

**Ваша
здравствена нега,
безбедност и
права**

Ваша безбедност и циљеви здравствене неге су наш врхунски приоритет. Када нам кажете које су ваше потребе и шта вам је најважније, заједно можемо да донесемо најбоље одлуке о здравственој нези.



Реците нашем особљу ако вам треба преводаца или вам ове информације требају на језику по вашем избору.



☎ 9496 6888

口译员 傳譯員

INTERPRETE TERCÜMAN

ΔΙΕΡΜΗΝΕΑΣ

THÔNG DỊCH VIỆT PREBEDUBAЧ PREVODILAC

Захваљујемо се нашим потрошачким партнерима који су учествовали у припремању ове брошуре.

Садржај

Заједничко доношење одлука	1
Комуницирање са нама	2
Идентификација	3
Безбедност лекова	3
Спречавање згрушавања крви	4
Спречавање рана од лежања (повреде од притиска)	4
Спречавање падова	5
Спречавање инфекције	5
Делиријум	6
Промене вашег стања	6
Ваша исхрана	7
Ваша права и обавезе	8
Што можете да очекујете од Austin Health-а?	9
Права и обавезе	10
Отпуст из болнице	11
Ваше информације	11
Давање повратних информација	12

Заједничко доношење одлука

Желимо да нам слободно и отворено кажете о вашим потребама, циљевима, вредностима и жељама. Можемо заједно да доносимо одлуке о здравственој нези која вам одговара.

Да бисте нам помогли да вам пружимо најбољу могућу негу:

- Реците нам шта вам је најважније и који су ваши циљеви и жеље
- Реците нам ако вам треба преводилац, Auslan или друга помоћ око комуницирања
- Реците нам ако вас нешто забрињава у вези ваше безбедности или неге
- Реците нам ако се ваше стање погоршава
- Реците нам у кога имате поверење да доноси одлуке уместо вас, ако ви не можете
- Реците нам да ли имате план будуће неге (advance care plan)
- Постављајте питања о вашим тестовима, лечењу и процедурама, да би нам помогли да боље схватимо опције у вези ваше неге
- Питајте које друге опције лечења су вам на располагању
- Тражите да вам објаснимо сваку информацију коју не разумете
- Тражите активирање позива за ескалацију пацијента и неговатеља (Patient and Carer Escalation Call - PACE) ако сте забринути за вама блиску особу (детаљније информације видите на страници 6).

За време вашег боравка, редовно ћемо вам давати информације о вашем стању и лечењу. Све одлуке о здравственој нези доносићемо заједно са вама.

Подстичемо вас да се укључите у вашу негу и одлучивање колико год желите.



Комуницирање са нама

Имате право да знате све о вашем здрављу.

Ваш медицински тим ће разговарати са вама о вашој нези. Може се десити да чујете нешто што није тачно или не разумете. Ако се то деси, молимо вас да нам кажете, да би могли да исправимо.

Понекад упутства могу да буду нејасна или збуњујућа. Ако нисте сигурни, молимо вас затражите:

- Да вам информације дају написмено
- Да информације буду поновљене у присуству члана ваше породице или неговатеља
- Да члан породице или неговатељ поставља питања у ваше име
- Да буде присутан преводилац ако не разумете шта је речено на енглеском или ако сте глуви или имате оштећен слух.

Моја табла за комуницирање

Сва питања или поруке напишите на табли за комуницирање.

Табла је поред вашег кревета.



Идентификација

Важно је да знамо нешто о вама, да би могли да вам пружимо одговарајућу негу.

- Када дођете, персонал ће проверити ваше податке – на пример, ваше име и презиме, датум рођења и адресу – да би могли да вас идентификујемо
- Затражићемо да у току вашег боравка носите траку за идентификацију. Молимо вас проверите да ли су подаци на траци са вашим именом тачни. Ако су погрешни, молимо вас да то кажете особљу
- Питаћемо вас да ли имате неку алергију. Ако имате, даћемо вам да носите црвену траку
- Вашу идентификацију ћемо проверавати пре него вам дамо лекове и пре него направимо тестове, процедуре или трансфузије крви
- У току вашег боравка често ћемо вас питати ко сте, да би обезбедили да не направимо неку грешку
- Питаћемо вас да ли се идентификујете као Аборицин или сте пореклом са острља у Мореузу Торес.

Питаћемо вас да ли се идентификујете као Аборицин или сте потеклом са острвља у Мореузу Торес.

То нам помаже да вам пружимо културолошки безбедну негу. Можемо да вас повежемо са нашим програмом Нгара Цара док сте овде.

Безбедност лекова

Треба да знамо које лекове обично користите.

У циљу безбедног коришћења лекова:

- Реците нам ако сте алергични или имате пратеће ефектима (side effects) на неки лек
- Реците нам које лекове узимате код куће, укључујући:
 - Преписане лекове (издате на рецепт)
 - Лекове купљене у апотеци, супермаркету или продавници хране (на пример, витамине и додатке)
- Питајте нас о новим лековима које добијате у болници
- Питајте нас о пратећим ефектима (side effects) нових лекова.

Чуваћемо на сигурном све лекове које донесете у болницу.

Спречавање згрушавања крви

Ризик да дође до згрушавања крви је много већи док сте у болници.

Да би се спречило формирање угрушака крви:

- Крећите се што више можете
- Питајте које једноставне вежбе можете да радите у кревету или столицу да бисте одржавали физичку кондицију. Може да буде од помоћи чак и ако благо мичете стопала
- Пијте препоручену количину течности
- Питајте медицински персонал који се кораци предузети за спречавање згрушавања крви у току вашег болничког боравка
- Може да се деси да вам дамо инјекцију или лек за спречавање згрушавања крви
- Може се десити да затражимо да носите компресивне чарапе или нараву за компресију ваздуха.

Одмах реците особљу ако:

- У ногама имате болове, оток, врућину или црвенило
- Вене на ногама изгледају веће него што је то уобичајено.

Ако осетите болове у грудима, отежано дисање или искашљавате крв, одмах затражите помоћ.

Спречавање рана од лежања (повреде од притиска)

Рана од лежања (bed sore) је део оштећене коже као последица предугог лежања или седења у истом положају.

Да би спречили ране од лежања:

- Не седите и не лежите предуго у истом положају
- Затражите да вам помогнемо да се окренете, ако вам је неудобно
- Не оптерећујете тежином кошчате делове тела (на пример, пете или "реп")
- Избегавајте да лежите на ранама од лежања
- Темељно бришите кожу после купања
- Навлажите кожу непарфимисаним кремом за кожу или лосионом два пута дневно
- Реците нам ако приметите зацрвенеле делове коже.

Може да се деси да затражимо да користите справу за смањење притиска, као што су душек на надувавање, јастук или специјалне ципеле, да би спречили ране од лежања.

Спречавање падова

Падови могу да доведу до озбиљних повреда и инвалидитета.

Да бисте спречили падове:

- Донесите у болницу ваш оквир за ходање (walking frame) или штап
- Донесите у болницу ваше наочаре или апарат за слух
- Носите удобне и чврсте ципеле које добро пријањају уз ногу, са широком потпетицом и ђоном који се не клиза
- Проверите да ли знате где је тоалет
- Немојте никад да се пребацујете преко ограде кревета
- Проверите да ли можете да дохватите звонце за позиве
- Упалите светло да бисмо могли да вас видимо.

Потражите помоћ када устајете из кревета, ходате околу или идете у тоалет.

Спречавање инфекција

Постоје једноставне ствари које можете да учините да бисте смањили ризик од инфекција.

Да бисте спречили ширење инфекција:

- Перите руке сапуном после одласка у тоалет
- Када се купате користите зелени сапун
- Пре јела обришите руке салветом са послужавника за храну
- Тражите од персонала да пере руке
- Тражите од посетилаца, када долазе и одлазе, да оперу руке или користе средство за дезинфекцију руку
- Не додирујте завоје и цевчице
- Реците пријатељима и породици да вас не посећују, ако су болесни.



Делиријум

Делиријум је промена менталног стања која може да изазове збуњеност и умањену свесност о околини.

Како да се спречи делиријум:

- Донесите у болницу познате предмете као што су наочаре, апарат за слух, одећу, обућу, карте за играње, фотографије или храну
- Редовне посете
- Користите сат и календар као помоћ да се запамти време и датум.

Како породица може да помогне ако дође до делиријума:

- Вама блиској особи обезбедите удобност, јер је можда уплашена
- Искључите радио или телевизор, јер бука може да повећа збуњеност
- Проводите време поред вољене особе
- Не искључујте аларм за кревет или столицу када сте са вашом вољеном особом
- Јавите се медицинској сестри када одлазите
- Склоните у страну столице и претрпане предмете
- Не подижите ограде кревета.

Да ли је вама вољена особа збуњена? Она или он је можда у делиријуму. Реците нам ако приметите неку промену понашања вољене особе.

Промене вашег стања

Ми смо обучени да примећујемо промене здравља, али нико не познаје ваше тело боље од вас.

- Реците нам ако вам није добро.
- Реците нам ако осетите да се ваше стање погоршава.
- Разговарајте са дежурном сестром или са доктором ако сте ви или ваш неговатељ забринути.

Ако вам и даље треба помоћ, јавите се на број 90 са телефона поред вашег кревета или на 9496 5000 са телефона ван болнице да би разговарали са болничком централом. Затражите позив РАСЕ (Patient and Carer Escalation – Ескалација од стране пацијента и неговатеља). Специјализиран здравствени тим ће проверити о чему се ради и прегледаће вас.

Ваша исхрана

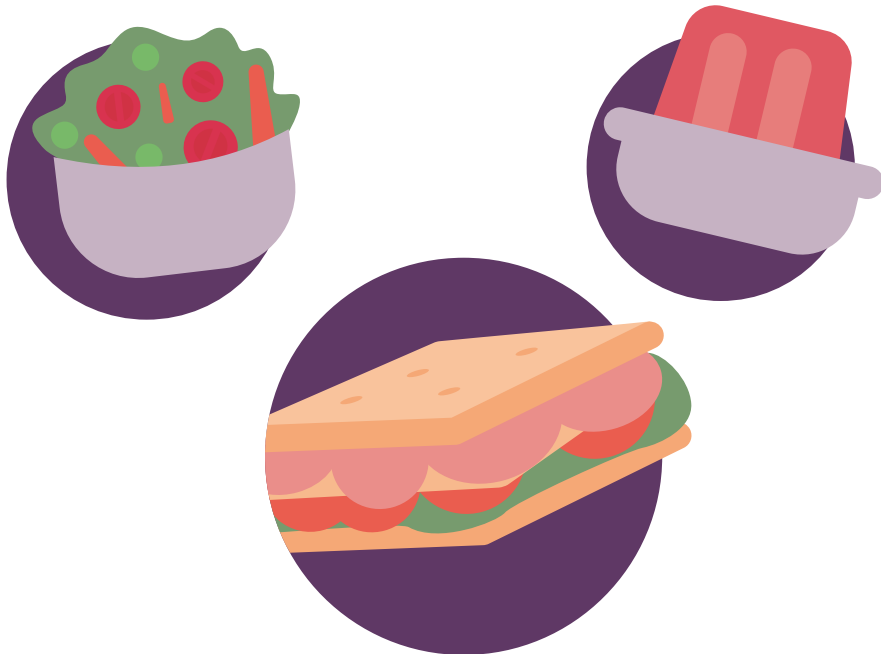
Добра исхрана може да помогне да се избегне неухрањеност и друге компликације као што су ране од лежања и падови.

Реците вашој медицинској сестри ако:

- Сте алергични на неку храну и имате посебне потребе у вези исхране
- Имате тешкоће док једете - на пример, тешко гутате
- Треба вам помоћ да попуните јеловник, да једете или отворите паковање хране или напитке
- Губите тежину иако то не покушавате. Затражите да се мерите једном недељно
- Једете мање од половине количине хране колико обично једете.

Да би обезбедили добру исхрану у току вашег боравка у болници:

- Ваш јеловник попуњавајте сваки дан, да би добили ваша омиљена јела
- Одржавајте чистим сточић за јело преко кревета
- Понесите у болницу ваше зубне протезе и не пропуштајте да их носите
- Проверите са вашом медицинском сестром пре него што почнете да једете храну коју вам доносе у болницу. У болници постоје правила о безбедности хране.



Ваша права и обавезе као пацијента

У Аустралијској повељи о правима у здравственој нези су наведена права пацијената. Ми смо посвећени пружању безбедне и висококвалитетне неге.

Да бисте нам помогли, важно је да нам кажете о:

- Вашој медицинској историји, укључујући које лекове узимате
- Вашим симптомима
- Свим алергијама које можда имате
- Свим вашим верским или културним потребама
- Све друго што би могло да помогне око ваше неге.

Тражимо да се према свима које сретнете понашате са поштовањем и учтиво. Молимо вас поштујте права и имовину других људи и болничку имовину. Молимо вас да обавестите персонал ако желите да изађете из болничког круга.

Ми смо наставна болница. То значи да студенти могу да пружају део ваше неге. Увек ћемо вам рећи ако су студенти укључени у пружање ваше неге. Молимо вас да нам кажете ако не желите да студенти буду укључени.

У Austin Health-у пушење није дозвољено. Не пушите нигде у кругу болнице. Док сте у болници, разговарајте са вашим доктором о отказивању од пушења.

Ми забрањујемо употребу алкохола и дроге (осим под медицинским надзором).

Austin Health не прихвата одговорност за изгубљене предмете док сте код нас. Код себе држите само мали износ новца. Вредне предмете, укључујући накит, оставите код куће.

Не толеришемо агресивно и претеће понашање према нашем особљу и пацијентима. Ако се понашате агресивно или на претећи начин, можемо да затражимо да одете или да вас пријавимо полицији.

Шта можете да очекујете од Austin Health-а?

Ваша права	Шта то значи
Доступност	Можете да добијете услуге ради задовољавања ваших потреба у вези здравствене неге.
Безбедност	Добићете безбедне и висококвалитетне здравствене услуге, указане са професионалном пажњом, знањем и способностима.
Поштовање	Пружена нега показује поштовање према вама и вашој култури, веровањима, вредностима и личним карактеристикама.
Комуникација	Биће вам омогућена отворена, правовремена и одговарајућа комуникација у вези ваше здравствене неге, на начин који можете да разумете.
Учешће	Од вас ће се тражити да се прикључите тиму при доношењу одлука и избора у погледу ваше здравствене неге.
Приватност	Ваша приватност ће бити заштићена и правилно коришћење ваших личних информација обезбеђено.
Повратне информације	Можете да дајете повратне информације или да се жалите у вези ваше неге. Око питања која вас забрињавају поступаће се правилно и брзо.

Права и обавезе неговатеља

Неговатељ (carer) је особа која пружа неплаћену негу и помоћ члановима породице или пријатељима.

Уз сагласност пацијента или на основу трајног медицинског пуномоћја (Medical Enduring Power of Attorney), неговатељи имају право на:

- Укљученост – да буду признати као део тима за пружање неге
- Одлучивање – да учествују у доношењу одлука о нези пацијента
- Информације – да знају о стању пацијента и плановима за негу
- Неговање – да помажу око неге пацијента, ако то пацијент жели
- Заступање – подршка или препорука за пацијента, ако је потребно.

Као неговатељ ви имате обавезу:

- Да нам кажете у каквој сте вези са пацијентом
- Да нам дате детаљну историју пацијента, ако он/она то не може
- Да нам кажете ствари о пацијенту које ће нам помоћи да му пружамо бољу негу
- Да сарађујете и подржавате договорени план неге пацијента
- Да нам кажете ако приметите неку промену стања пацијента
- Да нам помогнете у планирању изласка пацијента из болнице тиме што ћете нам рећи шта треба да се направи у дому пацијента пре отпуста из болнице
- Да поштујете и испуњавате мишљења особља које негује пацијента.



Отпуст из болнице

Да би наставили са вашом негом када изађете из болнице, треба да уско сарађујемо са вашим лекаром опште праксе и другим даваоцима здравствених услуга.

Важно је да нам дате тачне податке за контакт са вашим лекаром опште праксе (GP) и са свим другим здравственим професионалцима и службама чије услуге користите.

- О плану отпуста из болнице ваш здравствени тим ће разговарати са вама и са вашом породицом/неговатељима
- У ваш план ће бити унети договорени датум отпуста и одредиште (на пример, кући или на друго место). То ће зависити од ваше личне ситуације и даљих потреба у вези ваше неге
- Разговори о отпусту могу да почну рано у току вашег боравка у болници. Што пре почнемо да планирамо, толико ће процес бити лакши за вас и за вашу породицу или неговатеља
- Важно је да имате праву подршку и негу када изађете из болнице. Разговарајте са вашом медицинском сестром ако вас забрињава како ћете се сналазити код куће
- Потрудићемо се да ваше отпустно писмо пошаљемо вашем доктору опште праксе у року од 24 часа
- Ако имате питања или вас нешто забрињава, молимо вас разговарајте са нашим особљем што је пре могуће.

Ваше информације

Austin Health поштује вашу приватност. Ми се придржавамо релевантних закона о заштити поверљивости и приватности ваших информација.

- Ми прикупљамо само информације које су нам потребне да би вам пружили добру здравствену негу или да би организовали услуге када одете кући
- Информације о вама можемо да размењујемо са спољним организацијама. То ћемо учинити само са вашом дозволом или када постоји закон којим се дозвољава или тражи да то учинимо. На пример, можемо да размењујемо информације са вашим породичним лекаром, са Министарством здравља или са судом ако је потребна ваша документација
- У неким случајима, сагласно законима, имате право да не дозволите размену ваших информација. То може да утиче на нашу способност да организујемо услуге ради наставка ваше неге
- Ви можете да затражите приступ вашим информацијама сагласно Закону о слободи информација. Ваш захтев мора да буде написмено. За више информација и за образац за подношење захтева видите на www.austin.org.au/FOI или телефонирајте на 03 9496 3103
- Ако мислите да нисмо поштовали вашу приватност, можете да ступите у контакт са нашим Одељењем за искуства пацијената (Patient Experience Unit). Пошаљите имејл на feedback@austin.org.au или телефонирајте на 03 9496 3566.

Давање повратних информација

Наш циљ је да вам укажемо сигурну и безбедну негу усредсређену на пацијента. Верујемо да радимо добро, али увек има простора за побољшање.

Ценимо повратне информације добијене од вас, јер нам помажу да побољшамо негу коју пружамо.

Први корак је да се повратне информације дају особи која вас негује, на пример вашој медицинској сестри или доктору. Они ће помоћи да се реши ваш проблем и ваше повратне информације ће разменити са правим особама.

Повратне информације такође можете да дате:

1. Попуњавањем обрасца 'We welcome your feedback' (Ваше повратне информације су добродошле)
2. Слањем имејла на адресу feedback@austin.org.au
3. Јављањем Одељењу за искуства пацијента (Patient Experience Unit) на 03 9496 3566.



За више информација о давању повратних информација посетите веб-страницу 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 одаје признање
Традиционалним старатељима за земљу и
изражава поштовање некадашњим,
садашњим и будућим Старешинама.

Ми славимо, ценимо и укључујемо особе
свих порекла, пола, сексуалних
опредељења, култура, тела и способности.

www.austin.org.au