



Bentley Health Service

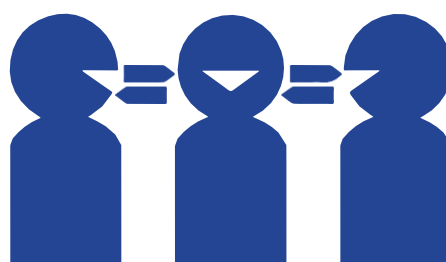
Bệnh nhân và Người chăm sóc

Gói chào mừng



● Cú gọi CHĂM SÓC của Aishwarya	3
Hãy cho chúng tôi biết ngay lập tức nếu tình trạng bệnh của quý vị hoặc người quý vị đang chăm sóc nặng hơn	
● Quyền của quý vị về chăm sóc sức khỏe	4
Các quyền hạn này áp dụng cho tất cả mọi người trong mọi bối cảnh chăm sóc y tế	
● Nghĩ đến mê sảng	5
Người nhà của quý vị có bối rối hơn mọi khi không? Có sự thay đổi đột ngột nào về hành vi của họ không?	
● Bear with us.....	6
● Các bước để giữ an toàn khi ở bệnh viện	7-8
● Những mong đợi chung	9-10
● Cho chúng tôi biết điều gì là quan trọng nhất đối với quý vị	11-12
Lời khuyên về cách cho chúng tôi biết quý vị cần gì, yêu cầu được giúp đỡ và tham gia trong việc đưa ra các quyết định chăm sóc cho quý vị	
● Bản đồ Bentley Health Service (Dịch vụ Y tế Bentley).....	13
● Thông tin chung và cơ sở vật chất.....	14-16
Giờ thăm bệnh, giờ các bữa ăn, giải trí, sử dụng mạng, địa điểm của các máy rút tiền tự động (ATM), máy bán hàng, cửa hàng, tiệm báo (newsagency), địa điểm các quán cà phê, bãi đậu xe và các lựa chọn về phương tiện giao thông	
● Ghi chú / Câu hỏi để hỏi đội chăm sóc sức khỏe của tôi.....	17-19
● Lời ghi ơn Tổ Quốc	20
● Đến nằm viện ở Bentley Health Service (Dịch vụ Y tế Bentley)	21
● Ý kiến phản hồi của người tiêu dùng	22-23
Cách đưa ý kiến phản hồi về sự chăm sóc quý vị	

Hãy cho chúng tôi biết nếu cần
giúp đỡ đọc tập sách này





Cú gọi CHĂM SÓC
của Ashwarya

**Quý vị có thấy
lo lắng không?**
Chúng tôi cần biết.

**Nếu tình trạng bệnh của quý vị hoặc người quý vị đang
chăm sóc nặng hơn hãy cho chúng tôi biết ngay lập tức**

**Bước
1**



Quý vị lo lắng về một thay đổi ở căn bệnh của quý vị hay người quý vị đang chăm sóc? Cho chúng tôi biết.

**Bước
2**



Vẫn còn lo lắng? Hãy nói chuyện với một nhân viên cao cấp

**Bước
3**



Nếu vấn đề quý vị lo lắng là khẩn cấp, hãy sử dụng điện thoại của Cú gọi CHĂM SÓC của Ashwarya hoặc gọi số 0437 313 925

**Quý vị biết về bản thân và người thân của mình rõ nhất.
Chúng tôi sẽ lắng nghe quý vị.**



Các quyền của tôi về chăm sóc sức khỏe

Đây là ấn bản thứ hai của Hiến chương Quyền hạn Chăm sóc Sức khỏe của Úc.

Các quyền hạn này áp dụng cho tất cả mọi người ở tất cả những nơi nào cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe ở Úc.

Hiến chương này mô tả những gì quý vị và người quý vị đang chăm sóc có thể mong đợi khi nhận sự chăm sóc sức khỏe.

Tôi có quyền được:

Tiếp cận

- Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe và điều trị đáp ứng đúng các nhu cầu của tôi

An toàn

- Được sự chăm sóc sức khỏe an toàn và chất lượng cao đạt các tiêu chuẩn quốc gia
- Được chăm sóc trong một môi trường an toàn và làm cho tôi cảm thấy an toàn

Tôn trọng

- Được đối xử như là một cá nhân, có nhân phẩm và tôn trọng
- Các bản sắc văn hóa, nhân cách, tín ngưỡng và lựa chọn của tôi được công nhận và tôn trọng

Hợp tác

- Đặt các câu hỏi và tham gia vào quá trình trao đổi cởi mở và thành thật
- Cùng với nhà cung cấp chăm sóc sức khỏe đưa ra các quyết định, theo mức độ mà tôi chọn và khả năng của tôi
- Bao gồm những người nào tôi muốn được tham gia trong việc kế hoạch và đưa ra quyết định

Thông tin

- Thông tin về căn bệnh, những lợi ích và rủi ro có thể xảy ra trong các xét nghiệm và điều trị được cung cấp rõ ràng, để tôi có thể đưa lời ưng thuận dựa vào thông tin
- Nhận thông tin về các dịch vụ, thời gian chờ và chi phí
- Được sự trợ giúp khi tôi cần, để giúp tôi hiểu và sử dụng thông tin sức khỏe
- Tiếp cận thông tin về sức khỏe của tôi
- Được cho biết nếu có điều không ổn đã xảy ra trong quá trình chăm sóc sức khỏe của tôi, vì sao nó đã xảy ra, nó có thể ảnh hưởng tôi như thế nào và điều gì đang được thực hiện để việc chăm sóc được an toàn

Quyền riêng tư

- Quyền riêng tư của bản thân tôi được tôn trọng
- Thông tin về cá nhân tôi và hồ sơ sức khỏe của tôi được giữ an toàn và kín đáo

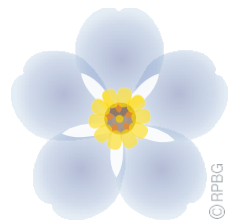
Đưa ý kiến phản hồi

- Cung cấp ý kiến phản hồi hay làm đơn khiếu nại mà sẽ không ảnh hưởng đến cách tôi được đối xử
- Những điều tôi lo lắng được xử lý một cách minh bạch và hợp thời
- Chia sẻ trải nghiệm của mình và tham gia vào việc cải thiện chất lượng chăm sóc và các dịch vụ y tế.





» Nghĩ đến mê sảng



Người nhà của quý vị có bối rối hơn mọi khi không?
Có sự thay đổi đột ngột nào về hành vi của họ không?

Hành động ngay!

Nếu thấy có bất cứ thay đổi nào sau đây, hãy báo cho một nhân viên biết

Họ có trở nên bồn chồn / bứt rứt hơn không?

Họ có trở nên xa lánh hơn không?

Họ có trở nên sợ hãi hay lo lắng hơn không?

Họ có thấy hay nghe những gì không hiện hữu không?



Bear with us

Our staff will check 3 of your personal identifiers.

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

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



Name, DOB,
address.



When we will check your identifiers:



during admission/
registration



when completing
documentation



when transporting
you to another area



when applying ID
bracelet



during handover
to another staff
member



before any
investigations or
procedures

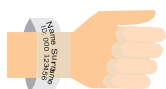


when providing
medication, care or
treatment



when moving bed
or chair location

Các bước để giữ an toàn khi nằm viện



Về bản thân quý vị

- › Quý vị cần đeo vòng nhận dạng khi nằm viện, để nhân viên biết quý vị là ai và đảm bảo quý vị được điều trị đúng.
- › Hãy cho chúng tôi biết nếu có bất cứ thông tin cá nhân nào không đúng.
- › Hãy cho chúng tôi biết nếu quý vị có bất kỳ dị ứng gì và chúng tôi sẽ cho quý vị một vòng nhận dạng màu đỏ (màu đỏ cảnh báo nhân viên về tình trạng dị ứng của quý vị)

Thuốc quý vị dùng



- › Hãy cho chúng tôi xem hay liệt kê tất cả các loại thuốc quý vị đang dùng
- › Bệnh viện sẽ cung cấp những thứ thuốc nào quý vị cần trong thời gian nằm viện
- › Nếu quý vị có mang theo thuốc của mình thì thuốc sẽ được cất vào tủ có khóa bên cạnh giường quý vị. Sẽ có những lúc mà chúng ta cần dùng thuốc của quý vị. Khi quý vị ra về chúng tôi sẽ đưa trả lại tất cả thuốc cho quý vị.
- › Hãy cho chúng tôi biết nếu quý vị không hiểu các thứ thuốc quý vị dùng là cho việc gì.
- › Nếu quý vị đã từng bị dị ứng hay phản ứng xấu với bất kỳ loại thuốc nào, hãy cho bác sĩ, y tá hay dược sĩ của quý vị biết (đội chăm sóc sức khỏe của quý vị).
- › Hãy nói chuyện với đội chăm sóc sức khỏe về bất kỳ mối lo ngại nào mà quý vị có trong thời gian nằm viện.
- › Hỏi về mọi phản ứng phụ có thể xảy ra đối với các thứ thuốc quý vị dùng.
- › Nếu thuốc đưa cho quý vị trông có vẻ khác với thuốc quý vị thường khi dùng (ví dụ như về hình dạng hay màu sắc) hãy hỏi đội chăm sóc sức khỏe của quý vị.
- › Thuốc quý vị uống có thể thay đổi trong thời gian nằm viện (ví dụ quý vị bắt đầu uống các loại thuốc mới, hoặc liều lượng có thể thay đổi). Hãy hỏi đội chăm sóc sức khỏe của quý vị về lý do cho những thay đổi này.
- › Khi ra về, có thể quý vị sẽ được cung cấp một toa thuốc mới – hãy đảm bảo quý vị mang toa đến dược phòng hay tiệm thuốc tây để lấy thuốc, như vậy quý vị sẽ không bỏ lỡ liều nào.



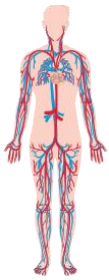
Phòng ngừa nhiễm trùng

- › Rửa tay trước và sau khi dùng phòng vệ sinh, và trước mọi bữa ăn.
- › Quý vị có thể nhắc nhân viên rửa tay trước khi họ sờ đến quý vị.
- › Hãy cho chúng tôi biết nếu quý vị bị tiêu chảy hay ói mửa – có thể quý vị phải nằm phòng riêng.
- › Có thể cần đặt kim hay ống nhỏ giọt dưới da của quý vị. Hãy cho nhân viên biết nếu chỗ này thấy đau hơn, nóng hay sưng khi có kim hay dụng cụ được đặt vào hay bất cứ khi nào sau khi tháo nó ra.



Phòng ngừa té ngã

- › Mang giày vừa vặn với đôi chân, hay dép lê với đế giày bằng cao su.
- › Sử dụng các/ trợ cụ đi lại theo lời khuyên.
- › Nhấn chuông gọi nhân viên nếu cần giúp đỡ (ví dụ như thấy chóng mặt hay đứng không vững), hoặc nếu nhân viên đã đề nghị quý vị không nên tự ngồi hay đứng dậy.



Phòng ngừa cục máu đông

- › Mang các vớ băng chân của bệnh viện nếu được khuyên là cần.
- › Hãy cố gắng di chuyển càng thường xuyên càng tốt (theo sự hướng dẫn của nhân viên).
- › Cố gắng làm các bài tập thể dục đơn giản cho chân và cổ chân.
- › Uống nước như được đề nghị.
- › Uống thuốc viên hay tiêm thuốc loãng máu theo lời khuyên của bác sĩ quý vị.



Loét tỳ đè

- › Nếu có thể, cố gắng và duy trì sự chuyển động, ngay cả khi nằm trên giường.
- › Hãy gọi chúng tôi nếu thấy khó chịu hoặc để ý các vết đỏ ở da mà không hết.
- › Chúng tôi sẵn sàng giúp quý vị thay đổi tư thế và cung cấp các loại nệm đặc biệt hoặc gối để đỡ.



Có lo lắng điều gì?

- › Vai trò của chúng tôi là giúp quý vị – hãy nói chuyện với chúng tôi nếu có lo lắng hay lo ngại về bất cứ điều gì liên quan đến việc điều trị của quý vị.
- › Quý vị có thể cung cấp ý kiến phản hồi khi đang nằm viện hay sau đó. Hãy xem phần ở phía sau của tập sách này để biết thêm thông tin.



Rời bệnh viện

Trước khi rời bệnh viện đảm bảo quý vị:

- › Có thư xuất viện của mình
- › Được giải thích về tất cả thuốc / toa thuốc.
- › Biết cần liên lạc ai nếu quý vị có bất cứ câu hỏi hay lo ngại nào.
- › Biết cuộc hẹn tiếp theo của quý vị là khi nào.

Trong vài ngày sau khi xuất viện, quý vị có thể nhận cú gọi của nhân viên hỏi thăm về sự hồi phục của quý vị.

Những mong đợi chung

Đề bệnh nhân, khách đến thăm, và nhân viên cảm thấy thoải mái



Quý vị nên:

- › **Lắng nghe nhân viên** - vai trò của chúng tôi là chăm sóc và giữ cho quý vị được an toàn
- › **Tham gia trong quá trình hồi phục của quý vị** – thực hiện các cuộc đánh giá và điều trị.
- › **Giữ nề nếp** – hãy tiếp tục với các sinh hoạt bình thường của quý vị ở mức mà quý vị làm được – nhớ làm theo lời khuyên của nhân viên.
- › **Hãy cho là mình sẽ được khám và điều trị bởi sinh viên** – chúng tôi là một bệnh viện giảng dạy và có một đội ngũ chăm sóc đa dạng học tập với chúng tôi.
- › **Cho chúng tôi biết nếu quý vị có đi đâu** – điều quan trọng là chúng tôi cần biết mọi lúc quý vị đang ở đâu trong thời gian quý vị nằm viện. Điều này là để giữ cho quý vị được an toàn và đảm bảo quý vị không bỏ lỡ những việc quan trọng tại khu bệnh nhân.



Nhân viên sẽ:

- › **Lắng nghe quý vị** – chúng tôi sẽ lắng nghe những vấn đề làm quý vị lo ngại, những câu hỏi và ý kiến phản hồi của quý vị và giúp quý vị tìm giải pháp.
- › **Nói chuyện một cách cởi mở** – nếu có điều gì không ổn đã xảy ra trong quá trình điều trị, chúng tôi sẽ nói chuyện với quý vị về vấn đề này, điều gì đã xảy ra, điều này có thể ảnh hưởng quý vị như thế nào và việc gì đang được làm về vấn đề này. Đây là sự Công khai Tiết lộ.
- › **Trao quyền cho quý vị** – chúng tôi sẽ giúp quý vị có các lựa chọn dựa vào thông tin về lần nằm viện của quý vị.
- › **Chăm sóc cho quý vị** – chúng tôi sẽ cung cấp sự chăm sóc mà quý vị cần.



Khách đến thăm có thể:

- › **Đến theo giờ thăm bệnh** – giờ thăm bệnh nhân được quy định để quý vị có đủ thời gian để nghỉ ngơi.
- › **Cho chúng tôi biết thông tin quan trọng về bản thân quý vị** – gia đình, bạn bè và người chăm sóc là những người biết quý vị rõ nhất. Với sự cho phép của quý vị, họ có thể cho chúng tôi biết những vấn đề quan trọng mà chúng tôi cần biết. Hãy nhớ rằng chúng tôi chỉ có thể chia sẻ thông tin của quý vị với Người thân gần nhất mà quý vị đã chỉ định.
- › **Giám sát trẻ em** – bệnh viện là một cơ ngơi lớn, đông đúc người. Xin hãy luôn luôn giám sát con quý vị.



Tất cả chúng ta sẽ:

- › **Đãi xử với nhau một cách có tôn trọng** – chúng tôi sẽ không chấp nhận bất cứ ai có hành vi hung bạo, công kích và chửi mắng. Tất cả chúng ta đều cần cảm thấy an toàn.
- › **Tôn trọng cơ sở của bệnh viện** – tất cả chúng ta sẽ giữ gìn bệnh viện sạch sẽ và ngăn nắp. Chúng tôi sẽ không chấp nhận sự cố tình làm hư hại bệnh viện hay tài sản của bệnh viện.
- › **Không dùng rượu bia, thuốc lá, thuốc lá điện tử hay ma túy** – không được phép dùng rượu bia hay ma túy trong môi trường chăm sóc sức khỏe. Không được phép dùng thuốc lá, thuốc lá điện tử trong vòng 5 mét từ bất cứ lối ra vào nào của bệnh viện.



Thức ăn

- › **Ăn uống khỏe** – thực đơn ở bệnh viện được kế hoạch nhằm đảm bảo quý vị có đầy đủ chất dinh dưỡng cần thiết. Dùng các bữa ăn lành mạnh và cân bằng sẽ có lợi cho quá trình hồi phục của quý vị. Hãy cho chúng tôi biết nếu quý vị có các nhu cầu về ăn uống, quý vị không thêm ăn, hoặc sụt cân không chủ ý. Chăm sóc răng miệng quan trọng khi quý vị ở bệnh viện nên hãy đánh răng sau mỗi bữa ăn và trước khi đi ngủ.
- › **Hãy hỏi về việc mang thức ăn ở nhà tới** – trong thời gian nằm viện có thể quý vị phải tuân theo các quy định hay luật cấm. Hãy kiểm tra với chúng tôi trước khi quý vị dùng thức ăn không phải do chúng tôi cung cấp. Để có thêm thông tin, hỏi xin tập sách "Bringing Food From Home" (tức là Mang thức ăn ở nhà tới).
- › **Đừng dùng chung thức ăn** – Đừng dùng chung thức ăn với các bệnh nhân khác, đây là điều quan trọng bởi vì có khả năng họ cũng có các quy định và luật cấm.



Đồ có giá trị

- › **Có những thứ quý vị cần** – quan trọng là quý vị mang theo kính đeo, răng giả và máy trợ thính. Nếu sẽ nằm viện hơn một ngày, quan trọng là quý vị cần mang theo quần áo và đồ dùng tắm, đồ chải răng v.v.
- › **Giữ gìn đồ cá nhân của mình** – bệnh viện không có trách nhiệm đối với đồ đạc của quý vị. Nếu được hãy hỏi một người bạn hay người trong gia đình mang đồ đạc của quý vị về nhà.
- › **Hãy xin phép trước khi dùng máy chụp ảnh hay các máy ghi âm** – ở nhiều nơi trong bệnh viện bị cấm thu âm phim ảnh. Ngay cả khi việc này không bị cấm, quý vị bắt buộc phải xin phép trước.



Cho chúng tôi biết điều gì là quan trọng nhất đối với quý vị



Quý vị có thể lên tiếng về các quyết định chăm sóc sức khỏe của mình theo mức độ mà quý vị muốn.

Hãy cho biết chúng tôi có thể giúp như thế nào để quý vị lên tiếng và tham gia vào các quyết định chăm sóc sức khỏe của mình.

Hãy hỏi chúng tôi những câu hỏi quan trọng

- › Vấn đề chính của tôi là gì?
- › Tôi cần phải làm gì?
- › Tại sao đây là điều quan trọng mà tôi cần làm?
- › Nếu tôi không làm điều này thì sao?
- › Những rủi ro của việc này là gì?
- › Tôi có những lựa chọn gì?
- › Quá trình hồi phục của tôi sẽ là bao lâu?

Các câu hỏi này có thể giúp quý vị tham gia vào các quyết định chăm sóc sức khỏe của mình và hiểu việc gì đang xảy ra.



Hỏi chúng tôi về thông tin dạng văn bản

- › Chúng tôi có thể cung cấp các tờ thông tin về các loại bệnh lý khác nhau, thủ thuật, thuốc men và các dịch vụ.
- › Thông tin này có thể được cung cấp bằng những ngôn ngữ và dạng khác nhau.

Hỏi chúng tôi để sử dụng một dịch vụ chuyên môn

- › Nhân viên Liên lạc Sức khỏe Thổ Dân.
- › Trung tâm Sức khỏe Toàn diện (chăm sóc mục vụ & tôn giáo)
- › Dịch vụ về Rượu và Dược chất khác.
- › Nhân viên Liên lạc Bệnh nhân Tự.
- › Overseas Patient Liaison Officer.
- › Thông dịch viên.
- › Chăm sóc sức khỏe cho Người Vô Gia Cư.
- › Tình nguyện viên.





Cho chúng tôi biết ai nên tham gia

- › Cập nhật chi tiết người thân gần nhất
- › Quý vị có quyền có được sự riêng tư
- › Vui lòng cho chúng tôi biết nếu có bất kỳ điều gì mà chúng tôi không thể thảo luận với gia đình hay Người thân gần nhất của quý vị.
- › Bác sĩ đa khoa (GP)/Bác sĩ gia đình
- › Dịch vụ khác.
- › Hiệp hội Người Chăm sóc WA.
- › Các dịch vụ bệnh vực.

Cho chúng tôi biết quý vị cần gì

- › Tên/cách xưng hô quý vị dung
- › Ngôn ngữ của quý vị
- › Các nhu cầu về ăn uống.
- › Sức khỏe tâm linh
- › Sức khỏe văn hóa
- › Giác quan (nghe, nhìn)
- › Dụng cụ đặc biệt.



Hãy cho chúng tôi biết những vấn đề quý vị lo lắng



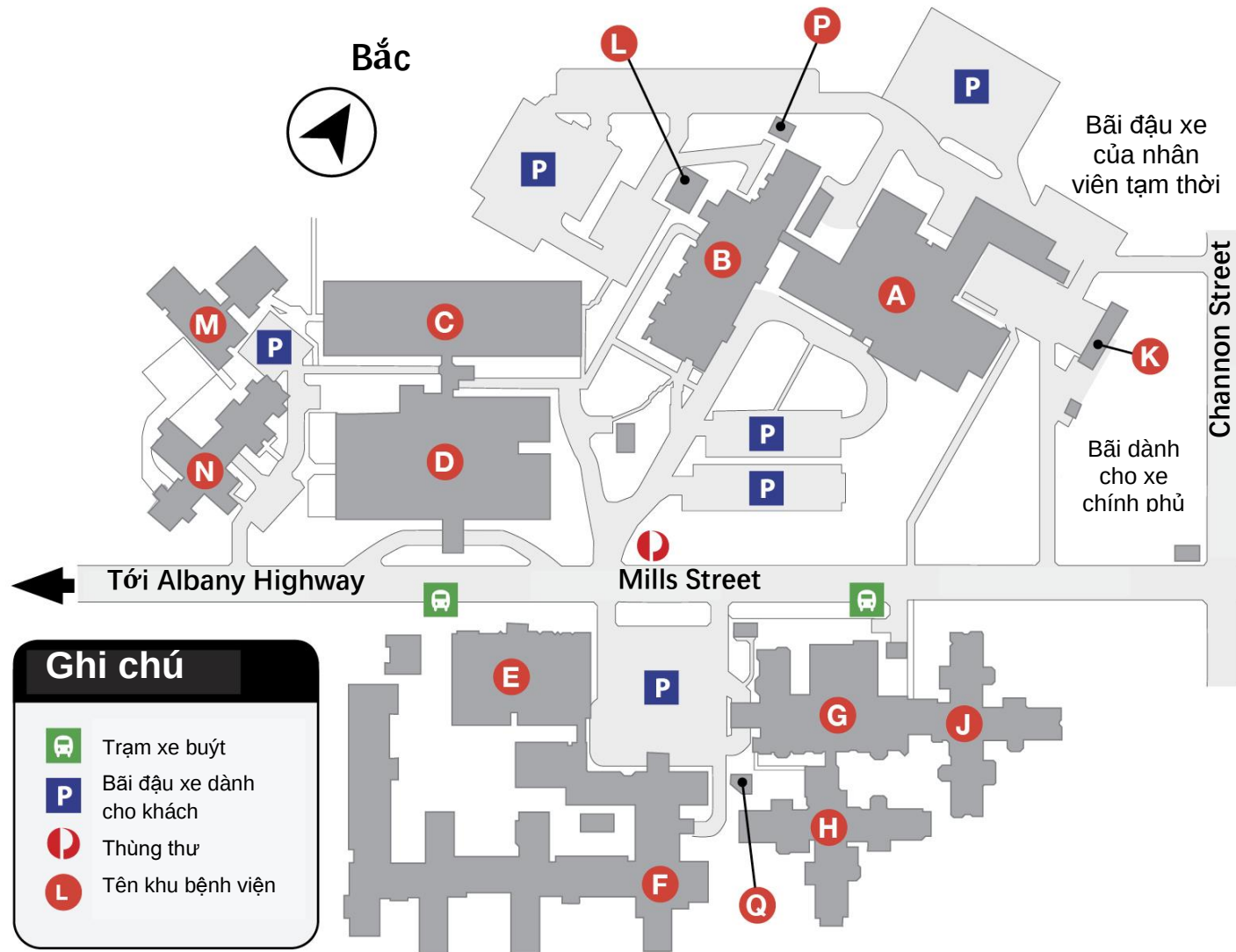
- › Quý vị có lo lắng điều gì khi ở bệnh viện không
 - Ai đó hay thú nuôi mà quý vị chăm sóc.
 - Các cuộc hẹn sắp tới / trách nhiệm.
 - Các lo lắng về tài chính.
 - Nghỉ làm một thời gian.
- › Quý vị có lo lắng về việc rời bệnh viện không?
 - Chăm sóc cho bản thân hay người khác.
 - Trở lại làm việc.
 - Quán xuyến với các công việc hàng ngày.

Cho chúng tôi biết mục tiêu của quý vị

- › Mục tiêu sức khỏe
- › Các mục tiêu phục hồi.
- › Tiếp cận các dịch vụ.
- › Thông tin thêm.
- › Khả năng quản lý căn bệnh mạn của quý vị.



Bentley Health Service (Dịch vụ Y tế Bentley)



Ghi chú

- A Bệnh viện và các dịch vụ bảo sanh
- B Khoa phóng xạ và bệnh học
- C Bệnh nhân nội trú của khu chăm sóc người cao niên và phục hồi sức khỏe (khu 4 và 5)
- D Bệnh nhân nội trú của khu chăm sóc người cao niên và phục hồi sức khỏe
- E Phòng khám bệnh nhân ngoại trú
- F Khu nội trú của bệnh nhân tâm thần người lớn
- G Khu ngoại trú cộng đồng
- H Trung tâm John Milne
- J Khu 10 của bệnh nhân lớn tuổi hơn bị bệnh tâm thần
- K Các tòa nhà dịch vụ
- L Phòng khám Tiền sản và Khoa sản
- M Dịch vụ Sức khỏe Tâm thần cộng đồng Touchstone của Người lớn và Trẻ em (Touchstone community CAMHS)
- N Đơn vị Chăm sóc Trẻ vị thành niên của Bentley
- P Phòng khám Gia đình của Bentley
- Q Nhà thờ nhỏ

Thông tin chung và cơ sở vật chất

Tại bệnh viện



Quầy thăm hỏi về bệnh nhân

Đối với gia đình và bạn bè muốn thăm hỏi về quý vị khi quý vị đang nằm viện, họ có thể gọi số tổng đài của bệnh viện 08 9416 3666 và cung cấp đầy đủ họ tên của quý vị để được kết nối đến khu bệnh nhân nơi quý vị đang nằm ở đó

Quầy lễ tân

Đây là các quầy lễ tân và các màn hình sờ để tìm đường nằm ở Tòa nhà A, D và E.

Chăm sóc Mục vụ, các dịch vụ Văn hóa và Tôn giáo

Nhà thờ nhỏ đa tôn giáo / không gian yên tĩnh mở cửa mỗi ngày từ 8.30 giờ sáng đến 4 giờ chiều. Liên hệ: Hãy gọi tổng đài bằng cách nhấn đường dây phụ 91 từ trong bệnh viện hay số 9416 3402 để liên lạc giáo sĩ có thẩm quyền của đội Sức khỏe toàn diện.



Quầy thu ngân

Một quầy thu ngân nằm cạnh quán Kiosk ở Tòa nhà F. Quý vị có thể an toàn ký gửi và rút tiền khi cần. Văn phòng thu ngân chỉ làm việc từ Thứ hai đến Thứ sáu từ 9.30 – 10.30 giờ sáng và 1.30 – 2.30 giờ trưa (không làm việc vào ngày nghỉ lễ).

Tại khu bệnh nhân



Giờ phục vụ bữa ăn

Bữa sáng: 7.30 – 8.00 giờ sáng

Bữa trưa: 12:00 – 1:00 giờ trưa

Bữa tối: 5.00 – 5.30 giờ chiều



Giờ thăm bệnh

Visiting hours are:

10am – 7pm.

Vào mọi lúc nhân viên cần biết ai đang có mặt ở khu bệnh nhân.

Chúng tôi yêu cầu khách đến thăm quý vị hãy đến văn phòng y tá khi đến nơi.



Giải trí

› Tại hầu hết các khu bệnh nhân đều có dịch vụ radiô bên cạnh giường.

› Phía trên giường ở hầu hết các khu bệnh nhân đều có tivi. Đây là một dịch vụ có tính tiền. Nếu muốn đóng tiền để xem tivi, hãy nói chuyện với nhân viên.



Điện thoại

Tại Bentley Health Service (Dịch vụ Y tế Bentley) không có điện thoại bên cạnh giường, nếu quý vị cần gọi khẩn cấp cho ai, hãy bàn vấn đề này với y tá của quý vị hay một nhân viên.

Sử dụng điện thoại từ bên ngoài

Điện thoại dùng nội bộ miễn phí nằm ở tòa nhà E và F cho các cú gọi địa phương.



Thông tin liên lạc quan trọng

Đường dây Ứng phó Sức khỏe Tâm thần Khẩn cấp (MHERL) hoạt động hàng ngày 24 trên 24, phí cuộc gọi địa phương: 1300 555 788

Hiệp hội Người Chăm sóc WA 1800 242 636

Tư vấn dành cho Người chăm sóc ở WA 1800 007 332

Helping Minds (giúp đỡ Tâm trí) (dành cho người chăm sóc) 9427 7100

Lifeline (đường dây cứu sống) 13 11 14



Truy cập Mạng

Bentley Health Service cung cấp dịch vụ wi-fi miễn phí để gia đình và khách của bệnh nhân có thể truy cập mạng

Chuyên chở



Chỗ đậu xe

- › Chỗ đậu xe không tốn tiền dành cho khách có giới hạn tại Bentley Health Service.
- › Có một khu 'thả và đón người' 15 phút ở ngoài phía sau cửa ra vào của tòa nhà D.
- › Đây chỉ là thông tin hướng dẫn – xin đọc kỹ tất cả các biển hiệu.



Phương tiện Giao thông Công cộng

- › Bentley Health Service nằm trên Mills Street, từ Albany Highway, và được phục vụ bởi một số tuyến xe buýt dừng ở những nơi lân cận bệnh viện.
- › Nhà ga Queens Park nằm cách bệnh viện khoảng 10 phút đi bộ.
- › Để xem toàn bộ danh sách các loại phương tiện giao thông công cộng đi đến Bentley, hãy vào trang mạng Transperth để có thêm thông tin.
- › Quý vị có thể dùng điện thoại kết nối với tổng đài ở tòa nhà A để gọi xe taxi.



Dịch vụ tình nguyện chuyên chở bệnh nhân

Có một dịch vụ tình nguyện chuyên chở bệnh nhân dành cho các bệnh nhân cần đến phòng khám bệnh nhân ngoại trú ở Tòa nhà D. Hãy gọi tình nguyện viên qua số 08 9416 3214 để có thông tin.

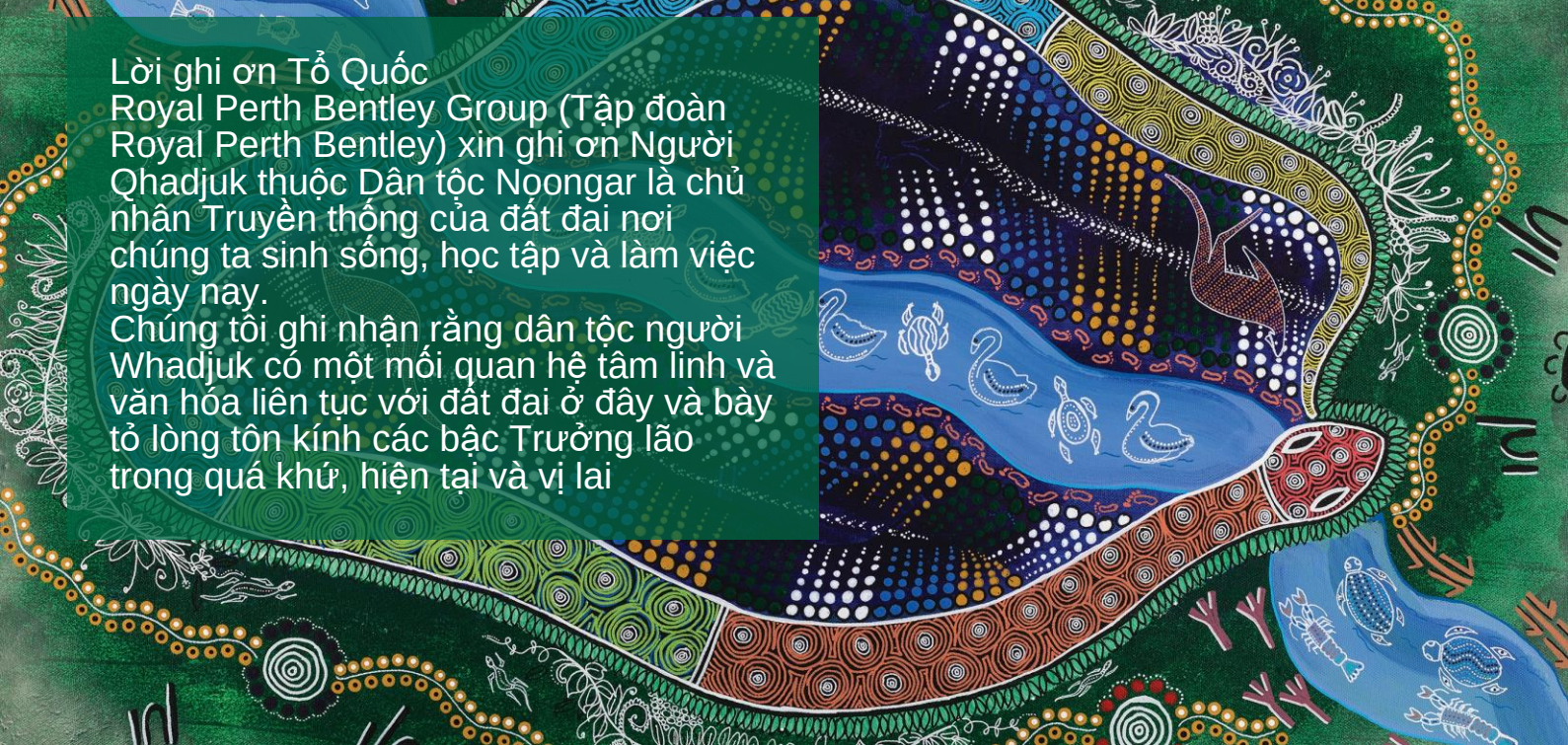
Ghi chú / Câu hỏi để hỏi đội chăm sóc sức khỏe của tôi

[illegible]

[illegible]

[illegible]

Lời ghi ơn Tổ Quốc
Royal Perth Bentley Group (Tập đoàn
Royal Perth Bentley) xin ghi ơn Người
Qhadjuk thuộc Dân tộc Noongar là chủ
nhân Truyền thống của đất đai nơi
chúng ta sinh sống, học tập và làm việc
ngày nay.
Chúng tôi ghi nhận rằng dân tộc người
Whadjuk có một mối quan hệ tâm linh và
văn hóa liên tục với đất đai ở đây và bày
tỏ lòng tôn kính các bậc Trưởng lão
trong quá khứ, hiện tại và vị lai



Walk with us – A journey to Better Health (Đồng hành cùng chúng tôi - Hành trình Sức khỏe Tốt hơn), của họa sĩ Lorraine Woods và Meena (Peta Ugle).



Chúng tôi biết rằng tất cả bệnh nhân mong chờ sự chăm sóc tốt nhất có thể.
Tập sách này được thiết kế nhằm cung cấp cho quý vị, gia đình và người chăm sóc quý vị
thông tin cho thời gian quý vị nằm viện ở Bệnh viện Royal Perth.
Như đã nêu trước đây, nếu có bất kỳ câu hỏi nào khác hãy hỏi bất cứ nhân viên nào của
chúng tôi.

Chúc quý vị mọi điều tốt lành

Warren Lance

Chủ Tịch Hội đồng Tham vấn Người tiêu dùng của RPBG

Thời gian quý vị nằm viện ở Bentley Health Service

Trong thời gian quý vị nằm viện, chúng tôi muốn quý vị hiểu tất cả mọi khía cạnh của việc chăm sóc và quý vị thoải mái nhất có thể. Tập sách này có một ít thông tin giúp quý vị hiểu rõ những gì quý vị có thể kỳ vọng trong thời gian ở đây, các câu hỏi quan trọng cần hỏi đội nhân viên điều trị, và chi tiết về cách thức tham gia trong quá trình chăm sóc cho quý vị. Nó cũng trình bày các dịch vụ và cơ sở vật chất có sẵn cho quý vị, người chăm sóc và khách đến thăm quý vị.

Vai trò của nhân viên là để giúp và cam kết cung cấp cho quý vị dịch vụ chăm sóc sức khỏe an toàn và chất lượng cao nhất. Tôi khuyến khích quý vị hãy nói chuyện với đội nhân viên điều trị nếu có bất cứ nhu cầu đặc biệt nào hoặc cần thêm thông tin về vấn đề nằm viện.

Bệnh viện Royal Perth (Royal Perth Hospital - RPH) và Bentley Health Service (BHS) có danh tiếng trong lĩnh vực đóng góp cho sự đổi mới và xuất sắc và đây là một phần của hoài bão tiếp tục với truyền thống này và trở thành Tập đoàn Dịch vụ Chăm sóc Sức khỏe An toàn nhất của Úc, chúng tôi nhắm đến:

- › cung ứng những gì là quan trọng nhất cho cộng đồng chúng ta với đầy kỹ năng và thông cảm
- › cung cấp sự chăm sóc chất lượng cao vững chắc, đến mức độ mà bệnh nhân sẽ giới thiệu bệnh viện với gia đình và bạn bè của họ
- › phân biệt chúng tôi là chủ lao động được chọn bằng cách nuôi dưỡng văn hóa liên tục cải thiện
- › là một cơ sở lãnh đạo xuất sắc trong lĩnh vực lâm sàng có nghĩa là không có hại cho bệnh nhân.

Chúng tôi muốn nghe về trải nghiệm bệnh viện của quý vị, vì vậy hãy tìm đến chúng tôi để cho ý kiến phản hồi.

Có vài cách khác nhau để cung cấp ý kiến phản hồi, hãy xem phần trang cuối của tập sách này để biết thêm chi tiết.

Tôi chúc quý vị sớm hồi phục.

Ben Noteboom
Giám đốc Điều hành
Royal Perth Bentley Group



Ý kiến phản hồi của người tiêu dùng



Cách cho chúng tôi biết việc gì đang xảy ra với quý vị

Hãy nói chuyện với ai đó

Nói chuyện với nhân viên chăm sóc của quý vị hoặc yêu cầu được nói chuyện với người chịu trách nhiệm.

Liên hệ với Nhân viên Tiếp xúc Người tiêu dùng:
RPBG.Feedback@health.wa.gov.au
(08) 9224 1637
Thứ Hai – thứ Sáu
8 giờ sáng – 4 giờ chiều

Chia sẻ câu chuyện của quý vị

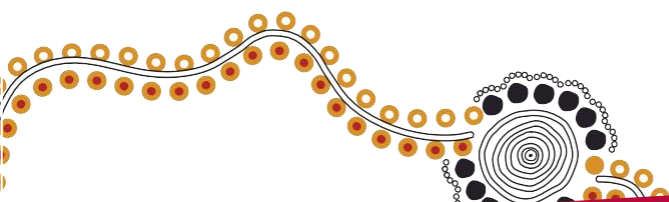
Hoàn tất một bảng khảo sát mà nhân viên sẽ mời quý vị điền, hoặc yêu cầu một tờ đơn phản hồi.

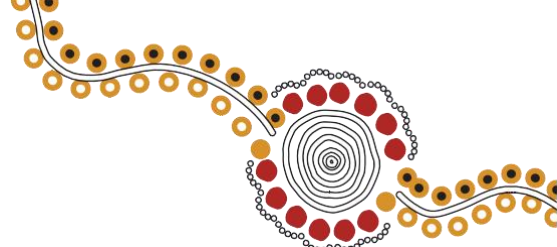
Kể chuyện của quý vị ẩn danh tại
www.careopinion.org.au

Giúp chúng tôi giúp quý vị

Hãy hỏi nhân viên nếu quý vị cần giúp đỡ về vấn đề thông dịch hoặc tiếp cận

Trở thành một Người đại diện Người tiêu dùng hay Tình nguyện viên:
RPBG.Feedback@health.wa.gov.au





Hãy cho chúng tôi biết ai đã tạo nên sự khác biệt trong vấn đề chăm sóc của quý vị, điều gì là tốt đối với quý vị, hoặc chia sẻ các lời nhận xét hay đề nghị khác của quý vị nếu có.

Tên: _____

Số điện thoại: _____

Địa chỉ email: _____

Ngày sinh: _____

Điều gì là tốt và/hoặc điều gì cần được cải thiện

Hãy quét hay chụp tờ đơn này và email tới: RPBG.Feedback@health.wa.gov.au hoặc đưa cho một nhân viên để họ chuyển thẳng cho chúng tôi.

Tập đoàn Royal Perth Bentley luôn tìm cách cải thiện các dịch vụ bằng cách lắng nghe đóng góp của người tiêu dùng và người chăm sóc. Việc này có thể bao gồm kiểm tra quản lý, làm thành viên các ủy ban hay nhóm làm việc, đào tạo nhân viên, xét lại các ấn bản và chính sách v.v. Thủ tục có thể được thực hiện đặc biệt hay họp nhóm hàng tháng.

Đây có phải là việc quý vị muốn làm để giúp chúng tôi không?

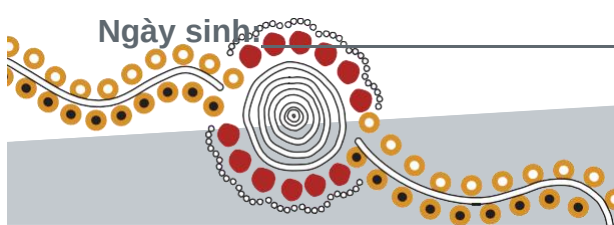
Để tìm hiểu thêm, hãy viết tên và chi tiết liên lạc của quý vị dưới đây và đưa cho một nhân viên và chúng tôi sẽ liên lạc quý vị hoặc gửi một email cho đội Tiếp xúc Người tiêu dùng tại RPBG.Feedback@health.wa.gov.au trình bày lý do quý vị muốn có tiếng nói cho sự cải thiện.

Tên: _____

Số điện thoại: _____

Địa chỉ email: _____

Ngày sinh: _____





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

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