

**Вашата
здравствена нега,
безбедност и
права**

Вашата безбедност и целите на здравствената нега се нашиот врвен приоритет. Кога ни кажувате кои се вашите потреби и што ви е најважно, заедно можеме да ги донесеме најдобрите одлуки за здравствената нега.



Кажете му на персоналот ако ви треба преведувач или овие информации ви требаат на јазик по ваш избор.



📞 **9496 6888**

口译员 傳譯員

INTERPRETE TERCÜMAN

ΔΙΕΡΜΗΝΕΑΣ

THÔNG DỊCH VIÊN ПРЕВДУВАЧ PREVODILAC

Благодариме на нашите потрошувачки партнери кои учествуваа во подготвувањето на оваа брошура.

Содржина

Заедничко донесување на одлуки	1
Комуницирање со нас	2
Идентификација	3
Безбедност на лекови	3
Спречување на згрутчување на крвта	4
Спречување на рани од лежење (повреди од притисок)	4
Спречување на паѓање	5
Спречување на инфекција	5
Делириум	6
Промени на вашата состојба	6
Вашата исхрана	7
Вашите права и одговорности	8
Што може да очекувате од Austin Health?	9
Права и одговорности	10
Излегување од болница	11
Ваши информации	11
Давање повратни информации	12

Заедничко донесување на одлуки

Сакаме да се чувствувате слободни отворено да ги изразувате вашите потреби, цели, вредности и желби. Заедно може да донесуваме одлуки за вашата здравствена нега кои се направени по ваша мерка.

За да ни помогнете да ви дадеме најдобра можна нега:

- Кажете ни што ви е најважно и кои се вашите цели и желби
- Кажете ни ако ви треба преведувач, Auslan или друга помош во врска околу комуницирањето
- Кажете ни ако ве загрижува нешто во врска со вашата безбедност или нега
- Кажете ни ако вашата состојба се влошува
- Кажете ни во кого имате доверба да донесува одлуки наместо вас, ако вие не можете
- Кажете ни дали имате план за идна нега (advance care plan)
- Постапувајте прашања за вашите тестови, лекување и процедури, за да ни помогнете подобро да ги разбереме опциите во врска со вашата нега
- Прашајте кои други опции за лекување ви се на располагање
- Барајте да ви ја објасниме секоја информација што не ја разбирате
- Барајте активирање на повик за ескалација на пациент и негувател (Patient and Carer Escalation Call - PACE) ако сте загрижени за на вас блиско лице (повеќе информации видете на страница 6).

За време на вашиот престој, редовно ќе ви даваме нови информации за вашата состојба и лекување. Сите одлуки за вашата здравствена нега ќе ги донесуваме заедно со вас.

Ве поттикнуваме да бидете вклучени во вашата нега и одлучување колку што сакате.



Комуницирање со нас

Имате право да знаете сè за вашето здравје.

Вашиот медицински тим ќе разговара со вас за вашата нега. Може да се случи да слушнете нешто што не е точно или не го разбирате. Ако тоа се случи, ве молиме да ни кажете за да можеме да го исправиме.

Понекогаш упатствата може да бидат нејасни или збунувачки. Ако не сте сигурни, ве молиме побарајте:

- Информациите да ви ги дадат напишани
- Информациите да бидат повторени во присуство на член на вашето семејство или негувател
- Член на вашето семејство или негувател да поставува прашања наместо вас
- Да биде присутен преведувач ако не разбирате што било кажано на англиски или ако сте глуви или со попречен слух.

Мојата табла за комуницирање

Сите прашања или пораки напишете ги на вашата табла за комуницирање.

Таблата е покрај вашиот кревет.



Идентификација

Важно е да знаеме нешто за вас, за да можеме да ви укажеме соодветна нега.

- Кога ќе пристигнете, вработените ќе ги проверат вашите податоци – како што се вашето име и презиме, датум на раѓање и адреса – за да можеме да ве идентификуваме
- Ние ќе бараме да носите лента за идентификација во текот на вашиот престој. Ве молиме проверете дали податоците на лентата со ваше име се точни. Ако се погрешни, ве молиме кажете им на вработените
- Ќе ве прашаеме дали имате некоја алергија. Ако имате, ќе ви дадеме да носите црвена лента
- Вашата идентификација ќе ја проверуваме пред да ви дадеме лекови и пред да направиме тестови, процедури или трансфузии на крв
- Во текот на вашиот престој често ќе ве прашуваме кој сте, за да обезбедиме дека не правиме грешка
- Ќе ве прашаеме дали се идентификувате како Абориџин или по потекло од островите во Теснеџот Торес.

Ќе ве прашаеме дали се идентификувате како Абориџин или по потекло од островите во Теснеџот Торес.

Тоа ни помага да ви укажеме културолошки безбедна нега. Можеме да ве поврземе со нашата програма Нгара Џара додека сте тука.

Безбедност на лекови

Треба да знаеме кои лекови обично ги употребувате.

Заради безбедно користење на лекови:

- Кажете ни за алергиите или придружните ефекти (side effects) што ги имате од кој и да е лек
- Кажете ни кои лекови ги земате дома, вклучително:
 - Препишани лекови (издадени на рецепт)
 - Лекови купени во аптека, супермаркет или продавница за храна (на пример, витамини или додатоци)
- Прашајте нè за новите лекови што ги земате во болница
- Прашајте нè за придружните ефекти (side effects) од новите лекови.

Ние безбедно ќе ги чуваме сите лекови што ќе ги донесете во болница.

Спречување на згрутчување на крвта

Ризикот од згрутчување на крвта е многу поголем додека сте во болница.

За да одбегнете формирање на згрутчување на крвта:

- Движете се колку што е можно
- Прашајте кои едноставни вежби може да ги правите во вашиот кревет или стол за да ја одржувате силата. Може да помогне дури и благо то вртење на стапалата во глуждовите
- Пијте го препорачаното количество на течности
- Прашајте го медицинскиот персонал кои чекори се преземени за да се спречи згрутчување на крвта во текот на вашиот престој
- Може да се случи да ви дадеме инјекција или лек за спречување на згрутчување на крвта
- Може да побараме да носите компресивни чорапи или направа со компресија на воздух.

Веднаш кажете му на персоналот ако:

- Имате болки, оток, жештина или црвенило во нозете
- Вените близу површината на вашата нога изгледаат поголеми од нормално.

Ако почувствувате болки во градите, отежнато дишење или искашлувате крв, веднаш побарајте помош

Спречување на рани од лежење (повреди од притисок)

Рана од лежење (bed sore) е дел на оштетена кожа предизвикана од предолго лежење или седење во иста положба.

За да спречите рани од лежење:

- Не седете и не лежете предолго во иста положба
- Побарајте да ви помогнеме да се движите ако не ви е удобно
- Не ги оптоварувајте со тежина ковчестите делови на телото (на пример, петиците или „опашката“)
- Одбегнувајте да лежите на рани од лежење
- Темелно избришете ја кожата после капење
- Навлажнувајте ја кожата со непарфимиран крем за кожа или со лосион двапати дневно
- Кажете ни ако забележите зацрвенети делови на кожата.

Може да побараме да користите справа за ослободување од притисок, како што се душек на надувување, перница или специјални чевли, за да спречиме појавување на рани од лежење.

Спречување на паѓање

Паѓањето може да предизвика сериозни повреди и попреченост.

За да спречите паѓање:

- Донесете ја во болница вашата рамка за одење или бастун
- Донесете ги во болница вашите очила или апаратче за слух
- Носете удобни и цврсти чевли што добро лежат на нозете, со широка петица и ѓон што не се лизга
- Проверете дали знаете каде е тоалетот
- Никогаш не се префрлувајте преку оградата од креветот
- Проверете дали можете да го фатите свончето за повикување
- Запалете го светлото за да можеме да ве видиме.

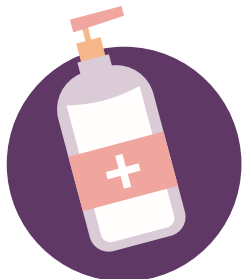
Побарајте помош кога станувате од кревет, одите наоколу или одите во тоалет.

Спречување на инфекција

Има едноставни нешта што може да ги направите за да го намалите ризикот од инфекции.

За да го запрете ширењето на инфекции:

- Мијте ги рацете со сапун по одењето во тоалет
- При капење користете го зелениот сапун
- Пред јадење избришете ги рацете со салфетката од послужавникот за храна
- Барајте од вработените да ги мијат рацете
- Барајте од посетителите, кога ќе дојдат и заминат, да ги измијат рацете или да користат средство за дезинфекција на рацете
- Не допирајте завои или цевчиња
- Кажете им на пријателите и на семејството да не ве посетуваат ако се болни.



Делириум

Делириумот е промена на менталната состојба што може да предизвика збунетост и намалена свесност за вашата околина.

Начини за спречување на делириумот:

- Донесување во болница на познати предмети како што се очила, апарат за слух, облека, чевли, карти за играње, фотографии или храна
- Редовни посети
- Користење на саат и календар како помош да се памети времето и датумот

Како семејството може да помогне ако дојде до делириум:

- На вашиот близок обезбедете му удобност, бидејќи можеби е исплашен
- Исклучете го радиото или телевизорот, бидејќи бучавата може да ја зголеми збунетоста
- Поминувајте го времето покрај вашето сакано лице
- Не го исклучувајте алармот за кревет или стол кога сте со вашиот сакан/сакана
- Речете ѝ на медицинската сестра кога заминувате
- Тргнете ги настрана столовите и натрупаните предмети
- Не ги кревајте оградите од креветите.

Дали вашето сакано лице е збунето? Тоа можеби преживува делириум. Речете ѝ ако забележите некоја промена на однесувањето на вашиот сакан/сакана.

Промени на вашата состојба

Ние сме обучени да забележуваме промени на вашето здравје, но никој не го познава вашето тело подобро од вас.

- Кажете ѝ ако не се чувствувате добро.
- Кажете ѝ ако чувствувате дека вашата состојба се влошува.
- Разговарајте со дежурната сестра или со вашиот доктор ако вие или вашиот негувател сте загрижени.

Ако и натаму ви треба помош, јавете се на бројот 90 од телефонот покрај вашиот кревет или на 9496 5000 од надворешен телефон за да разговарате со телефонската централа. Побарајте повик РАСЕ (Patient and Carer Escalation – Ескалација за пациент и негувател). Специјализиран здравствен тим ќе разгледа што ве вознемирува и ќе ве провери.

Вашата исхрана

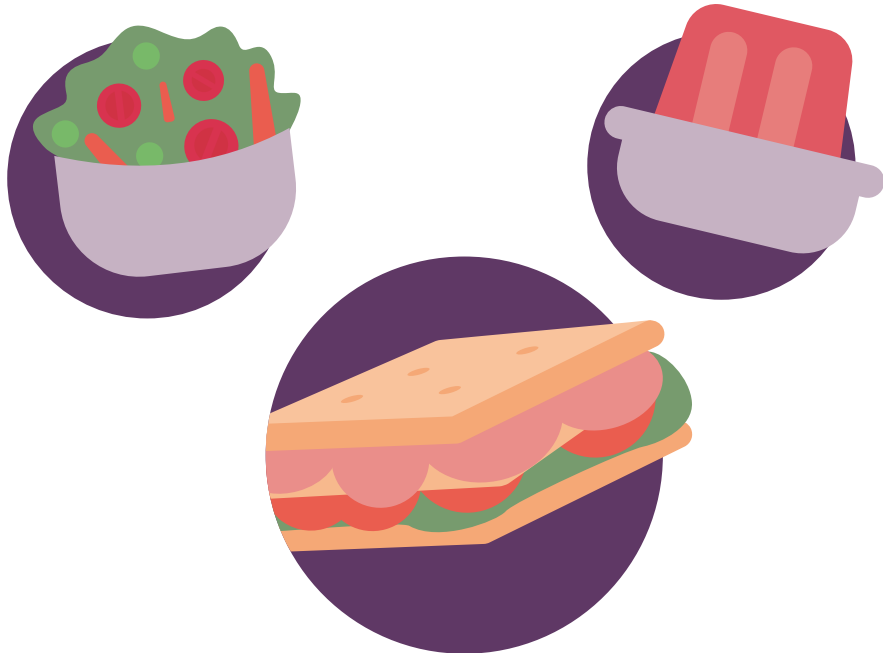
Добрата исхрана може да помогне да се одбегне неухранетост и други компликации како што се рани од лежење и паѓање.

Речете ѝ на вашата медицинска сестра ако:

- Сте алергични на некоја храна и имате специјални потреби во врска со исхраната
- Имате тешкотии со јадењето - на пример, ако тешко голтате
- Ви треба помош да ја пополните вашата листа на јадење, да ги јадете оброците или да ја отворите опаковката на храна и напитки
- Сте загубиле тежина без да се обидувате. Побарајте да се мерите секоја недела
- Јадете помалку од половина од количество на храна што обично го јадете.

За да обезбедите добра исхрана во текот на вашиот престој:

- Вашата листа на јадења пополнувајте ја секој ден, за да ги добиете вашите омилени јадења
- Одржувајте ја чиста масата за јадење преку
- Вештачките вилици донесете ги во болница и не пропуштајте да ги носите
- Проверете со вашата медицинска сестра пред да почнете да ја јадете храната донесена однадвор. Во болницата постојат правила за безбедност на храната.



Вашите права и одговорности како пациент

Во *Австралиската повелба за правата во здравствената нега* се опишани правата на пациентите. Ние сме посветени на укажувањето на безбедна и висококвалитетна нега.

За да ни помогнете, важно е да ни речете за:

- Вашата медицинска историја, вклучително за лековите
- Вашите симптоми
- Сите алергии што можеби ги имате
- Сите ваши верски или културолошки потреби
- Сè друго што би можело да помогне околу вашата нега.

Бараме од вас кон секого кого ќе сретнете да се однесувате со почитување и учтиво. Ве молиме почитувајте ги правата и имотот на други луѓе и имотот на болницата. Ве молиме известете го персоналот ако сакате да излезете од болничкиот круг

Ние сме наставна болница. Тоа значи дека студенти може да ви укажат дел од вашата нега. Ние секогаш ќе ви кажеме ако некој студент е вклучен во давањето на вашата нега. Ве молиме да ни речете ако не сакате студент да биде вклучен.

Во Austin Health пушењето не е дозволено. Не пушете никаде во кругот на болницата. Разговарајте со вашиот доктор за откажувањето од пушење додека сте во болница.

Ние забрануваме користење на алкохол или дрога (освен под медицинско надгледување).

Austin Health не прифаќа одговорност за загубени предметите додека сте кај нас. Кај себе држете само мала сума пари. Вредни предмети, вклучително накит, оставете дома.

Ние нема да толерираме агресивно или заканувачко однесување кон нашиот персонал или пациенти. Ако се однесувате агресивно или заканувачки, може да побараме од вас да си одите или да ве пријавиме на полицијата.

Што може да очекувате од Austin Health?

Ваши права	Што тоа значи
Досталност	Вие можете да добивате услуги заради задоволување на вашите потреби од здравствена нега.
Безбедност	Ќе добиете безбедни и висококвалитетни здравствени услуги, укажани со професионална внимателност, знаење и способност.
Почитување	Укажаната нега го покажува почитувањето кон вас и кон вашата култура, верувања, вредности и лични карактеристики.
Комуникација	Ќе ви биде овозможена отворена, навремена и соодветна комуникација за вашата здравствена нега, на начин што можете да го разберете.
Учество	Од вас ќе биде побарано да се придружите на тимот при донесувањето одлуки и избирањето во поглед на вашата здравствена нега.
Приватност	Вашата приватност ќе се одржува и правилното користење на вашите лични информации е осигурено.
Коментар	Вие може да давате коментари или да се жалите во поглед на вашата нега и околу нештата што ве загрижуваат ќе се постапува правилно и брзо.

Права и одговорности на негувателите

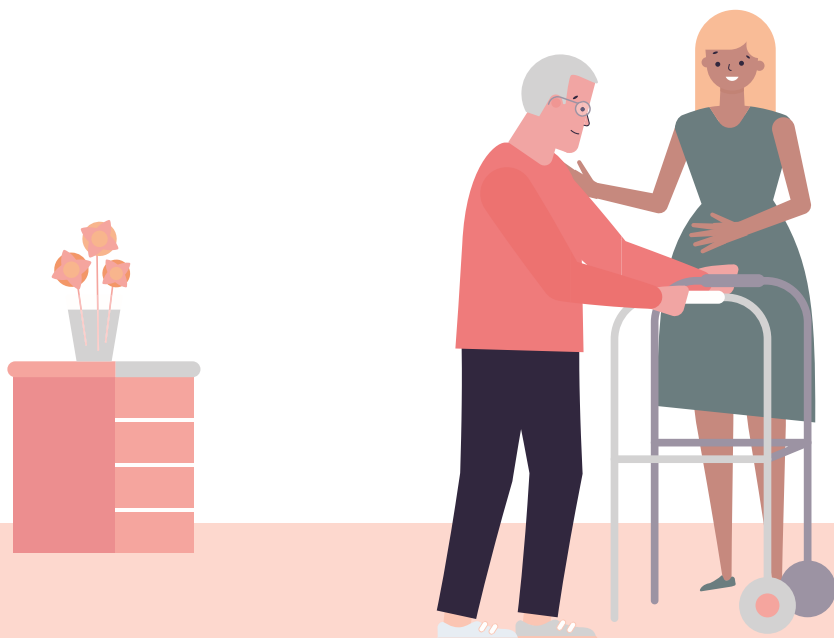
Негувател (carer) е лице кое укажува неплатена нега и помош на членови на семејството и пријатели.

Со согласност на пациентот или врз основа на долгорочно медицинско полномошно (Medical Enduring Power of Attorney), негувателите имаат право на:

- Вклученост – да бидат признати како дел од тимот за укажување на нега
- Одлучување – да учествуваат во донесувањето одлуки за негата на пациентот
- Информации – да знаат за состојбата на пациентот и планови за нега
- Нега – да помагаат во негата за пациентот, ако вие сакате
- Застапување – поддршка или препорака за пациентот, ако е потребно.

Како негувател вие имате одговорност:

- Да ни речете во каква врска сте со пациентот
- Да ни дадете детална историја на пациентот, ако тој/таа не може
- Да ни кажете нешта за пациентот кои ќе ни помогнат подобро да се грижиме за него/неа
- Да соработувате и да го поддржите договорениот план за нега на пациентот
- Да ни кажете ако забележите некоја промена на состојбата на пациентот
- Да ни помогнете во планирањето на излегувањето на пациентот од болница со тоа што ќе ни речете што треба да се направи во домот на пациентот пред да излезе од болница
- Да ги почитувате и исполнувате мислењата на персоналот кој се грижи за пациентот.



Излегување од болница

За да продолжиме со вашата нега кога ќе излезете од болница, треба тесно да соработуваме со вашиот лекар од општа пракса (GP) и други даватели на здравствени услуги.

Важно е да нѝ дадете точни податоци за контакт со вашиот GP и со сите други здравствени работници и служби чии услуги користите.

- За планот за излегување од болница вашиот здравствен тим за здравствена нега ќе разговара со вас и со вашето семејство/негуватели
- Во вашиот план ќе бидат внесени договорениот датум на излегување и одредиштето (на пример, дома или на друго место). Тоа ќе зависи од вашата лична ситуација и од натамошните потреби во врска со вашата нега
- Разговорите за излегување може да почнат рано во текот на вашиот престој во болница. Колку порано почнеме да планираме, толку полесен ќе биде процесот за вас и за вашето семејство или негуватели
- Важно е да имате правилна поддршка и нега кога ќе излезете од болница. Разговарајте со вашата медицинска сестра ако ве загрижува како ќе се снаоѓате дома
- Ќе се погрижиме вашето отпустно писмо да го пратиме на вашиот GP во рок од 24 часа
- Ако имате прашања или нешто ве загрижува, ве молиме разговарајте со некој од персоналот што е можно поскоро.

Ваши информации

Austin Health ја почитува вашата приватност. Ние се придржуваме до релевантните закони за заштита на доверливоста и приватноста на вашите информации.

- Ние ги собираме само информациите што нѝ се потребни за да ви укажеме добра здравствена нега или за да организираме услуги кога ќе отидете дома
- Ние може да споделуваме информации за вас со надворешни организации. Ние ќе го правиме тоа само ако вие дадете согласност или кога постои закон со кој се дозволува или бара од нас да го сториме тоа. На пример, ние може да споделување информации со вашиот семеен лекар (GP), Министерството за здравство или со суд ако е потребна ваша документација
- Во некои ситуации, во согласност со законот, вие имате право да не дозволите споделување на вашите информации. Тоа може да влијае на нашата способност да организираме услуги за продолжување на вашата нега
- Вие може да побарате пристап до вашите информации во согласност со Законот за слобода на информациите. Вашето барање мора да биде во писмена форма. За повеќе информации и за образецот за поднесување на барање видете на www.austin.org.au/FOI или телефонирајте на 03 9496 3103
- Ако мислите дека не сме ја почитувале вашата приватност, може да стапите во контакт со нашиот Оддел за искуства на пациентите (Patient Experience Unit). Пратете имејл на feedback@austin.org.au или телефонирајте на 03 9496 3566.

Давање повратни информации

Наша цел е да ви укажеме сигурна и безбедна нега во чиј центар е пациентот. Мислиме дека добро работиме, но секогаш има простор за подобрување.

Ние ги цениме повратните информации добиени од вас, бидејќи нй помагаат да ја подобриме негата што ја укажуваме.

Првиот чекор е повратни информации да се дадат на лицето што ве негува, на пример вашата медицинска сестра или доктор. Тие ќе помогнат вашиот проблем да се разреши и вашите повратни информации ќе ги споделат со вистинските луѓе.

Повратни информации исто така може да дадете:

1. Со пополнување на образецот 'We welcome your feedback' (Вашите повратни информации се добредојдени)
2. Со праќање имејл на адреса feedback@austin.org.au
3. Со јавување на Одделот за искуства на пациентите (Patient Experience Unit) на 03 9496 3566.



За повеќе информации за давањето повратни информации посетете ја веб-страницата www.austin.org.au/feedback

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

145 Studley Road
Heidelberg Victoria 3084
Телефон 03 9496 5000
Факс 03 9458 4779

Heidelberg Repatriation Hospital

300 Waterdale Road
Ivanhoe Victoria 3079
Телефон 03 9496 5000
Факс 03 9496 2541

Royal Talbot Rehabilitation Centre

1 Yarra Boulevard
Kew Victoria 3101
Телефон 03 9490 7500
Факс 03 9490 7501

Austin Health ги признава Традиционалните старатели за земјата и им изразува почит на некогашните, сегашните и идните Старешини.

Ние ги славиме, цениме и вклучуваме луѓето од сите потекла, полови, сексуални определби, култури, тела и способности.

www.austin.org.au