

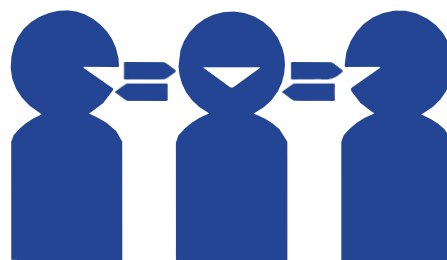


Bentley Health Service
病人和照顧者
歡迎禮包



● 艾西瓦婭之關懷電話.....	3
如果您或您照顧的人病情加重，請立即告訴我們	
● 您的醫療保健權利.....	4
這些權利適用於接受醫療保健的每個人	
● 考慮是否有譫妄症.....	5
您的家人是否比平時更糊塗？ 他們的行為是否突然發生變化？	
● Bear with us.....	6
● 確保住院安全的步驟.....	7-8
● 共同的期望.....	9-10
● 告訴我們甚麼對您最重要.....	11-12
如何告訴我們您的需求、尋求幫助以及如何參與護理決策的相關建議	
● 本特利健康服務中心（Bentley Health Service）之地圖.....	13
● 一般資訊與便利設施.....	14-16
探視時間、用餐時間、娛樂、互聯網訪問、自動取款機位置、自動售貨機、 商店、報刊亭、咖啡廳位置、停車和交通選擇	
● 需要向我的醫療團隊詢問的注意事項/問題.....	17-19
● 對原住民家園的承認.....	20
● 您在本特利健康服務中心住院.....	21
● 消費者反饋.....	22-23
如何提供有關您的護理的反饋	

如果需要幫助才能閱讀這本摺頁冊，
請告訴我們





您擔心嗎？

我們需要知道。

如果您或您照顧的人病情加重，
請立即告訴我們

第 1 步



擔心您或您照顧的人的情況發生變化？
請告訴我們。

第 2 步



還在擔心嗎？請與高級職員交談

第 3 步



如果您的問題很緊急，請使用 Aishwarya's CARE Call
(艾西瓦婭之關懷電話) 撥打 0437 313 925

您最瞭解自己或您的親人。
我們會傾聽。



我的醫療保健權利

這是《澳大利亞醫療保健權利憲章》的第二版。

這些權利適用於澳大利亞所有提供醫療保健場所中的所有人。

本憲章介绍了您或您所照顧的人在接受醫療保健時應受的待遇。

我有權：

獲得

- 滿足我需要的醫療保健服務和治療

安全

- 接受符合國家標準的安全和高品質的醫療保健
- 在安全的環境中得到照顧且讓我感到安全

尊重

- 被視為獨立的個體，有尊嚴且受到尊重
- 我的文化、身份、信仰和選擇得到認可和尊重

合作夥伴關係

- 提出問題並參與公開坦誠的溝通
- 在我選擇並能夠做到的範圍內，與我的醫療保健機構一起做出決定
- 讓我希望的人參與計劃和決策

資訊

- 明確告知我的病情、不同檢查和治療可能帶來的益處和風險，以便我給出知情同意
- 收到有關服務、等待時間和費用的資訊
- 在我需要時給與幫助，幫助我理解和使用健康資訊
- 獲取我的健康資訊
- 我會被告知在我的醫療保健期間是否出了問題、是如何發生的、對我有何影響以及正在採取甚麼措施來確保護理的安全。

隱私

- 尊重我的個人隱私
- 讓有關我和我健康的資訊得到安全保密

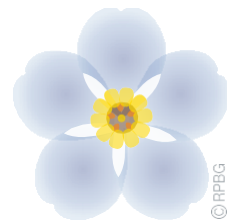
給出反饋

- 提供反饋或投訴而不會影響我被對待的方式
- 透明且及時地解決我的疑慮
- 分享我的體驗並參與改善護理和健康服務的品質。





》考慮是否有譫妄症



您的家人是否比平時更糊塗？
他們的行為是否突然發生變化？

立刻行動！

如果您看到這些變化，請告訴工作人員

他們是否變得更加焦躁/
不安？

他們是否變得更加孤僻？

他們是否變得更加恐懼
或焦慮？

他們是否看到
或聽到不存在的東西



Bear with us

Our staff will check 3 of your personal identifiers.

Examples of these are your name, date of birth (DOB), address or unique medical record number. This is to ensure you get the correct care and treatment.

We will ask you to verbally confirm your identity or we will check your identity band if you have one.



Name, DOB,
address.



When we will check your identifiers:



during admission/
registration



when completing
documentation



when transporting
you to another area



when applying ID
bracelet



during handover
to another staff
member



before any
investigations or
procedures



when providing
medication, care or
treatment



when moving bed
or chair location

確保住院安全的步驟



關於您

- › 您需要在住院期間佩戴身份腕帶，以便工作人員知道您是誰並確保您得到正確的治療
- › 如果您的個人資訊有誤，請告訴我們。
- › 如果您有過敏症，請告訴我們，我們會給您一個紅色識別腕帶（紅色提醒工作人員您有過敏症）

您的藥物



- › 向我們展示或列出您正在服用的所有藥物
- › 醫院將在您住院期間提供您需要的藥物
- › 如果您帶有自己的藥物，這些藥物會保存在您床邊上鎖的抽屜里。有時我們需要使用您自己的藥物。當您回家時，您所有的藥物都會還給您。
- › 如果您不明白您的藥物的用途，請告訴我們。
- › 如果您過去對任何藥物有過敏或不良反應，請告訴您的醫生、護士或藥劑師（您的醫療團隊）。
- › 與您的醫療團隊討論您在住院期間的任何疑慮。
- › 詢問您的藥物是否可能有任何的副作用。
- › 如果我們給您的藥物看起來與您所習慣使用的不同（例如不同的形狀或顏色），請諮詢您的醫療團隊。
- › 在您住院期間，您的用藥可能會發生變化（例如，可能會開始使用新藥物，或者劑量可能會發生變化）。請向您的醫療團隊詢問這些變化的原因。
- › 當您回家時，您可能會得到新藥的處方——確保您直接將其帶至藥房或藥劑師處配藥，以免錯過任何劑量。



預防感染

- › 如廁前後以及用餐前都要洗手。
- › 您可以提醒工作人員在觸碰您之前洗手。
- › 如果您有腹瀉或嘔吐，請告訴我們——您可能需要一個單獨的房間。
- › 您的皮膚可能會埋有針頭或打著點滴。如果針頭在裡面或取出後的任何時候皮膚疼痛、發紅、發燙或腫脹，請告訴工作人員。



預防跌倒

- › 請穿合腳的鞋子，或橡膠底的拖鞋。
- › 遵照建議使用助行器。
- › 如果您需要幫助（例如感到頭暈或站不穩），或者如果工作人員已經建議您不要自己起床，請按呼叫鈴。



預防血栓

- › 如果我們建議您穿醫院的長襪，請穿上。
- › 盡量（按照工作人員的指示）多走動。
- › 嘗試做簡單的腿部和腳踝鍛煉。
- › 按照建議飲用液體。
- › 按照醫生的建議服用血液稀釋藥片或注射劑。



褥瘡

- › 如果可以，盡量保持活動，即使是在床上。
- › 如果您感到不舒服或發現皮膚上有紅色印記且無法消失，請呼叫我們。
- › 我們很樂意幫助您改變姿勢，並提供特殊的床墊或墊子作為襯墊。



有甚麼顧慮嗎？

- › 我們都會幫助您——如果您對治療有任何擔憂或疑慮，請與我們聯繫。
- › 您可以在住院期間和之後提供反饋。有關詳細資訊，請參閱本手冊的背面。

出醫

出院之前，請確保您：

- › 拿到了您的出院信
- › 我們已向您解釋了任何藥物/處方。
- › 如果您有任何問題或疑慮，知道該與誰聯絡。
- › 知道您的下一次預約的時間。



您可能會在出院後的幾天內接到工作人員的電話來詢問您的康復情況。

共同的期望

為了讓患者、訪客和工作人員感到舒適



您應該：

- › 聽取工作人員的意見——我們是在這裡照顧您並確保您的安全
- › 參與您的康復——參與評估和治療。
- › 保持生活常規——盡可能多地進行您力所能及的日常活動——確保聽取工作人員的建議。
- › 可能會有學生為您看診和治療——我們是一家教學醫院，擁有一支多元化的護理團隊，在這裡學習。
- › 告訴我們您要去哪裡——我們在您住院期間必須始終知道您在哪裡。這是為了確保您的安全，並確保您不會錯過病房裡須做的重要事情。



工作人員將：

- › 傾聽您的聲音——我們將傾聽您的疑慮、問題和反饋，並幫助找到解決方案。
- › 開誠布公地與您交談——如果您在治療期間出現問題，我們會與您討論發生了甚麼、它可能對您有何影響以及我們正在採取甚麼措施。這稱為公開披露。
- › 賦予您權力——我們將幫助您在住院期間做出明智的選擇。
- › 照顧您——我們將為您提供所需的照顧。



訪客應：

- › 遵守探視時間——規定患者探視時間是要確保您得到足夠的休息。
- › 告訴我們關於您的重要資訊——您的家人、朋友和照顧者最瞭解您。在您允許的情況下，他們可以告訴我們需要知道的重要事情。請記住，我們只能與您指定的至親分享您的資訊。
- › 監管好兒童——醫院是個繁忙的大場所。請隨時監管好兒童。



我們都將：

- › 互相尊重——我們不會容忍任何人有暴力、攻擊性或辱罵行為。我們都需要有安全感。
- › 尊重醫院——我們都會保持醫院乾淨整潔。我們不會容忍故意損壞醫院或醫院財產的行為。
- › 請勿飲酒、吸煙、使用電子煙或非法藥物——任何醫療機構都不允許飲酒和使用非法藥物。任何入口 5 米範圍內均禁止吸煙或吸電子煙。



食物

- › 健康膳食——醫院的菜單旨在確保您獲得所需的所有營養。這些健康均衡的膳食將有助於您的康復。如果您有任何飲食需求、食欲不振或意料之外的體重下降，請告訴我們。住院期間口腔護理很重要，因此請記得在每餐後和睡覺前刷牙。
- › 詢問從家裡帶食物的問題——在您住院期間，您可能需要遵守一些要求或限制。在您食用未經我們提供的任何食物之前，請先與我們聯絡。如需更多資訊，請索取“從家裡帶食物（Bringing Food From Home）”摺頁冊。
- › 不要分享您的食物——請務必不要與其他患者分享任何食物，因為他們可能也有相應的要求或限制。



貴重物品

- › 準備好您需要的東西——眼鏡、假牙和助聽器都很重要。如果在我們這裡逗留超過一天，請務必帶上自己的衣服和洗漱用品。
- › 看管好您的財物——醫院不負責保管您的財物。如果可能，請朋友或家人將您的貴重物品帶回家。
- › 在使用相機或錄製設備之前請徵得許可——醫院的許多區域都禁止拍攝。即使沒有禁止拍攝，您也要先請求許可。



告訴我們甚麼 對您最重要



您可以在您的醫療保健決定中擁有盡可能多的發言權。
讓我們知道如何能幫您發表意見並參與您的醫療保健決策。

向我們詢問重要問題

- › 我的主要問題是甚麼？
- › 我需要做甚麼？
- › 為甚麼這樣做對我很重要？
- › 如果我不這樣做會怎樣？
- › 有甚麼風險？
- › 我有哪些選擇？
- › 我的康復需要多長時間？

這些問題可以幫助您參與您的醫療保健決策並瞭解正在發生的事情。



向我們索取書面資訊

- › 我們可以提供有關不同健康情況、醫療手段、藥物和服務的資訊單。
- › 這些可以以不同的語言和格式提供。

詢問我們關於專門服務的事宜

- › 原住民健康聯絡官。
- › 健康福利中心（教牧和精神關懷）。
- › 酒精和其他藥物服務。
- › 私人患者聯絡官。
- › Overseas Patient Liaison Officer.
- › 口譯員。
- › 無家可歸者醫療保健
- › 志願者。





告訴我們要知會哪些人

- › 更新您的至親詳細資訊
- › 您享有個人隱私權
- › 如果有任何我們不能與您的家人或至親討論的事情，請告知我們。
- › 全科醫生/家庭醫生。
- › 其他服務。
- › 西澳照護者組織（Carers WA）。
- › 代言服務。

告訴我們您需要甚麼

- › 希望被稱呼的名字/人稱代詞
- › 首選語言
- › 飲食要求。
- › 精神健康
- › 文化福利
- › 感官訴求（聽覺、視覺）。
- › 特殊設備。



告訴我們您的擔憂



- › 您在住院期間是否擔心任何事情
 - 您所照顧的人或寵物。
 - 即將到來的預約/要務。
 - 財務上的擔憂。
 - 無法上班。
- › 您擔心出院後的事嗎？
 - 照顧自己或他人。
 - 重返工作崗位。
 - 管理您的日常事務。

告訴我們您想實現的

- › 健康目標
- › 康復目標。
- › 獲得服務。
- › 更多資訊。
- › 管理您的慢性病的能力。



本特利健康服務中心



一般資訊和便利設施

在醫院



患者查詢

如果家人和朋友想在您住院期間查詢您的情況，他們可以撥打總機08 9416 3666並提供您的全名以連接到您所在的病房

接待台

A、D 和 E 座設有諮詢台和触摸屏尋路器。

教牧關懷、文化和精神服務

多信仰教堂/安靜空間每天上午 8 點 30 分至下午 4 點開放。聯絡方式：若要聯絡健康福利團隊的授權牧師，請在醫院內呼叫總機撥打分機號 91 或致電 9416 3402。



出納員

F座的售貨亭旁邊有一個出納員。您可以安全地存錢並在需要時取用。

出納辦公室僅在周一至週五上午 9點30分至 10點30分 和下午 1點30分 至 2點30分開放（公共假期休息）。

在病房



用餐時間

早餐：上午 7點30分 – 8點

午餐：中午 12點 – 1點

晚餐：下午 5點 – 5點30分



探視時間

Visiting hours are:

10am – 7pm.

工作人員需要隨時知道誰在病房裡。

我們要求您的訪客在到達時前往護理辦公室。



娛樂

› 大多數病房都提供床邊廣播服務。

› 大多數病房的每張病床上方都有電視。這是一項付費服務。如果您想付費看電視，請與工作人員聯絡。



電話

本特利健康服務中心沒有床邊電話，如果您需要撥打緊急電話，請與您的護士或工作人員商量。

使用外部電話

公用電話位於 E 座和 F 座，用於撥打本地電話。



重要聯絡信息

心理健康應急熱線 (MHERL) 每天 24 小時，本地電話費用：1300 555 788

Carers WA（西澳照護者組織）1800 242 636

Carers WA Counseling（西澳照護者組織諮詢）：1800 007 332

Helping Minds（“幫助心靈”，針對照護者）9427 7100

Lifeline WA（西澳生命線）13 11 14



互聯網接入

本特利健康服務中心提供免費 wi-fi 服務，使患者家屬和訪客可以訪問互聯網

交通



停車場

- › 本特利健康服務中心為訪客免費提供有限的停車位。
- › 在D座後門外有一個15分鐘的“接送”區。
- › 此信息僅供參考——請仔細閱讀所有標誌。



公共交通



- › 本特利健康服務中心位於Mills街，緊鄰Albany高速路，有多條巴士路線提供服務，停靠在醫院附近。
- › 步行約10分鐘即可到達 Queens Park 火車站。
- › 如需訪問本特利的公共交通選擇的完整列表，請訪問 Transperth 網站了解更多信息。
- › 可以通過連接到總機的A座電話預訂出租車。



志願者患者接送服務

到D座門診就診的病人可享受志願者接送服務。
請致電 08 9416 3214聯絡志願者以獲取信息。

諮詢我的醫療團隊的注意事項/問題

[illegible]

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

[illegible]

對原住民家園的承認

The Royal Perth Bentley Group (皇家伯斯本特利集團) 承認 Noongar 民族的 Whadjuk 人是我們今天生活、學習和工作的土地的傳統監護人。

我們承認 Whadjuk 人與這片土地有著持續的精神和文化聯繫，並向過去現在和未來的長者表示敬意

與我們同行——通向更健康之路，由藝術家 Lorraine Woods 和 Meena (Peta Ugle) 創作。



我們知道所有患者都希望獲得最好的護理。

這本摺頁冊旨在為您和您的家人或護理人員提供有用的資訊，以幫助您在皇家伯斯醫院接受治療。

如前所述，如果您有其他問題，請隨時詢問我們的任何員工。

最誠摯的祝願

Warren Lance

R PBG 消費者顧問委員會主席

您在本特利健康服務中心住院

在您住院期間，我們希望您瞭解您的護理的各個方面，並盡可能感到舒適。在這本摺頁冊中，有一些資訊可以讓您深入瞭解在您的住院期間會發生甚麼，應該向您的治療團隊詢問的重要問題，以及如何參與您的護理的詳細資訊。它還概述了您、您的護理人員和訪客可以使用的服務和便利設施。

我們的員工隨時為您提供幫助，並致力於為您提供最安全、優質的醫療保健服務。如果您有任何特殊要求或需要有關住院的任何進一步資訊，我鼓勵您與您的治療團隊交談。

皇家伯斯醫院（RPH）和本特利健康服務中心（Bentley Health Service, BHS）以其對創新和卓越的貢獻而聞名，為了延續這一傳統並成為澳大利亞最安全的醫療保健集團，我們的目標是：

- › 用技能和同情心為我們的社區提供最重要的東西
- › 提供始終如一的高品質護理，這樣患者就會向他們的家人和朋友推薦我們的醫院
- › 通過培養持續改進的文化，使我們成為首選僱主
- › 成為卓越的臨床領導者，實現無病人傷害。

我們想聽聽您的住院經歷，因此請與我們聯絡並提供您的反饋。

提供反饋的方式多種多樣，請參閱本手冊的最後一頁瞭解更多詳情。

祝您康復順利。

Ben Noteboom

執行董事

皇家伯斯本特利集團



消費者反饋



如何告訴我們您的遭遇

和他人交談

與照顧您的員工交談或要求與負責人交談。

聯絡我們的消費者接洽人員：
RPG.Feedback@health.wa.gov.au
(08) 9224 1637
週一至週五上午 8 點至下午 4 點

分享您的故事

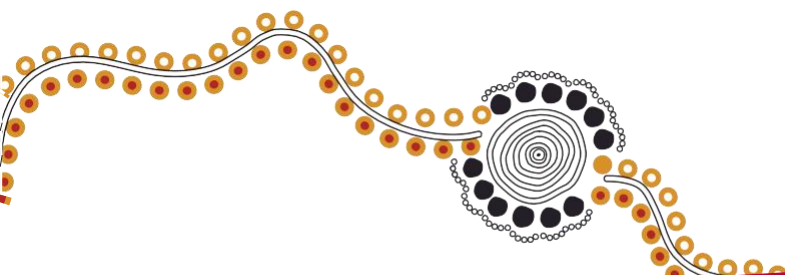
完成工作人員提供的調查，
或索取反饋表。

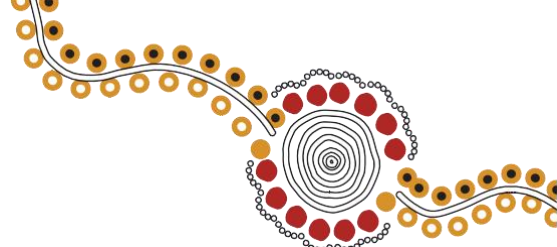
匿名講述您的故事
www.careopinion.org.au

讓我們更好地幫助您

如果您需要語言翻譯或殘障輔助，
請詢問工作人員

成為消費者代表或志願者：
RPG.feedback@health.wa.gov.au





請告訴我們誰對您的護理產生了影響，哪些事情讓您滿意，或者分享您可能有的其他意見或建議。

姓名: _____

電話號碼: _____

電子郵箱: _____

出生日期: _____

進展順利和/或可以改進的地方

請掃描或拍下此表格的照片，透過電子郵件發送至：RPBG.feedback@health.wa.gov.au 或交給一名工作人員直接轉發給我們。

.....

皇家伯斯本特利集團一直致力於通過傾聽消費者和護理人員的意見來改善服務。這可能涉及審計、參加委員會或工作組、員工培訓、審查出版物和政策等。它可以是臨時的或定期的月度會議。

這是您想幫助我們的事情嗎？

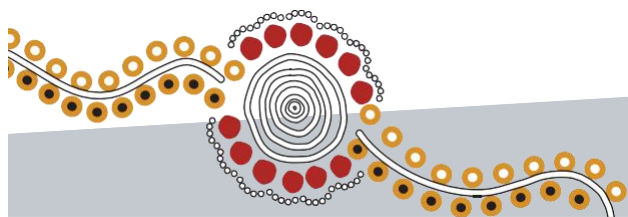
要瞭解更多資訊，請在下面寫下您的姓名和聯繫方式並將其交給工作人員，我們將與您聯絡或發送電子郵件至消費者接洽團隊 RPBG.Feedback@health.wa.gov.au 概述為甚麼您想表達改進意見。

姓名: _____

電話號碼: _____

電子郵箱: _____

出生日期: _____





This document can be made available
in alternative formats on request.

© Copyright to this material is vested in the State of Western Australia unless otherwise indicated. Apart from any fair dealing for the purposes of private study, research, criticism or review, as permitted under the provisions of the Copyright Act 1968, no part may be reproduced or re-used for any purposes whatsoever without written permission of the State of Western Australia, East Metropolitan Health Service 2022.