

Sự chăm sóc y tế, an toàn và quyền của quý vị

Mục tiêu chăm sóc sức khỏe và an toàn của quý vị là ưu tiên hàng đầu của chúng tôi. Bằng cách chia sẻ nhu cầu của quý vị và những gì quan trọng nhất đối với quý vị, chúng ta cùng nhau có thể đưa ra các quyết định chăm sóc sức khỏe tốt nhất.



Hãy cho nhân viên biết nếu quý vị cần thông dịch viên, hoặc nếu quý vị cần thông tin này bằng ngôn ngữ mà quý vị muốn.



☎ 9496 6888

口译员 傳譯員

INTERPRETE TERCÜMAN

ΔΙΕΡΜΗΝΕΑΣ

THÔNG DỊCH VIÊN ПРЕВЕДУВАЧ PREVOĐILAC

Cảm ơn các khách hàng của chúng tôi, những người đã tham gia vào quá trình phát triển tập tài liệu này.

Mục lục

Cùng nhau đưa ra quyết định	1
Giao tiếp với chúng tôi	2
Nhận diện danh tính	3
An toàn về thuốc men	3
Phòng ngừa cục máu đông	4
Phòng ngừa vết loét tỳ đè (vết thương do áp lực)	4
Phòng ngừa té ngã	5
Phòng ngừa nhiễm trùng	5
Mê sảng	6
Thay đổi về bệnh trạng của quý vị	6
Chế độ dinh dưỡng của quý vị	7
Quyền hạn và trách nhiệm của quý vị với tư cách là bệnh nhân	8
Quý vị có thể mong đợi những gì từ Austin Health?	9
Quyền hạn và trách nhiệm	10
Xuất viện	11
Thông tin của quý vị	11
Đóng góp ý kiến	12

Cùng nhau đưa ra quyết định

Chúng tôi muốn quý vị cảm thấy thoải mái khi chia sẻ cởi mở nhu cầu, mục tiêu, giá trị và những điều quý vị mong muốn. Cùng nhau, chúng ta có thể đưa ra quyết định về dịch vụ chăm sóc y tế phù hợp với quý vị.

Để giúp chúng tôi cung cấp cho quý vị dịch vụ chăm sóc tốt nhất có thể:

- Hãy cho chúng tôi biết điều gì quan trọng nhất đối với quý vị, mục tiêu và mong muốn của quý vị
- Hãy cho chúng tôi biết nếu quý vị cần thông dịch viên, Auslan (ngôn ngữ ký hiệu) hoặc các hỗ trợ khác về giao tiếp
- Hãy cho chúng tôi biết nếu quý vị có bất kỳ lo ngại nào về sự an toàn hoặc về việc chăm sóc cho quý vị
- Hãy cho chúng tôi biết nếu bệnh trạng của quý vị đang trở nên nặng hơn
- Hãy cho chúng tôi biết quý vị sẽ tin tưởng ai để đưa ra quyết định cho quý vị nếu quý vị không thể
- Cho chúng tôi biết nếu quý vị có kế hoạch trước về việc chăm sóc
- Đặt câu hỏi về các xét nghiệm, việc điều trị và thủ tục để giúp quý vị hiểu rõ hơn về các lựa chọn chăm sóc y tế của mình
- Hỏi xem quý vị có những lựa chọn điều trị nào khác
- Yêu cầu chúng tôi giải thích bất kỳ thông tin nào quý vị không hiểu
- Yêu cầu một Cuộc gọi giữa Bệnh nhân và Người Chăm sóc với Cấp trên (PACE) nếu quý vị lo lắng về người thân yêu của mình (xem trang 6 để biết thêm thông tin).

Trong thời gian quý vị nằm viện, chúng tôi sẽ cung cấp thông tin cập nhật thường xuyên về bệnh trạng và việc điều trị của quý vị. Chúng tôi sẽ cùng quý vị đưa ra mọi quyết định về việc chăm sóc y tế của quý vị.

Chúng tôi khuyến khích quý vị tham gia nhiều như quý vị mong muốn, vào việc chăm sóc và ra quyết định cho bản thân quý vị.



Giao tiếp với chúng tôi

Quý vị có quyền biết mọi thứ về sức khỏe của mình.

Nhóm chuyên gia y tế chăm sóc cho quý vị sẽ thảo luận về việc chăm sóc với quý vị. Quý vị có thể nghe thấy điều gì đó không chính xác hoặc quý vị không hiểu. Nếu điều này xảy ra, vui lòng cho chúng tôi biết để chúng tôi có thể khắc phục.

Đôi khi, các hướng dẫn có thể không rõ ràng hoặc khó hiểu. Nếu quý vị không chắc chắn, vui lòng yêu cầu:

- Để thông tin được viết xuống cho quý vị
- Để thông tin được lặp lại khi người nhà hay người chăm sóc của quý vị có mặt
- Người nhà hay người chăm sóc của quý vị đặt câu hỏi cho quý vị
- Để thông dịch viên có mặt nếu quý vị không hiểu những gì đang được nói bằng tiếng Anh hoặc nếu quý vị bị điếc hoặc khiếm thính.

Bảng giao tiếp của tôi

Viết bất kỳ câu hỏi hoặc điều gì quý vị muốn nói lên bảng giao tiếp của quý vị.

Bảng được đặt cạnh giường của quý vị.



Nhận diện danh tính

Điều quan trọng là chúng tôi biết một chút về quý vị để có thể cung cấp cho quý vị những chăm sóc thích hợp.

- Khi quý vị đến nơi, nhân viên sẽ kiểm tra thông tin của quý vị - chẳng hạn như tên, ngày sinh và địa chỉ - để giúp chúng tôi nhận diện danh tính của quý vị
- Chúng tôi sẽ yêu cầu quý vị đeo một dây băng nhận diện trong thời gian nằm viện. Vui lòng kiểm tra xem thông tin trên dây băng nhận diện của quý vị có chính xác không. Nếu sai, vui lòng báo cho nhân viên biết
- Chúng tôi sẽ hỏi xem quý vị có bị dị ứng với thứ gì không. Nếu có, chúng tôi sẽ đưa cho quý vị một dây băng màu đỏ để đeo
- Chúng tôi sẽ kiểm tra danh tính của quý vị trước khi đưa cho quý vị thuốc, làm xét nghiệm, thực hiện các thủ thuật hoặc truyền máu
- Chúng tôi sẽ hỏi quý vị là ai nhiều lần trong thời gian quý vị nằm viện để đảm bảo chúng tôi không nhầm người
- Chúng tôi sẽ hỏi xem quý vị có phải là người Thổ dân hay Cư dân Đảo Eo biển Torres không.

Chúng tôi sẽ hỏi xem quý vị có phải là người Thổ dân hay Cư dân Đảo Eo biển Torres không. Điều này giúp chúng tôi cung cấp cho quý vị dịch vụ chăm sóc phù hợp về mặt văn hóa. Chúng tôi có thể kết nối quý vị với Chương trình Ngarra Jarra của chúng tôi khi quý vị ở đây.

An toàn về thuốc men

Chúng tôi cần biết về những thuốc quý vị thường dùng.

Để sử dụng thuốc một cách an toàn:

- Cho chúng tôi biết về dị ứng hoặc tác dụng phụ của bất kỳ thuốc nào
- Cho chúng tôi biết những thuốc quý vị dùng ở nhà, bao gồm :
 - Thuốc được kê toa
 - Thuốc mua từ hiệu thuốc, siêu thị hoặc cửa hàng thực phẩm chức năng (ví dụ: các vitamin hoặc chất bổ sung)
- Hỏi chúng tôi về các thuốc mới mà quý vị đang dùng trong bệnh viện
- Hỏi chúng tôi về tác dụng phụ của các thuốc mới.

Chúng tôi sẽ bảo quản tất cả các thuốc quý vị mang vào bệnh viện một cách an toàn .

Phòng ngừa cục máu đông

Nguy cơ bị cục máu đông của quý vị cao hơn nhiều khi quý vị nằm viện.

Để tránh cục máu đông hình thành:

- Vận động liên tục nếu có thể
- Hỏi xem những bài tập cơ bản nào quý vị có thể tập trên giường hoặc trên ghế để duy trì sức lực của mình. Ngay cả việc nhẹ nhàng xoay cổ chân cũng có thể hữu ích
- Uống nước theo hướng dẫn
- Hỏi nhân viên y tế về các biện pháp đang được thực hiện để ngăn ngừa cục máu đông trong thời gian quý vị nằm viện
- Chúng tôi có thể chích thuốc cho quý vị hoặc cho quý vị dùng thuốc để ngăn ngừa cục máu đông
- Chúng tôi có thể yêu cầu quý vị mang vớ nén hoặc dùng thiết bị nén khí.

Báo cho nhân viên ngay lập tức nếu:

- Quý vị cảm thấy đau, sưng, nóng hoặc đỏ ở chân
- Các tĩnh mạch gần bề mặt da trên chân của quý vị có vẻ to hơn bình thường.

Nếu quý vị bị đau ngực, hụt hơi, khó thở hoặc ho ra máu, hãy gọi giúp đỡ ngay lập tức.

Phòng ngừa vết loét tỳ đè (vết thương do áp lực)

Vết loét tỳ đè là vùng da bị tổn thương do nằm hoặc ngồi ở một tư thế quá lâu.

Để ngăn ngừa vết loét tỳ đè:

- Không ngồi hoặc nằm ở một tư thế quá lâu
- Yêu cầu chúng tôi giúp quý vị vận động nếu quý vị cảm thấy khó chịu
- Tránh tỳ sức nặng vào các bộ phận có xương trên cơ thể của quý vị (ví dụ như gót chân hoặc xương cụt của quý vị)
- Tránh nằm lên vết loét tỳ đè
- Lau da thật khô sau khi tắm
- Giữ ẩm cho da của quý vị bằng kem hoặc nước xoa dưỡng da không mùi thơm hai lần một ngày
- Hãy báo cho chúng tôi biết về những vùng da bị mất đỏ của quý vị.

Chúng tôi có thể yêu cầu quý vị sử dụng thiết bị giảm áp lực, chẳng hạn như nệm hơi, gối hoặc giày chuyên dụng, để giúp ngăn ngừa vết loét tỳ đè.

Phòng ngừa té ngã

Té ngã có thể gây ra thương tích nghiêm trọng và khuyết tật.

Để phòng ngừa té ngã:

- Mang theo khung hoặc gậy đi bộ khi đến bệnh viện
- Mang theo kính hoặc máy trợ thính từ nhà đến
- Mang giày bệt vừa vặn, thoải mái với gót rộng và đế có độ bám
- Đảm bảo là quý vị biết nhà vệ sinh ở đâu
- Không bao giờ trèo qua thanh vịn của giường
- Đảm bảo là quý vị có thể với tới chuông gọi giúp đỡ
- Bật đèn để quý vị có thể nhìn rõ.

Yêu cầu giúp đỡ khi quý vị ra khỏi giường, đi bộ hoặc đi vệ sinh.

Phòng ngừa nhiễm trùng

Có những điều đơn giản quý vị có thể làm để giảm nguy cơ bị nhiễm trùng.

Để giúp ngăn chặn nhiễm trùng lây lan:

- Rửa tay bằng xà phòng sau khi đi vệ sinh
- Dùng xà phòng màu xanh lá cây khi tắm
- Dùng giấy lau tay trên khay đồ ăn của quý vị trước khi ăn
- Yêu cầu nhân viên rửa tay của họ
- Yêu cầu khách viếng thăm rửa tay hoặc sử dụng nước rửa tay khô khi đến và khi ra về
- Không được chạm vào băng gạc hoặc ống tuýp
- Yêu cầu bạn bè hoặc gia đình không đến thăm quý vị khi họ cảm thấy không khỏe.



Mê sảng

Mê sảng là một sự thay đổi về trạng thái tâm thần có thể gây ra lẫn lộn và giảm khả năng nhận thức về môi trường xung quanh.

Các cách giúp phòng ngừa mê sảng:

- Mang theo các vật dụng quen thuộc như kính, máy trợ thính, quần áo, giày dép, sách, quân bài, hình chụp hoặc đồ ăn
- Thường xuyên có khách viếng thăm
- Sử dụng đồng hồ và lịch để giúp ghi nhớ ngày, giờ.

Các cách gia đình có thể giúp nếu tình trạng mê sảng xảy ra:

- Tạo sự thoải mái cho người thân của quý vị, vì họ có thể cảm thấy sợ hãi
- Tắt đài hoặc TV vì tiếng ồn có thể làm cho tình trạng lẫn lộn trở nên tệ hơn
- Dành thời gian cho người thân của quý vị
- Đừng tắt chuông báo ở giường hay ghế khi quý vị đang ở cùng người thân của mình
- Báo cho y tá biết khi quý vị ra về
- Dọn ghế và những đồ để lộn xộn trên lối đi
- Đừng kéo thanh vịn của giường lên.

Người thân của quý vị có đang bị lẫn lộn không? Có thể họ đang bị mê sảng. Hãy cho chúng tôi biết nếu quý vị nhận thấy bất kỳ thay đổi nào trong hành vi của người thân.

Thay đổi về bệnh trạng của quý vị

Chúng tôi được đào tạo để nhận biết những thay đổi về sức khỏe của quý vị, nhưng không ai hiểu rõ cơ thể của quý vị hơn chính bản thân quý vị.

- Hãy cho chúng tôi biết nếu quý vị cảm thấy không khỏe.
- Hãy cho chúng tôi biết nếu quý vị cảm thấy bệnh trạng của mình đang trở nên nặng hơn
- Nói chuyện với y tá phụ trách hoặc bác sĩ của quý vị nếu quý vị hoặc người chăm sóc của mình cảm thấy lo lắng.

Nếu quý vị vẫn cần giúp đỡ, hãy gọi số 90 từ chiếc điện thoại cạnh giường hoặc gọi số 9496 5000 từ điện thoại bên ngoài để nói chuyện với tổng đài. Yêu cầu một cuộc gọi PACE (Cuộc gọi giữa Bệnh nhân và Người Chăm sóc với Cấp trên).

Một nhóm chuyên gia y tế chuyên khoa sẽ xem xét những lo ngại của quý vị và khám cho quý vị.

Chế độ dinh dưỡng của quý vị

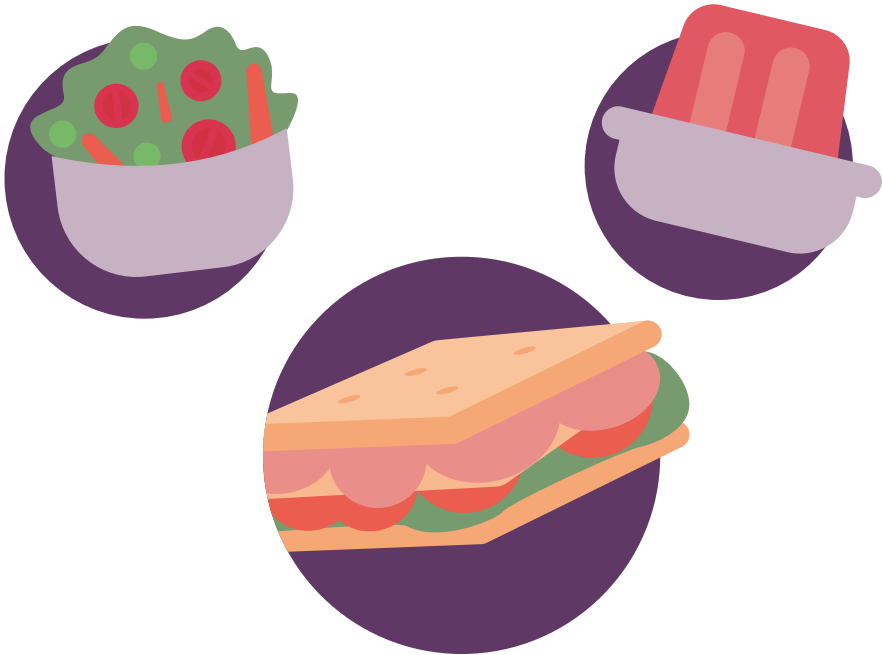
Ăn uống đầy đủ có thể giúp tránh suy dinh dưỡng và các biến chứng khác như vết loét tỳ đè và té ngã.

Báo cho y tá biết nếu quý vị:

- Bị dị ứng thực phẩm và cần một chế độ ăn uống đặc biệt
- Gặp khó khăn trong việc ăn uống, chẳng hạn như bị khó nuốt
- Cần giúp đỡ trong việc điền vào thực đơn của mình, ăn uống hay mở bao đồ ăn và đồ uống
- Bị sụt cân mà không cố gắng giảm cân. Được yêu cầu phải kiểm tra cân nặng mỗi tuần
- Ăn ít hơn một nửa lượng thức ăn bình thường của mình.

Để đảm bảo dinh dưỡng tốt trong thời gian nằm viện của quý vị:

- Điền vào thực đơn của quý vị đúng giờ mỗi ngày để có được đồ ăn quý vị chọn
- Dọn bàn ăn phía trên giường để đặt đồ ăn
- Mang bộ răng giả đến bệnh viện và nhớ đeo chúng
- Kiểm tra với y tá của quý vị trước khi mang thức ăn từ bên ngoài vào. Có nội quy về an toàn thực phẩm trong bệnh viện.



Quyền hạn và trách nhiệm của quý vị với tư cách là bệnh nhân

Hiến chương của Úc đối với *Quyền về Chăm sóc Y tế* mô tả các quyền của bệnh nhân. Chúng tôi cam kết cung cấp dịch vụ chăm sóc an toàn và chất lượng cao.

Để giúp chúng tôi, điều quan trọng là quý vị phải cho chúng tôi biết về:

- Tiền sử bệnh tật của quý vị bao gồm cả thuốc men
- Các triệu chứng của quý vị
- Quý vị có bị dị ứng với cái gì không
- Bất kỳ yêu cầu về gì tín ngưỡng hoặc văn hóa
- Bất kỳ điều gì khác có thể hỗ trợ cho việc chăm sóc cho quý vị.

Chúng tôi yêu cầu quý vị đối xử với tất cả những người quý vị gặp một cách tôn trọng và lịch sự. Xin vui lòng tôn trọng quyền và tài sản của người khác cũng như tài sản của bệnh viện. Xin vui lòng thông báo cho nhân viên biết nếu quý vị muốn rời khỏi khuôn viên của bệnh viện.

Bệnh viện của chúng tôi có tham gia giảng dạy. Điều này có nghĩa là một số dịch vụ chăm sóc cho quý vị có thể do sinh viên thực hiện. Chúng tôi sẽ luôn cho quý vị biết nếu có sinh viên tham gia vào việc chăm sóc cho quý vị. Xin vui lòng cho chúng tôi biết nếu quý vị không muốn có sinh viên tham gia vào việc chăm sóc cho quý vị.

Austin Health là bệnh viện không khói thuốc lá. Không được hút thuốc ở bất cứ đâu trong khuôn viên bệnh viện. Hãy nói chuyện với bác sĩ của quý vị về các cách giúp quý vị bỏ hút thuốc lá khi đang nằm viện.

Chúng tôi cấm sử dụng rượu bia hoặc ma túy (trừ khi có sự giám sát y tế).

Austin Health không chịu trách nhiệm về những đồ vật bị thất lạc trong thời gian quý vị ở với chúng tôi. Hãy chỉ mang theo một số tiền nhỏ. Hãy để lại những món đồ có giá trị bao gồm cả đồ trang sức ở nhà.

Chúng tôi sẽ không khoan dung đối với hành vi hung hăng hoặc đe dọa đối với nhân viên hoặc bệnh nhân của chúng tôi. Nếu quý vị có hành vi có tính hung hăng hoặc đe dọa, chúng tôi có thể yêu cầu quý vị rời khỏi bệnh viện và báo cảnh sát.

Quý vị có thể mong đợi những gì từ Austin Health?

Quyền của quý vị	Điều này có nghĩa là
Sử dụng	Quý vị có thể sử dụng các dịch vụ để đáp ứng nhu cầu chăm sóc y tế của mình
An toàn	Quý vị sẽ nhận được các dịch vụ y tế an toàn và chất lượng cao, được cung cấp với các kỹ năng, khả năng và sự chăm sóc chuyên nghiệp.
Tôn trọng	Những chăm sóc chúng tôi cung cấp thể hiện sự tôn trọng đối với quý vị và văn hóa, niềm tin, giá trị và đặc điểm cá nhân của quý vị.
Thông tin	Quý vị sẽ nhận được thông tin kịp thời, phù hợp và cởi mở về việc chăm sóc y tế cho quý vị theo cách mà quý vị có thể hiểu được.
Tham gia	Quý vị sẽ được yêu cầu tham gia vào nhóm đưa ra quyết định và lựa chọn về việc chăm sóc y tế cho mình.
Quyền riêng tư	Quyền riêng tư của quý vị được đảm bảo và thông tin cá nhân của quý vị đảm bảo được xử lý đúng cách.
Bình luận	Quý vị có thể bình luận hoặc khiếu nại về dịch vụ chăm sóc cho mình và các mối lo ngại của quý vị sẽ được giải quyết một cách hợp lý và kịp thời.

Quyền hạn và trách nhiệm của người chăm sóc

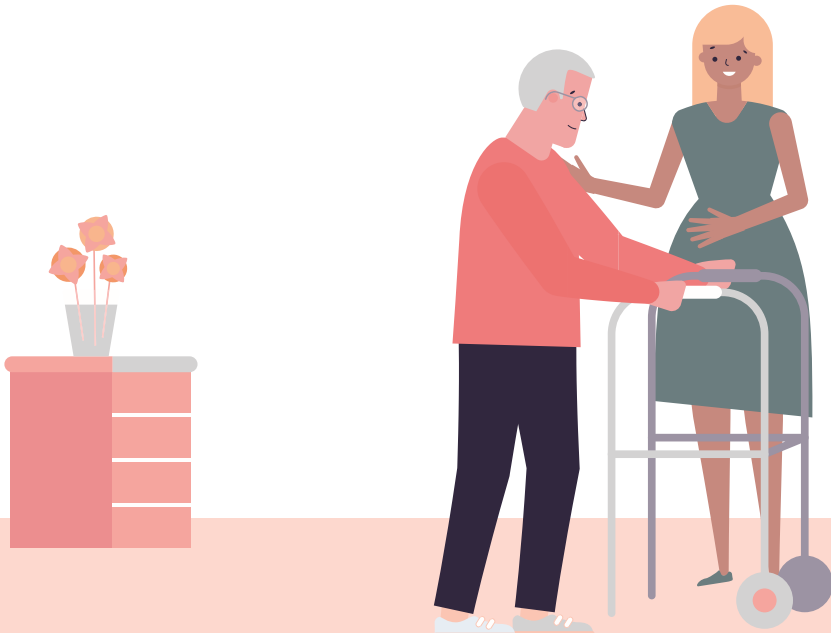
Người chăm sóc là người cung cấp dịch vụ chăm sóc và hỗ trợ không lương cho người thân trong gia đình và bạn bè.

Với sự ưng thuận của bệnh nhân hoặc Giấy Ủy quyền Dài hạn về Y tế, người chăm sóc có quyền:

- Được tham gia – được công nhận là một phần của nhóm chăm sóc
- Đưa ra quyết định – tham gia vào các quyết định về việc chăm sóc cho bệnh nhân
- Thông tin – được biết về tình trạng của bệnh nhân và kế hoạch chăm sóc
- Chăm sóc – giúp chăm sóc bệnh nhân nếu quý vị muốn
- Bệnh vực – hỗ trợ hoặc hành động thay mặt cho bệnh nhân nếu cần.

Với tư cách là người chăm sóc, quý vị có trách nhiệm:

- Cho chúng tôi biết mối quan hệ của quý vị với bệnh nhân
- Cung cấp cho chúng tôi tiền sử bệnh chi tiết của bệnh nhân nếu họ không thể tự làm được điều này
- Cho chúng tôi biết những điều về bệnh nhân mà sẽ giúp chúng tôi chăm sóc cho họ tốt hơn
- Thực hiện và hỗ trợ kế hoạch chăm sóc đã thỏa thuận của bệnh nhân
- Hãy cho chúng tôi biết nếu quý vị nhận thấy sự thay đổi trong tình trạng của bệnh nhân
- Giúp chúng tôi lập kế hoạch xuất viện cho bệnh nhân bằng cách cho chúng tôi biết những gì cần được thiết lập tại nhà trước khi bệnh nhân xuất viện
- Tôn trọng và lắng nghe ý kiến của các nhân viên chăm sóc cho người bệnh.



Xuất viện

Để tiếp tục chăm sóc cho quý vị sau khi quý vị rời khỏi bệnh viện, chúng tôi cần hợp tác chặt chẽ với Bác sĩ Đa khoa (GP/bác sĩ gia đình) của quý vị và các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc y tế khác.

Điều quan trọng là quý vị phải cung cấp cho chúng tôi chi tiết liên hệ chính xác của bác sĩ gia đình của quý vị và bất kỳ nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc y tế nào khác mà quý vị sử dụng.

- Nhóm chăm sóc y tế của quý vị sẽ thảo luận về kế hoạch xuất viện với quý vị và gia đình/người chăm sóc của quý vị
- Kế hoạch của quý vị sẽ bao gồm ngày và điểm đến đã thỏa thuận để xuất viện (ví dụ, nhà hoặc nơi khác). Điều này sẽ phụ thuộc vào tình trạng cá nhân của quý vị và nhu cầu chăm sóc liên tục
- Thảo luận về việc xuất viện có thể bắt đầu sớm trong thời gian quý vị nằm viện. Chúng tôi có thể bắt đầu lập kế hoạch càng sớm thì quá trình sẽ càng suôn sẻ cho quý vị và gia đình/người chăm sóc của quý vị
- Điều quan trọng là quý vị phải có sự hỗ trợ và chăm sóc thích hợp khi xuất viện. Hãy nói chuyện với y tá nếu quý vị có bất kỳ lo lắng nào về việc xoay xở tại nhà
- Chúng tôi sẽ gửi bản tóm tắt xuất viện của quý vị cho bác sĩ gia đình của quý vị trong vòng 24 giờ
- Xin vui lòng nói chuyện với nhân viên của chúng tôi càng sớm càng tốt nếu quý vị có bất kỳ câu hỏi hoặc thắc mắc nào.

Thông tin của quý vị

Austin Health tôn trọng quyền riêng tư của quý vị. Chúng tôi tuân thủ các luật có liên quan để bảo vệ quyền bảo mật và quyền riêng tư về thông tin của quý vị.

- Chúng tôi chỉ thu thập thông tin cần thiết để cung cấp cho quý vị dịch vụ chăm sóc y tế chất lượng tốt hoặc để sắp xếp các dịch vụ cho quý vị khi về nhà
- Chúng tôi có thể chia sẻ thông tin về quý vị với các tổ chức bên ngoài. Chúng tôi sẽ chỉ thực hiện việc này nếu quý vị ưng thuận hoặc khi có luật cho phép hoặc yêu cầu chúng tôi làm như vậy. Ví dụ, chúng tôi có thể chia sẻ thông tin với bác sĩ gia đình của quý vị, Bộ Y tế hoặc tòa án nếu có yêu cầu về hồ sơ của quý vị
- Trong một số trường hợp, theo luật, quý vị có quyền từ chối việc chia sẻ thông tin của mình. Điều này có thể ảnh hưởng đến khả năng của chúng tôi trong việc sắp xếp các dịch vụ chăm sóc liên tục cho quý vị
- Quý vị có thể làm đơn xin để truy cập thông tin của mình theo Đạo luật Tự do Thông tin. Yêu cầu của quý vị phải được làm bằng văn bản. Để biết thêm thông tin và để có đơn xin, hãy truy cập www.austin.org.au/FOI hoặc gọi điện theo số 03 9496 3103
- Nếu quý vị cảm thấy là chúng tôi không tôn trọng quyền riêng tư của quý vị, quý vị có thể liên hệ với Văn phòng Trải nghiệm Bệnh nhân của chúng tôi. Hãy gửi thư điện tử tới feedback@austin.org.au hoặc gọi điện theo số 03 9496 3566.

Đóng góp ý kiến

Chúng tôi cam kết cung cấp cho quý vị dịch vụ chăm sóc đáng tin cậy, an toàn và tập trung vào bệnh nhân. Chúng tôi nghĩ rằng mình đã làm rất tốt, nhưng luôn có điểm cần được cải thiện.

Chúng tôi đánh giá cao ý kiến phản hồi của quý vị vì nó giúp chúng tôi cải thiện dịch vụ chăm sóc mà chúng tôi cung cấp. Bước đầu tiên là góp ý kiến với người cung cấp dịch vụ chăm sóc cho quý vị, chẳng hạn như y tá hoặc bác sĩ của quý vị. Họ sẽ giúp giải quyết vấn đề của quý vị và chia sẻ ý kiến của quý vị với những người có liên quan.

Quý vị cũng có thể đóng góp ý kiến bằng cách:

1. Hoàn thành mẫu đơn 'Chúng tôi hoan nghênh ý kiến của quý vị'
2. Gửi thư điện tử tới feedback@austin.org.au
3. Gọi cho Văn phòng Trải nghiệm Bệnh nhân theo số 03 9496 3566.

Muốn biết thêm thông tin về việc đóng góp ý kiến, hãy truy cập 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

Austin Health biết ơn những Người Trông
Coi Lâu Đời của vùng đất và bày tỏ lòng
kính trọng đối với những người đã, đang
và sắp trở thành Người Cao Tuổi.

Chúng tôi tôn vinh, trân trọng và gắn kết
mọi người đến từ tất cả các gia cảnh, giới
tính, bản năng giới tính, văn hóa, hình thể
và khả năng.

www.austin.org.au