



Royal Perth Hospital
病人和照顾者
欢迎包

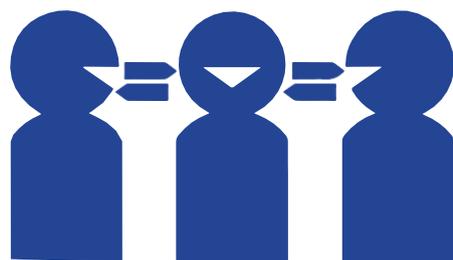


内容

页码

● 艾西瓦娅之关怀电话.....	3
如果您或您照顾的人病情加重，请立即告诉我们	
● 您的医疗保健权利.....	4
这些权利适用于每个医疗保健场景中的每个人	
● 考虑是否有想想谵妄症.....	5
您的家人是否比平时更糊涂困惑？ 他们的行为是否突然发生变化？	
● Bear with us.....	6
● 确保住院安全的步骤.....	7-8
● 共同的期望.....	9-10
● 告诉我们什么对您最重要.....	11-12
有关如何告诉我们您的所需、寻求帮助以及如何参与自己的护理决策的相关建议	
● 皇家珀斯医院地图.....	13
● 一般信息与便利设施.....	14-17
探视时间、用餐时间、娱乐、互联网访问、自动取款机位置、自动售货机、商店、报刊亭 、咖啡厅位置、停车和交通选择	
● 需要向我的医疗团队询问的注意事项/问题.....	18-19
● 对原住民家园的承认.....	20
● 您在皇家珀斯医院的住宿.....	21
● 消费者反馈.....	22-23
如何提供有关您的护理的反馈	

如果需要帮助才能阅读这本小册子，
请告诉我们





您担心吗？

我们需要知道。

如果您或您照顾的人病情加重，
请立即告诉我们

第 1 步



担心您或您照顾的人的情况发生变化？
请告诉我们。

第 2 步



还在担心吗？与高级职员交谈

第 3 步



如果您的问题很紧急，请使用 Aishwarya's CARE
Call（艾西瓦娅之关怀电话）拨打 0437 313 925

您最了解自己或您所爱的人
我们会倾听。



我的医疗保健权利

这是《澳大利亚医疗保健权利宪章》的第二版。

这些权利适用于在澳大利亚提供医疗保健的所有场所中所有人。

本章程描述了您或您所照顾的人在接受医疗保健时应有的预期。

我有权：

获得

- 满足我需要的医疗保健服务和治疗

安全

- 得到符合国家标准的安全和高质量的医疗保健
- 在安全的环境中得到照顾且让我感到安全

尊重

- 被视为独立的个体，有尊严且受到尊重
- 我的文化、身份、信仰和选择得到认可和尊重

伙伴关系

- 提出问题并参与公开坦诚的沟通
- 在我选择并能够做到的范围内，与我的医疗保健提供者一起做出决定
- 在计划和决策中包括了我想要包括的人

信息

- 明确告知我的状况、可能的益处和不同检查和治疗的风险，以便我给出知情同意
- 接收有关服务、等待时间和费用的信息
- 在我需要时给与帮助，帮助我理解和使用健康信息
- 访问我的健康信息
- 我会被告知在我的医疗保健期间是否出了问题、它是如何发生的、它对我有何影响以及正在采取什么措施来确保护理的安全。

隐私

- 尊重我的个人隐私
- 让有关我和我健康的信息得到安全和保密

给出反馈

- 提供反馈或投诉而不会影响我被对待的方式
- 透明且及时地解决我的疑虑
- 分享我的体验并参与改善护理和健康服务的质量。



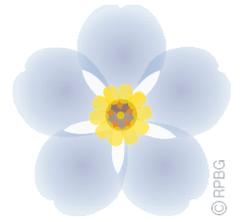


想想考虑是否有谵妄症

您的家人是否比平时更困惑？
他们的行为是否突然发生变化？

立刻行动！

如果您看到任何这些变化，请告诉工作人员



他们是否变得
更加焦躁/
不安？

他们变得更
孤僻了吗？

他们变得更
加恐惧或焦
虑了吗？

他们是否看到
或听到不存在
的东西



Bear with us

Our staff will check 3 of your personal identifiers.



Name, DOB, address.

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.



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



确保住院安全的步骤



关于您

- › 您需要在住院期间佩戴 ID 身份腕带，以便工作人员知道您是谁并确保您得到正确的治疗
- › 如果您的任何个人信息有误，请告诉我们。
- › 如果您有任何过敏症，请告诉我们，我们会给您一个红色识别腕带（红色提醒工作人员您有过敏症）

您的药物



- › 向我们展示或列出您正在服用的所有药物
- › 医院将在您住院期间提供您需要的药物
- › 如果您有自己的药物，这些药物将保存在您床边上锁的抽屉里。有时我们需要使用您自己的药物。当您回家时，您所有的药物都会还给您。
- › 如果您不明白您的药物的用途，请告诉我们。
- › 如果您过去对任何药物有过过敏或不良反应，请告诉您的医生、护士或药剂师（您的医疗团队）。
- › 与您的医疗团队讨论您在住院期间的任何疑虑。
- › 询问您的药物是否有任何可能的副作用。
- › 如果我们给您的药物看起来与您所习惯的不同（例如不同的形状或颜色），请咨询您的医疗团队。
- › 在您住院期间，您的用药可能会发生变化（例如，可能会开始使用新药物，或者剂量可能会发生变化）。向您的医疗团队询问这些变化的原因。
- › 当您回家时，您可能会得到新药的处方——确保您直接将其带至药房或药剂师进行配药，以免错过任何剂量。



预防感染

- › 如厕前后以及用餐前都要洗手
- › 您可以提醒工作人员在触碰您之前洗手。
- › 如果您有腹泻或呕吐，请告诉我们——您可能需要一个单独的房间。
- › 您的皮肤可能会埋有针头或打着点滴。如果针头在里面或取出后的任何时候皮肤变得疼痛、发红、发烫或肿胀，请告诉工作人员。



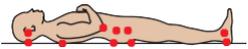
预防跌倒

- › 穿合脚的鞋子，或橡胶底的拖鞋。
- › 遵照建议使用助行器。
- › 如果您需要帮助（例如感到头晕或站不稳），或者如果工作人员已经建议您不要自己起床，请按您的呼叫铃。



预防血栓

- › 如果我们已经建议，请穿上医院的长袜。
- › 尽量多走动（按照工作人员的指示）。
- › 尝试做简单的腿部和脚踝锻炼。
- › 按照建议饮用液体。
- › 按照医生的建议服用血液稀释药片或注射剂。



压疮

- › 如果可以，尽量保持活动，即使是在床上。
- › 如果您感到不舒服或发现皮肤上有红色印记且无法消失，请呼叫我们。
- › 我们很乐意帮助您改变姿势，并提供特殊的床垫或垫子作为支撑。



有什么顾虑吗？

- › 我们都在这里帮助您——如果您对治疗有任何担忧或疑虑，请与我们联系。
- › 您可以在住院期间和之后提供反馈。有关详细信息，请参阅本手册的背面。



离开医院

离开之前，请确保您：

- › 拿到了您的出院信
- › 我们已向您解释了任何药物/处方。
- › 如果您有任何问题或疑虑，知道该与谁联系。
- › 知道您的下一次预约是什么时候。

您可能在出院后的几天内接到工作人员的电话来询问您的康复情况。

共同的期望

为了让患者、访客和工作人员感到舒适



您应该：

- › 听取工作人员的意见——我们是在这里照顾您并确保您的安全
- › 参与您的康复——接受评估和治疗。
- › 保持常规——尽可能多地进行您力所能及的日常活动——确保听取工作人员的建议。
- › 期待可能会有被学生看到和参与治疗——我们是一家教学医院，拥有一支多元化的护理团队向我们学习。
- › 告诉我们您要去哪里——重要的是我们在您住院期间始终知道您在哪里。这是为了确保您的安全，并确保您不会错过病房里的重要事情。



工作人员将：

- › 倾听您的声音——我们将倾听您的疑虑、问题和反馈，并帮助找到解决方案。
- › 开诚布公地与您交谈——如果您在治疗期间出现问题，我们会与您讨论发生了什么、它可能对您有何影响以及我们正在采取什么措施。这称为公开披露。
- › 赋予您权力——我们将帮助您在住院期间做出明智的选择。
- › 照顾您——我们将为您提供所需的照顾。



访客可以：

- › 遵守探视时间——患者探视时间的制定是来确保您得到足够的休息。
- › 告诉我们关于您的重要信息——您的家人、朋友和照顾者最了解您。在您允许的情况下，他们可以告诉我们需要知道的重要事情。请记住，我们只能与您指定的至亲分享您的信息。
- › 照看孩子——医院很大且繁忙。请随时监督好儿童。



我们都将：

- › 互相尊重——我们不会容忍任何人有暴力、攻击性或辱骂行为。我们都需要有安全感。
- › 尊重医院——我们都会保持医院干净整洁。我们不会容忍故意损坏医院或医院财产的行为。
- › 不使用酒精、香烟、电子烟或非法药物——任何医疗机构都不允许使用酒精和非法药物。任何入口 5 米范围内均禁止吸烟或吸电子烟。



食物

- › 吃得好——医院的菜单旨在确保您获得所需的所有营养。吃这些健康均衡的膳食将有助于您的康复。如果您有任何饮食需求、食欲不振或未经尝试的体重骤降，请告诉我们。住院期间口腔护理很重要，因此请记得在每餐后和睡觉前刷牙。
- › 询问从家里带食物的问题——在您住院期间，您可能需要遵守一些要求或限制。在您食用未经我们提供的任何食物之前，请先与我们核实。如需更多信息，请索取“从家里带食物 (Bringing Food From Home)”小册子。
- › 不要分享您的食物——不要与其他患者分享任何食物很重要，因为他们可能也有相应的要求或限制。



贵重物品

- › 准备好您需要的东西——眼镜、假牙和助听器都很重要。如果在我们这里待超过一天，请务必带上自己的衣服和洗漱用品。
- › 看管好您的财物——医院不负责保管您的财物。如果可能，请朋友或家人将您的贵重物品带回家。
- › 在使用相机或录音设备之前征得许可——医院的许多区域都禁止拍摄。即使它没有被禁止，您也要先请求许可。



告诉我们什么对您最重要



您可以在您的医疗保健决定中拥有尽可能多的发言权。

让我们知道如何能帮到您发表意见并参与您的医疗保健决策。

我们询问重要问题

- › 我的主要问题是什么？
- › 我需要做什么？
- › 为什么这样做对我很重要？
- › 如果我不这样做会怎样？
- › 有什么风险？
- › 我有哪些选择？

这些问题可以帮助您参与您的医疗保健决策并了解正在发生的事情。



询问我们关于专门服务的事宜

- › 原住民健康联络官。
- › 健康福利中心（教牧和精神关怀）。
- › 酒精和其他药物服务。
- › 私人患者联络官。
- › 口译员。
- › 无家可归者医疗保健。
- › 志愿者。



向我们索取书面信息

- › 我们可以提供有关不同健康状况、医疗手段、药物和服务的传单。
- › 这些可以以不同的语言和格式提供。



告诉我们要知会哪些人

- › 更新您的至亲详细信息
- › 您享有个人隐私权
- › 如果有任何我们不能与您的家人或至亲讨论的事情，请告知我们。
- › 全科医生/家庭医生。
- › 其他服务。
- › 西澳照护者组织（Carers WA）。
- › 拥护服务。

告诉我们您需要什么

- › 首选名字/人称代词
- › 首选语言
- › 饮食要求。
- › 精神健康
- › 文化福利
- › 感官诉求（听觉、视觉）。
- › 特殊装备。



告诉我们您的担忧



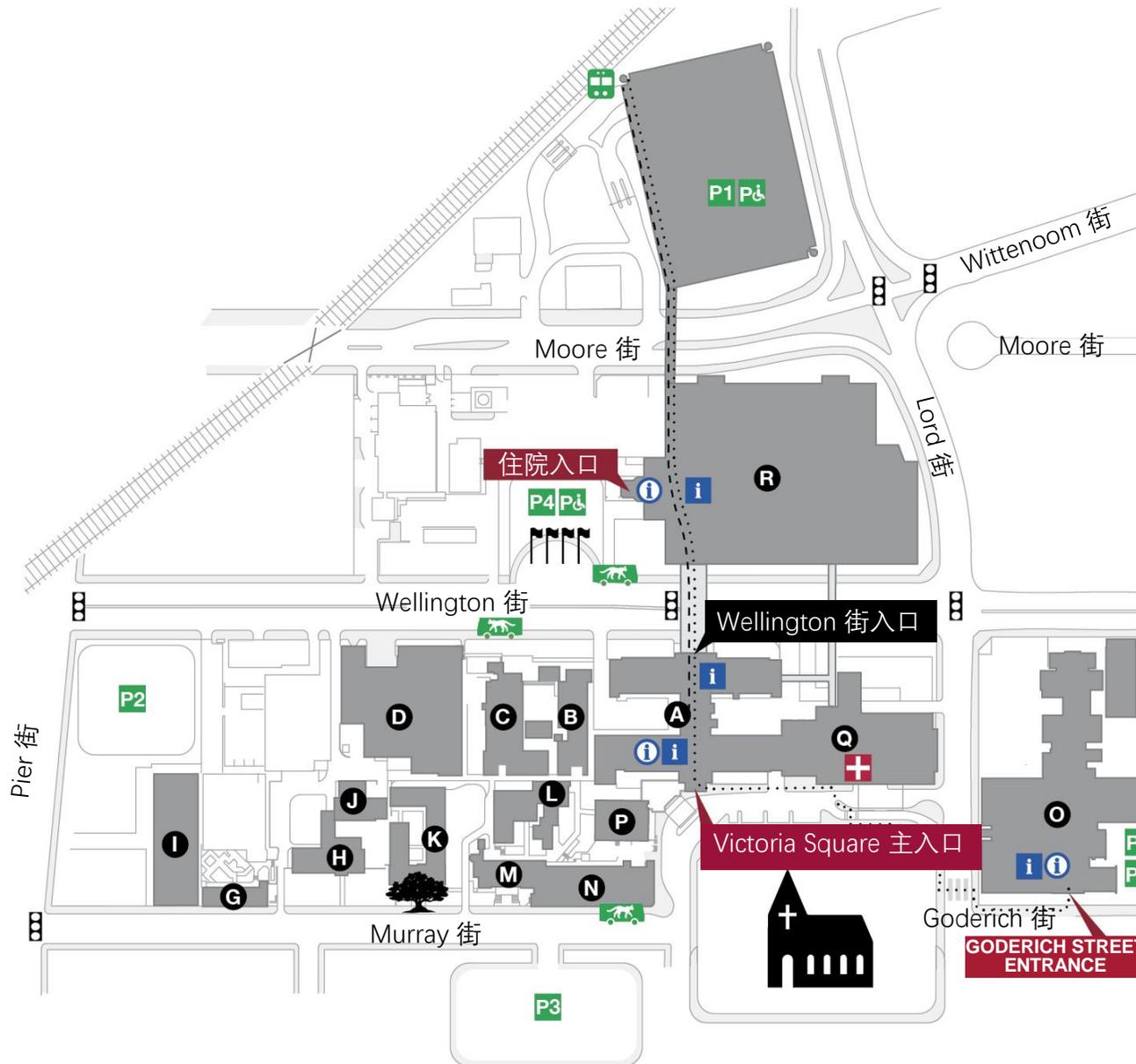
- › 您在住院期间是否担心任何事情
 - 您所照顾的人或宠物。
 - 即将到来的预约/要务。
 - 财务上的担忧。
 - 无法上班。
- › 您担心出院后吗？
 - 管理您的日常事务。
 - 重返工作岗位。
 - 管理您的日常事务。

告诉我们您想实现的

- › 健康目标
- › 康复目标。
- › 获得服务。
- › 更多信息。
- › 管理您的慢性病的能力。



皇家珀斯医院



Legend

- A** A Block (A座, 南座)
- B C** Nicolay Block (Nicolay 座)
- D** Ferguson Block (Ferguson 座)
- G** 50 Murray House (50 Murray之家楼)
- H J** Ainslie House (Ainslie 之家)
- I** I Block (I 座)
- K** Kirkman House (Kirkman 楼之家)
- M N** Colonial House (Colonial 楼之家)
- Q** Q Block (Q 座)
- P** Milligan House (Milligan 楼之家)
- R** R Block (R座, 北座)
- O** O Block (O座, Goderich街)
- 急诊部
- 摩顿湾无花果树
- 从 P1 停车场步行到 A 座 4-6 分钟
- 从 P1 停车场步行到 O 座 6-10 分钟
- CAT 巴士站
- 皇家珀斯医院停车场
- Pier 街停车场
- City of Perth 停车场
- 皇家珀斯医院停车场
- 皇家珀斯医院停车场
- 皇家珀斯医院停车场
- ACROD 残障停车位
- 火车站 - McIver Street
- 信息处 - 前台
- 信息处 - 触摸屏寻路器
- 更多详细信息可在位于以下位置的触摸屏寻路器上获得
- A 座 - 3层 (主入口) 和2层
- R 座 - 2层 和3层
- O 座

一般信息和便利设施

在医院



患者查询

家人和朋友可以拨打总机 9224 2244 – 并提供您的全名以连接到您所在的病房，或者拨打您的床头电话 - 拨打 9224 5600 并输入您的 10 位患者号码（可在腕带上找到）。

接待台

Victoria Square 入口和 Moore 街停车场入口处设有两个咨询台和触摸屏寻路器。



福利服务中心

该中心致力于为患者及其亲人提供富有同情心的福利服务和教牧关怀。

› 地点：礼拜堂在B座3层，穆斯林祈祷室在Ainslie 之家的底层。

› 联系方式：要联系福利官员，请拨打总机并拨分机号 91，或致电 9224 2482 联系教牧关怀服务。



24 小时自助取款机

位置：A 座，3 层， Wellington 街人行天桥

自动贩卖机

位置：A 座，3 层， Wellington 街人行天桥



The Friends Shop (好朋友商店)

› 位置：A 座，3 层，靠近Victoria Square 入口。电话：9224 2084

› 营业时间：上午 8 点 30 分至下午 7 点 30 分（周一至周五）上午 7 点 30 分至下午 5 点（周六）。



Newsagency (including dry cleaning)

› Location: A-block, Level 3, near the cafeteria Phone: 9224 2933.

› Hours: 7am - 5:30pm (Monday to Friday) 7:30am - 5pm (Saturday).



Victoria's Cafeteria (Victoria食堂，食物和小吃)

› 地点：A 座，3 层， Wellington 街人行天桥

› 营业时间：早上 6 点 30 分到晚上 7 点 30 分

在病房



用餐时间

早餐：早上 7 点

午餐：中午 12 点

晚餐：下午 5 点



探视时间

上午 10 点到晚上 7 点。这些访问时间可能会根据当前政府的建议而改变。如需了解更多信息，请咨询工作人员。



娱乐

› 大多数病房都提供床边广播服务。

› 大多数病房的每张病床上方都有电视。这是一项付费服务。如果您想付费收看电视，请拨#41 了解更多信息。



电话

› 所有病房都有床头电话，可以免费接听电话。

› 拨#41 付费，将话费存入您的电话以拨出电话。

› 公用电话位于3层靠近Victoria Square入口。

交通



停车场

- › 付费停车场位于Moore街的多层停车场，从Lord街驶入。
- › Victoria Square、Goderich街、Lord街和Wellington街有付费路边停车位。
- › 在急诊室入口处设有有限的免费短期停车位。
- › Victoria Square入口外的“接送”区——仅限15分钟。
- › ACROD残障停车位位于Moore街Wilson's多层停车场的底层和3层。
- › Victoria Square也提供有限的ACROD残障停车位。
- › 此信息仅供参考——请仔细阅读所有标识。



公共交通

- › 从McIver火车站可通过多层停车场的3层直达皇家珀斯医院。
- › Wellington街出口处有几个巴士站。
- › 时刻表可从Victoria Square入口处的货架获取，也可从Transperth信息热线（13 62 13 或 Transperth 网站）获取。



出租车站

- › Victoria Square（医院主入口外）：经A座3层可达。
- › Lord街（急诊部入口外）：经Q座3层可达。
- › 如有需要，这些入口内设有自动叫车电话。



志愿者患者接送自愿服务

- › 请致电 9224 2054 了解有关此服务的信息。
- › 自愿接送是由志愿者司机为在RPH（皇家珀斯医院）门诊就诊的无法使用公共交通工具、无力支付出租车费用、没有人协助交通以及每6周至少一次频繁就诊的患者提供。
- › 如需更多信息，请拨打 9224 2054 联系自愿接送协调员

免费患者 Wi-Fi



为了帮助您保持联系，皇家珀斯医院提供免费 Wi-Fi 服务为患者家属和来访者提供互联网接入。

Wi-Fi 服务：

- › 不需要密码即可连接。
- › 适用于大多数支持 Wi-Fi 的设备。

访问网络

- › 确保您的 Wi-Fi（通过设置菜单）已打开。
- › 在您的 Wi-Fi 设置中搜索“HEALTH – Patient”网络，然后选择“连接”。
- › 将弹开一个含有服务使用条款和条件的新窗口。
- › 阅读条款和条件，如果您同意，请接受。
- › 您现在将连接到免费 Wi-Fi 服务，并可以通过您常用的浏览器例如谷歌或 Safari 访问和浏览互联网。

如果您选择拒绝，则网络访问权限无法授予，您将无法连接到网络。

负责任和适当的使用

在能够访问之前，用户需要同意连接的条款和条件，其中概述了该服务的可接受和不可接受的用途。

无线访问应以公平和具有社区意识的方式使用。

East Metropolitan Health Service (东部大都会卫生服务, EMHS) 保留限制或阻止其认为不合适的某些网站和/或内容的权利。

常见问题

如果连接出现问题怎么办？

医院工作人员专注于临床和其他职责，无法为 Wi-Fi 提供帮助或技术支持。如果您在连接免费 Wi-Fi 时遇到问题，或想提供反馈，请发送电子邮件至 DDI@health.wa.gov.au 与。

哪些网站无法查看，为什么？

患者 Wi-Fi 仅限于轻度使用的浏览，并非设计用于 YouTube 和 Netflix 等大流量视频服务，因此服务质量的体验上可能会受限。

入住 EMHS 医院的患者和家属可以通过电视租赁服务（如有提供）访问电视、电影和其他点播内容（频道）。



对原住民家园的承认

The Royal Perth Bentley Group（皇家珀斯本特利集团）承认 Noongar 国家的 Whadjuk 人是我们今天生活、学习和工作的土地的传统监护人。

我们承认 Whadjuk 人与这片土地有着持续的精神和文化联系，并向过去现在和未来的长者表示敬意

与我们同行——通向更健康之路，由艺术家 Lorraine Woods 和 Meena (Peta Ugle) 创作



我们知道所有患者都希望获得最好的护理。这本小册子旨在为您和您的家人或护理人员提供有用的信息，以帮助您在皇家珀斯医院接受治疗。如前所述，如果您有其他问题，请随时询问我们的任何员工。

最诚挚的祝愿
Warren Lance
RPBG 消费者顾问委员会主席

您在皇家珀斯医院住院

在您住院期间，我们希望您了解您的护理的各个方面，并尽可能感到舒适。在这本小册子中，有一些信息可以让您深入了解在您的住院期间会发生什么，应该向您的治疗团队询问的重要问题，以及如何参与您的护理的详细信息。它还概述了您、您的护理人员和访客可以使用的服务和便利设施。

我们的员工随时为您提供帮助，并致力于为您提供最安全、优质的医疗保健服务。如果您有任何特殊要求或需要有关住院的任何进一步信息，我鼓励您与您的治疗团队交谈。

皇家珀斯医院 (RPH) 和本特利健康服务 (Bentley Health Service, BHS) 以其对创新和卓越的贡献而闻名，为了延续这一传统并成为澳大利亚最安全的医疗保健集团，我们的目标是：

- › 用技能和同情心为我们的社区提供最重要的东西
- › 提供始终如一的高质量护理，这样患者就会向他们的家人和朋友推荐我们的医院
- › 通过培养持续改进的文化，使我们成为首选雇主，
- › 成为卓越的临床领导者，实现无病人伤害。

我们想听听您的住院经历，因此请与我们联系并提供您的反馈。
提供反馈的方式多种多样，请参阅本手册的最后一页了解更多详情。

祝您康复顺利。

Ben Noteboom
执行董事
皇家珀斯本特利集团





消费者反馈



如何告诉我们您的遭遇

和他人交谈

与照顾您的员工交谈或要求与负责人交谈。

联系我们的消费者接洽人员：
RPMG.Feedback@health.wa.gov.au
(08) 9224 1637
周一至周五上午 8 点至下午 4 点

分享您的故事

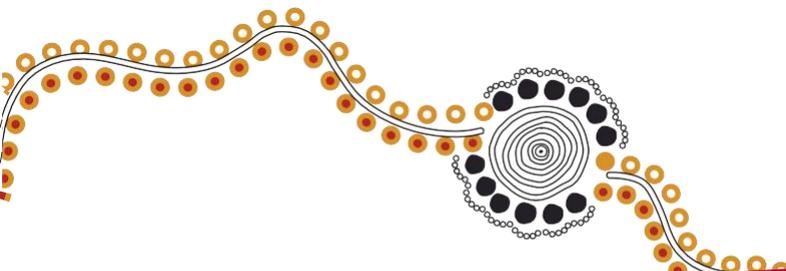
完成工作人员提供的调查，或索取反馈表。

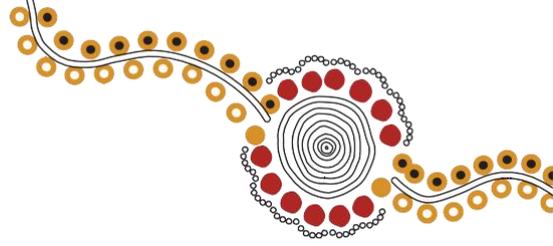
匿名讲述您的故事
www.careopinion.org.au

帮助我们帮助您

如果您需要语言翻译或残障辅助，
请咨询工作人员

成为消费者代表或志愿者：
RPMG.Feedback@health.wa.gov.au





请告诉我们谁对您的护理产生了影响，哪些事情让您满意，或者分享您可能有的其他意见或建议。

姓名: _____

电话号码: _____

电子邮件地址: _____

出生日期: _____

进展顺利和/或可以改进的地方

请扫描或拍下此表格的照片，通过电子邮件发送至：

RPBG.Feedback@health.wa.gov.au 或交给其中一名工作人员直接转发给我们。

皇家珀斯本特利集团一直致力于通过倾听消费者和护理人员的意见来改善服务。这可能涉及审计、参加委员会或工作组、员工培训、审查出版物和政策等。它可以是临时的或定期的月度会议。

这是您想帮助我们做的事情吗？

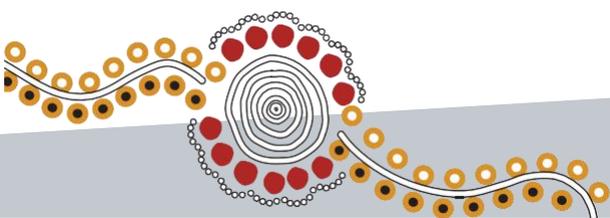
要了解更多信息，请在下面写下您的姓名和联系方式并将其交给工作人员，我们将与您联系或发送电子邮件至消费者接洽团队 RPBG.Feedback@health.wa.gov.au 概述为什么您想表达改进意见。

姓名: _____

电话号码: _____

电子邮件地址: _____

出生日期: _____



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



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.

rph.health.wa.gov.au >