

**Vaša zdravstvena
njega,
bezbjednost i
prava**

Vaša bezbjednost i ciljevi zdravstvene njege su naš vrhunski prioritet. Kada nam kažete koje su vaše potrebe i što vam je najvažnije, zajedno možemo donijeti najbolje odluke o zdravstvenoj njezi.



Recite osoblju ako vam je potreban prevodilac ili ako vam ove informacije trebaju na jeziku po vašem izboru.



☎ 9496 6888

口译员 傳譯員

INTERPRETE TERCÜMAN

ΔΙΕΡΜΗΝΕΑΣ

THÔNG DỊCH VIÊN ПРЕВЕДУВАЧ PREVDILAC

Zahvaljujemo našim potrošačkim partnerima koji su učestvovali u pripremanju ove brošure.

Sadržaj

Zajedničko donošenje odluka	1
Komunikacija sa nama	2
Identifikacija	3
Bezbjednost lijekova	3
Sprečavanje zgrušavanja krvi	4
Sprečavanje rana od ležanja (povrede od pritiska)	4
Sprečavanje padova	5
Sprečavanje infekcije	5
Delirij	6
Promjene vašeg stanja	6
Vaša ishrana	7
Vaša prava i obaveze	8
Što možete očekivati od Austin Health-a?	9
Prava i obaveze	10
Otpust iz bolnice	11
Vaše informacije	11
Davanje povratnih informacija	12

Zajedničko donošenje odluka

Želimo da se osjećate slobodnim da otvoreno iskazujete vaše potrebe, ciljeve, vrijednosti i želje. Zajedno možemo donositi odluke o vašoj zdravstvenoj njezi sačinjene po vašoj mjeri.

Da bi nam pomogli da vam pružimo najbolju moguću njegu:

- Recite nam što vam je najvažnije i koji su vaši ciljevi i želje
- Recite nam ako vam treba prevodilac, Auslan ili druga pomoć oko komuniciranja
- Recite nam ako vas nešto zabrinjava u vezi vaše bezbjednosti ili njege
- Recite nam ako se vaše stanja pogoršava
- Recite nam u koga imate povjerenje da donosi odluke umjesto vas, ako vi niste u stanju
- Recite nam da li imate plan buduće njege (advance care plan)
- Postavljajte pitanja o vašim testovima, liječenju i procedurama, da bi nam pomogli da bolje razumijemo opcije u vezi vaše njege
- Pitajte koje druge opcije liječenja su vam dostupne
- Tražite da vam objasnimo svaku informaciju koju ne razumijete
- Tražite aktiviranje poziva za eskalaciju pacijenta i njegovatelja (Patient and Carer Escalation Call - PACE) ako ste zabrinuti za vama blisku osobu (detaljnije informacije vidite na stranici 6).

Tokom vašeg boravka, redovno ćemo vas informirati o vašem stanju i liječenju. Sve odluke o zdravstvenoj njezi donosi ćemo zajedno sa vama.

Podstičemo vas da se uključite u vašu njegu i odlučivanje koliko god želite.



Komunikacija sa nama

Imate pravo znati sve o vašem zdravlju

Vaš medicinski tim će razgovarati sa vama o vašoj njezi. Moguće je da čujete nešto što nije točno ili ne razumijete. Ako se to desi, molimo vas da nam kažete, da bi mogli da ispravimo.

Ponekad uputstva mogu biti nejasna ili zbunjujuća. Ako niste sigurni, molimo vas zatražite:

- Da vam informacije budu date u napismeno
- Da informacije budu ponovljene u prisustvu člana vaše obitelji ili njegovatelja
- Da član vaše obitelji ili njegovatelj postavlja pitanja u vaše ime
- Da bude prisutan prevodilac ako ne razumijete što je rečeno na engleskom ili ako ste gluhi ili imate oštećen sluh.

Moja tablica za komuniciranje

Sva pitanja ili poruke napišite na tablici za komuniciranje.

Tablica je pored vašeg kreveta.



Identifikacija

Važno je da znamo nešto o vama, da bi vam mogli pružiti odgovarajuću njegu.

- Kad dođete u bolnicu, osoblje će provjeriti vaše podatke – vaše ime i prezime, datum rođenja i adresu – da bi vas mogli identificirati
- Tražit ćemo da tokom vašeg boravka nosite traku za identifikaciju. Molimo vas provjerite da li su točni podaci na traci sa vašim imenom. Ako nisu tačni, to prijavite osoblju
- Pitaćemo vas da li imate neku alergiju. Ako imate, daćemo vam da nosite crvenu traku.
- Provjeravaćemo vašu identifikaciju prije nego vam damo lijekove i obavimo pretrage, postupke ili transfuzije krvi
- Tokom vašeg boravka često ćemo vas pitati ko ste, da bi obezbjedili da ne učinimo neku grešku
- Pitaćemo vas da li se identificirate kao Aboridžin ili porijeklom sa otoka u Moreuzu Tores.

Pitaćemo vas da li se identificirate kao Aboridžin ili porijeklom sa otoka u Moreuzu Tores. To nam pomaže da vam pružimo kulturološki bezbjednu njegu. Možemo vas povezati sa našim programom Ngarra Jarra dok ste ovdje.

Bezbjednost lijekova

Trebamo znati koje lijekove uobičajeno koristite.

Radi bezbjednog korišćenja lijekova:

- Recite nam o alergijama i pratećim efektima (side effects) koje imate na bilo koji lijek
- Recite nam koje lijekove koristite kod kuće, uključujući:
 - Prepisane lijekova (izdate na recept)
 - Lijekove kupljene u apoteci, supermarketu ili prodavaonici hrane (na primer, vitamine i dodatke)
- Pitajte nas o novim lijekovima koje dobijate u bolnici
- Pitajte nas o pratećim efektima (side effects) novih lijekova.

Bezbjedno ćemo pohraniti sve lijekove koje donesete u bolnicu.

Sprečavanje zgrušavanja krvi

Rizik da se pojavi zgrušavanje krvi je mnogo veći dok ste u bolnici.

Da bi se spriječilo stvaranje ugrušaka krvi:

- Krećite se što više možete
- Pitaite koje jednostavne vježbe možete raditi u vašem krevetu ili stolici radi održavanja snage. Može pomoći čak i ako nježno mičete stopala
- Pijte preporučenu količinu tekućina
- Pitaajte medicinsko osoblje šta je učinjeno u cilju sprečavanja zgrušavanja krvi tokom vašeg boravka u bolnici
- Može se desiti da vam damo injekciju ili lijek protiv zgrušavanja krvi
- Možemo zatražiti da nosite kompresne čarape ili napravu za kompresiju zraka.

Odmah recite osoblju ako:

- U nogama osjetite bolove, otok, vrućinu ili crvenilo
- Vene na vašim nogama izgledaju veće od nego što je to uobičajeno.

Ako osjetite bolove u prsima, otežano disanje ili iskašljavate krv, odmah zatražite pomoć.

Sprečavanje rana od ležanja (povrede od pritiska)

Rana od ležanja (bed sore) je dio oštećene kože kao posljedica predugog ležanja ili sjedenja u istom položaju.

Da biste spriječili rane od ležanja:

- Ne sjedite i ne ležite predugo u istom položaju
- Tražite da vam pomognemo da se okrenete, ako vam je neudobno
- Ne opterećujte težinom koščate dijelove tijela (na primer, pete ili „rep“)
- Izbjegavajte da ležite na ranama od ležanja
- Temeljito brišite kožu posle kupanja
- Vlažite kožu neparfimiranom kremom za kožu ili losionom dva puta dnevno
- Recite nam ako primijetite zacrvenjele dijelove kože.

Da biste spriječili rane od ležanja, možemo zatražiti da koristite napravu za oslobađanje pritiska, kao što su madrac na napumpavanje, jastuk ili specijalnu obuću.

Sprečavanje padova

Padovi mogu dovesti do ozbiljnih povreda i invaliditeta.

Da biste spriječili padove:

- Donesite u bolnicu vaš okvir za hodanje (walking frame) ili štap
- Donesite u bolnicu vaše očale ili aparat za sluh
- Nosite udobnu i čvrstu obuću koja dobro drži nogu, sa širokom potpeticom i đonom koji nije klizav
- Provjerite da li znate gdje je toalet
- Nikad se ne prebacujte preko ograde kreveta
- Provjerite možete li dohvatiti zvonce za poze
- Upalite svjetlo da bi vas mogli vidjeti.

Zatražite pomoć kad ustajete iz kreveta, hodate okolo ili idete u toalet.

Sprečavanje infekcija

Ima jednostavnih stvari koje možete učiniti da biste smanjili rizik od infekcija.

Da biste spriječili širenje infekcija:

- Perite ruke sapunom posle odlaska u toalet
- Pri kupanju koristite zeleni sapun
- Prije jela obrišite ruke salvetom sa table za jelo
- Tražite od osoblja da pere ruke
- Tražite od posjetilaca da pri dolasku i odlasku operu ruke ili koriste sredstvo za dezinficiranje ruku
- Ne dodirujte zavoje i cjevčice
- Recite prijateljima i rođacima da vas ne posjećuju, ako su bolesni.



Delirij

Delirij je promjena mentalnog stanja koja može izazvati zbunjenost i umanjenu svjesnost o okolini.

Kako spriječiti delirij:

- Donesite u bolnicu vama poznate predmete kao što su očale, aparat za sluh, odjeću, obuću, karte za igranje, fotografije ili hranu
- Redovni posjeti
- Koristiti sat i kalendar da bi se pomoglo pamćenje vremena i datuma.

Kako obitelj može pomoći ako dođe do delirija:

- Vašoj bliskoj osobi obezbjedite ugodnost, jer je možda uplašena
- Isključite radio ili televizor, jer buka može povećati zbunjenost
- Provodite vrijeme pored vaše voljene osobe
- Ne isključujte alarm za krevet ili stolicu dok ste sa voljenom osobom
- Javite se medicinskoj sestri pre odlaska
- Sklonite ustranu stolice i pretrpane predmete
- Ne podižite ograde kreveta.

Da li je vama bliska osoba zbunjena? Ona ili on možda doživljuje delirij. Recite nam ako primijetite neku promjenu ponašanja voljene osobe.

Promjena vašeg stanja

Mi smo obučeni da primjećujemo promjene zdravstvenog stanja, ali niko ne poznaje vaše tijelo bolje od vas.

- Recite nam ako vam je loše.
- Recite nam ako osjetite da se vaše stanje pogoršava.
- Razgovarajte sa dežurnom sestrom ili vašim doktorom ako nešto zabrinjava vas ili vašeg njegovatelja.

Ako vam je i dalje potrebna pomoć, nazovite broj 90 sa telefona pored vašeg kreveta ili 9496 5000 sa telefona van bolnice, da bi dobili vezu sa bolničkom centralom. Zatražite poziv PACE (Patient and Carer Escalation – Eskalacija od strane pacijenta i njegovatelja). Specijalni zdravstveni tim će ispitati šta vas je uznemirilo i pregledati vas.

Vaša ishrana

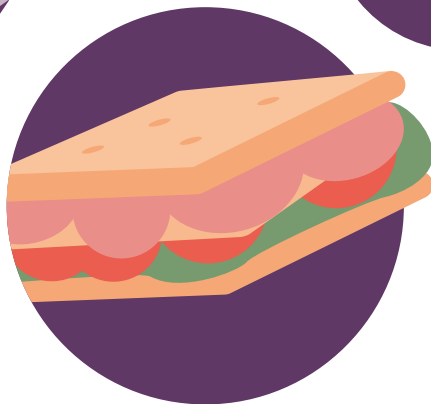
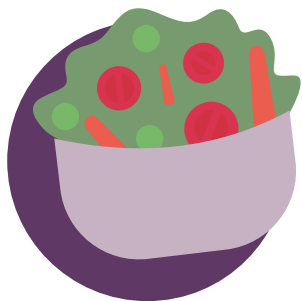
Dobra ishrana može pomoći da se izbjegne neuhranjenost i druge komplikacije, kao što se rane od ležanja i padovi.

Recite vašoj medicinskoj sestri ako:

- Ste alergični na neku hranu i imate posebne potrebe u vezi ishrane
- Imate poteškoća kad jedete – na primer, teško gutate
- Treba vam pomoć da popunite vaš jelovnik, da jedete ili da otvorite pakovanje hrane ili napitke
- Gubite na težini iako to ne pokušavate. Zatražite da se mjerite barem jednom sedmično
- Jedete manje od polovine od uobičajene količine hrane.

Da biste obezbjedili dobru ishranu tokom vašeg boravka u bolnici:

- Vaš jelovnik popunjavajte svaki dan, da bi dobili vaša omiljena jela
- Održavajte čistoću stolčića za jelo preko kreveta
- Ponesite u bolnicu zubne proteze i ne propuštajte da ih nosite
- Provjerite sa vašom medicinskom sestrom pre nego počnete da jedete hranu koju su vam donijeli u bolnicu. U bolnici postoje pravila o bezbjednosti hrane.



Vaša prava i obaveze kao pacijenta

U *Australijskoj povelji o pravima u zdravstvenoj njezi* su opisana prava pacijenata. Mi smo posvećeni pružanju bezbjednu i visokokvalitetne njege.

Da biste nam pomogli, važno je da nam kažete o:

- Vašoj medicinskoj historiji, uključujući lijekove
- Vašim simptomima
- Svim alergijama koje možda imate
- Svim vašim vjerskim ili kulturnim potrebama
- Sve drugo što bi moglo pomoći u vezi vaše njege.

Tražimo od vas da se prema svima koje sretnete ponašate sa poštovanjem i učtivo. Molimo vas poštujte prava i imovinu drugih osoba i bolničku imovinu. Molimo vas obavijestite osoblje ako želite izaći iz bolničkog kruga.

Mi smo nastavna bolnica. To znači da vam dio njege mogu pružiti studenti. Recite ćemo vam ako je student uključen u pružanje vaše njege. Molimo vas recite nam ako ne želite da student bude uključen.

U Austin Health-u pušenje nije dopušteno. Ne pušite nigdje u krugu bolnice. Dok ste u bolnici, razgovarajte sa vašim doktorom o otkazivanju od pušenja.

Mi zabranjujemo korišćenje alkohola i droge (osim pod medicinskim nadzorom).

Austin Health ne prihvata odgovornost za izgubljene predmete dok ste sa nama. Kod sebe držite samo mali iznos novca. Vrijedne predmete, uključivši nakit, ostavite kod kuće.

Mi ne toleriramo agresivno i prijeteće ponašanje prema našem osoblju i pacijentima. Ako se ponašate agresivno i prijeteći, možemo zatražiti da odete ili da vas prijavimo policiji.

Što možete očekivati od Austin Health-a?

Vaša prava	Šta to znači
Dostupnost	Možete dobiti usluge radi zadovoljavanja vaših potreba zdravstvene njege.
Bezbjednost	Biće vam pružene bezbjedne i visokokvalitetne zdravstvene usluge, ukazane sa profesionalnog pažnjom, znanjem i sposobnostima.
Poštovanje	Ukazana njega pokazuje naše poštovanje prema vama i vašoj kulturi, vjerovanjima, vrijednostima i ličnim karakteristikama.
Komunikacija	Biće vam omogućena otvorena, pravovremena i odgovarajuća komunikacija u vezi vaše zdravstvene njege, na način koji možete razumjeti.
Učešće	Od vas će se tražiti da se priključite timu pri donošenju odluka i izbora vaše zdravstvene njege.
Privatnost	Vaša privatnost će biti zaštićena, a pravilno korišćenje vaših ličnih informacija osigurano.
Komentar	Možete davati komentare ili se žaliti u vezi vaše njege. Oko pitanja koja vas zabrinjavaju odnositi ćemo se pravilno i brzo.

Prava i obaveze njegovatelja

Njegovatelj (carer) je osoba koja pruža besplatnu njegu i pomoć članovima obitelji ili prijateljima.

Ako se pacijent suglasi ili na osnovu trajnog medicinskog ovlaštenja (Medical Enduring Power of Attorney), njegovatelji imaju pravo na:

- Uključenost – da budu priznati kao dio tima za pružanje njege
- Odlučivanje – da učestvuju u odlučivanju o njezi pacijenta
- Informacije – da budu upoznati sa stanjem pacijenta i planovima za njegu
- Njegovanje – da pomažu oko njege pacijenta, uz suglasnost pacijenta
- Zastupanje – podrška ili preporuka za pacijenta, ako je potrebno.

Kao njegovatelj, vi imate obavezu:

- Da nam kažete u kakvoj ste vezi sa pacijentom
- Da nam date detaljnu historiju pacijenta, ako ona ili on to nije u stanju
- Da nam kažete stvari o pacijentu koje će nam pomoći da mu pružimo bolju njegu
- Da surađujete i podržavate dogovoreni plan njege pacijenta
- Da nam kažete ako primijetite neku promjenu stanja pacijenta
- Da nam pomognete pri planiranju otpusta pacijenta iz bolnice tako što ćete nam reći šta treba uraditi u domu pacijenta pre otpusta iz bolnice
- Da poštujete i ispunjavate mišljenja osoblja koje njeguje pacijenta.



Otpust iz bolnice

Da bismo nastavili sa vašom njegom po otpustu iz bolnice, treba da neposredno surađujemo sa vašim doktorom opće prakse (GP) i drugim davateljima zdravstvenih usluga.

Važno je da nam date točne podatke za kontakt sa vašim doktorom opće prakse (GP) i sa svim zdravstvenim djelatnicima i službama čije usluge koristite.

- O planu otpusta iz bolnice vaš zdravstveni tim će razgovarati sa vama i sa vašom obitelji/njegovateljima
- U vaš plan će biti unijeti dogovoreni datum otpusta i odredište (na primer, kući ili na drugo mjesto). To će zavisite od vaše situacije i daljih potreba u vezi vaše njege
- Razgovori o otpustu mogu početi rano tokom vašeg boravka u bolnici. Čim prije počnemo planirati, utoliko će proces biti lakši za vas i za vašu obitelj ili njegovatelje
- Važno je da imate odgovarajuću potkrepu i njegu kad izađete iz bolnice. Razgovarajte sa vašom medicinskom sestrom ako vas zabrinjava kako ćete se snalaziti kod kuće
- Potrudit ćemo se da vaše otpusno pismo pošaljemo vašem doktoru opće prakse u roku od 24 sati
- Ako imate pitanja ili vas nešto zabrinjava, molimo vas razgovarajte sa nekim od članova osoblja čim prije.

Vaše informacije

Austin Health poštuje vašu privatnost. Mi se pridržavamo relevantnih zakona o zaštiti povjerljivosti i privatnosti vaših informacija.

- Mi prikupljamo samo informacije koje nam trebaju da bi vam pružili dobru zdravstvenu njegu ili da bi organizirali usluge kad odete kući
- Vaše informacije možemo razmjenjivati sa vanjskim organizacijama. To ćemo učiniti samo ako to dozvolite ili u skladu sa zakonima koji dozvoljavaju ili zahtijevaju da to učinimo. Na primjer, možemo razmjenjivati informacije sa vašim doktorom opće prakse (GP), sa Ministarstvom zdravlja ili sa sudom ako je potrebna vaša dokumentacija
- U nekim slučajima, u skladu sa zakonu, vi imate pravo da ne dozvolite razmjenu vaših informacija. To može uticati na našu sposobnost da organiziramo usluge radi nastavka vaše njege
- Vi možete zatražiti pristup vašim informacijama suglasno Zakonu o slobodi informacija. Vaš zahtjev mora biti pismenim putem. Za više informacija i za obrazac za podnošenje zahtjeva vidite na www.austin.org.au/FOI ili se javite na 03 9496 3103
- Ako smatrate da nismo poštovali vašu privatnost, možete stupiti u kontakt sa našim Odjelom za iskustva pacijenata (Patient Experience Unit). Pošaljite imej na feedback@austin.org.au ili telefonirajte na 03 9496 3566.

Davanje povratnih informacija

Naš cilj je da vam pružimo sigurnu i bezbjednu njegu usredsređenu na pacijenta. Vjerujemo da dobro radimo, ali uvijek ima mjesta za poboljšanje.

Cijenimo vaše povratne informacije, jer nam pomažu da poboljšamo njegu koju pružamo. Prvi korak je da povratne informacije date osobi koja vam pruža njegu, na primer vašoj medicinskoj sestri ili doktoru. Oni će pomoći da vaš problem bude riješen i da će vaše povratne informacije biti razmijenjene sa pravim osobama.

Povratne informacije također možete dati:

1. Popunjavanjem obrasca 'We welcome your feedback' (Vaše povratne informacije su dobrodošle)
2. Slanjem imejla na adresu feedback@austin.org.au
3. Javljanjem Odjelu za iskustva pacijenata (Patient Experience Unit) na 03 9496 3566.



Za više informacija o davanju povratnih informacija posjetite web stranicu www.austin.org.au/feedback

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

145 Studley Road
Heidelberg Victoria 3084
Telefon 03 9496 5000
Faks 03 9458 4779

Heidelberg Repatriation Hospital

300 Waterdale Road
Ivanhoe Victoria 3079
Telefon 03 9496 5000
Faks 03 9496 2541

Royal Talbot Rehabilitation Centre

1 Yarra Boulevard
Kew Victoria 3101
Telefon 03 9490 7500
Faks 03 9490 7501

Austin Health odaje priznanje Tradicionalnim
starateljima za zemlju i odaje poštovanje
nekadašnjim, sadašnjim i budućim Starešinama.

Mi slavimo, cijenimo i prihvatamo osobe svih
podrijetla, pola, seksualnih opredjeljenja,
kultura, tijela i sposobnosti.

www.austin.org.au