

**La vostra
assistenza
sanitaria,
sicurezza e
diritti**

La vostra sicurezza e i vostri obiettivi sanitari sono la nostra massima priorità. Condividendo le vostre esigenze e ciò che è più importante per voi, insieme possiamo prendere migliori decisioni in materia di salute.



Fate sapere al personale se avete bisogno di un interprete o se avete bisogno di queste informazioni nella vostra lingua preferita.



☎ **9496 6888**

口译员 傳譯員

INTERPRETE TERCÜMAN

ΔΙΕΡΜΗΝΕΑΣ

THÔNG DỊCH VIÊN

ΠΡΕΒΕΔΥΒΑЧ

PREVODILAC

Ringraziamo i nostri consumatori partner che hanno partecipato allo sviluppo di questa brochure.

Indice

Prendere decisioni insieme	1
Comunicare con noi	2
Identificazione	3
Sicurezza dei farmaci	3
Prevenire i coaguli	4
Prevenire le piaghe da decubito	4
Prevenire le cadute	5
Prevenire le infezioni	5
Il delirio	6
Cambiamenti delle vostre condizioni	6
L'alimentazione	7
Diritti e responsabilità dei pazienti	8
Cosa aspettarsi da Austin Health	9
Diritti e responsabilità dei badanti	10
La dimissione	11
Le vostre informazioni	11
Fornire riscontro	12

Prendere decisioni insieme

Vogliamo che vi sentiate a vostro agio nel condividere apertamente i vostri bisogni, obiettivi, valori e preferenze. Insieme possiamo prendere decisioni sulla vostra assistenza sanitaria su misura per voi.

Per aiutarci a fornire le migliori cure possibili:

- Fateci sapere cosa è più importante per voi, i vostri obiettivi e preferenze
- Fateci sapere se avete bisogno di un interprete, un interprete Auslan o altri supporti per la comunicazione
- Fateci sapere se avete preoccupazioni circa la vostra sicurezza o le cure
- Fateci sapere se le vostre condizioni stanno peggiorando
- Fateci sapere di chi vi fidereste a prendere decisioni per voi, nel caso in cui non foste in grado di farlo
- Fateci sapere se avete un programma di disposizioni anticipate di trattamento
- Fateci domande su test, terapie e procedure per aiutarvi a capire meglio le vostre opzioni di assistenza sanitaria
- Chiedeteci quali altre opzioni di trattamento sono disponibili per voi
- Chiedeteci di spiegarvi qualsiasi informazione che non capite
- Richiedete una chiamata di escalation per pazienti e badanti (PACE) se siete preoccupati per una persona cara (vedere pagina 6 per maggiori informazioni).

Durante la vostra permanenza vi forniremo aggiornamenti regolari sulle vostre condizioni e sulle terapie. Prenderemo tutte le decisioni sulla vostra assistenza sanitaria con voi.

Vi incoraggiamo a essere coinvolti/e come preferite nelle vostre cure e nel processo decisionale.



Comunicare con noi

Avete il diritto di sapere ogni cosa che riguarda la vostra salute.

La vostra équipe curante discuterà con voi delle vostre cure. Potreste sentire qualcosa che non è corretto o che non capite. Se questo accade, vi preghiamo di farcelo sapere in modo che lo possiamo rettificare.

Talvolta, le istruzioni che diamo possono essere poco chiare oppure confuse; in tal caso, vi preghiamo di richiedere che:

- Le informazioni siano messe per iscritto
- Le informazioni vengano ripetute quando è presente un membro della famiglia o chi si prende cura di voi
- I membri della vostra famiglia o chi si prende cura di voi possano fare domande per voi
- Un interprete sia presente, se non capite ciò che viene detto in inglese, oppure se avete problemi di udito.

La lavagna per le comunicazioni

Scrivete tutte le domande o i messaggi che avete sulla lavagna per le comunicazioni. La lavagna è appesa vicino al letto.



Identificazione

Per potervi fornire un'assistenza adeguata, è importante che otteniamo alcune informazioni su di voi.

- Al vostro arrivo, il personale controllerà le vostre informazioni - nome, data di nascita e indirizzo - per aiutarci ad identificarvi
- Vi chiederemo di indossare un braccialetto identificativo durante la degenza. Per favore, controllate che le informazioni sul braccialetto siano corrette. Se sono sbagliate, per favore informate il personale
- Vi chiederemo se avete delle allergie. In tal caso vi daremo un braccialetto rosso da indossare
- Controlleremo la vostra identificazione prima di somministrare farmaci, test, procedure o trasfusioni di sangue
- Vi chiederemo chi siete molte volte durante la vostra degenza per essere sicuri di non commettere errori
- Vi chiederemo se vi identificate come persona Aborigena o Isolano/a dello Stretto di Torres.

Vi chiederemo se vi identificate come persona Aborigena o Isolano/a dello Stretto di Torres, per aiutarci a fornirvi le cure più culturalmente appropriate. Possiamo connettervi con il nostro programma Ngarra Jarra mentre siete ricoverati presso Austin Health.

Sicurezza dei farmaci

Dobbiamo sapere quali farmaci prendete di solito.

Per un corretto e sicuro utilizzo di medicinali:

- Informateci di allergie o effetti collaterali riscontrati con alcuni farmaci
- Informateci di medicinali che prendete a casa, tra cui:
 - Medicinali soggetti a prescrizione medica
 - Medicinali acquistati presso farmacie, supermercati o negozi di prodotti naturali (ad esempio vitamine e integratori)
- Chiedeteci informazioni sui nuovi medicinali che vi stiamo somministrando in ospedale
- Chiedeteci informazioni sugli effetti collaterali dei nuovi medicinali.

Terremo al sicuro i farmaci che portate da casa.

Prevenire i coaguli di sangue

Il rischio di coaguli di sangue aumenta quando si è ricoverati in ospedale.

Per evitare la formazione di coaguli di sangue:

- Continuate a muovervi quando possibile
- Chiedete quali esercizi di base potete fare nel vostro letto o su una sedia, per mantenere le vostre forze. Anche piccole rotazioni della caviglia possono aiutare
- Bevete liquidi seguendo le raccomandazioni
- Chiedete al personale medico quali misure vengono adottate per prevenire i coaguli di sangue durante la vostra degenza
- Per la prevenzione dei coaguli di sangue, potremmo dover somministrare un farmaco o fare un'iniezione
- Potremmo chiedervi di indossare calze a compressione graduata o un dispositivo ad aria compressa

Informate il personale immediatamente, se:

- Notate dolore, gonfiore, calore o rossore nelle gambe
- Le vene che ricoprono la superficie delle gambe sembrano ingrossate.

Se notate dolore al petto, respiro corto/affanno o tosse sanguine, chiedete immediatamente aiuto.

Prevenire le piaghe da decubito (lesioni da pressione)

La piaga da decubito è un'area di lesione cutanea causata dallo stare sdraiati o seduti nella stessa posizione per troppo tempo.

Per prevenire le piaghe da decubito:

- Non state seduti/e o sdraiati/e nella stessa posizione per troppo tempo
- Se siete scomodi/e, chiedeteci di aiutarvi a muovervi
- Non mettete peso su parti del corpo ossute, come talloni o coccige
- Evitate di poggiare su una piaga da decubito
- Asciugate bene la pelle dopo la doccia
- Mantenete la pelle idratata, usando una crema o lozione senza profumazione due volte al giorno
- Informateci se notate rossore sulla pelle.

Per aiutarvi a prevenire le piaghe da decubito, potremmo chiedervi di usare un dispositivo per alleviare la pressione, come un materasso ad aria, un cuscino o calzature speciali.

Prevenire le cadute

Le cadute possono causare infortuni gravi e disabilità.

Per prevenire le cadute:

- Portate in ospedale il vostro bastone o il deambulatore
- Portate occhiali e apparecchi per l'udito da casa
- Indossate calzature anti-scivolo comode, dotate di tacco largo e basso
- Assicuratevi di sapere dove si trova il bagno
- Non arrampicatevi sulle sponde del letto
- Assicuratevi di poter raggiungere il pulsante d'emergenza (*call bell*)
- Accendete le luci per vedere meglio.

Chiedete aiuto prima di alzarvi dal letto, camminare o andare in bagno.

Prevenire le infezioni

Ci sono cose semplici che potete fare per ridurre il rischio di infezioni.

Per aiutare a fermare la diffusione delle infezioni:

- Lavatevi le mani con acqua e sapone dopo aver usato il bagno
- Usate il sapone verde per fare la doccia
- Usate la salviettina per le mani dal vassoio dei pasti prima di mangiare
- Chiedete al personale di lavarsi le mani
- Chiedete ai visitatori di lavarsi le mani o di usare un disinfettante per le mani quando arrivano e quando vanno via
- Non toccate bende o tubi
- Chiedete ad amici o familiari che non stanno bene di non farvi visita.



Il delirio

Il delirio è un cambiamento dello stato mentale che può causare confusione e una riduzione della consapevolezza dell'ambiente circostante.

Come aiutare a prevenire il delirio:

- Portare oggetti familiari come occhiali, apparecchi acustici, vestiti, scarpe, libri, carte da gioco, fotografie o cibo
- Ricevere regolari visite
- Usare un orologio e un calendario per ricordarsi l'ora e la data.

In caso di delirio, le famiglie possono aiutare in questi modi:

- Fornendo conforto alla persona amata, perché potrebbe avere paura
- Spegnendo la radio o la TV, poiché il rumore può peggiorare la confusione
- Passando del tempo con la persona amata
- Non spegnendo l'allarme del letto o della sedia quando si è con la persona amata
- Avvertendo il personale quando si lascia la camera
- Spostando le sedie e tenendo la zona intorno al letto in ordine e libera
- Non alzando le sponde del letto.

Se la persona a voi cara sembra confusa, potrebbe essere in preda al delirio. Fateci sapere se notate dei cambiamenti nel loro comportamento.

Cambiamenti delle vostre condizioni

Siamo addestrati a notare i cambiamenti nella vostra salute, ma nessuno conosce il vostro corpo meglio di voi.

- Fateci sapere se non vi sentite bene
- Fateci sapere se pensate che la vostra condizione stia peggiorando
- Parlate con l'infermiera responsabile o con il vostro medico se voi o chi si prende cura di voi è preoccupato.

Se avete ancora bisogno di aiuto, chiamate il 90 dal telefono sul vostro comodino, oppure il numero 9496 5000 da un telefono esterno per parlare con il centralino;

richiedete una chiamata PACE (*Patient and Carer Escalation*). Un'équipe curante specializzata esaminerà le vostre preoccupazioni e le vostre condizioni.

L'alimentazione

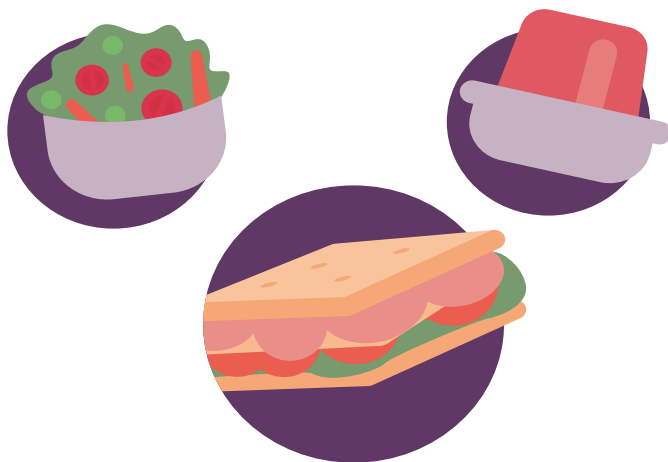
Mangiare bene può aiutare a evitare la malnutrizione e altre complicazioni come le piaghe da decubito e le cadute.

Informate gli infermieri se:

- Avete allergie alimentari e particolari esigenze dietetiche
- Avete difficoltà con l'alimentazione, come ad esempio problemi di deglutizione
- Avete bisogno di aiuto per completare il menu, mangiare, o per aprire le confezioni di cibo e bevande
- Avete perso peso senza provarci; chiedete di essere pesati/e settimanalmente
- Avete mangiato meno della metà del cibo rispetto al solito.

Per assicurare una buona nutrizione durante la degenza:

- Compilate il menu in tempo ogni giorno, in modo da ottenere il pasto scelto
- Tenete libero il tavolo sopra il letto per i pasti
- Portate la dentiera in ospedale e assicuratevi di indossarla
- Controllate con gli infermieri se è possibile farsi portare del cibo dall'esterno, poiché ci sono regolamenti di sicurezza alimentare in ospedale.



Diritti e responsabilità dei pazienti

La *Australian Charter of Healthcare Rights* (lo statuto australiano dei diritti sanitari) descrive i diritti dei pazienti. Ci impegniamo a fornire cure sicure e di alta qualità.

Per aiutarci, è importante che ci parliate:

- Della vostra storia medica, compresi i farmaci che prendete
- Dei vostri sintomi
- Di eventuali allergie che potreste avere
- Di qualsiasi esigenza religiosa o culturale
- Di qualsiasi altra cosa che potrebbe assisterci nelle vostre cure.

Vi chiediamo di trattare tutte le persone che incontrate con rispetto e cortesia. Vi preghiamo di rispettare i diritti e i beni degli altri e dell'ospedale. Vi preghiamo di avvisare il personale se intendete lasciare l'area dell'ospedale.

Siamo un ospedale universitario. Questo significa che gli studenti possono fornire alcune delle vostre cure. Vi diremo sempre se uno studente sarà coinvolto nelle vostre cure. Per favore, fateci sapere se preferite che uno studente non sia coinvolto.

All'Austin Health non si fuma in nessun luogo all'interno dell'ospedale. Parlate con il vostro medico delle strategie per aiutarvi a smettere di fumare mentre siete in ospedale.

Proibiamo l'uso di alcool o droghe (se non sotto stretto controllo medico).

L'Austin Health non accetta responsabilità per oggetti persi durante la vostra permanenza con noi. Tenete con voi solo piccole quantità di denaro. Lasciate a casa gli oggetti di valore, compresi i gioielli.

Non tolleremo comportamenti aggressivi o minacciosi nei confronti del nostro personale o dei pazienti. Se vi comportate in modo aggressivo o minaccioso vi chiederemo di andarcene e sposteremo denuncia alla polizia.

Cosa aspettarsi da Austin Health

I vostri diritti	Cosa significa
Accesso	Potete accedere a servizi che soddisfano le vostre esigenze sanitarie.
Sicurezza	Riceverete servizi sanitari sicuri e di alta qualità, forniti con cura professionale, abilità e competenza.
Rispetto	L'assistenza fornita mostra rispetto per voi e la vostra cultura, le vostre credenze, i valori e le caratteristiche personali.
Comunicazione	Riceverete una comunicazione aperta, tempestiva e appropriata sulla vostra assistenza sanitaria, in un modo che potete capire.
Partecipazione	Vi sarà chiesto di partecipare con l'équipe curante nel prendere decisioni e scelte sulla vostra assistenza sanitaria.
Privacy	Manteniamo la vostra privacy e assicuriamo la corretta gestione delle vostre informazioni personali.
Commenti	Potete commentare o lamentarvi delle vostre cure, e le vostre preoccupazioni saranno trattate in modo adeguato e tempestivo.

Diritti e responsabilità dei badanti

Un badante è qualcuno che fornisce assistenza e supporto non retribuiti a famigliari e amici.

Con il consenso del paziente o tramite la Procura Medica Permanente (Medical Enduring Power of Attorney) i badanti hanno il diritto a:

- Inclusione - essere riconosciuti come parte dell'equipe curante
- Prendere decisioni - partecipare alle decisioni sulla cura del paziente
- Informazione - conoscere le condizioni del paziente e i piani di cura
- Assistenza - aiutare ad assistere il paziente se lo si desidera
- Patrocinio - supportare il paziente a prendere decisioni o fornire raccomandazioni se necessario.

In qualità di badante, le vostre responsabilità includono:

- Dirci qual è il vostro rapporto con il paziente
- Darci un'anamnesi dettagliata del paziente, se loro non sono in grado di farlo
- Darci informazioni sul paziente che ci aiuteranno a curarlo/a meglio
- Lavorare con e sostenere il programma di cure concordato con il paziente
- Farci sapere se notate un cambiamento nelle condizioni del paziente
- Aiutarci a pianificare la dimissione del paziente facendoci sapere cosa deve essere organizzato a casa prima che il paziente lasci l'ospedale
- Rispettare e ascoltare le opinioni del personale che si prende cura del paziente.



La dimissione

Per continuare le vostre cure dopo che avete lasciato l'ospedale, abbiamo bisogno di lavorare a stretto contatto con il vostro medico di base (GP) e altri fornitori di assistenza sanitaria.

È importante che ci forniate i dati corretti per contattare il vostro medico di base e qualsiasi altro fornitore di assistenza sanitaria di cui vi avvalete.

- La vostra équipe curante discuterà il vostro piano di dimissione con voi e con famigliari e badanti
- Il vostro piano includerà la data concordata e la destinazione della dimissione (per esempio, casa o altrove). Questo dipenderà da ogni situazione individuale e dalle vostre esigenze di assistenza sanitaria
- Le discussioni sulla dimissione possono iniziare presto durante la vostra degenza in ospedale. Prima possiamo iniziare a pianificare, più agevole sarà il processo per voi e per i vostri famigliari/badanti
- È importante che abbiate il giusto supporto e la giusta assistenza quando lasciate l'ospedale. Parlate con gli infermieri se avete qualche preoccupazione per il rientro a casa
- Ci prefiggiamo di inviare la vostra lettera di dimissione al vostro medico di famiglia entro 24 ore
- Rivolgetevi ad un membro del personale il prima possibile, in caso di domande o dubbi.

Le vostre informazioni

Austin Health rispetta la vostra privacy. Adempiamo alle leggi vigenti per proteggere la vostra riservatezza e la privacy delle vostre informazioni.

- Raccogliamo solo le informazioni di cui abbiamo bisogno per fornirvi un'assistenza sanitaria di qualità o per organizzare i servizi per voi quando lascerete l'ospedale
- Potremmo condividere le vostre informazioni con organizzazioni esterne. Lo faremo solo se avrete fornito il vostro consenso o se c'è una legge che ci permette o ci richiede di farlo. Per esempio, possiamo condividere le informazioni con il vostro medico di base, il Ministero della Salute, o un tribunale in caso ci venga richiesta la vostra cartella clinica
- In alcune circostanze, avete il diritto per legge di rifiutare la condivisione delle vostre informazioni. Questo può influire sulla nostra capacità di organizzare i servizi per le vostre cure continuative

- Potete chiedere di accedere alle vostre informazioni in base al *Freedom of Information Act* (Legge sulla libertà d'informazione). La vostra richiesta deve essere fatta per iscritto. Per maggiori informazioni e per il modulo di richiesta, visitate www.austin.org.au/FOI o telefonate al numero 03 9496 3103
- Se ritenete che non abbiamo rispettato la vostra privacy, potete contattare la nostra *Patient Experience Unit* (Ufficio per l'esperienza dei pazienti) all'E-mail feedback@austin.org.au o telefonando allo 03 9496 3566.

Fornire riscontro

Ci impegnamo a fornirvi un'assistenza sanitaria affidabile, sicura e incentrata sul paziente. Pensiamo di fare un buon lavoro, ma c'è sempre spazio per migliorare.

Appreziamo il vostro riscontro perché ci aiuta a migliorare l'assistenza sanitaria che forniamo. Il primo passo è quello di fornire riscontro alla persona che si occupa della vostra assistenza, come infermieri e medici. Essi vi aiuteranno a risolvere il vostro problema e a condividere il vostro riscontro con le persone giuste.

Potete anche fornire riscontro:

1. Compilando il modulo 'We welcome your feedback form'
2. Inviando un'e-mail a feedback@austin.org.au
3. Chiamando la Patient Experience Unit allo 03 9496 3566.

Per ulteriori informazioni su come fornire riscontro, visitate 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

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

Austin Health riconosce i custodi tradizionali del territorio e rende
omaggio agli anziani, passati, presenti ed emergenti.

Celebriamo, valorizziamo e includiamo persone di ogni provenienza, genere,
sessualità, cultura, corpo e abilità.