

Greek



CAULFIELD GENERAL
MEDICAL CENTRE

Μέλος του
BAYSIDE HEALTH

Πληροφοριακό Εγχειρίδιο Ασθενών



Ο πρακτικός αυτός οδηγός για άτομα που εισέρχονται στο Ιατρικό Κέντρο Caulfield General στοχεύει στο να παρέχει γενικές πληροφορίες σχετικά με τις υπηρεσίες του, το προσωπικό και τις εγκαταστάσεις ώστε να καθιστά την επίσκεψή σας όσο το δυνατόν εύκολη.

Περιεχόμενα

Χρειάζεστε διερμηνέα;	2
Καλωσορίσατε στο Ιατρικό Κέντρο Caulfield General [Caulfield General Medical Centre (CGMC)]	3
Τι χρειάζεται να γνωρίζετε πριν την εισαγωγή σας;	5
Πώς να μας βρείτε	6
Τι να φέρετε μαζί σας.....	7
Πώς θα σας φροντίσουν;	8
Η ιατρική ομάδα περίθαλψης του CGMC.....	8
Υπηρεσίες Περίθαλψης Υγείας στο CGMC	8
Υπηρεσίες και εγκαταστάσεις	10
Αυτόματες μηχανές ανάληψης (ATM).....	10
Κομμωτική	10
Περίπτερα και καφετέρια	10
Ταχυδρομείο	10
Γεύματα	10
Πλυντήρια	11
Ποιμαντική Φροντίδα/Θρησκευτικές Υπηρεσίες.....	11
Τηλέφωνα.....	11
Τηλεοράσεις	11
Εθελοντές	11
Τι μπορείτε να περιμένετε όταν αναχωρήσετε από το νοσοκομείο;	12
Προετοιμασία για την αναχώρηση από το νοσοκομείο	12
Τα δικαιώματα και υποχρεώσεις σας	13
Τα δικαιώματά σας.....	13
Οι υποχρεώσεις σας.....	13
Το απόρρητό σας.....	14
Πώς να κάνετε μια πρόταση, φιλοφρόνηση ή παράπονο.....	14
Πώς μπορώ να βοηθήσω στην στήριξη του CGMC;	16
Συγκέντρωση πόρων από πωλήσεις	16

Χρειάζεστε διερμηνέα;

Διατίθενται αναγνωρισμένοι και επίσημοι διερμηνείς για να βοηθήσουν εσάς και το προσωπικό του Γενικού Ιατρικού Κέντρου Caulfield να συνεννοηθείτε εάν η αγγλική δεν είναι η μητρική σας γλώσσα. Προσφέρουμε επίσης στήριξη αναφορικά με τις πολιτισμικές ανάγκες περίθαλψής σας. Αν χρειάζεστε διερμηνέα, ή έχετε συγκεκριμένες πολιτισμικές ανάγκες περίθαλψης, παρακαλείστε να το αναφέρετε στον υπάλληλο εισαγωγών ή στη νοσοκόμα σας όταν έρθετε στο Κέντρο.

Καλωσορίσατε στο Ιατρικό Κέντρο Caulfield General [Caulfield General Medical Centre (CGMC)]

Bayside Health

Το Ιατρικό Κέντρο Caulfield General [Caulfield General Medical Centre (CGMC)] είναι μέρος της Bayside Health, η οποία περιλαμβάνει επίσης το Alfred και το Sandringham & District Memorial Hospital. Το CGMC παρέχει νοσοκομειακές υπηρεσίες σε εσωτερικούς ασθενείς και κοινοτικές υπηρεσίες και έχει πολλές ειδικευμένες μονάδες οι οποίες συμπληρώνουν τις υπηρεσίες που παρέχονται στις άλλες εγκαταστάσεις.

Γιατί να επιλέξετε το Ιατρικό Κέντρο Caulfield General;

Το CGMC έχει καθιερώσει ηγετική θέση στις υπηρεσίες αποκατάστασης, την περίθαλψη ηλικιωμένων, την ψυχιατρική ηλικιωμένων, την φροντίδα στο σπίτι και την κοινοτική υγεία. Μπορείτε να έχετε άμεση πρόσβαση σε υπηρεσίες σε αυτούς τους τομείς μέσω της κοινότητας ή ενδέχεται να τις λάβετε κατόπιν εισαγωγής σε ένα νοσοκομείο, είτε της Bayside Health, είτε αλλού.

Κάθε νοσοκομείο της Bayside Health έχει διαφορετικές υπηρεσίες ειδικών. Θα σας δοθεί περίθαλψη στο νοσοκομείο με την εξειδίκευση που ανταποκρίνεται περισσότερο στις ανάγκες σας. Για να γίνει αυτό, ενδέχεται να χρειαστεί να σας μεταφέρουν σε άλλες εγκαταστάσεις προκειμένου να έχετε πρόσβαση στην πιο κατάλληλη περίθαλψη σε οποιαδήποτε στιγμή. Το CGMC παρέχει 24ωρη ιατρική κάλυψη και διαθέτει ειδικευμένο ιατρικό προσωπικό στις μονάδες περίθαλψης ηλικιωμένων, αποκατάστασης και ψυχιατρικής ηλικιωμένων όλες τις ώρες. Εντούτοις, αν θεωρούνται απαραίτητες άλλες υπηρεσίες λόγω μεταβολών στην κατάσταση υγείας, ή αν απαιτείται εξειδικευμένη διερεύνηση, και έπειτα ενδέχεται να συστηθεί μεταφορά σε νοσοκομείο σοβαρών περιστατικών (π.χ. το Alfred).

Σε περιπτώσεις έκτακτης ανάγκης, το θεράπον νοσοκομείο θα αποφασίσει ποιες είναι οι πιο κατάλληλες εγκαταστάσεις της Bayside Health για την ικανοποίηση των αναγκών σας. Όπου αυτό είναι δυνατό, το προσωπικό του νοσοκομείου θα προσπαθήσει να ικανοποιήσει τις δικές σας προσωπικές ανάγκες και αυτές της οικογενείας σας.

Το CGMC απασχολεί περίπου 1200 υπαλλήλους οι οποίοι παρέχουν ευρεία περίθαλψη μέσω υπηρεσιών σε περισσότερους από 20.000 ασθενείς ετησίως. Ο σκοπός μας είναι να παρέχουμε υψηλής ποιότητας, συμπονετική περίθαλψη σε όλους τους ασθενείς για να βελτιωθεί η ποιότητα ζωής τους και να βοηθήσουμε να επιστρέψουν στην ανεξάρτητη διαβίωση στην κοινότητα.

Ως μέλος της Bayside Health μοιραζόμαστε:

Το Όραμά μας:

Αρίστευση στην περίθαλψη και τις υπηρεσίες υγείας

Οι Αξίες μας:

Να φροντίζουμε και να ανταποκρινόμαστε στους ασθενείς μας και την κοινότητά μας

Σχεδιάζουμε την περίθαλψή μας γύρω από το άτομο και τις κοινότητες που εξυπηρετούμε και εκτιμάμε τα σχόλια και την συνεισφορά των ασθενών, των οικογενειών και του προσωπικού. Προσπαθούμε να επιλαμβανόμαστε όλων των ανησυχιών που προκύπτουν με αποτέλεσμα την βελτίωση της περίθαλψης και των υπηρεσιών μας.

Ενθάρρυνση και επίτευξη διακρίσεων, συνεχιζόμενης μάθησης και βελτίωσης

Θα προωθήσουμε τις υπηρεσίες και πρακτικές της περίθαλψης υγείας ώστε να διασφαλίσουμε ότι η περίθαλψη που παρέχεται είναι υψίστης ποιότητας. Στηρίζουμε την καλλιέργεια καινοτομιών, πρακτικών υγείας που βασίζονται σε αποδεδειγμένα στοιχεία, την μάθηση από εμπειρίες μέσω σκέψης και την συνεχιζόμενη μάθηση προκειμένου να παρέχουμε εξέχουσα περίθαλψη.

Εργαζόμενοι σε συνεργασία και σύμπραξη

Εργαζόμαστε σε συνεργασία με τους ασθενείς, το προσωπικό, τους εθελοντές, την κοινότητα και τις άλλες υπηρεσίες υγείας προκειμένου να βελτιώνουμε την ποιότητα της ζωής για όσους παρέχουμε περίθαλψη και υπηρεσίες. Επικοινωνούμε ανοιχτά με όλους τους συνεργάτες μας στην περίθαλψη υγείας προκειμένου να οικοδομούμε στηρικτικές και αποτελεσματικές εργασιακές σχέσεις.

Είμαστε υπεύθυνοι και υπόλογοι για τις υπηρεσίες που παρέχουμε.

Χρησιμοποιούμε τα μέσα που διαθέτουμε με σύνεση προκειμένου να δίνουμε περισσότερες ωφέλειες στους ανθρώπους που εξυπηρετούμε. Αναλαμβάνουμε την ευθύνη της εκτέλεσης των υπηρεσιών μας.

Επιτεύγματα μέσω της ομαδικής εργασίας

Το καλύτερο προσόν μας είναι οι άνθρωποί μας. Εκτιμάμε την συνεισφορά τους και την αναγνωρίζουμε και την ανταμείβουμε. Συνεργαζόμαστε ως ομάδα, εκτιμώντας τις απόψεις, τις ικανότητες, την διαφορετικότητα και τις γνώσεις ο ένας του άλλου.

Αντιμετωπίζοντας τους ανθρώπους με αξιοπρέπεια και με τρόπο και περιβάλλον φιλικό, πλήρους εμπιστοσύνης και σεβασμού.

Προσεγγίζουμε όλα όσα κάνουμε με τρόπο που επικεντρώνεται στους ανθρώπους. Εργαζόμαστε και παρέχουμε περίθαλψη και υπηρεσίες σε μια ποικιλόμορφη, πολυπολιτισμική κοινότητα. Αντιμετωπίζουμε όλους με εμπιστοσύνη, ευσπλαχνία, ακεραιότητα και σεβασμό.

Τι χρειάζεται να γνωρίζετε πριν την εισαγωγή σας;

Δημόσια/ιδιωτική εισαγωγή

Ως μέρος της συμφωνίας χρηματοδότησης μεταξύ των Κοινοπολιτειακών και Πολιτειακών κυβερνήσεων, το νοσοκομείο πρέπει να σας δίνει την επιλογή να νοσηλεύεστε ως Δημόσιος (χωρίς χρέωση) ή Ιδιωτικός (με χρέωση) ασθενής κατά την εισαγωγή σας. Οι επιλογές σας θα εξηγούνται κατά την εισαγωγή σας και θα σας ζητήσουν να υπογράψετε ένα έντυπο σχετικά με την προτίμησή σας. Παρακαλείστε να σημειώσετε ότι μπορείτε να επιλέξετε να αλλάξετε την ιδιότητά σας σε οποιαδήποτε στιγμή της εισαγωγής σας. Ως δημόσιος ασθενής, όλες οι δαπάνες για νοσοκομειακές και ιατρικές υπηρεσίες θα αναλαμβάνονται από το νοσοκομείο και δεν θα χρεώνονται νοσοκομειακές εισφορές.

Ως ιδιωτικός ασθενής:

- εφόσον πάρετε εξιτήριο, μπορεί να σας δοθούν ραντεβού στα εξωτερικά ιδιωτικά ιατρεία του θεράποντος γιατρού σας και
- δεν χρειάζεται να πληρώσετε οποιοσδήποτε υπερβάλλουσες ή πλεονάζουσες εισφορές. Δεν υπάρχουν ιατρικά έξοδα «από την τσέπη σας» καθώς το CGMC στηρίζει μια πολιτική “μη χρέωσης πέραν της κανονικής ιατρικής αμοιβής” για τις νοσοκομειακές υπηρεσίες. Αν, ως ιδιωτικός ασθενής, λάβετε οποιοσδήποτε λογαριασμούς για εξετάσεις που διεξήχθησαν ενώ είσαστε ασθενής στο νοσοκομείο μην τους πληρώσετε. Αντ’ αυτού καλέσετε τους Λογαριασμούς Ασθενών στον αριθμό 9076 6032.

Όλοι οι ασθενείς, ασχέτως του αν νοσηλεύεστε ως δημόσιος ή ιδιωτικός ασθενής, θα χρεώνονται για τα φάρμακα που παρέχονται κατά την εξαγωγή και για οποιονδήποτε εξοπλισμό χορηγείται ή μετατροπές παρέχονται ως μέρος της ρύθμισης για εξιτήριο. Τα φάρμακα που λαμβάνετε κατά την εξαγωγή θα παρέχονται συνήθως στην μεγαλύτερη ποσότητα που επιτρέπεται σύμφωνα με το Σύστημα Φαρμακευτικών Παροχών (Pharmaceutical Benefits Scheme – PBS) ή ποσότητα που επαρκεί για έναν μήνα.

Οι χρεώσεις για τα φάρμακα εξαγωγής θα είναι είτε οι ίδιες, είτε μικρότερες από αυτές που θα χρειαζόταν να πληρώσετε στο τοπικό σας φαρμακείο. Προκειμένου να μας βοηθήτε να δίνουμε τις σωστές χρεώσεις, παρακαλείστε να δείχνετε στο προσωπικών εισαγωγών την ισχύουσα κάρτα σας του Medicare, και όσες άλλες κάρτες έχετε: π.χ. Κάρτα Συνταξιούχου ή Κάρτα Υγείας, κάρτα DVA, κάρτα παροχών για το Δίκτυο Ασφαλείας από το τοπικό σας φαρμακείο.

Πληροφορίες

Αν έχετε εισαχθεί ως ασθενής, η οικογένεια και οι φίλοι σας θα θέλουν να γνωρίζουν πώς είστε κατά τη διάρκεια της παραμονής σας μαζί μας. Αν δεν είστε σίγουροι για τον απευθείας αριθμό τηλεφώνου στον θάλαμο, είναι ευπρόσδεκτοι να καλέσουν την Κεντρική Ρεσεψιόν στον αριθμό (03) 9076 6000 για κάθε πληροφορία.

Επισκέπτες

Το επισκεπτήριο είναι, κατά κύριο λόγο, ελεύθερο, Αλλά θα ήταν σκόπιμο να επικοινωνούν οι επισκέπτες με την μονάδα που θέλουν να επισκεφθούν πριν φθάσουν. Οι ασθενείς ενδέχεται να λείπουν από τον θάλαμο, να βρίσκονται σε τμήματα θεραπείας ή να υποβάλλονται σε θεραπεία αποκατάστασης μέσα στον θάλαμο. Παρακαλείστε να ζητάτε από τους συγγενείς και τους φίλους σας να σας επισκέπτονται σε μικρούς αριθμούς, προτιμότερο όχι περισσότεροι από δυο ή τρεις κάθε φορά. Το προσωπικό του θαλάμου έχει το δικαίωμα να περιορίζει τους επισκέπτες σε οποιαδήποτε στιγμή αν θεωρείται ότι είναι προς όφελος του ενδιαφερόμενου ασθενούς ή των ασθενών.

Έλεγχος λοιμώξεων

Παρακαλείστε να μας βοηθήτε να φροντίζουμε τους ασθενείς μας. Τα νοσοκομεία έχουν πολύ αυστηρές κατευθυντήριες οδηγίες και πρακτικές όσον αφορά τα μέτρα ελέγχου των λοιμώξεων. Ζητάμε από τους επισκέπτες να πλένουν τα χέρια τους όταν φτάνουν αν επισκέπτονται τον θάλαμο, και πάλι όταν φεύγουν. Ζητάμε επίσης από τις οικογένειες και τους επισκέπτες, καθώς και από τα άτομα που έρχονται για ραντεβού στα εξωτερικά ιατρεία, να αποφεύγουν να έρχονται στο νοσοκομείο αν είναι άρρωστοι ή αν δεν αισθάνονται καλά. Αυτό σημαίνει ότι αν έχετε κρυολόγημα ή γρίπη ως επισκέπτης, ή αν είχατε ναυτίες, εμετούς ή διάρροια κατά τις τελευταίες 72 ώρες, ΔΕΝ θα πρέπει να επισκεφθείτε το νοσοκομείο.

Αν αισθανθείτε οποιοδήποτε από τα προαναφερθέντα συμπτώματα εντός 48 αφότου επισκεφθήκατε το νοσοκομείο, σας ενθαρρύνουμε να ενημερώσετε αμέσως τον θάλαμο. Συγκεκριμένα, η γαστρεντερίτιδα είναι υπερβολικά μεταδοτική ασθένεια και μπορεί να επηρεάσει επικίνδυνα τους ασθενείς που είναι ηλικιωμένοι και ήταν ασθενείς. Στις χειρότερες περιπτώσεις, η γαστρεντερίτιδα μπορεί να κλείσει εντελώς τους θαλάμους του νοσοκομείου, καθώς και να επηρεάσει επικίνδυνα την υγεία και την ανάρρωση των ασθενών.

Απαγορεύεται το κάπνισμα

Το CGMC είναι ένα νοσοκομείο στο οποίο απαγορεύεται το κάπνισμα. Το κάπνισμα δεν επιτρέπεται στα κτίρια ή στον γενικότερο περιβάλλοντα νοσοκομειακό χώρο. Για όσους επιθυμούν να καπνίσουν, υπάρχουν επιλεγμένα υπόστεγα εντός του περιβάλλοντος χώρου. Παρακαλείστε να ρωτήσετε το θεράπον προσωπικό, ή στην ρεσεψιόν του νοσοκομείου, για την τοποθεσία του κοντινότερου χώρου καπνίσματος.

Ασφαλής μεταφορά ασθενών

Το CGMC έχει μια συνεχιζόμενη δέσμευση στην υγεία και ασφάλεια των ασθενών και του προσωπικού και, επομένως, έχει καθιερώσει ένα σύστημα εργασιακής πρακτικής «μη ανύψωσης». Αυτό σημαίνει ότι θα χρησιμοποιηθεί ο κατάλληλος εξοπλισμός για να βοηθηθούν οι ασθενείς στην μεταφορά ή όταν ανυψώνονται ή κινητοποιούνται οι ασθενείς.

Οι ασθενείς ενθαρρύνονται να διατηρούν την ανεξαρτησία τους όσο το δυνατόν περισσότερο. Για να επιτευχθεί αυτό, θα πρέπει αξιολογηθείτε κατά την εισαγωγή σας σε σχέση με την ικανότητά σας να εκτελείτε μια σειρά από διαφορετικές εργασίες. Η αξιολόγηση αυτή γίνεται μέρος της συνεχόμενης διαχείρισης της περίθαλψης σας. Το προσωπικό θα σας παράσχει επίσης βοηθήματα και εξοπλισμό, κατά περίπτωση, για να σας βοηθήσει.

Οι μέθοδοι «μη ανύψωσης» έχουν βρεθεί να είναι πιο άνετες για τους ασθενείς από την ανύψωση με τα χέρια. Το προσωπικό μπορεί να σας βοηθήσει να κινηθείτε πιο ομαλά και να αυξήσει την αίσθηση σιγουριάς, ασφάλειας και ευημερίας σας. Παρακαλείστε να βεβαιώνετε ότι φορά κατάλληλο ρουχισμό αν μεταφέρεστε με μηχανή ανύψωσης.

Πώς να μας βρείτε

Το Ιατρικό Κέντρο Caulfield General (CGMC) βρίσκεται στην διεύθυνση 260 Kooyong Rd, Caulfield.

Τηλέφωνο: 9076 6000

Παραπομπή χάρτη Melway: 67 K3

Το CGMC καταλαμβάνει μεγάλη έκταση και οι υπηρεσίες είναι διασκορπισμένες, με πολλές εισόδους κατά μήκος του Kooyong Rd. Υπάρχει πρόσβαση για την Κεντρική Ρεσεψιόν μέσω της Πύλης 2 (Gate 2).

Δημόσια συγκοινωνία

Υπάρχει πρόσβαση για το CGMC μέσω δημόσιας συγκοινωνίας.

Τραμ: Η γραμμή 67 (Route 67) πηγαίνει από το Swanston St στην πόλη μέχρι την γωνία των Glenhuntly και Kooyong Rd. Από εκεί είναι ένας σύντομος περίπατος μέχρι το CGMC.

Τρένο: Το τρένο του Sandringham σταματάει στον σταθμό του Elsternwick. Μπορείτε να πάρετε μετά ένα τραμ κατά μήκος του Glenhuntly Rd μέχρι το Kooyong Rd.

Λεωφορείο: Η γραμμή 605 (Route 605) πηγαίνει από το Flinders St και σταματάει στο Kooyong Rd στις Πύλες 1, 2 και 3. Τηλεφωνήστε στο Metlink στο 131 638 ή επισκεφθείτε το www.metlinkmelbourne.com.au για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με επιλογές δημόσιας συγκοινωνίας.

Ταξί

Τα ταξί μπορούν να σας αφήσουν στην κατάλληλη είσοδο, αν έχετε προσδιορίσει από πριν ποια είσοδος είναι κατάλληλη για εσάς. Όταν φύγετε από το CGMC μπορείτε να χρησιμοποιήσετε το δωρεάν τηλέφωνο για ταξί, το οποίο βρίσκεται απέναντι από την Κεντρική Ρεσεψιόν. Άλλο ένα τηλέφωνο ταξί βρίσκεται στον εξωτερικό σκεπαστό διάδρομο (Breezeway για τους θαλάμους Αποκατάστασης και μερικές υπηρεσίες εξωτερικών ιατρείων).

Στάθμευση

Είναι διαθέσιμη στάθμευση για τους ασθενείς/επισκέπτες στον νοσοκομειακό χώρο του CGMC προς \$4,00, σταθερή τιμή. Δεν υπάρχει εισιτήριο κατά την είσοδο. Η πληρωμή απαιτείται να γίνεται όταν φεύγετε από τον χώρο στάθμευσης. Υπάρχουν μηχανήματα για την παροχή νομισμάτων στην Κεντρική Ρεσεψιόν και επάνω στον ανοιχτό σκεπαστό διάδρομο, αν χρειάζεται. Παρακαλείστε να έχετε έτοιμο το τέλος, σε νομίσματα του ενός ή των δυο δολαρίων (\$1,00 ή \$2,00) πριν προσπαθήσετε να φύγετε από τον χώρο στάθμευσης.

Υπάρχουν επίσης καθορισμένοι χώροι στάθμευσης για τους ασθενείς αιμοκάθαρσης, παλαιούς πολεμιστές και ανθρώπους με ειδικές ανάγκες. Αν πηγαίνετε στο CGMC τακτικά, ή αν η δαπάνη στάθμευσης είναι πρόβλημα για εσάς, παρακαλείστε να το συζητήσετε αυτό με την υπηρεσία στην οποία πηγαίνετε.

Τι να φέρετε μαζί σας

Αν η επίσκεψή σας απαιτεί να μείνετε για μια νύχτα, θα ήταν χρήσιμο να φέρετε:

- Υπάρχουσες συνταγές και φάρμακα
- Ρουχισμός (όπου αυτό είναι δυνατό, θα ενθαρρυνθείτε να είστε ντυμένοι κατά την διάρκεια της ημέρας). Ο ρουχισμός θα πρέπει να είναι χαλαρός και άνετος και κατάλληλος για να κινείστε γύρω από το νοσοκομειακό χώρο. Τα πιο κατάλληλα ρούχα είναι οι φόρμες γυμναστικής ή τα σορτς για την μετάβαση σε συνεδρίες θεραπείας.
- Πυτζάμες ή νυχτερινός ρουχισμός
- Ρόμπα
- Ενισχυμένα, κλειστά υποδήματα (παντόφλες ή/και παπούτσια). Υποδήματα όπως κάλτσες ύπνου ή χαλαρές παντόφλες ΔΕΝ είναι κατάλληλα καθώς ενδέχεται να συμβάλλουν στον κίνδυνο πτώσεων.
- Είδη προσωπικής υγιεινής (σαπούνι, οδοντόβουρτσα, οδοντόκρεμα, βούρτσα, χαρτομάντιλα κλπ)
- Νομίσματα για τηλεφωνήματα
- Κάρτα του Medicare
- Στοιχεία ιδιωτικής ασφάλειας υγείας, αν έχετε
- Ισχύουσα Κάρτα Συνταξιούχου και Κάρτα Υγείας
- Κάρτα Παροχών Σύνταξης Παλαιών Πολεμιστών
- Κάρτα φαρμακευτικού δικτύου ασφαλείας
- Συνταγές οπτικών
- Κάρτα υπηρεσίας βοηθημάτων ακοής (ακουστικών)
- Οποιοσδήποτε άλλες κάρτες μελών που ενδέχεται να σας καθιστούν δικαιούχο επιδοτούμενου ιατρικού εξοπλισμού ή υπηρεσιών
- Αντίγραφο πληρεξούσιου (αν υπάρχει)
- Οποιαδήποτε βοηθήματα και εξοπλισμός χρησιμοποιείται ήδη όπως γυαλιά, ακουστικά, μαστούνι κλπ

Παρακαλείστε να μην φέρετε αντικείμενα αξίας όπως κοσμήματα ή μεγάλα ποσά χρημάτων. Το νοσοκομείο δεν αναλαμβάνει ευθύνη για χαμένα αντικείμενα κατά τη διάρκεια της παραμονής σας και δεν υπάρχει μέριμνα για την ασφαλή αποθήκευσή τους στους θαλάμους.

Παρακαλείστε να σημειώσετε: Για λόγους ασφαλείας, απαιτείται η εξέταση οποιασδήποτε **ηλεκτρικής συσκευής** μπει στο νοσοκομείο, πριν χρησιμοποιηθεί.

Πώς θα σας φροντίσουν;

Η ιατρική ομάδα περίθαλψης του CGMC

Μια ομάδα επαγγελματιών περίθαλψης υγείας θα ασχοληθεί με τον σχεδιασμό, τον συντονισμό και την παροχή της περίθαλψής σας και θα σας βοηθήσει να σχεδιάσετε την εξαγωγή σας.

Η ομαδικότητα αυτή σημαίνει ότι λαμβάνονται υπόψη όλες οι απόψεις της ευημερίας σας κατά την διάρκεια της παραμονής σας στο CGMC. Η περίθαλψη καθορίζεται σύμφωνα με τις ατομικές ανάγκες του ασθενούς. Η ομάδα σας ενδέχεται να αποτελείται από τους παρακάτω:

Νοσοκόμοι

Γιατρούς

Υπάρχει 24ωρη ιατρική κάλυψη στο CGMC.

Το ιατρικό προσωπικό θα συνεργαστεί και με τον παθολόγο σας και άλλους ειδικούς που ασχολούνται με την συνεχιζόμενη περίθαλψή σας.

Φαρμακοποιοί

Παραϊατρικές Υπηρεσίες Υγείας, στις οποίες ενδέχεται να συμπεριλαμβάνονται

Φυσιοθεραπευτές
Εργασιοθεραπευτές
Λογοθεραπευτές
Κοινωνικοί Λειτουργοί
Διαιτολόγοι
Ποδιάτροι
Ψυχολόγοι

Εθελοντές

Εθελοντές βοηθούν το ιατρικό προσωπικό μας μερικές φορές, σε διάφορους τομείς γύρω από το νοσοκομείο.

Άλλες υπηρεσίες που διατίθενται στο CGMC και ενδέχεται να συμπεριληφθούν στην θεραπεία ή διαβούλευση:

Προσθετική ή ορθωτική
Σύμβουλοι ακράτειας
Νοσοκόμος πόρων διαβήτη
Νοσοκόμος ελέγχου λοιμώξεων

Υπηρεσίες Περίθαλψης Υγείας στο CGMC

Το Ιατρικό Κέντρο Caulfield General παρέχει ένα ευρύ φάσμα εξειδικευμένων υπηρεσιών.

Περίθαλψη Ηλικιωμένων

Η Υπηρεσία Περίθαλψης Ηλικιωμένων του Bayside Health βοηθά τους μεγαλύτερους σε ηλικία ανθρώπους με περίπλοκες ιατρικές, ψυχολογικές ή/και κοινωνικές ανάγκες. Διαφορετικές υπηρεσίες παρέχονται και στους τρεις νοσοκομειακούς χώρους του Bayside Health. Οι υπηρεσίες του CGMC αποτελούνται από τέσσερις θαλάμους εσωτερικών ασθενών, συμπεριλαμβανομένης της μονάδας εντατικής ιατρικής, καθώς και από εξειδικευμένες υπηρεσίες εξέτασης και κοινοτικές υπηρεσίες. Υπάρχει επίσης μια υπηρεσία Μεταβατικής Περίθαλψης στην οποία μπορούν να λαμβάνουν επιπλέον θεραπεία και υποστήριξη όσοι δεν μπορούν να ανταπεξέλθουν ακόμα στο σπίτι τους, αλλά δεν χρειάζονται νοσοκομειακή περίθαλψη, είτε από το σπίτι, είτε σε προσωρινό ξενώνα περίθαλψης.

Ψυχιατρική Ηλικιωμένων

Το CGMC παρέχει μια σειρά από εξειδικευμένες υπηρεσίες ψυχιατρικής για ανθρώπους άνω των 65 ετών που έχουν διαταραχές ψυχικής διάθεσης, συμπεριφοράς, αντίληψης ή μνήμης. Στις ειδικές υπηρεσίες συμπεριλαμβάνονται:

- Μονάδα εξέτασης οξέων περιστατικών εσωτερικών ασθενών
- Κοινωνική ομάδα (Κινητή Ψυχιατρική Υπηρεσία Ηλικιωμένων)
- Υπηρεσία Νοητικής Άνοιας και Μνήμης (Κλινική Μνήμης CDAMS)

Υπηρεσίες Αποκατάστασης

Το CGMC παρέχει την μεγαλύτερη Υπηρεσία Αποκατάστασης στην Βικτώρια, με ατομικά προγράμματα που σχεδιάζονται για να βοηθήσουν τους ασθενείς να επιτύχουν την μέγιστη δυνατή ανεξαρτησία. Το πρόγραμμα είναι κατάλληλο για ασθενείς που έχουν υποστεί τραυματισμό ή ασθένεια που απαιτεί εντατικό πρόγραμμα αποκατάστασης. Στους ειδικούς κλάδους συμπεριλαμβάνονται:

- Ακρωτηριασμών
- Νευρολογικό
- Καρδιακό
- Εγκαυμάτων
- Ορθοπεδικό
- Τραυμάτων σπονδυλικής στήλης

Οι υπηρεσίες διατίθενται σε εσωτερικούς και εξωτερικούς ασθενείς, ανάλογα με την φύση της κατάστασης. Οι υπηρεσίες μη εσωτερικών ασθενών ενδέχεται να διατίθενται στο Ιατρικό Κέντρο Caulfield General ή στο δικό σας σπίτι, ανάλογα με τις ανάγκες.

Ξενώνες Περίθαλψης

Παρέχεται μόνιμη περίθαλψη σε κατοίκους που δεν μπορούν να φροντίσουν τον εαυτό τους πλέον μόνοι τους στην κοινότητα. Οι μονάδες Ξενώνων Glen Eira και Montgomery παρέχουν επίσης υπηρεσίες ανάπαυλας για διαμονή μικρής διάρκειας.

Το CGMC διαθέτει τέσσερις μονάδες ξενώνων, η κάθε μια με εξειδικευμένες υπηρεσίες για την κάλυψη συγκεκριμένων αναγκών.

Κοινωνικές υπηρεσίες και υπηρεσίες εξωτερικών ασθενών

Το CGMC φροντίζει για την κοινότητα με ένα ευρύ φάσμα υπηρεσιών που παρέχονται από:

- την Υπηρεσία Κοινωνικής Υγείας του Caulfield [Caulfield Community Health Service]
- τα Κοινωνικά Κέντρα Αποκατάστασης του Caulfield και Port Phillip [Caulfield and Port Phillip Community Rehabilitation Centres]
- την Θεραπεία στο Σπίτι [Therapy in the Home]
- την Ανάπαυλα για τον υπεύθυνο φροντίδας της Νότιας Μητροπολιτικής Περιοχής [Carer Respite Centre Southern Metropolitan Region]
- την Υπηρεσία Αξιολόγησης Περίθαλψης Ηλικιωμένων [Aged Care Assessment Service]
- την Υπηρεσία Διαχείρισης Πόνου [Pain Management Service]
- την Υπηρεσία Ακράτεια του Caulfield [Caulfield Continence Service]
- την Υπηρεσία Νοητικής Άνοιας και Μνήμης [Cognitive Dementia and Memory Service]
- την Κλινική Πτώσεων [Falls Clinic]

Υπηρεσίες και εγκαταστάσεις

Αυτόματες μηχανές ανάληψης (ATM)

Ένα μηχανήμα ATM που δέχεται τις περισσότερες κάρτες βρίσκεται μόλις μπείτε στην κεντρική είσοδο.

Κομμωτική

Υπάρχει κομμωτής στον νοσοκομειακό χώρο. Μπορούμε να κανονίσουμε να σας επισκεφθεί, ή μπορείτε να πάτε στο κομμωτήριο που βρίσκεται την Μονάδα του Glen Eira στο κτίριο του Ξενώνα. Αυτό γίνεται με ιδιωτική σας χρέωση για την υπηρεσία και οι τιμές είναι πολύ λογικές. Παρακαλείστε να ενημερώσετε τον υπάλληλο του θαλάμου ή το νοσοκομειακό προσωπικό για τις απαιτήσεις σας.

Περίπτερα και καφετέρια

Υπάρχουν πολλοί χώροι με περίπτερα και καφετέριες στον νοσοκομειακό χώρο. Οι ώρες λειτουργίας διαφέρουν, επομένως παρακαλείστε να απευθύνεστε στο θεράπον προσωπικό σας ή στην Ρεσεψιόν σχετικά με τις υπηρεσίες που ζητάτε.

Το Περίπτερο Helmsmen βρίσκεται στο ισόγειο του συγκροτήματος Περίθαλψης Ηλικιωμένων, κοντά στην κεντρική ρεσεψιόν, στην είσοδο του νοσοκομείου. Το προσωπικό είναι εθελοντές του νοσοκομείου, με την βοήθεια των οποίων παρέχεται η λίαν απαραίτητη χρηματοδότηση και προσφορά εξοπλισμού στο νοσοκομείο. Διατίθεται μια ποικιλία πρόχειρου φαγητού, εφημερίδων, περιοδικών και δώρων.

Το Περίπτερο R.E.C. βρίσκεται στον εξωτερικό σκεπαστό διάδρομο (Breezeway). Αυτός βρίσκεται κοντά στους θαλάμους Αποκατάστασης και μπορεί να βρεθεί αν ακολουθήσετε την Κόκκινη Γραμμή από την κεντρική ρεσεψιόν του νοσοκομείου. Και εδώ το προσωπικό είναι εθελοντές του νοσοκομείου, οι οποίοι υποστηρίζουν διάφορες μονάδες, με την προσφορά εξοπλισμού και χρηματοδότησης. Εδώ διατίθενται μια ποικιλία πρόχειρου φαγητού, καφέ, εφημερίδων και περιοδικών.

Η Καφετέρια Coffeefields είναι μια ιδιωτική καφετέρια που παρέχει πρόχειρο φαγητό υψηλής ποιότητας, ζεστά και κρύα γεύματα και ένα ευρύ φάσμα από ποτά, τσάι και καφέ. Βρίσκεται στην μπροστινή είσοδο. Διατίθεται ένα μεγάλο σκεπαστό προαύλιο πίσω από την καφετέρια για να γευματίσετε.

Υπάρχουν επίσης αυτόματες μηχανές πώλησης στον προθάλαμο του ισόγειου κοντά στην είσοδο του νοσοκομείου και στον εξωτερικό σκεπαστό διάδρομο έξω από το περίπτερο.

Ταχυδρομείο

Το ταχυδρομείο παραδίδεται μια φορά την ημέρα. Παρακαλείστε να αναγράψετε το όνομα του ασθενούς και τον θάλαμο καθαρά στις επιστολές. Μπορείτε να επικοινωνήσετε με τις Υπηρεσίες Ασθενών στο 9076 6100 για να επιβεβαιώσετε που βρίσκεται ένας ασθενής.

Γεύματα

Όλα τα γεύματα και το πρόχειρο φαγητό των ασθενών παρέχεται μέσω της κουζίνας του νοσοκομείου. Το νοσοκομείο παρέχει ένα ευρύ φάσμα φαγητών για να εξασφαλίζεται ότι ικανοποιούνται οι ειδικές διαιτητικές σας ανάγκες καθώς και οι προσωπικές, πολιτιστικές και θρησκευτικές σας απαιτήσεις.

Θα παραλάβετε ένα ημερήσιο μενού για να συμπληρώσετε, με τις επιλογές γευμάτων σας για την επόμενη ημέρα. Το νοσοκομειακό μενού βασίζεται σε κύκλο τεσσάρων εβδομάδων. Προσφέρουμε ελαφρύ πρόγευμα και δυο επιλογές ζεστών γευμάτων για μεσημεριανό και βραδινό γεύμα, μαζί με σούπα, σάντουιτς, σαλάτες και επιδόρπια. Διατίθενται επίσης δεκατιανό τσάι, απογευματινό τσάι (συμπεριλαμβανομένου κέικ ή γλυκού) και απόδειπνο.

Ως εσωτερικός ασθενής, οι νοσοκόμες θα σας κάνουν έναν αριθμό ερωτήσεων σχετικά με το διαιτολόγιό σας καθώς και τις απαιτήσεις σας σε σχέση με το φαγητό κατά την είσοδό σας. Ενδέχεται να σας δει επίσης ο διαιτολόγος για να διασφαλιστεί ότι ικανοποιούνται οι απαιτήσεις διατροφής και οι ειδικές διαιτητικές σας ανάγκες. Όταν είναι απαραίτητο, ενδέχεται να εξεταστείτε από λογοθεραπευτή προκειμένου να διασφαλιστεί ότι παρέχεται η σωστή πυκνότητα φαγητού και υγρών για να ικανοποιούνται οι ανάγκες σας σε ασφάλεια. Παρακαλείστε να ενημερώσετε το προσωπικό αν έχετε ανησυχίες σχετικά με αυτά που τρώτε ή αν χρειάζεστε βοήθεια κατά τη διάρκεια των γευμάτων.

Οι οικογένειες και οι επισκέπτες που επιλέγουν να φέρνουν φαγητό για τους ασθενείς συμβουλεύονται να ακολουθούν τις πληροφορίες που παρέχονται από τους θαλάμους προκειμένου να μας βοηθούν με την ασφάλεια των τροφίμων.

Πλυντήρια

Το CGMC δεν διαθέτει τις εγκαταστάσεις για να πλένει τον ρουχισμό των ασθενών. Σας συμβουλεύουμε να στέλνετε τα βρώμικα ρούχα στο σπίτι για να πλένονται. Αν αυτό δεν είναι δυνατόν, παρακαλείστε να απευθυνθείτε στο προσωπικό του θαλάμου. Υπάρχει ένα πλυντήριο και ένα στεγνωτήριο σε κάθε θάλαμο αν χρειάζεται.

Ποιμαντική Φροντίδα/Θρησκευτικές Υπηρεσίες

Το CGMC παρέχει μια υπηρεσία ποιμαντικής φροντίδας που διατίθεται σε εσάς και την οικογένειά σας. Επιπλέον, προσφέρουμε ένα ευρύ φάσμα συνδέσμων σε πολλά από τα τοπικά θρησκευόμενα. Μπορεί να ρυθμιστεί ποιμαντική φροντίδα με τον ιερέα του παρεκκλησίου με τον οποίο μπορείτε να επικοινωνήσετε στο 9076 6270. Υπάρχει ένα κέντρο λατρείας (που ονομάζεται Ιερός Χώρος) απέναντι από το Περίπτερο Helmsmen στον προθάλαμο της κεντρικής εισόδου. Παρακαλείστε να συζητήσετε τις ανάγκες σας για την παρακολούθηση θρησκευτικών τελετών με το νοσηλευτικό προσωπικό. Υπάρχει ένας κατάλογος των προγραμματισμένων λειτουργιών στον πίνακα ανακοινώσεων έξω από τον Ιερό Χώρο.

Τηλέφωνα

Υπάρχουν τηλέφωνα για το κοινό στον χώρο της Κεντρικής Ρεσεψιόν, στους θαλάμους Περίθαλψης Ηλικιωμένων (στον 3^ο όροφο έξω από το AC3) στον σκεπαστό εξωτερικό διάδρομο (Breezeway) και στο Ψυχιατρείο Ηλικιωμένων.

Τα κινητά τηλέφωνα μπορούν να χρησιμοποιούνται μόνο στους δημόσιους χώρους του νοσοκομείου. Τα κινητά τηλέφωνα θα πρέπει να είναι σβηστά στους περισσότερους χώρους των ασθενών. Παρακαλείστε να απευθύνεστε στο προσωπικό στον χώρο σας.

Τηλέφωνα δίπλα στα κρεβάτια:

Αν είστε εσωτερικός ασθενής και θα θέλατε ένα τηλέφωνο δίπλα στο κρεβάτι σας, παρακαλείστε να ζητήσετε πληροφορίες από τον νοσοκόμο του θαλάμου σας ή από την ρεσεψιόν. Τα τηλέφωνα παρέχονται μέσω ιδιωτικού υπεργολάβου που δεν αποτελεί μέρος του νοσοκομείου. Ισχύουν χρεώσεις για όλους τους ασθενείς και, σε κάποιες από τις μονάδες, πρέπει να πληρώνονται με μετρητά μέσω μηχανήματος αυτόματων πωλήσεων (δέχεται χαρτονομίσματα).

Τηλεοράσεις

Αν είστε εσωτερικός ασθενής και θα θέλατε να νοικιάσετε τηλεόραση, παρακαλείστε να ζητήσετε λεπτομέρειες από τον νοσοκόμο του θαλάμου σας ή στη ρεσεψιόν. Οι τηλεοράσεις παρέχονται μέσω ιδιωτικού υπεργολάβου που δεν αποτελεί μέρος του νοσοκομείου. Ισχύουν χρεώσεις για όλους τους ασθενείς και, σε κάποιες από τις μονάδες, πρέπει να πληρώνονται με μετρητά μέσω μηχανήματος αυτόματων πωλήσεων (δέχεται χαρτονομίσματα).

Εθελοντές

Το CGMC έχει ένα εκτενές πρόγραμμα εθελοντών το οποίο μπορεί να προσφέρει στήριξη σε εσάς και την οικογένειά σας με πολλαπλούς τρόπους. Σε αυτούς συμπεριλαμβάνονται φιλικές επισκέψεις, βοήθεια με την βιβλιοθήκη των ασθενών και, σε ειδικές περιπτώσεις, βοήθεια με τις τραπεζικές συναλλαγές και την αγορά μικρών αντικειμένων. Παρακαλείστε να συζητήσετε τις ανάγκες σας με το νοσηλευτικό προσωπικό, το οποίο θα επικοινωνήσει με τον Διευθυντή των Εθελοντών.

Τι μπορείτε να περιμένετε όταν αναχωρήσετε από το νοσοκομείο;

Προετοιμασία για την αναχώρηση από το νοσοκομείο

Αναμένεται ότι σύντομα μετά την εισαγωγή σας, η ομάδα περίθαλψης της υγείας σας θα αναπτύξει ένα σχέδιο, σε συνεργασία με εσάς και την οικογένειά σας/τον υπεύθυνο υγείας σας, στο οποίο θα συμπεριλαμβάνεται μια ημερομηνία κατά την οποία εκτιμάται ότι θα αναχωρήσετε από το νοσοκομείο (θα λάβετε εξιτήριο). Καθώς ενδέχεται να αλλάξουν οι συνθήκες κατά την παραμονή σας στο νοσοκομείο, τα σχέδια μπορούν να μετατραπούν για να ταιριάζουν με τις ανάγκες σας. Κατά την διάρκεια της παραμονής σας, θα υπάρχει συνεργασία ανάμεσα σε εσάς και την θεράπουσα ομάδα να σας κρατάει ενήμερο σχετικά με τα σχέδια για διαχείριση και εξαγωγή σας. Είναι συνήθως πρακτική να ορίζεται ένα μέλος της ομάδας για να είναι το άτομο που συνεργάζεται με εσάς και την οικογένειά σας ώστε να γνωρίζετε με ποιόν να επικοινωνείτε και να κάνετε ερωτήσεις σχετικά με την περίθαλψή σας. Αν δεν είστε βέβαιοι, παρακαλείστε να ζητήσετε τα στοιχεία επικοινωνίας από τον προϊστάμενο νοσοκόμο.

Οι φαρμακοποιοί του νοσοκομείου επισκέπτονται τους θαλάμους, σας κάνουν ερωτήσεις και αναθεωρούν τα φάρμακα που σας έχουν συνταγογραφηθεί ενόσω βρίσκεστε στο νοσοκομείο. Θα απαντήσουν επίσης σε όσες ερωτήσεις ενδέχεται να κάνετε και θα σας εξηγήσουν τον σκοπό των φαρμάκων που θα πάρετε μαζί σας στο σπίτι. Ο φαρμακοποιός του θαλάμου σας μπορεί να σας παράσχει έγγραφες πληροφορίες σχετικά με κάθε ένα από τα φάρμακά σας, όπως επίσης και με ένα ατομικό φυλλάδιο φαρμάκων που θα εξηγήει τι χρειάζεται να παίρνετε όταν θα φύγετε από το νοσοκομείο. Θα συνεργαστούν επίσης, αν χρειάζεται, με τον τοπικό σας φαρμακοποιό.

Αν υπάρχει κάτι με το οποίο θεωρείτε ότι θα χρειαστείτε βοήθεια όταν θα αναχωρήσετε από το νοσοκομείο, παρακαλείστε να το συζητήσετε με το προσωπικό όσο το δυνατόν συντομότερα.

Είναι διαθέσιμες μια σειρά από κοινοτικές υπηρεσίες για να βοηθούν τους ανθρώπους αφού αναχωρήσουν από το νοσοκομείο. Το προσωπικό θα συζητήσει τις επιλογές που σας είναι διαθέσιμες, ως μέρος της διαδικασίας σχεδιασμού, και θα κάνουν ανάλογες ρυθμίσεις.

Θα αποσταλούν πληροφορίες σχετικά με την συνεχιζόμενη περίθαλψή σας στον τοπικό σας γιατρό, εκτός αν ζητήσετε κάτι άλλο. Μπορείτε να ζητήσετε αντίγραφο των πληροφοριών αυτών. Θα σας δοθούν επίσης πληροφορίες για να σας βοηθήσουν αφού αναχωρήσετε. Σε αυτές ενδέχεται να συμπεριλαμβάνονται:

- κοινοτικές υπηρεσίες που έχουν ρυθμιστεί
- πληροφορίες για φάρμακα και τιμολόγιο του φαρμακείου
- ραντεβού για παρακολούθηση και
- οποιεσδήποτε ειδικές οδηγίες

Κοινοτικές υπηρεσίες

Αν λαμβάνετε συνήθως κοινοτικές υπηρεσίες στο σπίτι, παρακαλείστε να βεβαιωθείτε ότι:

- γνωρίζουν για την εισαγωγή σας στο νοσοκομείο και
- το νοσοκομειακό προσωπικό γνωρίζει ότι λαμβάνετε αυτή την βοήθεια.

Πριν αναχωρήσετε από το νοσοκομείο, θα γίνει επικοινωνία με τους φορείς παροχής υπηρεσιών για να ξεκινήσουν εκ νέου. Αυτό μπορεί να γίνει είτε από το νοσοκομειακό προσωπικό ή, αν προτιμάτε, από εσάς και την οικογένειά σας/τον υπεύθυνο φροντίδας σας. Μπορούν να οργανωθούν επιπλέον υπηρεσίες, σε συνεργασία μαζί σας, όπως απαιτείται.

Ώρα αναχώρησης και μεταφορά

Η ώρα εξαγωγής από το νοσοκομείο είναι συνήθως μεταξύ 9πμ και 10πμ ημερησίως. Οι ρυθμίσεις μεταφοράς θα πρέπει να συζητηθούν ανάμεσα στην ομάδα και εσάς και την οικογένειά σας/τον υπεύθυνο φροντίδας σας.

Τα δικαιώματα και υποχρεώσεις σας

Τα δικαιώματά σας

Ως ασθενής έχετε το δικαίωμα να λάβετε περίθαλψη της υψηλότερης ποιότητας, κατάλληλη για τις ανάγκες υγείας σας, σύμφωνα με τον καταστατικό χάρτη Δημόσιων Νοσοκομείων της Βικτωριανής Κυβέρνησης. Παρακάτω καταγράφονται μερικά από τα δικαιώματα που έχετε ως ασθενής του Ιατρικού Κέντρου Caulfield General. Διατίθεται ένα φυλλάδιο με λεπτομερείς πληροφορίες σε κάθε θάλαμο και από κάθε υπηρεσία θεραπείας. Παρακαλείστε να μην διστάσετε να ζητήσετε το φυλλάδιο αυτό ή να ρωτήσετε το προσωπικό αν έχετε οποιεσδήποτε ερωτήσεις. Το φυλλάδιο αυτό είναι επίσης διαθέσιμο στο www.patientcharter.health.vic.gov.au. Τα δικαιώματα των ασθενών στην υπηρεσία ψυχικής υγείας μπορούν να παραληφθούν από τον παρακάτω ιστοτόπο: www.health.vic.gov.au/mentalhealth/patientrights/index.htm.

Έχετε το δικαίωμα:

1. Σε ένα **ευρύ φάσμα υπηρεσιών δημοσίων νοσοκομείων** - σε αυτές ενδέχεται να συμπεριλαμβάνεται η μεταφορά σε πιο κατάλληλες εγκαταστάσεις
2. Σε θεραπεία που βασίζεται στην κλινική σας ανάγκη **ασχέτως από την ικανότητά σας να πληρώσετε** ή την κατάσταση ασφάλισής σας
3. Να επιλέξετε αν επιθυμείτε να δεχθείτε θεραπεία ως **δημόσιος ή ιδιωτικός** ασθενής
4. Σε θεραπεία και περίθαλψη σε **ασφαλές περιβάλλον**
5. Να συμμετέχετε στην λήψη αποφάσεων σχετικά με την **θεραπεία και την περίθαλψή** σας
6. Να συμμετέχετε στις αποφάσεις και να λαμβάνετε πληροφορίες σχετικά με την **εξαγωγή** σας από το νοσοκομείο
7. Να λαμβάνετε πληροφορίες σχετικά με το **νοσοκομειακό προσωπικό** που θα παράσχει την περίθαλψή σας. Έχετε το δικαίωμα να ρωτάτε ποιοι είναι στο προσωπικό και όλα τα μέλη του προσωπικού θα πρέπει να φοράνε κονκάρδα ταυτότητας.
8. (α) Σε πληροφορίες σχετικά με την **περίθαλψη υγείας σας (και τις επιλογές σας)** και, αν επιθυμείτε, (β) **μια δεύτερη ιατρική γνώμáτευση**
9. (α) Σε πρόσβαση στα ιατρικά σας αρχεία σύμφωνα με τον Νόμο περί Ελευθερίας της Πληροφόρησης (δείτε: Το απόρρητό σας, στην επόμενη σελίδα) και (β) σε εχεμύθεια σχετικά με τα προσωπικά σας στοιχεία
10. Σε θεραπεία με **σεβασμό**, αξιοπρέπεια και αναγνώριση του απορρήτου σας
11. Να έχετε πρόσβαση σε διαπιστευμένο **διερμηνέα**
12. Σε υπηρεσίες που προσφέρονται με **πολιτιστική ευαισθητοποίηση**
13. Σε πληροφορίες σχετικά με τα βήματα που λαμβάνει το νοσοκομείο για να **βελτιώνει την ποιότητα περίθαλψής** του
14. Στην ευκαιρία να συζητάτε οποιεσδήποτε ερωτήσεις ή παράπονα ενδέχεται να έχετε σχετικά με την παραμονή σας στο νοσοκομείο
15. Να κάνετε ένα παράπονο σε έναν ανεξάρτητο οργανισμό παραπόνων

Οι υποχρεώσεις σας

Ως ασθενής στο Ιατρικό Κέντρο Caulfield General σας ζητάμε να

1. Παράσχετε, καθ' όσον δύναστε να γνωρίζετε, ακριβείς πληροφορίες σχετικά με τα σημερινά προβλήματα υγείας σας, προηγούμενες ασθένειες, φάρμακα (τόσο συνταγογραφημένα όσο και χωρίς συνταγή ή συμπληρωματικά), επισκέψεις στο νοσοκομείο, αλλεργίες και άλλα θέματα που σχετίζονται με την κατάσταση της υγείας σας ώστε να βοηθήσετε το προσωπικό να σας φροντίσει.
2. Ζητάτε από το προσωπικό μια ξεκάθαρη εξήγηση των θεραπειών, εξετάσεων και φαρμάκων που συστήνονται για την περίθαλψή σας και να τους ενημερώνετε αμέσως αν δεν καταλαβαίνετε τις οδηγίες ή τις συμβουλές που σας δίνονται.
3. Συζητάτε οποιεσδήποτε ανησυχίες ή ζητήματα που σας απασχολούν με ένα υπεύθυνο μέλος του προσωπικού.
4. Να ενημερώνετε το προσωπικό αν σκοπεύετε να φύγετε από τον χώρο του νοσοκομείου.
5. Να είστε ευγενικοί και διακριτικοί με άλλους ασθενείς και το θεράπον προσωπικό.
6. Να κάνετε ρυθμίσεις με την οικογένειά σας ή να συνεργάζεστε με το νοσηλευτικό προσωπικό για να συντονίζεται η εξαγωγή σας.

Παρακαλείστε να

- Τηρείτε την πολιτική απαγόρευσης του καπνίσματος, καπνίζοντας μόνο στους καθορισμένους χώρους. Το CGMC έχει εξωτερικούς χώρους στους οποίους επιτρέπεται το κάπνισμα, ζητήσετε λεπτομέρειες για το πώς να πάτε σε αυτούς και παρακαλείστε να πετάτε τα αποτσίγαρα στα σταχτοδοχεία και τους κάδους που παρέχονται. Υπενθυμίζεται στους ασθενείς ότι το κάπνισμα ενδέχεται να έχει επιπτώσεις στην υγεία σας και στην ανάρρωσή σας από ασθένειες.
- Σέβεστε την πολιτική του νοσοκομείου ότι, γενικά, δεν θα πρέπει να καταναλώνετε αλκοόλ κατά την διάρκεια της παραμονής σας στο νοσοκομείο. Οποιαδήποτε κατανάλωση αλκοόλ θα πρέπει να συζητείτε πρώτα με τον θεράποντα γιατρό σας καθώς ενδέχεται να έχει επιπτώσεις στην ανάρρωσή σας.
- Αποφεύγετε την κατανάλωση παράνομων ουσιών καθώς η κατανάλωση των ουσιών αυτή είναι παράνομη και μπορεί να έχει επιπτώσεις στην ανάρρωσή σας.
- Αποφεύγετε οποιαδήποτε προσβλητική συμπεριφορά απέναντι στο προσωπικό, άλλους ασθενείς και επισκέπτες καθώς και οποιοσδήποτε άλλες παράνομες δραστηριότητες ενώ βρίσκεστε στο CGMC.
- Ζητάτε από τους συγγενείς και τους φίλους σας να σας επισκέπτονται σε μικρές ομάδες, προτιμότερα όχι περισσότερα από τρία άτομα.
- Κρατάτε την ένταση του ραδιοφώνου και της τηλεόρασης στο ελάχιστο και, όταν είναι δυνατόν, να χρησιμοποιείτε ακουστικά.

Το απόρρητό σας

Χρειαζόμαστε να μας δώσετε πληροφορίες προκειμένου να σας προσφέρουμε αποτελεσματική και ασφαλή θεραπεία. Όταν ζητά πληροφορίες, το προσωπικό θα διατηρεί το απόρρητό σας και μόνο όσοι συμμετέχουν στην περίθαλψή σας θα έχουν πρόσβαση στα ιατρικά σας στοιχεία, τα οποία θα τηρούνται εμπιστευτικά.

Μπορείτε να έχετε πρόσβαση στον ιατρικό σας φάκελο, σύμφωνα με τον Νόμο περί Ελευθερίας της Πληροφόρησης (FOI). Παρακαλείστε να καλέσετε τον Συντονιστή του FOI στο (03) 9076 6820 για περισσότερες πληροφορίες.

Συνήθως δίνονται προφορικές πληροφορίες σχετικά με την γενική σας κατάσταση αφού το ζητήσουν οι πλησιέστεροι συγγενείς σας, η οικογένεια ή οι φίλοι σας. Αν δεν επιθυμείτε να δοθούν οποιοσδήποτε πληροφορίες, παρακαλείστε να ζητήσετε από τον Προϊστάμενο Νοσοκόμο της Μονάδας σας να το ρυθμίσει. Δεν ανακοινώνουμε συγκεκριμένα στοιχεία εκτός και εάν αυτό απαιτείται από την νομοθεσία.

Άλλοι επαγγελματίες υγείας, όπως ο τοπικός σας γιατρός ή όσοι σας περιθάλπουν σε ένα άλλο νοσοκομείο, θα απαιτούν πληροφορίες σχετικά με την ιατρική περίθαλψη που σας έχουμε παράσχει. Όλοι όσοι σας παρέχουν ιατρική περίθαλψη θα διατηρήσουν το απόρρητό σας.

Παρακαλείστε να δείτε το φυλλάδιο «Τι Συμβαίνει με τα Στοιχεία σχετικά με εμένα» [What happens to Information About Me] για λεπτομέρειες σχετικά με το πώς γίνεται η διαχείριση των προσωπικών στοιχείων.

Θέλουμε να ξέρουμε τι γνώμη έχετε για τις υπηρεσίες που παρέχει το CGMC. Ενδέχεται να ερωτηθείτε αν είστε πρόθυμος να επικοινωνήσουμε μαζί σας μέσω τηλεφώνου ή ταχυδρομείου μετά την εξαγωγή σας προκειμένου να δώσετε την άποψή σας για την εμπειρία σας στο CGMC. Αν δεν επιθυμείτε να παραλάβετε οποιαδήποτε δημοσκόπηση, παρακαλείστε να ενημερώσετε τον θεράποντα επαγγελματία υγείας σας πριν την εξαγωγή σας. Αν παραλάβετε μια δημοσκόπηση, η συμμετοχή σας είναι εθελοντική και η απάντησή σας θα είναι ανώνυμη και εμπιστευτική.

Πώς να κάνετε μια πρόταση, φιλοφρόνηση ή παράπονο

Ως ένας από τους ασθενείς μας, είστε το επίκεντρο των προσπαθειών μας. Αν έχετε οποιαδήποτε σχόλια, φιλοφρονήσεις, προτάσεις ή ανησυχίες σχετικά με οποιαδήποτε πλευρά της περίθαλψής σας, παρακαλείστε να το πείτε στο προσωπικό στον θάλαμο ή την μονάδα που σας φροντίζει. Μπορείτε επίσης να συζητήσετε τις ανησυχίες σας με τον διευθυντή του θαλάμου, της μονάδας ή του τμήματος που είναι συνήθως δυνατόν να λύσει οποιαδήποτε προβλήματα. Θα μπορείτε να εκφράσετε οποιεσδήποτε ανησυχίες ή προβλήματα χωρίς τον φόβο να ζημιωθείτε.

Κάθε χώρος ασθενών του νοσοκομείου έχει επίσης έντυπα «Ενδιαφερόμαστε» [We Care] για να σας δοθεί η ευκαιρία να δώσετε έγγραφα σχόλια σχετικά με την υπηρεσία μας. Υπάρχει ένα κουτί μέσα στο οποίο μπορείτε να τοποθετήσετε τα έντυπα ή τους φακέλους αν προτιμάτε να το ταχυδρομήσετε.

Εάν θα θέλατε περισσότερη βοήθεια, ή δεν επιθυμείτε να πλησιάσετε ευθέως το προσωπικό, παρακαλείστε να επικοινωνήσετε με τον Αντιπρόσωπο των Ασθενών. Ο Αντιπρόσωπος των Ασθενών είναι διαθέσιμος σε όλους τους ασθενείς, τους συγγενείς, τους υπεύθυνους φροντίδας ή τους φίλους τους.

Αντιπρόσωπος Ασθενών

Τηλέφωνο: (03) 9076 6127 Δευτέρα έως Παρασκευή 8πμ έως 4μμ.

Αν δεν είναι δυνατόν να γίνει ικανοποιητικός χειρισμός του παραπόνου σας, μπορείτε να επικοινωνήσετε με τον **Επίτροπο Υπηρεσιών Υγείας:**

Τηλέφωνο: (03) 8601 5200 ή
Χωρίς χρέωση: 1800 136 066
Ταχυδρομείο: Health Services Commissioner
Level 30
570 Bourke St
Melbourne 3000
Ιστοτόπος: www.health.vic.gov.au/hsc/complaint.htm

Οι ανησυχίες σχετικά με τις υπηρεσίες Φροντίδας σε Ξενώνα (γηροκομείο) θα πρέπει να απευθύνονται στο **Κοινοπολιτειακό Πρόγραμμα Επίλυσης Παραπόνων Φροντίδας Ηλικιωμένων [Commonwealth Aged Care Complaints Resolution Scheme].**

Μπορείτε να επικοινωνήσετε με την υπηρεσία αυτή μέσω τηλεφώνου ή εγγράφως:

Τηλέφωνο: Δωρεάν κλήση 1800 550 552 κατά την διάρκεια των ωρών λειτουργίας γραφείου
Ταχυδρομείο: Aged Care Complaints Resolution Scheme
c/- Department of Health and Aged Care
GPO Box 9848
Melbourne

Για ασθενείς που λαμβάνουν περίθαλψη στην υπηρεσία Ψυχιατρικής Ηλικιωμένων, μπορείτε επίσης να επικοινωνήσετε με το **Γραφείο του Προϊσταμένου Ψυχιάτρου [Office of the Chief Psychiatrist]** στο **1300 767 299**.

Πώς μπορώ να βοηθήσω στην στήριξη του CGMC;

Το CGMC είναι ένα δημόσιο νοσοκομείο και ένας εγγεγραμμένος φιλανθρωπικός οργανισμός και βασιζόμαστε στις προσφορές του κοινού για την αναβάθμιση του εξοπλισμού μας και την βελτίωση των εγκαταστάσεων και των υπηρεσιών μας. Η συγκέντρωση πόρων από πωλήσεις μας βοηθά να παρέχουμε μια άριστη υπηρεσία και περίθαλψη για όλους τους ασθενείς που περνούν το κατώφλι μας.

Πώς μπορείτε να βοηθήσετε

Κάντε μια προσφορά στο CGMC. Κάθε δωρεά \$2 ή περισσότερων εκπίπτει από την φορολογική δήλωση.

Κάντε μια κληροδοσία στην διαθήκη σας.

Οργανώστε μια εκδήλωση για να υποστηρίξετε το CGMC.

Ενθαρρύνετε τον εργοδότη σας να υποστηρίξει το CGMC μέσω προσφορών, επιχορηγήσεων ή συνεισφορές μισθοδοσίας.

Δώστε μια δωρεά εις μνήμην ενός αγαπημένου προσώπου αντί για λουλούδια σε κηδείες και μνημόσυνα.

Τιμήστε μια ειδική επέτειο κάνοντας μια προσφορά· ή

Γίνετε εθελοντής και προσφέρετε τον χρόνο και τις ικανότητές σας

Συγκέντρωση πόρων από πωλήσεις

Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με την συγκέντρωση πόρων του CGMC, τηλεφωνήστε στο (03) 9076 6275.

Ο Αριθμός Αυστραλιανής Επιχείρησής μας (ABN) είναι 27 318 956 319.

