

Polish



CAULFIELD GENERAL  
MEDICAL CENTRE

Member of  
BAYSIDE HEALTH

# Informator Pacjenta



Ten praktyczny przewodnik dla pacjentów Caulfield General Medical Centre zawiera ogólne informacje na temat naszych usług, personelu oraz udogodnień po to, by odwiedzenie nas sprawiło Ci jak najmniej kłopotu.

# Spis treści

<b>Czy potrzebujesz pomocy tłumacza?</b> .....	2
<b>Witamy w Caulfield General Medical Centre (CGMC)</b> .....	3
<b>Co powinieneś wiedzieć, zanim zostaniesz przyjęty do szpitala?</b> .....	5
Jak nas znaleźć .....	6
Co ze sobą przynieść .....	7
<b>Jaką opiekę otrzymasz?</b> .....	8
Zespół opieki zdrowotnej CGMC .....	8
Usługi opieki zdrowotnej w CGMC .....	8
<b>Udogodnienia i usługi</b> .....	10
Bankomat (ATM).....	10
Fryzjer .....	10
Kiosk i kafeteria .....	10
Poczta .....	10
Posiłki.....	10
Pralnia.....	11
Opieka duszpasterska / usługi religijne.....	11
Telefony.....	11
Telewizory .....	11
Wolontariusze.....	11
<b>Czego możesz oczekiwać po wypisaniu ze szpitala?</b> .....	12
Przygotowanie do opuszczenia szpitala .....	12
<b>Twoje prawa i obowiązki</b> .....	13
Twoje prawa .....	13
Twoje obowiązki .....	13
Twoja prywatność .....	14
Jak zgłaszać sugestie, pochwały lub zażalenia .....	14
<b>W jaki sposób mogę pomóc CGMC?</b> .....	16
Zbieranie funduszy przez CGMC.....	16

## **Czy potrzebujesz pomocy tłumacza?**

---

Jeśli Twoim pierwszym językiem nie jest angielski, w rozmowach z pracownikami Caulfield General Medical Centre mogą Ci pomóc kwalifikowani i akredytowani tłumacze, którzy są do Twojej dyspozycji. Oferujemy również pomoc, jeśli chodzi o Twoje potrzeby kulturowe w procesie opieki. Jeżeli potrzebujesz tłumacza lub masz szczególne potrzeby kulturowe, powiedz o tym Admitting Officer lub swojej pielęgniarce zaraz po zgłoszeniu się do nas.

## Witamy w Caulfield General Medical Centre (CGMC)

---

### **Bayside Health**

Caulfield General Medical Centre jest częścią Bayside Health, która również obejmuje Alfred Hospital i Sandringham & District Memorial Hospital. CGMC świadczy usługi szpitalne i środowiskowe oraz posiada szereg wyspecjalizowanych oddziałów, które uzupełniają usługi świadczone przez inne służby.

### **Dlaczego Caulfield General Medical Centre?**

CGMC posiada już ustaloną, wiodącą pozycję w zakresie usług rehabilitacyjnych, opieki nad osobami starszymi, psychiatrii dla osób starszych, opieki stacjonarnej i środowiskowej. Usługi w tym zakresie dostępne są zarówno w środowisku, jak i w drodze przyjęcia do szpitala w ramach Bayside Health albo gdzie indziej.

Każdy szpital w ramach Bayside Health specjalizuje się w innych usługach. Będziesz leczony w szpitalu z zastosowaniem ekspertyzy najbardziej stosownej do Twoich potrzeb. Jeżeli trzeba, zostaniesz przeniesiony do innego obiektu w celu zapewnienia Ci najodpowiedniejszej opieki w tym momencie. CGMC zapewnia 24-godzinną opiekę lekarską i posiada wyspecjalizowany personel medyczny w oddziałach opieki nad osobami starszymi, rehabilitacji oraz psychiatrii dla osób starszych, który jest dostępny o każdej porze. Natomiast, jeśli zostanie stwierdzona konieczność zastosowania innych usług w wyniku zmiany stanu zdrowia, bądź też wymagane będzie przeprowadzenie badań specjalistycznych, wówczas może zostać zalecane przeniesienie Ciebie do szpitala The Alfred.

W przypadkach nagłych, szpital prowadzący leczenie zdecyduje, który oddział Bayside Health będzie najbardziej odpowiedni, by zaopiekować się Tobą w danej sytuacji. Jeżeli możliwe, personel szpitala będzie się starał zaspokoić Twoje potrzeby osobiste, jak również potrzeby Twojej rodziny.

CGMC zatrudnia około 1.200 osób, które świadczą szeroki zakres usług opieki dla ponad 20.000 pacjentów każdego roku. Naszym celem jest zapewnienie wszystkim pacjentom pełnej zrozumienia, wysokiej jakości opieki dla poprawy ich jakości życia i dopomożenia im w odzyskaniu samodzielności i powrotu do życia w społeczności.

## **Jako członek BH dzielimy:**

### **Naszą wizję:**

Doskonałość usług opieki zdrowotnej

### **Nasze wartości:**

#### **Opiekowanie się i odpowiadanie na potrzeby naszych pacjentów i społeczności**

Nasza opieka uwzględnia potrzeby osób indywidualnych i środowisk, którym służyimy. Dlatego cenimy sobie uwagi naszych pacjentów i pracowników. Staramy się uwzględniać ich troski i w związku z tym poprawiać naszą opiekę i usługi.

#### **Zachęcanie do perfekcji, ciągłej nauki i stałej poprawy**

Będziemy wspierać usługi i praktyki w opiece zdrowotnej, tak, aby nasza opieka była możliwie najwyższej jakości. Popieramy kulturę innowacji, praktyki opartej na dowodach, uczenie się z doświadczeń przez zastanawianie się i ciągłą naukę w celu zapewnienia doskonałej opieki.

#### **Partnerstwo i współpraca**

Pracujemy na zasadach partnerstwa z pacjentami, pracownikami, wolontariuszami oraz organizacjami pomocy środowiskowej i opieki zdrowotnej w celu poprawy jakości życia tych, którym służyimy opieką i świadczymy usługi. Rozmawiamy otwarcie z naszymi wszystkimi partnerami w zakresie opieki zdrowotnej i budujemy stosunki oparte na wzajemnym wspieraniu się i efektywnej współpracy.

#### **Odpowiedzialność za świadczone przez nas usługi**

Korzystamy z naszych środków rozważnie, by móc zapewnić ludziom, którym służyimy, możliwie najlepszą opiekę. Przyjmujemy na siebie odpowiedzialność za jakość świadczonych usług.

#### **Osiągnięcia przez pracę zespołową**

Naszym największym atutem są nasi ludzie. Cenimy sobie ich wkład, który uznajemy i nagradzamy. Pracujemy ze sobą jako zespół, doceniając opinie, umiejętności, różnice i wiedzę innych.

#### **Traktowanie ludzi w sposób uczciwy, przyjazny, pełen zaufania i szacunku**

We wszystkim, co robimy, robimy z myślą o ludziach. Pracujemy z ludźmi i świadczymy usługi opieki dla ludzi z różnych środowisk. Okazujemy wszystkim zaufanie, współczucie, uczciwość i szacunek.

## Co powinieneś wiedzieć, zanim zostaniesz przyjęty do szpitala?

---

### Przyjęcie publiczne/prywatne

Częścią umowy dofinansowania pomiędzy rządem federalnym i stanowym jest to, że szpital musi Ci w chwili przyjęcia dać opcję poddania się leczeniu jako pacjent publiczny (bezpłatnie) lub prywatny (odpłatnie). Opcje te zostaną Ci wyjaśnione przy przyjęciu i zostaniesz poproszony o podpisanie się na formularzu odnośnie twojej preferencji. Należy wiedzieć, że możesz w każdej chwili zmienić zdanie w czasie swojego pobytu w szpitalu.

W przypadku pacjenta publicznego, wszystkie koszty usług szpitalnych i medycznych będą ponoszone przez szpital i nie zostaniesz obciążony żadnymi opłatami szpitalnymi.

Jako pacjent prywatny:

- po wypisaniu ze szpitala, będziesz miał zapewnione wizyty kontrolne u lekarza prowadzącego w jego prywatnej przychodni, oraz
- nie będziesz ponosił żadnych dodatkowych lub wyrównawczych opłat. Nie będziesz miał żadnych wydatków z własnej kieszeni, ponieważ CGMC przestrzega zasady, brak opłat powyżej przewidzianej opłaty” za usługi szpitalne. Jeśli jako pacjent prywatny otrzymasz jakiegokolwiek rachunki za badania przeprowadzone w czasie Twojego pobytu w szpitalu, nie płać ich, tylko zadzwoń do Patient Account na numer 9076 6032.

Wszyscy pacjenci, bez względu na to, czy są leczeni jako pacjenci państwowi czy prywatni, mają obowiązek płacić za wydane im przy wypisaniu ze szpitala lekarstwa, jak również za wydany sprzęt lub modyfikacje wykonane w ramach uzgodnień dotyczących powrotu do domu. Lekarstwa wydane przy zwolnieniu ze szpitala będą na ogół wydane w maksymalnej ilości dopuszczalnej w ramach Pharmaceutical Benefits Scheme (PBS) lub jednomiesięcznych potrzeb.

Opłaty za te lekarstwa będą nie wyższe, a może nawet niższe, od ceny, jaką zapłaciłbyś w swojej aptece. Abyśmy mogli obciążyć Cię prawidłowo, prosimy okazać naszemu personelowi swoją aktualną Medicare Card plus wszelkie inne karty, jakie posiadasz, np. Pension lub Healthcare Card, DVA Card i Safety Net Entitlement Card, którą otrzymałeś w swojej lokalnej aptece.

### Zapytania

Jeśli jesteś hospitalizowanym pacjentem, Twoja rodzina i przyjaciele z pewnością chcieliby wiedzieć, gdzie Cię w szpitalu znaleźć. Jeśli nie znają bezpośredniego numeru telefonu na Twój oddział, będą mogli zadzwonić ze wszelkimi zapytaniami do głównej recepcji na numer (03) 9076 6000.

### Odwiedziny

Godziny odwiedzin są w niewielkim tylko stopniu ograniczone, ale sugerujemy, żeby odwiedzający zadzwonili przed wizytą na oddział, by się upewnić, czy Cię zastaną. Może Ciebie nie być na oddziale. Możesz być w czasie planowanej wizyty na oddziale terapii lub odbywać ćwiczenia rehabilitacyjne.

Prosimy poprosić swoich krewnych i przyjaciół, by odwiedzali Cię w małych grupach, najlepiej nie więcej, niż 2-3 osoby w tym samym czasie. Pracownicy oddziału mają prawo w każdej chwili ograniczyć liczbę odwiedzających, jeżeli leży to w interesie pacjenta lub innych pacjentów.

### Kontrola infekcji

Prosimy pomóc nam opiekować się naszymi pacjentami. Szpitale mają bardzo surowe wytyczne i praktyki w odniesieniu do sposobów kontroli infekcji. Dlatego prosimy odwiedzających, żeby w czasie odwiedzin chorego umyli ręce na oddziale przed i po spotkaniu.

Prosimy również, by rodziny i odwiedzający, a także osoby przychodzące na wizyty

ambulatoryjne powstrzymały się od przychodzenia do szpitala, jeśli są chore lub nie czują się dobrze. Oznacza to, że jeżeli odwiedzający jest przeziębiony, ma grypę lub miał mdłości, wymioty lub biegunkę w ciągu minionych 72 godzin, to NIE powinien odwiedzać szpitala. Jeśli doświadczyłeś któregoś z powyższych objawów w okresie 48 godzin po wizycie w szpitalu, prosimy Cię bardzo powiadomić o tym niezwłocznie oddział. W szczególności zapalenie żołądka i jelit jest wysoce zaraźliwą infekcją, która może poważnie dotknąć pacjentów, którzy są starsi i chorzy. W najgorszych przypadkach zapalenie żołądka i jelit może spowodować całkowite zamknięcie oddziału i bardzo poważnie wpłynąć na stan zdrowia i opóźnić powrót do zdrowia pacjentów.

### **Zakaz palenia**

CGMC jest szpitalem, w którym obowiązuje całkowity zakaz palenia („Smoke Free”). Palenie jest zabronione zarówno w budynkach, jak i na terenach otwartych szpitala. Dla osób, które chcą zapalić, zostały specjalnie wydzielone miejsca i altany na otwartej przestrzeni szpitala. Prosimy dowiedzieć się od pielęgniarki lub na recepcji, gdzie się znajduje najbliższe miejsce dla palących.

### **Bezpieczne przenoszenie pacjentów**

CGMC zobowiązał się do przestrzegania zasad zdrowia i bezpieczeństwa pacjentów i pracowników i w związku z tym wprowadził praktyki zabraniające podnoszenia ciężarów („No Lift”). Oznacza to, że w celu ułatwienia pacjentom przeniesienia się z miejsca na miejsce lub przy podnoszeniu lub pobudzaniu sprawności ruchowej pacjentów stosuje się odpowiedni sprzęt.

Pacjentów zachęca się do zachowania możliwie największej samodzielności. Dla osiągnięcia tego celu, w czasie przyjęcia do szpitala zostaniesz poddany ocenie odnośnie Twoich możliwości wykonywania szeregu różnych zadań. Ta ocena stanowić będzie część naszej opieki w stosunku do Ciebie. Pracownicy zapewnią również dla Ciebie przyrządy i urządzenia pomocy w celu ułatwienia Ci poruszania się.

Metody „No Lift” okazały się dla pacjentów wygodniejsze od podnoszenia ręcznego.

Pracownicy mogą Ci pomóc łatwiej się poruszać i zwiększyć Twoje poczucie bezpieczeństwa i dobrego samopoczucia. Prosimy o noszenie odpowiedniego ubrania, gdyby w grę wchodziło przenoszenie Ciebie przy pomocy dźwigu.

### **Jak nas znaleźć**

Caulfield General Medical Centre (CGMC) znajduje się pod adresem 260 Kooyong Rd, Caulfield.

Telefon: 9076 6000

Współrzędne Melway: 67 K3

### **Transport publiczny**

Do CGMC można się dostać środkami komunikacji publicznej.

**Tramwaj:** Trasa 67 biegnie od Swanston St w City do rogu Glenhuntly i Kooyong Rds. Stąd tylko krótki spacer do CGMC.

**Pociąg:** Pociąg linii Sandringham zatrzymuje się na stacji Elsternwick. Stąd można złapać tramwaj jadący wzdłuż Glenhuntly Rd do Kooyong Rd.

**Autobus:** Trasa 605 biegnie od Flinders St. Autobus zatrzymuje się na Kooyong Rd przy bramach 1, 2 i 3.

Zadzwoń do Mellink na numer 131 638 lub odwiedź strony internetowe [www.metlinkmelbourne.com.au](http://www.metlinkmelbourne.com.au)

w celu zasięgnięcia dodatkowych informacji na temat opcji transportu publicznego.

## Taksówki

Taksówki mogą Cię podwieźć do odpowiedniej bramy, jeśli wcześniej wyjaśniłeś, które wejście jest dla Ciebie najodpowiedniejsze. Przy opuszczaniu CGMC w celu wezwania taksówki możesz skorzystać z bezpłatnego telefonu, który znajduje się naprzeciwko głównej recepcji (Main Reception). Drugi telefon po taksówkę znajduje się u szczytu Breezeway (w pobliżu oddziałów rehabilitacyjnych i niektórych usług ambulatoryjnych).

## Parking

Na terenie CGMC znajduje się parking dla osób odwiedzających pacjentów. Opłata, niezależnie od czasu postoju, wynosi \$4,00. Biletów nie pobiera się przy wjeździe. Opłata następuje przy wyjeździe z parkingu. Maszyny do wymiany pieniędzy na drobne znajdują się przy głównej recepcji i u szczytu Breezeway. W celu opuszczenia parkingu, prosimy używać monet \$1,00 lub \$2,00.

Istnieją również wydzielone parkingi dla pacjentów na hemodializie, weteranów wojennych i osób niepełnosprawnych. Jeśli odwiedzasz CGMC regularnie lub, jeżeli koszt parkingu przedstawia dla Ciebie problem, prosimy porozmawiać o tym z pracownikami odwiedzanej przez Ciebie służby.

## Co ze sobą przynieść

Jeśli Twoja wizyta wymaga pozostania na noc, wówczas warto ze sobą przynieść:

- bieżące recepty i lekarstwa
- ubranie (o ile to możliwe, proszony będziesz o noszenie ubrania w ciągu dnia). Ubranie powinno być luźne i wygodne oraz odpowiednie do poruszania się po terenie szpitala. W celach ćwiczeń rehabilitacyjnych, dresy lub krótkie spodenki są jak najbardziej właściwe.
- piżamę lub koszulę nocną
- szlafrok
- wygodne, zamknięte obuwie (kapsle i/lub buty). Obuwie typu skarpety nocne lub wsuwane, luźne kaptre NIE są odpowiednie, ponieważ zwiększają one ryzyko upadku.
- przybory toaletowe (mydło, szczoteczka do zębów, szczotka, chusteczki higieniczne itp.)
- drobne na telefon
- Medicare Card
- dane dotyczące prywatnego ubezpieczenia na zdrowie, w stosownych przypadkach
- ważną Pension Card i Healthcare Card
- Veterans Affairs Pension Recipients Card
- Safety Net Pharmaceutical Card
- recepty okulistyczne
- Hearing Aid Service Card
- jakiegokolwiek karty członkowskie, które mogą Cię uprawniać do zniżkowych lekarstw lub usług
- kopię Pełnomocnictwa (Power of Attorney)
- wszelkie obecnie używane przyrządy i urządzenia pomocy, jak okulary, aparaty słuchowe, laska itp.

Prosimy nie przynosić ze sobą kosztowności, takich jak biżuteria lub duże sumy pieniędzy. Szpital nie ponosi odpowiedzialności za zaginięcie przedmiotów w czasie Twojego pobytu, jak również nie ma na oddziałach warunków do bezpiecznego ich przechowywania.

Uwaga: Ze względów bezpieczeństwa wszelkie **urządzenia elektryczne** przyniesione do szpitala muszą zostać przed ich użyciem przetestowane.

## Jaką opiekę otrzymasz?

---

### Zespół opieki zdrowotnej CGMC

W zaplanowanie, koordynację i zapewnienie opieki dla Ciebie oraz pomoc w Twoim planowaniu powrotu do domu zaangażowany zostanie zespół personelu medycznego. To podejście zespołowe oznacza, że w czasie Twojego pobytu w CGMC będą brane pod uwagę wszystkie aspekty Twojego zdrowia i samopoczucia. Zakres i sposób opieki dostosowane są do indywidualnych potrzeb pacjenta. W skład Twojego zespołu opieki mogą wejść:

#### Pielęgniarki

#### Lekarze

W CGMC zapewniona jest 24-godzinna opieka lekarska. Personel lekarski będzie się również kontaktował z Twoim lekarzem domowym i innymi specjalistami medycznymi zaangażowanymi w Twoją bieżącą opiekę.

#### Aptekarze

#### Pokrewne służby zdrowotne, w skład których mogą wchodzić:

Fizjoterapeuci  
Terapeuci zajęciowi  
Logopedzi  
Pracownicy socjalni  
Dietetycy  
Podiatrzy  
Psychologowie

#### Wolontariusze

Czasami nasz personel wspierają wolontariusze na terenie całego szpitala.

#### Inne usługi, które są dostępne w CGMC i które mogą być wykorzystywane w celach leczenia i konsultacji:

Protetycy  
Doradcy w sprawie trzymania moczu  
Pielęgniarki doradzające w sprawach związanych z cukrzycą  
Pielęgniarki kontroli infekcji

### Usługi opieki zdrowotnej w CGMC

Caulfield General Medical Centre oferuje szeroki zakres usług specjalistycznych.

#### Opieka nad osobami starszymi

Bayside Health Aged Care Service pomaga osobom starszym o złożonych potrzebach zdrowotnych, psychologicznych i/lub socjalnych. W każdym z trzech kampusów Bayside Health oferowane są inne usługi. Do usług świadczonych w CGMC należą cztery oddziały hospitalizacyjne, w tym ostry oddział, jak również ocena specjalistyczna i usługi środowiskowe. Istnieje również usługa zwana opieką przejściową, gdzie wszyscy pacjenci, którzy nie są jeszcze w stanie poradzić sobie samemu w domu, ale już nie potrzebują opieki pielęgniarskiej, mogą otrzymywać dodatkowe leczenie i wsparcie – albo w domu albo w przejściowym zakładzie opieki stacjonarnej.

### **Psychiatria dla osób starszych**

CGMC oferuje szereg specjalistycznych usług psychiatrycznych dla osób w wieku ponad 65 lat, którzy cierpią na zakłócenia nastroju, zachowania, percepcji lub pamięci. Do usług specjalistycznych należą:

- Ostry oddział oceny pacjentów hospitalizowanych
- Zespół środowiskowy (Mobile Aged Psychiatry Service)
- Służba ds. Demencji, Zaburzeń Pamięci i Schorzeń Poznawczych (CDAMS Memory Clinic)

### **Usługi Rehabilitacyjne**

CDMC świadczy największe w stanie Wiktorii usługi rehabilitacyjne z zastosowaniem indywidualnie opracowanych dla każdego pacjenta programów w celu umożliwienia mu osiągnięcia maksymalnej niezależności. Program ten jest właściwy dla pacjentów, którzy doznali uszkodzenia ciała lub cierpią na chorobę wymagającą intensywnego programu rehabilitacyjnego. Do tych specjalistycznych dziedzin należą:

- przypadki amputacji
- neurologia
- choroby serca
- oparzenia
- ortopedia
- uszkodzenia kręgosłupa

Usługi te dostępne są dla pacjentów hospitalizowanych i ambulatoryjnych, w zależności od przypadku. Usługi ambulatoryjne mogą być świadczone w Caulfield General Medical Centre lub u Ciebie w domu, w zależności od potrzeby.

### **Opieka stacjonarna**

Opieka stała oferowana jest dla osób, które nie są już w stanie radzić sobie samodzielnie w swoim domu. Glen Eira i Montgomery Residential Care oferują również opiekę zastępczą na krótki pobyt.

CGMC prowadzi cztery oddziały opieki stacjonarnej, z których każdy oferuje usługi specjalistyczne dostosowane do konkretnych potrzeb.

### **Usługi środowiskowe i ambulatoryjne**

CGMC oferuje szeroki zakres usług opieki środowiskowej prowadzonych przez:

- Caulfield Community Health Service (opieka środowiskowa)
- Caulfield and Port Phillip Community Rehabilitation Centres (ośrodki rehabilitacyjne)
- Therapy in the Home (terapia w domu)
- Carer Respite Centre Southern Metropolitan Region (ośrodek opieki zastępczej)
- Aged Care Assessment Service (zespół diagnostyki geriatrycznej)
- Pain Management Service (kontrolowanie bólu)
- Caulfield Continence Service (nietrzymanie moczu)
- Cognitive Dementia and Memory Service (służba ds. demencji, zaburzeń pamięci i schorzeń poznawczych)
- Falls Clinic (klinika zajmująca się zapobieganiem upadkom)

## Udogodnienia i usługi

---

### Bankomat (ATM)

Bankomat, który akceptuje większość kart znajduje się w środku, tuż obok głównego wejścia.

### Fryzjer

Na terenie kampusu dostępne są usługi fryzjerskie. Możemy załatwić wizytę na miejscu lub też istnieje możliwość odwiedzenia salonu fryzjerskiego w Glen Eira Unit w budynku Residential Care. Usługa ta jest odpłatna, ale stawki są bardzo rozsądne. Prosimy poinformować Ward Clerk lub pielęgniarkę na temat swoich potrzeb.

### Kiosk i kafeteria

Na terenie kampusu jest kilka kiosków i kafeteri. Godziny otwarcia są różne. Dlatego prosimy zasięgnąć porady u pielęgniarki lub w recepcji na temat poszukiwanej usługi.

Helmsmen Kiosk znajduje się na parterze bloku Aged Care, blisko głównej recepcji przy wejściu do szpitala. Prowadzony jest przez szpitalnych wolontariuszy, których pomoc dostarcza tak potrzebnych funduszy i dotacji na zakup sprzętu dla szpitala. W kiosku kupić można przekąski, gazety, czasopisma i upominki.

R.E.C. Kiosk znajduje się w Breezeway, tj. w pobliżu oddziałów rehabilitacyjnych. Dotrzeć tam można podążając wzdłuż czerwonej linii biegnącej od głównej recepcji. Kiosk ten prowadzony jest również przez szpitalnych wolontariuszy, którzy wspierają różne oddziały szpitala dotacjami w postaci sprzętu i środków pieniężnych. Można tu kupić przekąski i kawę oraz gazety i czasopisma.

Coffeefields Café jest miłą, prywatną kawiarnią oferującą wysokiej jakości przekąski, gorące i zimne posiłki oraz herbatę, kawę i szeroki asortyment innych napojów. Znajduje się ona w pobliżu głównego wejścia. Posiłki zjeść można również na dużym dziedzińcu na tyłach kawiarni.

Automaty sprzedające napoje i przekąski znaleźć można w głównym holu na parterze, blisko wejścia do szpitala, a także w Breezeway, przed kioskiem.

### Poczta

Poczta dostarczana jest codziennie. Prosimy adresować listy czytelnie, z podaniem imienia i nazwiska pacjenta oraz nazwy oddziału, na którym przebywa. W celu upewnienia się, co do miejsca pobytu pacjenta, prosimy zadzwonić do Patient Services na numer 9076 6100.

### Posiłki

Wszystkie posiłki i przekąski dla pacjentów dostarczane są z kuchni szpitalnej. Szpital oferuje szeroki zakres posiłków uwzględniających Twoje specjalne potrzeby dietetyczne oraz wymagania osobiste, kulturowe i religijne.

Codziennie otrzymasz jadłospis w celu dokonania przez Ciebie wyboru posiłków na następny dzień. Jadłospis szpitalny oparty jest na czterotygodniowym cyklu. Oferujemy śniadanie oraz dwie opcje lunchu i kolacji wraz z zupą, kanapkami i deserami. Oferowane są również drugie śniadanie, podwieczorek (w tym ciasto) oraz wieczorna przekąska.

Po przyjęciu do szpitala, pielęgniarka zada Ci szereg pytań dotyczących Twojego sposobu odżywiania i wymagań dotyczących posiłków. Możesz również porozmawiać z dietetykiem

w celu zaspokojenia twoich wymagań żywieniowych i potrzeb dietetycznych. Jeśli zajdzie potrzeba, możesz również zostać poddany ocenie logopedy w celu upewnienia się, że będziesz otrzymywał odpowiednią żywność i w odpowiedniej konsystencji dla Twoich potrzeb. Prosimy Cię powiadomić personel, jeśli masz jakieś obiekcje odnośnie tego, co jesz lub jeśli potrzebujesz jakiejś pomocy w czasie posiłków.

Rodziny i przyjaciele, którzy zechcą przynieść jakąś żywność dla pacjentów proszeni są o postępowanie zgodnie z zaleceniami szpitalnymi dotyczącymi bezpieczeństwa żywienia.

## **Pralnia**

CGMC nie posiada pomieszczeń do prania odzieży pacjentów. Radzimy odsyłać brudne ubrania do prania w domu. Jeśli to nie jest możliwe, prosimy porozmawiać o tym z pielęgniarką. W razie potrzeby, na każdym oddziale znajduje się pralka i suszarka do ubrań.

## **Opieka duszpasterska / usługi religijne**

CGMC świadczy usługi duszpasterskie, z których Ty i Twoja rodzina możecie skorzystać. Oferujemy ponadto szeroki zakres kontaktów z lokalnymi wyznaniem. O opiekę duszpasterską można zwrócić się do kapłana, dzwoniąc na numer 9076 6270. Ośrodek praktyk religijnych (zwany Sacred Space) znajduje się naprzeciwko Helmsmen Kiosk w głównym holu wejściowym. Na temat przestrzegania swoich potrzeb religijnych i nabożeństw prosimy porozmawiać z pielęgniarkami. Wykaz nabożeństw wywieszony jest na tablicy ogłoszeń przy wejściu do Sacred Space.

## **Telefony**

Telefony publiczne znajdują się w pobliżu głównej recepcji, na terenie oddziałów Aged Care (na 3 piętrze, naprzeciwko AC3), w Breezeway i Aged Care Psychiatry.

Telefonów komórkowych używać można tylko w publicznych częściach szpitala. Telefony komórkowe powinny być wyłączone w większości miejsc przeznaczonych dla pacjentów. W razie wątpliwości prosimy zwrócić się z pytaniem do personelu.

Telefony przy łóżku:

Jeśli jesteś pacjentem hospitalizowanym i chciałbyś mieć telefon przy łóżku, prosimy poprosić o to pielęgniarkę lub zapytać w recepcji o warunki. Telefony takie dostarczane są przez prywatnego kontraktora, który nie należy do szpitala. Usługa ta jest odpłatna dla wszystkich pacjentów. Na niektórych oddziałach opłatę należy uiszczać w gotówce w automacie do sprzedaży napojów (banknoty akceptowane).

## **Telewizory**

Jeśli jesteś pacjentem hospitalizowanym i chciałbyś wynająć telewizor, prosimy zwrócić się o to do pielęgniarki lub zapytać w recepcji o warunki. Telewizory dostarczane są przez prywatnego kontraktora, który nie należy do szpitala. Usługa ta jest odpłatna dla wszystkich pacjentów. Na niektórych oddziałach opłatę należy uiszczać w gotówce w automacie do sprzedaży napojów (banknoty akceptowane).

## **Wolontariusze**

CGMC prowadzi szeroki program wolontariuszy, który oferuje różne rodzaje pomocy dla Ciebie i Twojej rodziny. Należą do nich przyjacielskie wizyty, pomoc pacjentowi w wypożyczaniu książek, a w szczególnych przypadkach – pomoc w płatnościach bankowych i drobne zakupy. Prosimy porozmawiać o Twoich potrzebach z pielęgniarką, która skontaktuje się z Kierownikiem Wolontariuszy.

## Czego możesz oczekiwać po wypisaniu ze szpitala?

---

### Przygotowanie do opuszczenia szpitala

Przewiduje się, że wkrótce po przyjęciu Cię do szpitala, Twój zespół opieki zdrowotnej przygotuje w konsultacji z Tobą i Twoją rodziną/opiekunem plan z uwzględnieniem spodziewanej daty Twojego wypisania ze szpitala. Gdyby sytuacja uległa zmianie w czasie Twojego pobytu, plan może zostać zmodyfikowany stosownie do Twoich potrzeb. W czasie Twojego pobytu utrzymywana będzie łączność pomiędzy Tobą a Twoim zespołem prowadzącym w celu informowania Cię o zmianach w planie Twojego leczenia i wypisania. Na ogół wyznacza się jednego członka zespołu, by działał w charakterze łącznika z Tobą i Twoją rodziną, tak, aby było jasne, do kogo się zwrócić z pytaniami dotyczącymi Twojej opieki. W przypadku wątpliwości, poproś kierownika pielęgniarek o numer kontaktowy.

Aptekarze szpitalni odwiedzają oddziały, rozmawiają z Tobą i dokonują przeglądu lekarstw w czasie Twojego pobytu w szpitalu. Odpowiedzą oni również na Twoje pytania i wyjaśnią powód przepisania leków, które zabierzesz ze sobą do domu. Twój aptekarz oddziałowy może udzielić Ci informacji na piśmie na temat każdego z tych leków oraz przygotować dla Ciebie notatkę wyjaśniającą, co powinieneś brać po wyjściu ze szpitala. Jeśli trzeba, skontaktuje się również z Twoim lokalnym aptekarzem.

Jeśli jest coś, w czym potrzebna jest Ci pomoc po wyjściu ze szpitala, prosimy porozmawiać o tym jak najwcześniej z personelem szpitalnym.

Dostępne jest szereg usług środowiskowych dla osób, które niedawno wyszły ze szpitala. Zespół opieki wyjaśni Ci Twoje opcje, co jest częścią planu i podejmie stosowne kroki.

Twój lekarz domowy otrzyma informacje na temat wymaganej przez Ciebie opieki, chyba, że się temu sprzeciwisz. Możesz poprosić o kopię tych informacji. Ty również otrzymasz informacje, które Ci będą miały pomóc po wyjściu ze szpitala. Mogą one zawierać:

- zorganizowane dla Ciebie usługi środowiskowe
- informacje na temat leków i rachunek z apteki
- wykaz lekarskich wizyt kontrolnych i
- wszelkie specjalne instrukcje.

### Usługi środowiskowe

Jeśli normalnie korzystasz w domu z usług środowiskowych, dopilnuj:

- aby usługodawcy zostali powiadomieni o Twoim przyjęciu do szpitala, oraz
- żeby personel szpitalny wiedział, że otrzymujesz taką pomoc.

Zanim opuścisz szpital, usługodawcy zostaną o tym powiadomieni po to, by mogli wznowić swoje usługi. Może dokonać tego albo personel szpitala, albo, jeśli wolisz, możesz to zrobić sam lub przez swojego członka rodziny bądź opiekuna. Jeśli trzeba, mogą zostać również zorganizowane dla Ciebie dodatkowe usługi.

### Czas wyjścia i transport

Wypisywanie ze szpitala ma miejsce na ogół pomiędzy 9 a 10 rano. Organizacja transportu powinna zostać omówiona pomiędzy zespołem a Tobą lub rodziną/opiekunem.

## Twoje prawa i obowiązki

---

### Twoje prawa

Jako nasz pacjent, masz prawo do najwyższej jakości opieki, stosownej do Twoich potrzeb, zgodnie z Kartą Publicznych Szpitali Rządu Wiktorianańskiego. Poniżej wymienione są niektóre z Twoich praw, jako pacjenta Caulfield General Medical Centre. Broszurę ze szczegółowymi informacjami otrzymać można na każdym oddziale i we wszystkich punktach usługowych szpitala. Zachęcamy do zapoznania się z tą broszurą i zwrócenia się do personelu, gdybyś miał jakieś pytania. Broszurę można również znaleźć na stronach internetowych [www.patientcharter.health.vic.gov.au](http://www.patientcharter.health.vic.gov.au). Prawa pacjentów korzystających ze służby zdrowia psychicznego znajdziesz na stronie [www.health.vic.gov.au/mentalhealth/patientrights/index.htm](http://www.health.vic.gov.au/mentalhealth/patientrights/index.htm)

Masz prawo do:

1. **szerokiego zakresu usług szpitalnictwa publicznego** – może to obejmować przeniesienie do najbardziej odpowiedniego dla Ciebie miejsca
2. leczenia w oparciu o kliniczną potrzebę, **bez względu na Twoją możliwość zapłacenia** lub status Twojego ubezpieczenia zdrowotnego
3. wyboru, czy chcesz być pacjentem **publicznym czy prywatnym**
4. leczenia i opieki w **bezpiecznych warunkach**
5. współuczestniczenia w decyzjach na temat **leczenia Ciebie i opieki**
6. współuczestniczenia w decyzjach i otrzymywania informacji na temat Twojego **wypisania** ze szpitala
7. informacji na temat tego, **kto w szpitalu** będzie zajmował się Twoją opieką. Masz prawo zapytać, kim są pracownicy oraz wymagać, by wszyscy pracownicy nosili identyfikator
8. (a) informacji na temat **swojej opieki zdrowotnej (i opcji)** oraz, jeśli chcesz, (b) do **drugiej opinii lekarskiej**
9. (a) dostępu do swojej teczkii zdrowia zgodnie z Freedom of Information Act (zob: Twoja prywatność – na odwrocie) oraz (b) poufności w odniesieniu do informacji osobistych na Twój temat
10. traktowania Cię z **szacunkiem**, godnością i poszanowaniem prywatności
11. skorzystania z akredytowanego **tłumacza**
12. usług świadczonych w sposób **uwzględniający potrzeby kulturowe**
13. informacji na temat kroków podejmowanych przez szpital w celu **poprawy jakości opieki**
14. możliwości omówienia Twoich pytań i zażaleń dotyczących Twojego pobytu w szpitalu
15. składania skarg do niezależnej organizacji przyjmującej skargi.

### Twoje obowiązki

Jako pacjenta Caulfield General Medical Centre, prosimy Cię:

1. podał nam, najlepiej jak potrafisz, dokładne informacje na temat Twoich obecnych problemów zdrowotnych, poprzednich chorób, zażywanych leków (zarówno na receptę jak i bez), pobytów w szpitalu, alergii i innych spraw dotyczących Twojego stanu zdrowia, w celu dopomożenia naszemu personelowi w zapewnieniu Ci odpowiedniej opieki
2. poprosił pracowników szpitala o wyjaśnienie leczenia, badań i leków zaleconych w celu opieki nad Tobą i powiadomił ich natychmiast, jeśli nie rozumiesz instrukcji lub udzielonej Ci porady
3. porozmawiał o swoich niepokojach z właściwym pracownikiem szpitala
4. powiadomił personel, jeśli zamierzasz opuścić teren szpitala
5. był uprzejmy i taktowny w stosunku do innych pacjentów i personelu szpitalnego
6. załatwił ze swoją rodziną lub uzgodnił z personelem szczegóły Twojego wypisania ze szpitala.

**Prosimy:**

- stosować się do obowiązujących w szpitalu przepisów dotyczących palenia jedynie w wydzielonych miejscach. CGMC ma miejsca na zewnątrz budynków, gdzie palenie jest dozwolone. Prosimy zwrócić się o wskazówki, jak te miejsca znaleźć. Prosimy również o pozostawianie niedopałków w przeznaczonych na nie popielniczkach i pojemnikach. Pacjentom przypominamy, że palenie może źle wpłynąć na ich zdrowie i opóźnić wyjście z choroby
- respektować politykę szpitala, że ogólnie mówiąc nie należy spożywać alkoholu w czasie pobytu w szpitalu. Spożywanie alkoholu powinno zostać omówione z lekarzem prowadzącym, ponieważ może ono opóźnić Twój powrót do zdrowia
- powstrzymać się od przyjmowania zakazanych substancji, ponieważ ich używanie jest nielegalne i może zaważyć na Twoim powrocie do zdrowia
- nie zachowywać się w sposób obraźliwy w stosunku do personelu szpitalnego, innych pacjentów i odwiedzających oraz nie prowadzić nielegalnej działalności w czasie pobytu w CGMC
- poprosić swoją rodzinę i przyjaciół do odwiedzania Cię w małych grupach, najlepiej nie większych niż trzy osoby
- ściszyć radio lub telewizor do minimum i kiedy to możliwe – używać słuchawek.

**Twoja prywatność**

Potrzebujemy od Ciebie informacji, by móc Ciebie leczyć skutecznie i bezpiecznie. Prosząc Cię o informacje, nasz personel będzie przestrzegał Twojej prywatności i jedynie osoby, które będą włączone do opieki nad Tobą będą miały dostęp do informacji dotyczących Twojego zdrowia, które to informacje zachowają w poufności.

Masz dostęp do swojej teczeki zdrowia zgodnie z Freedom of Information (FOI) Act. Prosimy zadzwonić do FOI Coordinator na numer (03) 9076 6820 po więcej informacji.

Informacje ustne na temat Twojego ogólnego stanu zdrowia na ogół udzielane są na prośbę Twoich najbliższych, rodziny lub przyjaciół. Jeżeli nie chcesz, żeby udzielać na Twój temat jakichkolwiek informacji, zwróć się z tym do swojego Nurse Unit Manager. Sami nie udzielamy szczegółowych informacji, o ile nie jesteśmy do tego zobowiązani prawnie.

Inni pracownicy służby zdrowia, jak np. Twój lekarz domowy lub osoby leczące Cię w innym szpitalu, będą wymagać informacji na temat naszej opieki lekarskiej. Wszyscy, którzy udzielają Ci opieki medycznej, zachowają poufność.

Prosimy zapoznać się z broszurą „Co dzieje się z Twoimi informacjami”, która wyjaśnia sposób obchodzenia się z Twoimi osobistymi informacjami.

Chcielibyśmy wiedzieć, co myślisz o usługach świadczonych przez CGMC. Możesz zostać zapytany, czy zgadzasz się, by skontaktowano się z Tobą telefonicznie lub listownie po wypisaniu Cię ze szpitala w celu podzielenia się Twoimi doświadczeniami z pobytu w CGMC. Jeśli nie chcesz otrzymywać żadnych ankiet, prosimy powiedzieć o tym personelowi przed wypisaniem Cię ze szpitala. Jeżeli otrzymasz ankietę, Twój udział w niej jest dobrowolny, a Twoje odpowiedzi pozostaną anonimowe i traktowane będą poufnie.

## Jak zgłaszać sugestie, pochwały lub zażalenia

---

Jako jeden z naszych pacjentów, jesteś przedmiotem naszych usilnych starań. Jeśli masz jakieś uwagi, pochwały, sugestie lub obiekcje co do niektórych aspektów naszej opieki, prosimy przekazać je personelowi oddziału, który się Tobą opiekuje. Możesz również porozmawiać o tym, co Cię niepokoi z kierownikiem oddziału, który na ogół jest w stanie załatwić problem. Będziesz mógł wyrazić swoje obiekcje lub zażalenia bez obawy szykanowania Cię z tego powodu. Wszystkie oddziały szpitala posiadają również formularze zatytułowane „We Care”, które dają Ci możliwość podzielenia się swoimi uwagami na temat naszych usług na piśmie. Znajduje się tam również skrzynka, w której możesz złożyć formularz lub kopertę, jeśli wolisz swoje uwagi wysłać.

Jeśli chciałbyś uzyskać dodatkową pomoc lub nie chcesz zwracać się do personelu bezpośrednio, prosimy skontaktować się z Patient Representative. Patient Representative, jest do dyspozycji wszystkich pacjentów, ich krewnych, opiekunów lub przyjaciół.

### **Patient Representative:**

**Telefon:** (03) 9076 6127 od poniedziałku do piątku od 8.00 do 16.00

Jeśli Twoja skarga nie została załatwiona w sposób dla Ciebie zadowalający, możesz skontaktować się z **Health Services Commissioner:**

**Telefon:** (03) 8601 5200 lub  
**Bezpłatny:** 1800 136 066  
**Pocztą:** Health Services Commissioner  
Level 30  
570 Bourke St  
Melbourne 3000  
**Website:** [www.health.vic.gov.au/hsc/complaint.htm](http://www.health.vic.gov.au/hsc/complaint.htm)

Zastrzeżenia dotyczące Residential Care (nursing home) należy kierować do **Commonwealth Aged Care Complaints Resolution Scheme.**

Możesz skontaktować się z tą służbą telefonicznie lub pisemnie:

**Telefon:** **Bezpłatny** 1800 550 552 w czasie godzin urzędowania  
**Pocztą:** Aged Care Complaints Resolution Scheme  
c/- Department of Health and Aged Care  
GPO Box 9848  
Melbourne

W sprawach pacjentów leczonych przez Aged Psychiatry, możesz również zadzwonić do **Office of the Chief Psychiatrist** na numer **1300 767 299.**

## **W jaki sposób mogę pomóc CGMC?**

---

CGMC jest szpitalem publicznymi oraz zarejestrowaną organizacją charytatywną. W celach modernizowania naszego sprzętu i poprawy udogodnień i usług, polegamy na datkach publicznych. Gromadzenie funduszy pomaga nam oferować doskonałe usługi i opiekę dla wszystkich pacjentów, którzy przechodzą przez nasze drzwi.

### **Jak możesz pomóc**

Złóż datek na CGMC. Wszystkie dary w wysokości \$2 lub więcej są odpisywane z podatku.

Zrób zapis w swoim testamencie.

Zorganizuj przyjęcie dobroczynne na rzecz CGMC.

Zachęć swojego pracodawcę do wsparcia CGMC przez dotacje, patronat lub udział w płacach.

Złóż dar w dowód pamięci ukochanej osoby zamiast kwiatów na pogrzebach i uroczystościach upamiętniających.

Upamiętnij przeżyte życie, składając dar z okazji specjalnych rocznic.

Zostań wolontariuszem i poświęć nam swój czas i umiejętności.

### **Zbieranie funduszy przez CGMC**

W celu uzyskania dodatkowych informacji o gromadzeniu funduszy przez CGMC, zadzwoń na numer (03) 9076 6275.

Nasz numer ABN: 27 318 956 319

