

您的護理，
安全與
權利

我們最重視您的安全和護理目標。 通過瞭解您的需要和對您最重視的事情，我們可以共同做出最佳的醫療決定。



若需要傳譯員，或欲獲得中文資訊，請告訴醫護人員。



☎ 9496 6888

口译员 傳譯員

INTERPRETE TERCÜMAN ΔΙΕΡΜΗΝΕΑΣ
THÔNG DỊCH VIÊN ПРЕВДУВАЧ ПРЕВОДИЛАЦ

感謝我們的合作夥伴參與這本摺頁冊的開發工作。

目錄

共同做決定	1
與我們交流	2
識別身份	3
藥物安全	3
預防血栓	4
預防褥瘡（壓瘡）	4
預防跌倒	5
預防感染	5
識妄	6
狀況改變	6
營養	7
病人的權利和責任	8
Austin 醫院能為您做甚麼？	9
照顧者的權利和責任	10
出院	11
您的資料	11
提供反饋	12

共同做決定

告訴我們您的需要、目標、價值觀和喜好。為您的護理作最好的決定。

為了幫助我們給您提供最佳的照顧，請您：

- 告知我們您最重視甚麼、您的目標和喜好
- 告知我們您是否需要傳譯員、啞語傳譯或其他溝通上的支援
- 告知我們您對自身安全或護理的需要
- 告知我們您的病情是否在惡化
- 告知我們如果您無法自己作決定、誰是您信任和能為您作決定的人
- 告知我們您是否有預先護理計劃
- 詢問任何與檢查、治療和手術有關的事情
- 詢問還有哪些治療選項
- 要求我們解釋任何您不明白的資訊
- 如果你感到擔心、可要求打「病人和護理人員升級電話」（PACE – Patient and Carer Escalation Call）（詳情請參閱第 6 頁）

在您留院期間，我們會定期提供有關您的病情和治療的消息，與您一起作護理的決定。

我們鼓勵您按自己的意願參與護理和決策的過程。



與我們交流

您有權得知有關您的健康的一切資訊。

您的醫療團隊會與您商討有關您的護理事項。如果您聽不到正確或不明白的資訊，請告知我們，我們會予以解決。

若您對某些資訊不清楚或任何不確定之處，請您要求：

- 醫護人員提供書面資訊
- 醫護人員在家人或照顧者在場時複述資訊
- 家人或照顧者替您提問
- 醫護人員為聽不懂英文、耳聾或聽力受損的您提供翻譯服務

我的通訊板

在通訊板寫下任何問題或資訊。

通訊板在床邊。



識別身份

為了能提供合適的護理，讓我們認識您是很重要的。

- 在您到達的時候，工作人員會核實您的資料（例如：名字、出生日期和位址）以識別您的身份
- 在留院期間，我們會要求您戴上身份環。請您檢查身份環上的資料是否正確。如果資料錯誤，請告知工作人員。
- 我們會問您是否有過敏情況。如果有，我們會給您佩戴紅色的身份環
- 在給您藥物、檢查、手術或輸血之前，我們都會核實您的身份資料
- 在您留院期間，我們會多次確認您的身份，以確保我們不會出錯
- 我們會問您是否原住民或托雷斯海峽島島民

我們會問您是否原住民或托雷斯海峽島島民。

這有助於我們從文化安全的角度為您提供護理。我們可以讓您與 Ngarra Jarra 項目聯絡。

藥物安全

我們需要知道您常服的藥物。

為了安全用藥：

- 告訴我們你是否對任何藥物過敏，或曾出現過副作用
- 告訴我們您在家服用甚麼藥物，包括：
 - 處方藥
 - 來自藥房、超市或保健食品商店的藥物（比如各種維生素或補充品）
- 瞭解您在醫院服用的新藥物
- 瞭解新藥的副作用

我們會安全地存放您帶到醫院的藥物。

預防血栓

住院時，發生血栓的風險會比較高。

避免血栓形成：

- 要保持活動
- 向我們查詢有關在床上或椅子上做的運動，維持您的體力鍛煉，就算只是小幅度的腳踝轉動也是好的
- 根據建議飲用
- 向醫護人員瞭解住院間預防血栓的措施
- 我們可能會替您打針或給您藥物，以預防血栓
- 我們或會讓您穿上壓力襪子或使用空氣壓縮設備

如有以下情況，立即告訴醫護人員：

- 您感到腿部疼痛、腫起、發熱或是發紅
- 您的腿部皮下靜脈較正常粗大

如果您有心口痛、呼吸短促或是咳血，須立即尋求說明。

預防褥瘡（壓瘡）

長期以同一姿勢躺臥或坐著會導致皮膚受損，造成褥瘡。

要預防褥瘡：

- 不要長時間以同一姿勢坐著或躺臥
- 如感不適，請要求我們協助您轉動身子
- 減少身體骨骼較突出的地方所承受的重量（例如您的腳跟或尾骨）
- 避免壓著褥瘡
- 沐浴后徹底擦乾皮膚
- 一天兩次塗上沒有香味的潤膚膏或身體乳液
- 皮膚變紅要告訴我們

我們或會要求您使用減壓設備，比如氣墊、軟墊或者是特別的鞋子，預防褥瘡。

預防摔倒

摔倒可以導致嚴重受傷及殘障。

為了避免摔倒：

- 把您的助行架或拐杖帶到醫院
- 隨身攜帶您的眼鏡或助聽器
- 穿舒服合腳、粗跟結實和防滑的平底鞋
- 了解洗手間的位置
- 切勿攀越床欄
- 確保傳呼鈴伸手可及
- 開燈照明

需要下床、走動或上廁所時求助。

預防感染

簡單的措施就可減低感染的風險。

為了預防感染傳播：

- 如廁後用肥皂洗手
- 淋浴時使用綠色皂液
- 用餐前，使用隨餐奉上的消毒濕巾擦手
- 要求醫護人員洗手
- 要求訪客到達和離開時洗手或使用消毒搓手液
- 別觸摸繃帶或管子
- 身體不適者不要來探訪



識妄

識妄是精神情況的改變，可以導致神志不清和減少對周邊環境的認知能力。

有助預防識妄症的一些方法：

- 帶上病人熟悉的物件，例如：眼鏡、助聽器、衣服、鞋子、書本、遊戲卡、照片或食物
- 有固定的探訪人士
- 設置時鐘和日曆，以便病人查看時間和日期

識妄症加劇時，家人可以：

- 在病人感到害怕時加以安慰
- 關掉收音機或電視，噪音可使神志更不清
- 花時間陪伴所愛之人
- 在病人身邊時，不要關掉床或椅子上的警報器
- 離開時跟護士打個招呼
- 挪走擋道的椅子或雜物
- 不要豎起床邊的欄杆

所愛之人神志不清嗎？這可能是識妄症。若您察覺所愛之人行為有異，請告訴醫護人員。

狀況改變

雖然醫護人員受過培訓，觀察您的健康是否有變，但您是最瞭解自己的身體情況的人。

- 如感不適，請告訴醫護人員
- 若覺得身體狀況越來越差，請告訴醫護人員
- 若有擔心，請告訴當值護士或醫生

若您還需要幫忙，請用床邊電話撥打 90 或 9496 5000 跟總機通話。要求轉接「病人和照顧者升級電話」（PACE – Patient and Carer Escalation）。

本院有專門醫療團隊調查您所提出的事項。

營養

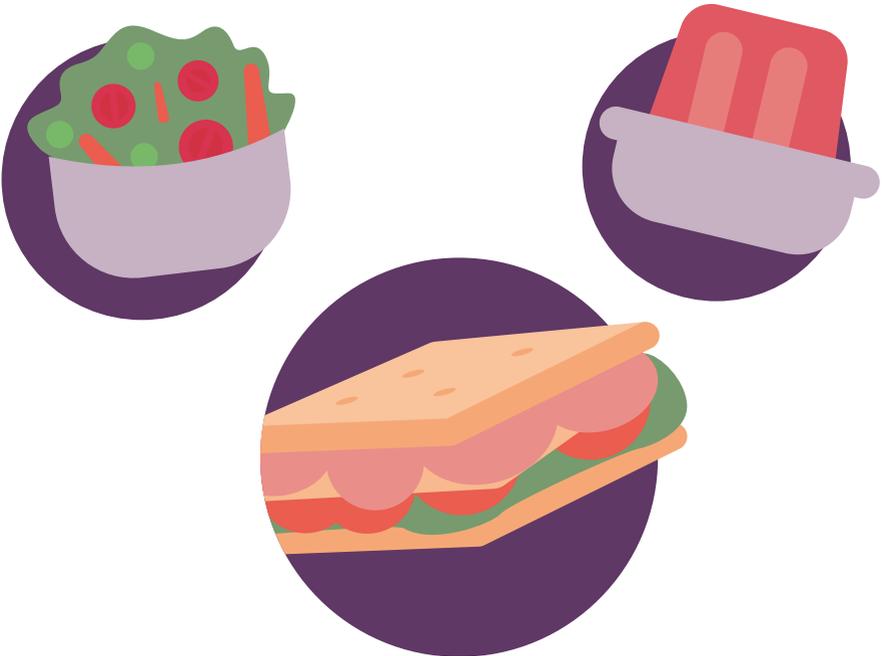
良好的飲食有助預防營養不良和其他併發症，例如褥瘡和摔倒。

有以下情況，請告訴護士：

- 對食物過敏或有特別膳食需求
- 進食有困難，例如吞咽有問題
- 點餐、用餐或打開餐飲包裝需要幫忙
- 非故意減肥但體重下降。請要求每周量體重
- 食慾減半

確保住院期間攝取足夠營養：

- 每天準時點餐
- 用餐時間，勿在放餐桌上擺放雜物
- 記得戴上假牙
- 醫院有食物安全規定，享用外來食物前請先問護士查詢。



病人的權利及責任

《澳洲醫護權利章程》概述了病人的權利。我們致力提供安全及高品質的護理。

請您務必告訴我們：

- 您的病史以及服用的藥物
- 您的症狀
- 您是否對任何物質過敏
- 任何宗教或文化上的特別要求
- 任何可能對您的護理有幫助的事項

我們請您尊重他人並禮貌待人。請尊重他人的權利及財物。若離開醫院範圍，請通知醫院員工。

本院是教學醫院，學生可能為您提供護理。若有學生參與您的護理，我們一定會告訴您。如您不想有學生參與，請通知我們。

Austin 醫院是禁煙的。請勿在醫院範圍內吸煙。在留院期間，您可以向醫生詢問有助戒煙的策略。

本院禁止酒精和藥物的使用（除醫療監督下）。

在 Austin 醫院期間若丟失物品，本院不承擔責任。請隨身只攜帶少量金錢。把珠寶等貴重物品留在家中。

本院不容忍對員工或病人有攻擊性或威脅性的行為。若您做出攻擊性或威脅性的行為，我們可能要求您離開並向警方報告。

Austin 醫院能為您做甚麼？

您的權利	這意味甚麼
使用權	根據您的需求，獲得相應的醫療服務
安全	您將獲得由專業，高水準的醫護人員提供的安全和高品質醫療服務。
尊重	本院提供的醫護服務尊重您的文化、信仰、價值觀和和人特質。
溝通	本院以您能理解的方式，為您提供醫護方面透明、及時和適切的溝通。
參與	醫護團隊邀請您的參與，共同為您的醫護作決定及選擇。
私隱	您的私隱會受到保護，個人資料得到妥善處理。
反饋	您可以發表意見或投訴，本院會及時和妥善的處理有關事項。

照顧者的權利和責任

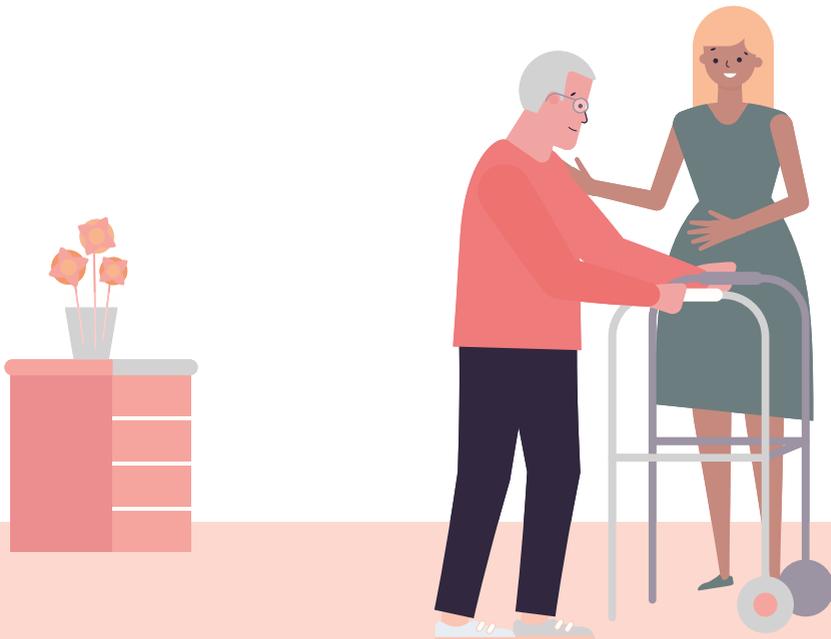
照顧者是無償地為家人和朋友提供護理的人。

獲得病人同意或永久醫療授權書的照顧者擁有以下權利：

- 參與 – 照顧者是護理團隊的一員
- 作決定 – 一起為病人護理的作決定
- 資訊 – 瞭解病人的情況和護理方案
- 護理 – 您可以幫忙照顧病人
- 提倡 – 有需要的情況下，支援病人或替病人決定護理或治療

照顧者有責任：

- 告知醫院您和病人之間的關係
- 在病人不能夠的情況下，為醫院提供病人的詳細病史
- 告訴我們病人的資訊，讓我們為病人提供更優質的護理服務
- 遵照和支援病人認同的護理方案
- 若察覺病人情況有變，請告訴醫護人員
- 在病人出院前，告訴我們病人家裡需要做出甚麼改動，有助醫院為病人定立出院方案
- 尊重並聆聽醫護人員的意見



出院

為了提供出院後續護理，醫院需要與家庭醫生和其他醫療服務人員緊密合作。

提供家庭醫生和其他醫療服務人員的正確聯絡資訊是重要的。

- 醫療團隊會和您與您的家人/照顧者商討您的出院計劃
- 出院前定好出院日期和目的地（例如：家或其他地方）。計劃根據情況和護理需求因人而異
- 有關出院的討論可以在住院早期開始。我們越早作出計劃，出院程序對您、家人和照顧者就越順利
- 出院時有適當的幫助和護理是重要的。若對回家有任何顧慮，請告訴護士
- 出院總結會盡量在 24 小時內發給您的家庭醫生
- 有問題或顧慮請儘快聯絡醫護人員

您的資料

Austin 醫院尊重個人私隱。本院遵守私隱法，保護個人資料與私隱。

- 本院收集資料，只為提供優質的醫療護理，或為您安排出院後續護理服務
- 我們可能向其他機構披露您的資料。我們只會在獲得同意/法律允許或要求時才這麼做。例如：和家庭醫生或衛生部門分享您的資料，或法庭要求得到您的記錄
- 在某些情況下，您有權依法拒絕共用資料，但這可能會影響後續護理的安排
- 您可以根據資訊自由法（FOI）要求取得您的資料。要求必須以書面方式提交。欲知詳情，請瀏覽 www.austin.org.au/FOI 或致電 9496 3103
- 若認為本院未能尊重您的私隱，可以聯絡病人體驗中心。電郵至 feedback@austin.org.au 或致電 9496 3566

提供反饋

本院竭誠提供可靠、安全和以人為本的護理。本院不但提供優質服務，還精益求精，力求最好。

本院重視您提出的寶貴意見，您的意見有助我們改善護理服務。您應先向護理人員表達意見，例如護士或醫生。這有助醫護人員解決問題和把意見轉到相關人員。

這有助醫護人員解決問題和把意見轉到相關人員。

您也可以透過以下方式提供回饋：

1. 填寫意見書 [We welcome your feedback form]
2. 電郵至 feedback@austin.org.au
3. 致電病人體驗中心：03 9496 3566

欲知詳情，請瀏覽 www.austin.org.au/feedback



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

145 Studley Road
Heidelberg Victoria 3084
電03 9496 5000
傳03 9458 4779

Heidelberg Repatriation Hospital

300 Waterdale Road
Ivanhoe Victoria 3079
電03 9496 5000
傳03 9496 2541

Royal Talbot Rehabilitation Centre

1 Yarra Boulevard
Kew Victoria 3101
電03 9490 7500
傳03 9490 7501

Austin 醫院認可這片土地
的傳統守護者，我們尊敬
過去、現在和新產生的長
老們。

我們弘揚、重視並包容各
種背景、性別、性取向、
文化、體型和能力的人。

www.austin.org.au