

Italian



CAULFIELD GENERAL
MEDICAL CENTRE

Membro di
BAYSIDE HEALTH

Manuale informativo per i pazienti



Questa guida pratica per le persone che frequentano il Caulfield General Medical Centre (Centro di medicina generale di Caulfield) mira a fornire informazioni generali sui suoi servizi, strutture e personale, in modo da rendere il più possibile semplice la tua visita.

Indice

Hai bisogno di un interprete?	2
Benvenuto al Caulfield General Medical Centre (CGMC)	3
Che hai bisogno di sapere prima del ricovero?	5
Come trovarci.....	6
Cosa portare con te	7
In che modo sarai assistito?	8
La squadra di assistenza sanitaria di CGMC	8
Servizi di Assistenza sanitaria presso CGMC.....	8
Servizi e attrezzature	10
Impianti Bancomat (ATM).....	10
Parrucchiera.....	10
Chioschi e tavola calda	10
Posta	10
Pasti	10
Lavanderia.....	11
Cura pastorale/Servizi religiosi	11
Telefoni.....	11
Televisioni.....	11
Volontari	11
Che cosa puoi aspettarti quando lasci l'ospedale?	12
Prepararsi a lasciare l'ospedale	12
I tuoi diritti e responsabilità	13
I tuoi diritti	13
Le tue responsabilità	13
La tua privacy.....	14
Come fare un suggerimento, un complimento o un reclamo	14
Come posso aiutare a sostenere CGMC?	16
Raccolta fondi per CGMC.....	16

Hai bisogno di un interprete?

Se l'inglese non è la tua prima lingua, interpreti qualificati e accreditati sono a disposizione per facilitare la comunicazione tra te e il personale del Caulfield General Medical Centre. Offriamo inoltre assistenza riguardo alle tue particolari necessità culturali. Se hai bisogno di un interprete o hai particolari necessità culturali sei pregato di comunicarlo, all'addetto alle ammissioni o al tuo infermiere, appena arrivi all'ospedale.

Benvenuto al Caulfield General Medical Centre (CGMC)

Bayside Health

Il Caulfield General Medical Centre (CGMC) fa parte di Bayside Health, che incorpora anche gli ospedali The Alfred, di Sandringham e District Memorial. CGMC fornisce servizi di degenza ospedaliera e servizi comunitari e ha alcuni reparti specializzati che integrano i servizi forniti presso le altre strutture.

Perché il Caulfield General Medical Centre?

CGMC è leader riconosciuto nei servizi di riabilitazione, di assistenza agli anziani, di psichiatria per anziani, di assistenza residenziale e di sanità comunitaria. E' possibile accedere ai servizi in queste aree direttamente dalla comunità, o a seguito di ricovero in un ospedale di Bayside Health o in un altro ospedale.

Ogni ospedale di Bayside Health ha differenti servizi specialistici. In ospedale sarai trattato con la competenza necessaria per soddisfare al meglio le tue necessità. Ciò potrebbe richiedere un trasferimento tra strutture diverse allo scopo di avere accesso in ogni momento all'assistenza più adeguata. CGMC fornisce una copertura medica nell'arco di tutte le 24 ore e può contare in ogni momento su personale medico specialistico disponibile nelle unità di assistenza agli anziani, di riabilitazione e di psichiatria per anziani. Tuttavia, se altri servizi vengono considerati necessari a cause di alterazioni nelle condizioni cliniche, e sono necessarie indagini specialistiche, allora si potrà raccomandare il trasferimento ad un ospedale per casi acuti (es. The Alfred).

In casi d'emergenza, l'ospedale curante potrà stabilire la struttura di Bayside Health più adeguata per rispondere ai bisogni del paziente. Quando è possibile, il personale ospedaliero cercherà di soddisfare i bisogni personali tuoi e della tua famiglia.

CGMC impiega un personale di circa 1.200 persone che eroga un'ampia gamma di servizi d'assistenza a più di 20.000 pazienti ogni anno. Il nostro obiettivo è quello di fornire assistenza di alta qualità e compassionevole a tutti i pazienti, di migliorare la loro qualità della vita e di aiutarli a ritornare ad un tipo di vita indipendente nella comunità.

In quanto membri di Bayside Health noi condividiamo:

Il nostro impegno:

Eccellenza nei servizi d'assistenza sanitaria

I nostri valori guida:

Assistere e rispondere ai bisogni dei nostri pazienti e della nostra comunità

Noi progettiamo la nostra assistenza attorno all'individuo e alle comunità di cui siamo al servizio e c'interessa il feedback e le proposte dei pazienti, delle famiglie e del personale. Noi ci sforziamo a dare una risposta ai problemi che ci vengono segnalati migliorando di conseguenza la nostra assistenza e i nostri servizi.

Incoraggiare e conseguire l'eccellenza tramite un continuo processo di apprendimento e miglioramento

Noi faremo progredire il servizio e la pratica nell'assistenza sanitaria, per fare in modo che l'assistenza fornita sia della più alta qualità. Noi promuoviamo una cultura d'innovazione, una pratica basata sui fatti, l'imparare dall'esperienza grazie alla riflessione e ad un apprendimento continuo, allo scopo di fornire un'assistenza di livello superiore.

Lavorare in associazione e cooperazione

Noi lavoriamo in associazione coi pazienti, il personale, i volontari, la comunità e gli altri servizi sanitari per migliorare la qualità della vita di coloro ai quali forniamo assistenza e servizi. Noi comunichiamo apertamente con tutti i nostri partner nel settore dell'assistenza sanitaria per costruire relazioni di lavoro solidali ed efficaci.

Essere responsabile e rispondere dei servizi che forniamo

Noi utilizziamo le risorse in modo avveduto per offrire i servizi migliori alle persone che assistiamo. Ci prendiamo ogni responsabilità riguardo all'adempimento dei nostri servizi.

Conseguire risultati grazie al lavoro di squadra

Il nostro patrimonio più grande è costituito dal nostro personale. Noi apprezziamo il loro contributo, diamo loro il giusto riconoscimento e li premiamo. Noi lavoriamo tutti assieme considerandoci parte della stessa squadra, apprezzando i rispettivi punti di vista, abilità, diversità e conoscenze.

Trattare le persone con onestà e in maniera ed in un ambiente amichevole, rispettoso e basato sulla fiducia.

In tutte le cose che facciamo noi abbiamo un approccio che pone in primo piano le persone. Offriamo assistenza e servizi ad una comunità multiculturale eterogenea. e lavoriamo con essa. Trattiamo tutti con fiducia, compassione, integrità e rispetto.

Che hai bisogno di sapere prima del ricovero?

Ricovero come paziente pubblico/privato

Nell'ambito dell'accordo sui finanziamenti tra i governi del Commonwealth e quelli statali, l'ospedale deve darti la possibilità di scegliere se farti trattare come paziente pubblico (non soggetto a pagamento) o come paziente privato (soggetto a pagamento) al momento del ricovero. Le alternative a tua disposizione ti saranno illustrate al momento del ricovero, e ti sarà chiesto di firmare un modulo riguardante le tue preferenze. Ti preghiamo di notare che potrai scegliere di cambiare la tua condizione di paziente in qualunque momento durante il ricovero. Come paziente pubblico tutti i costi per i servizi ospedalieri e medici saranno di responsabilità dell'ospedale e non ti sarà addebitato alcun costo ospedaliero.

Come paziente privato:

- una volta che sarai stato dimesso, ti potranno essere fissati appuntamenti come paziente ambulatoriale nell'ambulatorio privato del tuo medico curante; e
- non dovrai pagare alcuna costo di franchigia o aggiuntivo (gap). Non ci sono 'spese ulteriori da sborsare' poiché CGMC adotta per i servizi ospedalieri la linea di condotta di 'non addebitare al di sopra delle tariffe programmate'. Se, come paziente privato, riceverai conti per esami a cui sei stato sottoposto mentre eri paziente presso l'ospedale, non pagarli e chiama invece la sezione Conti dei pazienti (Patient Accounts) al numero 9076 6032.

A tutti i pazienti, indipendentemente dal fatto che vengano trattati come pazienti pubblici o privati, sarà chiesto di pagare per i farmaci forniti al momento delle dimissioni e per le attrezzature date o le modifiche fornite nell'ambito dei preparativi per le dimissioni. I farmaci per le dimissioni saranno di norma saranno forniti nella quantità massima consentita ai sensi del Piano farmaceutico nazionale (Pharmaceutical Benefits Scheme) (PBS), oppure pari ad una scorta di un mese. I costi dei farmaci forniti al momento delle dimissioni saranno pari, o inferiori, a quelle che avresti dovuto pagare presso la tua farmacia comunitaria. Per consentirci di calcolare correttamente i costi, ti preghiamo di mostrare al personale che si occuperà del tuo ricovero la tua tessera Medicare in corso di validità, più ogni altra tessera eventualmente in tuo possesso: es. tessera pensionati o tessera sanitaria, tessera DVA, tessera avente diritto Rete di sicurezza della tua farmacia comunitaria.

Richieste d'informazioni

Se sei un paziente ricoverato, la tua famiglia e i tuoi amici vorranno sapere come stai durante la tua permanenza con noi. Se non sanno bene qual è il numero telefonico diretto del reparto in cui ti trovi, possono chiamare la Reception principale al numero (03) 9076 6000 per qualunque richiesta d'informazioni.

Visite

Gli orari di visita sono generalmente illimitati, ma è consigliabile che i visitatori prima del loro arrivo contattino il reparto che vogliono visitare. I pazienti potrebbero essere assenti dal reparto, essere sottoposti a terapia in un altro dipartimento o stare seguendo servizi di riabilitazione all'interno del reparto.

Chiedi ai tuoi parenti e amici di venire a visitarti in piccoli gruppi, preferibilmente non più di due o tre persone alla volta. Il personale del reparto ha il diritto di limitare le visite in ogni momento se si ritiene che ciò sia nel miglior interesse dei pazienti interessati.

Controllo delle infezioni

Ti preghiamo di assisterci nel prenderci cura dei nostri pazienti. Gli ospedali hanno linee guida e prassi molto rigide in relazione alle misure di controllo delle infezioni. Noi chiediamo che i visitatori si lavino le mani al loro arrivo al reparto, e se le lavino ancora quando se ne vanno.

Chiediamo anche che i famigliari e i visitatori, oltre a coloro che hanno appuntamenti ambulatoriali, si astengano dal venire in ospedale se sono malati o sono stati indisposti. Ciò significa che se sei un visitatore e hai il raffreddore o l'influenza, o hai avuto nausea, vomito o diarrea nelle 72 ore precedenti, NON dovresti andare in visita all'ospedale.

Se provi uno qualunque dei sintomi menzionati qui sopra nelle 48 ore successive ad una tua visita in ospedale, ti incoraggiamo ad avvertire immediatamente il reparto. In particolare, la gastroenterite è un'infezione altamente contagiosa che può nuocere gravemente ai pazienti anziani e a quelli sofferenti. Nel peggiore dei casi, la gastroenterite può far chiudere completamente interi reparti ospedalieri, e può incidere molto negativamente sulla salute e sulla guarigione dei pazienti.

Divieto di fumare

Il CGMC è un ospedale in cui è vietato fumare. Non è permesso fumare negli edifici dell'ospedale o nel perimetro generale dell'ospedale. Per coloro che desiderano fumare all'interno dell'ospedale esistono degli appositi 'chioschi per fumatori'. Puoi chiedere al tuo personale curante o presso la reception dell'ospedale dove si trova l'area per fumatori più vicina.

Trasferimento sicuro dei pazienti

CGMC è caratterizzata da un impegno continuo per la salute e la sicurezza dei pazienti e del personale, e ha quindi adottato un sistema di prassi lavorativa di "Divieto di sollevamento" (No Lift). Ciò significa che saranno utilizzate attrezzature adeguate per aiutare i pazienti nei loro trasferimenti o quando bisogna sollevarli o spostarli.

I pazienti sono incoraggiati a mantenere il più possibile la loro indipendenza. Per raggiungere questo obiettivo, al momento del ricovero sarai sottoposto a valutazione riguardo alla tua abilità di eseguire una serie di compiti differenti. Questa valutazione diventerà parte integrante della tua assistenza. Il personale fornirà anche gli ausili e le attrezzature necessarie per l'assistenza.

Si è scoperto che i pazienti trovano più comodi i metodi di "divieto di sollevamento" rispetto al sollevamento manuale. Il personale potrà aiutarti a muoverti più facilmente e ad accrescere il tuo senso di sicurezza e benessere. Fai in modo di indossare del vestiario appropriato, se devi essere trasferito con una macchina sollevante.

Come trovarci

Il Caulfield General Medical Centre (CGMC) è situato al 260 di Kooyong Rd, Caulfield

Telefono: 9076 6000

Riferimento Melway: 67 K3

Il CGMC occupa un campus molto grande e i servizi sono sparsi per tutta quest'area; esistono vari punti d'ingresso situati sulla Kooyong Rd. La Reception principale è accessibile dal Cancelli 2.

Trasporti pubblici

Il CGMC è accessibile coi trasporti pubblici.

Tram: La linea 67 parte da Swanston St in città e arriva fino all'angolo tra Glenhuntly Rd e Kooyong Rd. Si tratta solo di una breve camminata fino al CGMC.

Treno: La fermata di Elsternwick fa parte della linea di Sandringham. Da lì puoi prendere un tram lungo Glenhuntly Rd in direzione di Kooyong Rd.

Autobus: La Linea 605 parte da Flinders St e ferma a Kooyong Rd ai Cancelli 1, 2 e 3. Per avere maggiori dettagli sulle possibilità di trasporto telefona a Metlink al numero 131 638 o visita il sito www.metlinkmelbourne.com.au.

Taxi

I taxi possono lasciarti all'entrata appropriata, se hai stabilito in anticipo quale punto d'entrata è per te il più appropriato. Quando lascerai il CGMC potrai usare il telefono gratuito per la chiamata dei taxi, che è situato di fronte alla Reception principale. Un altro telefono per la chiamata dei taxi è situato all'inizio della Breezeway (per i pazienti dei reparti di riabilitazione e di alcuni servizi ambulatoriali).

Parcheggio

Un parcheggio per pazienti/visitatori è disponibile presso il CGMC ad una tariffa fissa di \$.4.00. All'entrata non è necessario prendere alcun biglietto. Il pagamento è richiesto all'uscita del parcheggio. Se necessario, macchine cambiamonete sono disponibili presso la Reception principale e all'inizio della Breezeway. Prima di cercare di lasciare il parcheggio, assicurati di avere con te il denaro necessario per pagare il parcheggio in monete da 1 o 2 dollari.

Posti di parcheggio preassegnati sono disponibili per i pazienti in emodialisi, per i reduci e per le persone disabili. Se ti rechi al CGMG regolarmente o se per te il costo del parcheggio è un problema, discutine col personale del servizio che stai frequentando.

Cosa portare con te

Se la tua visita richiede il passare la notte in ospedale, sarebbe utile portare:

- Ricette mediche e medicinali già in corso
- Vestiti (laddove possibile, sarai incoraggiato a vestirti coi tuoi abiti durante il giorno). I vestiti dovrebbero essere comodi e confortevoli e adeguati per muoversi all'interno di un ospedale. Per partecipare alle sedute di terapia le tute e i calzoncini sono l'abbigliamento più adeguato.
- Pigiama o capi di abbigliamento per la notte
- Vestaglia
- Calzature chiuse che sostengano il piede (pantofole e/o scarpe). Altri tipi di calzature come calzini da notte o pantofole troppo larghe NON sono appropriati perché possono aumentare il rischio di cadute.
- Articoli da toeletta (sapone, spazzolino, dentifricio, spazzola, fazzoletti ecc)
- Moneta per fare telefonate
- Tessera Medicare
- I dettagli della tua assicurazione sanitaria privata, se ne hai una
- Tessera pensionati e tessera sanitaria in corso di validità
- Tessera di beneficiario di una pensione del ministero degli Affari dei reduci (Veterans Affairs Pension Recipients card)
- Tessera della rete di sicurezza farmaceutica (Safety net pharmaceutical card)
- Prescrizioni dell'ottico
- Tessera del servizio protesi acustiche
- Ogni altra tessera associativa che ti dia diritto a sconti su servizi medici o materiale sanitario
- Copia della Procura (se del caso)
- Qualunque ausilio o attrezzatura utilizzata attualmente come gli occhiali, le protesi acustiche, il bastone da passeggio ecc.

Ti preghiamo di non portare con te oggetti di valore come gioielli o grandi somme di denaro. L'ospedale non accetta alcuna responsabilità per gli oggetti perduti durante la tua permanenza e non è prevista la possibilità di depositare in un luogo sicuro nel reparto tali oggetti.

Si prega di notare: Per ragioni di sicurezza si richiede che qualsiasi **elettrodomestico** portato dentro l'ospedale sia sottoposto a test prima di poter essere utilizzato.

In che modo sarai assistito?

La squadra di assistenza sanitaria di CGMC

Una squadra di operatori sanitari sarà coinvolta nella pianificazione, nel coordinamento e nell'erogazione delle tue cure e ti assisteranno nella pianificazione delle tue dimissioni.

Questo approccio di squadra significa che tutti gli aspetti del tuo benessere saranno presi in considerazione durante la tua permanenza presso CGMC. Il tipo di assistenza sarà determinato a seconda dei tuoi bisogni individuali di paziente. La tua squadra potrà consistere dei seguenti operatori:

Infermieri

Dottori

Presso il CGMC c'è una copertura medica sull'arco delle 24 ore.

Il personale medico terrà anche i contatti col tuo medico generico e con gli altri medici specialisti coinvolti nella tua assistenza continuativa.

Farmacisti

Servizi paramedici, che possono includere:

Fisioterapisti
Terapisti occupazionali
Logopedisti
Assistenti sociali
Dietologi
Podiatri
Psicologi

Volontari

I volontari a volte assistono il nostro personale professionale, in varie aree dell'ospedale.

Altri servizi che sono disponibili al CGMC e possono essere coinvolti nelle cure o nelle consultazioni:

Servizio protesi e ortesi
Consulenti sull'incontinenza
Infermiera risorse diabete
Infermiera controllo infezioni

Servizi di Assistenza sanitaria presso CGMC

Il Caulfield General Medical Centre fornisce un'ampia gamma di servizi specialistici.

Assistenza agli anziani

Il servizio Bayside di assistenza sanitaria per gli anziani assiste le persone anziane ad affrontare i loro bisogni complessi di carattere medico, psicologico e/o sociale. Nei tre campus di Bayside Health vengono forniti servizi differenti. I servizi presso il CGMC consistono di quattro reparti di degenza, comprendente un'Unità di medicina intensiva, ed anche servizi specialistici di accertamento e comunitari. C'è anche un servizio di Assistenza di Transizione in cui coloro che non sono ancora in grado di stare in casa ma non hanno bisogno di assistenza infermieristica possono ricevere terapie e sostegno aggiuntivi, in casa oppure temporaneamente in una struttura residenziale di assistenza.

Psichiatria per gli anziani

CGMC fornisce una serie di servizi psichiatrici specialistici per persone di età superiore ai 65 anni che soffrono di disturbi di umore, comportamento, di percezione o di memoria. I servizi specialistici comprendono:

- Unità di valutazione degenti acuti
- Squadra comunitaria (Servizio mobile di psichiatria per anziani)
- Servizio per demenza cognitiva e disturbi della memoria (Clinica CDAMS della memoria)

Servizi di riabilitazione

CGMC fornisce il servizio di riabilitazione più grande del Victoria, con programmi fatti su misura per assistere i pazienti nel raggiungere il massimo grado di indipendenza. Il programma è adatto ai pazienti che hanno subito infortuni o malattie che richiedono un programma intensivo di riabilitazione. Le aree specialistiche includono:

- amputati
- riabilitazione neurologica
- riabilitazione cardiaca
- ustionati
- riabilitazione ortopedica
- lesioni spinali

I servizi sono disponibili sia a seguito di ricovero sia ambulatorialmente, a seconda della natura del disturbo. I servizi ambulatoriali possono essere basati presso il Caulfield General Medical Centre oppure in casa del paziente, a seconda dei bisogni.

Assistenza residenziale

Viene fornita assistenza su base permanente ai residenti che non possono più badare a se stessi in modo indipendente nella comunità. Le Unità di assistenza residenziale Glen Eira e Montgomery forniscono anche assistenza di sollievo per brevi periodi di permanenza.

CGMC gestisce quattro Unità di assistenza residenziale, ognuno con servizi specialistici che rispondono a bisogni particolari.

Servizi ambulatoriali e comunitari

CGMC assiste la comunità con un'ampia gamma di servizi forniti da:

- Servizio sanitario comunitario di Caulfield
- Centri di riabilitazione di Caulfield e Port Phillip
- Terapia in Casa
- Centro di assistenza di sollievo per gli accompagnatori della Regione metropolitana Sud
- Servizio di Valutazione per l'Assistenza agli anziani
- Servizio di gestione del dolore
- Servizio di Caulfield sull'incontinenza (Caulfield Continence Service)
- Servizio sulla demenza cognitiva e disturbi della memoria
- Clinica per le cadute

Servizi e attrezzature

Impianti Bancomat (ATM)

Un ATM che accetta la maggior parte delle carte Bancomat è situata vicino all'entrata principale.

Parrucchiera

Nel campus è disponibile una parrucchiera. Possiamo concordare una visita in reparto, oppure puoi frequentare il salone da parrucchiera situato nell'Unità Glen Eira dell'edificio per l'assistenza residenziale. Il servizio è privato e soggetto a tariffa, e i prezzi sono molto ragionevoli. Informa l'addetto al reparto o il personale infermieristico delle tue esigenze.

Chioschi e tavola calda

Nel campus sono disponibili vari chioschi ed aree di tavola calda. Gli orari d'apertura variano, perciò chiedi informazioni sui servizi che t'interessano al personale curante oppure alla Reception.

Il chiosco Helmsmen è situato al piano terreno del settore Assistenza agli anziani, vicino alla reception principale presso l'entrata dell'ospedale. E' gestito da volontari dell'ospedale, il cui apporto ausiliario fornisce fondi e donazioni di attrezzature all'ospedale di cui c'è veramente bisogno. E' disponibile una gamma di snack, giornali, riviste e regali.

Il chiosco R.E.C. è situato presso la Breezeway. Essa si trova vicino al reparto di Riabilitazione e si può trovare seguendo la Linea Rossa dalla reception principale dell'ospedale. Anch'esso è gestito da volontari dell'ospedale e sostiene varie unità dell'ospedale con donazioni di attrezzatura e fondi. E' disponibile una gamma di snack e caffè, giornali e riviste.

Coffeefields Café è un accogliente caffè gestito privatamente che fornisce snack, cibi caldi e freddi di alta qualità e un'ampia varietà di bevande, tè e caffè. E' situato presso l'entrata di fronte. Nel retro del caffè è disponibile per la cena un ampio cortile coperto.

Distributori automatici sono situati anche nell'atrio al piano terreno vicino all'entrata dell'ospedale e presso la Breezeway fuori dal chiosco.

Posta

La posta viene consegnata quotidianamente. Si prega di etichettare chiaramente la posta col nome del paziente e il reparto. E' possibile contattare i Servizi per i pazienti al numero 9076 6100 per avere la conferma dell'ubicazione dei pazienti.

Pasti

Tutti i pasti e gli snack dei pazienti sono forniti tramite la cucina dell'ospedale. L'ospedale fornisce un'ampia gamma di cibi per poter venire incontro ad ogni speciale bisogno dietetico e alle varie esigenze personali, culturali e religiose di tipo alimentare.

Riceverai ogni giorno un menu da compilare con la tua scelta di pasti per il giorno seguente. Il menu dell'ospedale si basa su di un ciclo di quattro settimane. Offriamo una prima colazione di tipo continentale e due scelte di pasti caldi per pranzo e cena, oltre a una minestrina, panini, insalate e dessert. Viene anche offerto uno spuntino di metà mattina, uno pomeridiano (comprendete una fetta di torta cotta al forno della cucina dell'ospedale) e una cena leggera.

Come degente, al momento del ricovero il personale infermieristico ti farà una serie di domande riguardo alla tua dieta e alle tue esigenze alimentari. Anche il dietologo potrà

visitarti, per fare in modo che vengano soddisfatte le tue esigenze alimentari e i tuoi speciali bisogni dietetici. Se necessario, potrai anche essere sottoposto a valutazione dal logopedista per fare in modo che siano forniti alimenti e fluidi di consistenza adeguata, in modo da soddisfare i tuoi bisogni di sicurezza. Ti preghiamo d'informare uno qualunque di questi membri del personale se hai preoccupazioni riguardo a quello che mangi o se hai bisogno di assistenza per i pasti.

Raccomandiamo alle famiglie e ai visitatori che scelgono di portare cibo ai pazienti di seguire le informazioni fornite dai reparti per aiutarci a mantenere un alto livello di sicurezza degli alimenti.

Lavanderia

CGMC non ha attrezzature per lavare i vestiti dei pazienti. Ti consigliamo di mandare a casa i vestiti sporchi perché siano lavati. Se ciò non è possibile, parlane con il personale del reparto. Se necessario, c'è una lavatrice e un essiccatore in ogni reparto.

Cura pastorale/Servizi religiosi

CGMC fornisce un servizio di cura pastorale a disposizione per te e la tua famiglia. In aggiunta, offriamo un'ampia gamma collegamenti a molte delle fedi locali. I servizi di cura pastorale possono essere concordati col cappellano, che può essere contattato al numero 9076 6270. Un centro di culto (chiamato lo Spazio Sacro - Sacred Space) è situato di fronte al chiosco Helmsmen nell'atrio dell'entrata principale. Puoi discutere col personale infermieristico dei tuoi bisogni di osservanza di riti religiosi e di accesso ai servizi religiosi. Un elenco dei servizi religiosi in programma è esposto su di un tabellone fuori dallo Spazio Sacro.

Telefoni

I telefoni pubblici sono situati nell'area della Reception principale, nei reparti di assistenza agli anziani (al terzo piano fuori da AC3), nella Breezeway e in Psichiatria per gli anziani.

I telefoni cellulari possono essere utilizzati soltanto nelle aree pubbliche dell'ospedale. I cellulari dovrebbero rimanere spenti nelle aree per i pazienti. Controlla col personale nella tua area.

Telefoni sul comodino accanto al letto:

Se sei ricoverato e vorresti avere a disposizione un telefono accanto al letto, informati presso l'infermiera del reparto o chiedi alla reception. Questi telefoni sono forniti da una ditta privata estranea all'ospedale. Il servizio per tutti i pazienti è soggetto a tariffe che in alcuni reparti devono essere pagate in contanti tramite un distributore automatico (si accettano banconote).

Televisioni

Se sei ricoverato e vorresti noleggiare una televisione, informati presso l'infermiera del reparto o chiedi alla reception. Queste Tv sono fornite da una ditta privata estranea all'ospedale. Il servizio è soggetto per tutti i pazienti a tariffe che in alcune sezioni devono essere pagate in contanti tramite un distributore automatico (si accettano banconote).

Volontari

CGMC ha un vasto programma di volontariato che può offrire sostegno a te e alla tua famiglia in molti modi diversi. Il programma comprende visite amichevoli, assistenza presso la biblioteca dei pazienti e, in circostanze speciali, aiuto nel compiere operazioni bancarie e nell'acquisto di piccoli oggetti. Puoi discutere dei tuoi bisogni col personale infermieristico, che si metterà in contatto col Manager dei volontari.

Che cosa puoi aspettarti quando lasci l'ospedale?

Prepararsi a lasciare l'ospedale

Ci si aspetta che subito dopo il tuo ricovero, la tua squadra d'assistenza sanitaria sviluppi un piano, in consultazione con te e la tua famiglia/accompagnatore, che includa la previsione della data in cui lascerai l'ospedale (sarai dimesso). Dato che le circostanze possono cambiare nel corso di una permanenza ospedaliera, i piani potranno venire adattati alle tue mutate esigenze. Nel corso della tua permanenza saranno tenuti i contatti tra te e la squadra curante per tenerti aggiornato sui piani di gestione del tuo ricovero e di dimissioni dall'ospedale. E' pratica normale il nominare un membro della squadra come persona di collegamento con te e i tuoi famigliari, in modo che tu sappia chi contattare per fare domande relative alle tue cure. Se non sei sicuro, chiedi al manager delle infermiere i dettagli di contatto.

Mentre sei in ospedale i farmacisti dell'ospedale visiteranno il reparto, avranno colloqui con te e rivedranno i farmaci che ti sono stati prescritti. Costoro risponderanno anche ad ogni domanda che potrai avere, e spiegheranno la funzione delle medicine che dovrai prendere quando sarai a casa. Il farmacista del tuo reparto ti potrà dare informazioni scritte su ognuna delle tue medicine e ti fornirà anche un foglio che ti spiegherà quali farmaci dovrai prendere quando lascerai l'ospedale. Egli potrà fungere, inoltre, da collegamento col tuo farmacista comunitario.

Se pensi ci sia qualcosa riguardo a cui avrai bisogno di assistenza quando lascerai l'ospedale, discutine col personale al più presto.

E' a disposizione una serie di servizi comunitari per aiutare le persone una volta che lasciano l'ospedale. Il personale discuterà con te quali sono le alternative a tua disposizione, nell'ambito del processo di pianificazione, e prenderanno gli accordi del caso.

Al tuo dottore locale saranno spedite informazioni relative alla cure cui dovrai essere sottoposto, salvo che sia stato richiesto altrimenti. Puoi chiedere una copia di queste informazioni. Ti saranno anche date informazioni che ti aiuteranno dopo che lascerai l'ospedale, tra cui:

- i servizi comunitari predisposti
- informazioni sulle medicine e la fattura della farmacia
- le visite di controllo, e ogni istruzione particolare

Servizi comunitari

Se solitamente ricevi a casa dei servizi comunitari, assicurati che:

- i loro fornitori siano al corrente che sei stato ricoverato in ospedale; e
- il personale ospedaliero sia consapevole che tu ricevi questo tipo di aiuto.

Prima di lasciare l'ospedale i fornitori del servizio saranno avvertiti, in modo che possano ricominciare ad erogarli. Ciò potrà essere fatto dal personale dell'ospedale oppure, se lo preferisci, da te e dai tuoi famigliari/accompagnatore. Se necessario, potranno essere concordati servizi aggiuntivi, in consultazione con te.

Ora di partenza e trasporto

L'ora delle dimissioni dall'ospedale è solitamente tra le 9:00 e le 10:00 ogni giorno. Gli accordi per il trasporto dovrebbero essere discussi tra la squadra di cura e la tua famiglia/accompagnatore.

I tuoi diritti e responsabilità

I tuoi diritti

Come nostro paziente hai il diritto di ricevere un'assistenza della più alta qualità adeguata alle tue necessità sanitarie, in accordo con la Carta del governo del Victoria sugli ospedali pubblici. Qui sotto sono elencati alcuni dei diritti di cui godi come paziente del Caulfield General Medical Centre. Un opuscolo con informazioni dettagliate è disponibile in ogni reparto e presso ogni servizio di terapia. Chiedi pure al personale questo opuscolo o fai tutte le domande che vuoi. Si può accedere all'opuscolo anche sul sito www.patientcharter.health.vic.gov.au. I diritti dei pazienti nel servizio di salute mentale possono essere ottenuti dal seguente sito web: www.health.vic.gov.au/mentalhealth/patientrights/index.htm

Hai il diritto:

1. **Ad un'ampia gamma servizi ospedalieri pubblici** – ciò può comportare il trasferimento nella struttura più adeguata
2. ricevere cure sulla base delle necessità cliniche anche se non hai un'assicurazione sanitaria privata e **indipendentemente dalla tua capacità di pagare**
3. A scegliere se vuoi venire curato come paziente **pubblico** o **privato**
4. A cure e assistenza in **un ambiente sicuro**
5. A partecipare al processo decisionale riguardante le tue **cure e assistenza**
6. A partecipare alle decisioni e ricevere informazioni relative alle tue **dimissioni** dall'ospedale
7. A ricevere informazioni riguardo a **quale membro del personale** ospedaliero ti fornirà assistenza. Hai il diritto di chiedere qual è l'identità di ogni membro del personale, e ogni membro del personale dovrebbe indossare una targhetta identificativa.
8. (a) A ricevere informazioni sulla tua **assistenza sanitaria (e le varie alternative)** e, se lo desideri, (b) **una seconda opinione da parte di un medico**
9. (a) Ad avere accesso alla tua documentazione sanitaria tramite la Legge sulla libertà d'informazione (vedi: La tua privacy, alla pagina seguente) e (b) Alla riservatezza riguardo alle tue informazioni personali
10. A venire trattato con **rispetto** dignità e considerazione per la tua privacy
11. Ad avere accesso ad un **interprete** accreditato
12. A che i servizi siano forniti in **modo culturalmente sensibile**
13. Ad avere informazioni sui passi che l'ospedale compie per **migliorare la qualità dell'assistenza**
14. Ad avere l'opportunità di discutere delle tue domande o delle lamentele che puoi avere riguardo alla tua permanenza in ospedale
15. A fare reclamo ad un'apposita organizzazione indipendente

Le tue responsabilità

Come paziente del Caulfield General Medical Centre ti chiediamo di:

1. Fornire informazioni accurate, al meglio delle tue conoscenze, sui tuoi problemi di carattere medico attuali e passati, sulle medicine che prendi, sui tuoi ricoveri in ospedale, sul tuo status di assicurato, sulle tue allergie e su altre questioni relative al tuo stato di salute, allo scopo di aiutare il nostro personale ad avere cura di te.
2. Chiedere al personale una spiegazione chiara delle terapie, degli esami e delle medicazioni raccomandate per la tua cura, e informare immediatamente il personale se non capisci le istruzioni o le raccomandazioni che ti sono state date.
3. Discutere di qualunque problema o preoccupazione con un membro del personale competente
4. Informare il personale se vuoi lasciare la struttura ospedaliera.
5. Essere cortese e riguardoso verso gli altri pazienti e il personale curante.
6. Organizzare con la tua famiglia le tue dimissioni, o tenere i rapporti col personale infermieristico al fine di coordinare le dimissioni

- Ti preghiamo di osservare la politica dell'ospedale sul fumo cercando di fumare solo nelle aree designate. CGMC ha aree esterne nelle quali è permesso fumare; chiedi informazioni su dove accedere a queste aree e butta i mozziconi di sigaretta nei posacenere e nei bidoni che vengono forniti. Si ricorda ai pazienti che il fumo può avere un impatto negativo sulla salute e sulle capacità di recupero da una malattia.
- Ti preghiamo di rispettare la politica dell'ospedale che proibisce, in generale, il consumo di alcol durante il ricovero in ospedale. Ogni richiesta di consumo d'alcol dovrebbe essere prima discussa col tuo medico curante, perché può avere un impatto negativo sulla tua guarigione.
- Evita di usare sostanze illecite, dato che il loro consumo è illegale e dato che possono avere un impatto negativo sulla tua guarigione.
- Mentre ti trovi presso il CGNC evita ogni comportamento abusivo nei confronti del personale, degli altri pazienti e dei visitatori o qualunque altra attività illegale.
- Chiedi ai tuoi parenti e amici di visitarti in piccoli gruppi, preferibilmente non più di tre persone.
- Tieni basso il volume della radio e della televisione e se possibile usa auricolari.

La tua privacy

Per curarti in modo efficace e sicuro abbiamo bisogno di informazioni da te. Nel richiedere le informazioni, il personale manterrà la tua privacy e solo coloro che sono coinvolti nella tua assistenza avranno accesso alla tue informazioni mediche, che saranno mantenute confidenziali.

Puoi avere accesso alla tua documentazione medica in conformità con la Legge sulla libertà delle informazioni (Freedom of Information (FOI) Act). Chiama il Coordinatore FOI al numero (03) 9076 6820 se desideri maggiori informazioni.

Informazioni verbali sulle tue condizioni vengono di solito fornite su richiesta dei tuoi congiunti, parenti o amici. Se non vuoi che tali informazioni vengano fornite, chiedilo al responsabile dei servizi infermieristici del tuo reparto (Nurse Unit Manager). Non rilasceremo informazioni specifiche a meno che non ci siano richieste per legge.

Altri operatori sanitari, come il tuo medico locale o coloro che ti curano presso un altro ospedale, ci richiederanno informazioni sull'assistenza medica che ti abbiamo fornito. Tutti coloro che forniranno assistenza medica preserveranno la tua riservatezza.

Consulta l'opuscolo "Cosa succede alle informazioni che mi riguardano" per avere dettagli su come sono gestite le tue informazioni personali.

Noi vogliamo sapere cosa ne pensi dei servizi che CGMC ti fornisce. Ti potrà essere chiesto se non hai nulla in contrario ad essere contattato per telefono o per posta dopo le tue dimissioni dall'ospedale in modo da esprimere le tue opinioni sulla tua esperienza presso CGMC. Se non vuoi partecipare a questi sondaggi, fallo sapere all'operatore sanitario che ti segue prima di lasciare l'ospedale. Se invece riceverai a casa il sondaggio, ricorda che la tua partecipazione è volontaria e che le tue risposte rimarranno anonime e confidenziali.

Come fare un suggerimento, un complimento o un reclamo

In quanto nostro paziente i nostri sforzi sono tutti rivolti verso di te. Se vuoi fare commenti, complimenti, suggerimenti oppure segnalare problemi riguardo a qualunque aspetto della tua assistenza, rivolgiti al personale del reparto o dell'unità che si occupa di te. Puoi anche discutere dei tuoi problemi con il manager del reparto, dell'unità o del dipartimento, il quale solitamente è in grado di risolvere ogni questione. Potrai esprimere i tuoi problemi o preoccupazioni senza avere timore di subirne un danno.

Ogni area per i pazienti dell'ospedale ha anche moduli "We Care" che ti permetteranno di fornire il tuo feedback scritto sul nostro servizio. Troverai un contenitore per depositarli, oppure delle buste se preferisci spedirlo via posta.

Se desideri ulteriore assistenza o non vuoi avvicinare direttamente il personale, puoi contattare il rappresentante dei pazienti (Patient Representative). Il rappresentante dei pazienti è a disposizione di tutti i pazienti e dei loro parenti, accompagnatori o amici.

Rappresentante dei pazienti:

Telefono: (03) 9076 6127 dal lunedì al venerdì 8:00 – 16:00

Se non è stato possibile gestire in modo per te soddisfacente il tuo reclamo, puoi contattare il **Sovrintendente ai Servizi sanitari (Health Services Commissioner):**

Telefono: (03) 8601 5200 oppure

Chiamata gratuita: 1800 136 066

Indirizzo postale: Health Services Commissioner
Level 30
570 Bourke St
Melbourne 3000

Sito web: www.health.vic.gov.au/hsc/complaint.htm

I reclami relativi ai servizi di assistenza residenziale (case di riposo) dovrebbero essere indirizzati al Programma del **Commonwealth per la risoluzione dei reclami relativi all'assistenza gli anziani (Commonwealth Aged Care Complaints Resolution scheme)**. Puoi contattare questo servizio per telefono o per iscritto:

Telefono: Chiamata gratuita 1800 550 552 durante gli orari d'ufficio

Indirizzo postale: Aged Care Complaints Resolution Scheme
c/-Department of Health and Aged Care
GPO Box 9848
Melbourne

I pazienti sottoposti a cure da parte del Servizio psichiatrico per gli anziani (Aged Psychiatry service) possono anche contattare l'Ufficio dello **Psichiatra Capo (Chief Psychiatrist)** al numero **1300 767 299**.

Come posso aiutare a sostenere CGMC?

CGMC è un ospedale pubblico e un ente caritatevole registrato e fa affidamento sulle donazioni pubbliche per potenziare le sue attrezzature e migliorare le strutture e i servizi. La raccolta fondi ci aiuta a fornire un servizio eccellente e di assistere tutti i pazienti che si presentano al nostro ospedale.

Come puoi aiutarci

Fai una donazione a CGMC. Tutte le donazioni superiori ai \$2 sono detraibili dalle imposte;

Fai un legato nel tuo testamento;

Organizza una manifestazione benefica per sostenere CGMC;

Incoraggia il tuo datore di lavoro a sostenere CGMC tramite donazioni, sponsorizzazioni o contribuzioni salariali;

Fai una donazione in memoria di una persona cara invece di mandare fiori ai funerali e alle commemorazioni;

Commemora la vita di una persona cara facendo una donazione in occasione di un anniversario particolare; oppure

Diventa volontario e dona il tuo tempo e il tuo ingegno.

Raccolta fondi per CGMC

Per maggiori informazioni su raccogliere fondi per CGMC telefona al numero (03) 9076 6275.

Il nostro numero ABN è 27 318 956 319

