

- 告知我们您最重视什么、您的目标和喜好
- 告知我们您是否需要口译员、哑语传译或其他沟通上的支援
- 告知我们您对自身安全或护理的需要
- 告知我们您的病情是否在恶化
- 告知我们如果您无法自己作决定、谁是您信任和能为您作决定的人
- 告知我们您是否有预先护理计划
- 询问任何与检查、治疗和手术有关的事情
- 询问还有哪些治疗选项
- 要求我们解释任何您不明白的信息
- 如果你感到担心、可要求打「病人和护理人员升级电话」（PACE – Patient and Carer Escalation Call）（详情请参阅第 6 页）

在您留院期间，我们会定期提供有关您的病情和治疗的消息，与您一起作护理的决定。

我们鼓励您按自己的意愿参与护理和决策的过程。



与我们交流

您有权得知有关您的健康的一切信息。

您的医疗团队会与您商讨有关您的护理事项。如果您听不到正确或不明白的信息，请告知我们，我们会予以解决。

若您对某些信息不清楚或任何不确定之处，请您要求：

- 医护人员提供书面信息
- 医护人员在家人或照顾者在场时复述信息
- 家人或照顾者替您提问
- 医护人员为听不懂英文、耳聋或听力受损的您提供翻译服务

我的通讯板

在通讯板写下任何问题或信息。

通讯板在床边。



识别身份

为了能提供合适的护理，让我们认识您是很重要的。

- 在您到达的时候，工作人员会核实您的信息（例如：名字、出生日期和地址）以识别您的身份
- 在留院期间，我们会要求您戴上身份环。请您检查身份环上的信息是否正确。如果信息错误，请告知工作人员。
- 我们会问您是否有过敏情况。如果有，我们会给您佩戴红色的身份环
- 在给您药物、检查、手术或输血之前，我们都会核实您的身份信息
- 在您留院期间，我们会多次确认您的身份，以确保我们不会出错
- 我们会问您是否原住民或托雷斯海峡岛岛民

我们会问您是否原住民或托雷斯海峡岛岛民。

这有助于我们从文化安全的角度为您提供护理。我们可以让您与 Ngarra Jarra 项目联系。

药物安全

我们需要知道您常服的药物。

为了安全用药：

- 告诉我们你是否对任何药物过敏，或曾出现过副作用
- 告诉我们您在家服用什么药物，包括：
 - 处方药
 - 来自药房、超市或保健食品商店的药物（比如各种维生素或补充品）
- 了解您在医院服用的新药物
- 了解新药的副作用

我们会安全地存放您带到医院的药物。

预防血栓

住院时，发生血栓的风险会比较高。

为避免血栓形成：

- 要保持活动
- 向我们查询有关在床上或椅子上做的运动，维持您的体力锻炼，就算只是小幅度的脚踝转动也是好的
- 根据建议饮用
- 向医护人员了解住院间预防血栓的措施
- 我们可能会替您打针或给您药物，以预防血栓
- 我们或会让您穿上压力袜子或使用空气压缩设备

如有以下情况，立即告诉医护人员：

- 您感到腿部疼痛、肿起、发热或是发红
- 您的腿部皮下静脉较正常粗大

如果您有心口痛、呼吸短促或是咳血，须立即寻求帮助。

预防褥疮（压疮）

长期以同一姿势躺卧或坐着会导致皮肤受损，造成褥疮。

要预防褥疮：

- 不要长时间以同一姿势坐着或躺卧
- 如感不适，请要求我们协助您转动身子
- 减少身体骨骼较突出的地方所承受的重量（例如您的脚跟或尾骨）
- 避免压着褥疮
- 沐浴后彻底擦干皮肤
- 一天两次涂上没有香味的润肤膏或身体乳液
- 皮肤变红要告诉我们

我们或会要求您使用减压设备，比如气垫、软垫或者是特别的鞋子，预防褥疮。

预防摔倒

摔倒可以导致严重受伤及残障。

为了避免摔倒：

- 把您的助行架或拐杖带到医院
- 随身携带您的眼镜或助听器
- 穿舒服合脚、粗跟结实和防滑的平底鞋
- 了解卫生间的位置
- 切勿攀越床栏
- 确保传呼铃伸手可及
- 开灯照明

需要下床、走动或上厕所时求助。

预防感染

简单的措施就可减低感染的风险。

为了预防感染传播：

- 如厕后用肥皂洗手
- 淋浴时使用绿色皂液
- 用餐前，使用随餐奉上的消毒湿巾擦手
- 要求医护人员洗手
- 要求访客到达和离开时洗手或使用消毒搓手液
- 别触摸绷带或管子
- 身体不适者不要来探访



谵妄

谵妄是精神情况的改变，可以导致神志不清和减少对周边环境的认知能力。

有助预防谵妄症的一些方法：

- 带上病人熟悉的物件，例如：眼镜、助听器、衣服、鞋子、书本、游戏卡、照片或食物
- 有固定的探访人士
- 设置时钟和日历，以便病人查看时间和日期

谵妄症加剧时，家人可以：

- 在病人感到害怕时加以安慰
- 关掉收音机或电视，噪音可使神志更不清
- 花时间陪伴所爱之人
- 在病人身边时，不要关掉床或椅子上的警报器
- 离开时跟护士打个招呼
- 挪走挡道的椅子或杂物
- 不要竖起床边的栏杆

所爱之人神志不清吗？这可能是谵妄症。您若察觉所爱之人为有异，请告诉医护人员。

状况改变

虽然医护人员受过培训，观察您的健康是否有变，但您是最了解自己的身体情况的人。

- 如感不适，请告诉医护人员
- 若觉得身体状况越来越差，请告诉医护人员
- 若有担心，请告诉当值护士或医生

若您还需要帮忙，请用床边电话拨打 90 或 9496 5000 跟总机通话。要求转接「病人和照顾者升级电话」（PACE – Patient and Carer Escalation）。

我们有专门医疗团队调查您所提出的事项。

营养

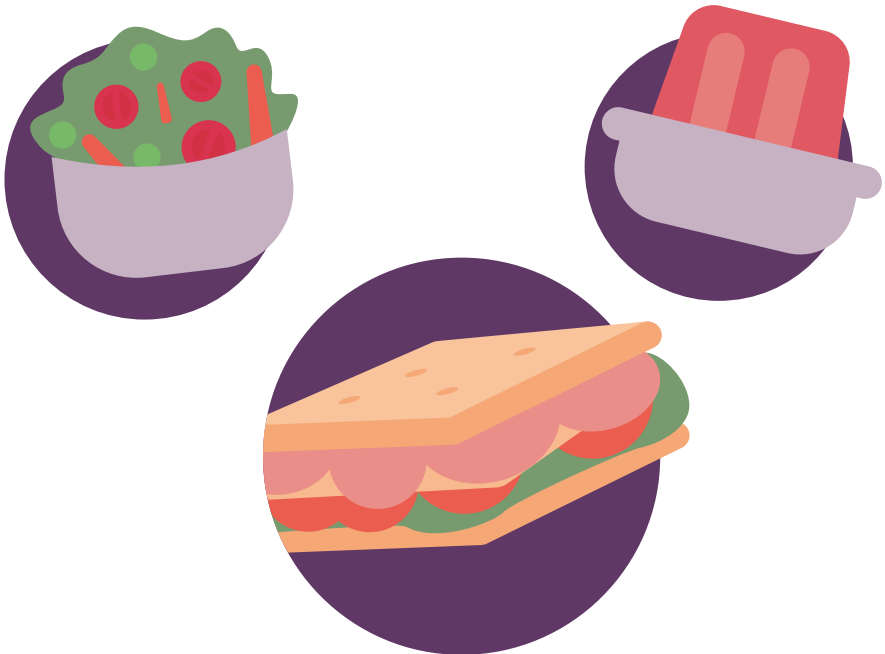
良好的饮食有助预防营养不良和其他并发症，例如褥疮和摔倒。

有以下情况，请告诉护士：

- 对食物过敏或有特别膳食需求
- 进食有困难，例如吞咽有问题
- 点餐、用餐或打开餐饮包装需要帮忙
- 非故意减肥但体重下降。请要求每周量体重
- 食欲减半

确保住院期间摄取足够营养：

- 每天准时点餐
- 用餐时间，勿在放餐桌上摆放杂物
- 记得戴上假牙
- 医院有食物安全规定，享用外来食物前请先问护士查询。



病人的权利及责任

《澳大利亚医护权利章程》概述了病人的权利。我们致力提供安全及高质量的护理。

请您务必告诉我们：

- 您的病史以及服用的药物
- 您的症状
- 您是否对任何物质过敏
- 任何宗教或文化上的特别要求
- 任何可能对您的护理有帮助的事项

我们请您尊重他人并礼貌待人。请尊重他人的权利及财物。若离开医院范围，请通知医院员工。

我们是教学医院，学生可能为您提供护理。若有学生参与您的护理，我们一定会告诉您。如您不想有学生参与，请通知我们。

Austin 医院是禁烟的。请勿在医院范围内吸烟。在留院期间，您可以向医生询问有助戒烟的策略。

我们禁止酒精和药物的使用（除医疗监督下）。

在 Austin 医院期间若丢失物品，我们不承担责任。请随身只携带少量金钱。把珠宝等贵重物品留在家中。

我们不容忍对员工或病人有攻击性或威胁性的行为。若您做出攻击性或威胁性的行为，我们可能要求您离开并向警方报告。

Austin 医院能为您做什么？

您的权利	这意味着什么
使用权	根据您的需求，获得相应的医疗服务
安全	您将获得由专业，高水平的医护人员提供的安全和高质量医疗服务。
尊重	我们提供的医护服务尊重您的文化、信仰、价值观和和人特质。
沟通	我们以您能理解的方式，为您提供医护方面透明、及时和适切的沟通。
参与	医护团队邀请您的参与，共同为您的医护作决定及选择。
隐私	您的隐私会受到保护，个人信息得到妥善处理。
反馈	您可以发表意见或投诉，我们会及时和妥善的处理有关事项。

照顾者的权利和责任

照顾者是无偿地为家人和朋友提供护理的人。

获得病人同意或永久医疗授权书的照顾者拥有以下权利：

- 参与 – 照顾者是护理团队的一员
- 作决定 – 一起为病人护理的作决定
- 信息 – 了解病人的情况和护理方案
- 护理 – 您可以帮忙照顾病人
- 提倡 – 有需要的情况下，支持病人或替病人决定护理或治疗

照顾者有责任：

- 告知医院您和病人之间的关系
- 在病人不能够的情况下，为医院提供病人的详细病史
- 告诉我们病人的信息，让我们为病人提供更优质的护理服务
- 遵照和支持病人认同的护理方案
- 若察觉病人情况有变，请告诉医护人员
- 在病人出院前，告诉我们病人家里需要做出什么改动，有助医院为病人定立出院方案
- 尊重并聆听医护人员的意见



出院

为了提供出院后续护理，医院需要与家庭医生和其他医疗服务人员紧密合作。

提供家庭医生和其他医疗服务人员的正确联系信息是重要的。

- 医疗团队会和您与您的家人/照顾者商讨您的出院计划
- 出院前定好出院日期和目的地（例如：家或其他地方）。计划根据情况和护理需求因人而异
- 有关出院的讨论可以在住院早期开始。我们越早作出计划，出院程序对您、家人和照顾者就越顺利
- 出院时有适当的帮助和护理是重要的。若对回家有任何顾虑，请告诉护士
- 出院总结会尽量在 24 小时内发给您的家庭医生
- 有问题或顾虑请尽快联系医护人员

您的信息

Austin 医院尊重个人隐私。我们遵守隐私法，保护个人信息与隐私。

- 我们收集信息，只为提供优质的医疗护理，或为您安排出院后续护理服务
- 我们可能向其他机构披露您的信息。我们只会在获得同意/法律允许或要求时才这么做。例如：和家庭医生或卫生部门分享您的信息，或法庭要求得到您的记录
- 在某些情况下，您有权依法拒绝共享信息，但这可能会影响后续护理的安排
- 您可以根据信息自由法（FOI）要求取得您的信息。要求必须以书面方式成交。欲知详情，请浏览 www.austin.org.au/FOI 或致电 9496 3103
- 若认为我们未能尊重您的隐私，可以联系病人体验中心。电邮至 feedback@austin.org.au 或致电 9496 3566

提供反馈

我们竭诚提供可靠、安全和以人为本的护理。我们不但提供优质服
务，还精益求精，力求最好。

我们重视您提出的宝贵意见，您的意见有助我们改善护理服务。您应先向护理人员表达
意见，例如护士或医生。这有助医护人员解决问题和把意见转到相关人员。

这有助医护人员解决问题和把意见转到相关人员。

您也可以透过以下方式提供反馈：

1. 填写意见书 [We welcome your feedback form]
2. 电邮至 feedback@austin.org.au
3. 致电病人体验中心：03 9496 3566

欲知详情，请浏览 www.austin.org.au/feedback



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

145 Studley Road
Heidelberg Victoria 3084
电03 9496 5000
传03 9458 4779

Heidelberg Repatriation Hospital

300 Waterdale Road
Ivanhoe Victoria 3079
电03 9496 5000
传03 9496 2541

Royal Talbot Rehabilitation Centre

1 Yarra Boulevard
Kew Victoria 3101
电03 9490 7500
传03 9490 7501

Austin 医院认可这片土地
的传统守护者，我们尊敬
过去、现在和新产生的长
老们。

我们弘扬、重视并包容各
种背景、性别、性取向、
文化、体型和能力的人。

www.austin.org.au