

# Informacije za pacijente zdravstvene organizacije Peninsula Health.

## Prijevod na hrvatski jezik

### Organizacija Peninsula Health

Zdravstvena organizacija Peninsula Health jedan je od glavnih davaoca zdravstvenih usluga na gradskom i ruralnom području viktorijskog poluotoka Mornington.

Pružamo cijeli niz usluga, od akušerstva, do njege za starije, rehabilitacije, hitne i intenzivne skrbi, onkologije, njege duševnog zdravlja i bolničke pomoći u kući (Hospital in the Home - HITH).

Budući da smo bolnica koja provodi obuku novih medicinskih kadrova, pored kvalitetnih i pristupačnih zdravstvenih usluga, provodimo i zdravstveno-istraživački rad.

Obuka novih kadrova provodi se u obje bolnice, u Frankstonu i u Rosebudu, pa stoga je moguće da će vam dnevnu zdravstvenu njegu pružati i liječnici-stažisti, koji su pod direktnim nadzorom iskusnog medicinskog osoblja. Možda će vam dio njege biti pružen i od strane studenata koji se obučavaju za bolničare/bolničarke ili djelatnike združenih zdravstvenih službi.

Premda imamo mnoštvo objekata koji se nalaze na nekoliko lokacija, naša organizacija je strukturirana na način koji nam omogućava pružanje cijelog niza koordiniranih usluga unutar društvene zajednice.

### Služba za tumačenje organizacije Peninsula Health

Organizacija Peninsula Health posvećena je pružanju njege pacijentima koji dolaze iz različitih jezičnih i kulturnih sredina.

Otpriblike 10% naših pacijenata rođeno je izvan Australije. Iz tog razloga Peninsula Health osigurava usluge službe za tumačenje, koje su dostupne svim pacijentima. Ova centralizirana služba utemeljena je 2001. godine, što je rezultiralo povećanjem korištenja tumača u organizaciji Peninsula Health i boljim razumijevanjem jezičnih potreba unutar zajednice. Unutar organizacije Peninsula Health, najčešći su zahtjevi za sljedećim jezicima:

- talijanskim
- grčkim
- hrvatskim
- Auslan (znakovni jezik za gluhoonijeme)
- španjolskim i kineskim
- Dari (afghanistanski)
- arapskim

### Kako zatražiti tumača

Odjel socijalne službe organizacije Peninsula Health, koordinira osiguravanje usluga tumača unutar bolnice Frankston. Tumači su dostupni 24 sata na dan, 7 dana u tjednu, bilo za tumačenje na licu mjesta ili za telefonsko tumačenje, na svim odjelima zdravstvene organizacije Peninsula Health.

### **PRAVA I ODGOVORNOSTI PACIJENATA:**

Zdravstvena njega rezultat je suradnje vas kao pacijenta i vašeg zdravstvenog tima. Da bi ova suradnja dala što bolje rezultate, potrebno je da pročitate informacije koje se nalaze na sljedećoj internet stranici:

<http://www.health.vic.gov.au/patientcharter/pamphlet/croatian.pdf>

### **KOMPLIMENTI, KOMENTARI I PRIMJEDBE:**

Zdravstvena organizacija Peninsula Health, sa zadovoljstvom očekuje komentare, komplimente ili primjedbe u svezi usluga koje vam pruža. Vaši komentari pomažu nam kontinuirano unaprijeđivati naše usluge. Redovno provodimo i ankete o stupnju zadovoljstva korisnika, koje ćete možda i sami željeti ispuniti.

Ako s nečim niste zadovoljni, molimo vas da nam to kažete. Vaši komentari su nam važni i želja nam je konstantno poboljšavati naše usluge. Ako niste zadovoljni s našim radom, molimo vas da o tome najprije obavijestite glavnu bolničarku na odjelu ili vašeg specijalistu.

Ako nakon toga i dalje niste zadovoljni, možete porazgovarati s našim djelatnikom za pitanja korisnika, kojeg ćete dobiti ako nazovete internu telefonsku ekstenziju na broj 7298. Željeli bismo vas pri tome uvjeriti da se ovo neće niti na koji način odraziti na vašu zdravstvenu njegu.

Nakon otpuštanja iz bolnice, možda ćete željeti napisati pismo Uredu za odnose s pacijentima, tj. Customer Relations Office, na adresu PO Box 52, Frankston, 3199, ili telefonirati bolnicu od koje možete dobiti pomoć ili informacije, na broj 9784 7298. Sva pitanja će biti rješavana u potpunoj privatnosti i detaljno ispitana, po mogućnosti unutar 21 dana.

Ako se želite žaliti na višu instancu, možete pisati povjereniku za poslove zdravstvenih službi, što je u ovom slučaju državni zdravstveni ombudsman. Ako mislite da se vašem pitanju nije posvetila adekvatna pažnja, zdravstvenog povjerenika možete kontaktirati na adresu:

The Health Services Commissioner  
30. kat, 570 Bourke Street  
Melbourne, 3000

Telefon: 8601 5200 or  
Besplatan poziv: 1800 136 006 (za stanovnike iz unutrašnjosti).

### **VAŠI OSOBNI PODACI:**

Kada postanete pacijent zdravstvene službe Peninsula Health, otvorit će vam se bolesnički dosje koji će sadržavati vaše ime, adresu, kontakt-pojedinosti i rezultate liječenja. Svaki puta kada budete koristili usluge koje spadaju u domenu zdravstvene službe Peninsula Health, novi podaci će se uvoditi u vaš dosje. Ti će nam podaci pomoći u planiranju vaše njege i liječenja, omogućiti nam brzi odabir sigurnog i djelotvornog liječenja, umanjiti mogućnost uzastopnog provođenja istih testova i pomoći nam kod planiranja vaše tekuće njege.

Vaši su podaci zaštićeni većim brojem zakona koji su donešeni sa ciljem zaštite zdravstvenih podataka pacijenata, i koji isto tako omogućuju akumuliranje važnih podataka o zdravstvenoj njezi pacijenata, kako bi se osiguralo poboljšanje našeg zdravstvenog sustava.

Organizacija Peninsula Health pridržava se Zakona o privatnosti osobnih podataka pacijenata, koji su donešeni kako bi se osigurala zaštita njihove privatnosti.

Po Zakonu o slobodi informacija (Freedom of Information Act - FOI), pacijenti uglavnom imaju pristup podacima koji se nalaze unutar njihovih zdravstvenih dosjea. Međutim, podaci koji odaju identitet bilo koje druge osobe ili njene adrese, mogu biti izbrisani. Za dodatne informacije o Zakonu o slobodi informacija (FOI), kontaktirajte djelatnika za ova pitanja, na broj telefona 9784 7624.

Dodatne informacije o postupanju sa vašim osobnim podacima, pronaći ćete u brošuri o postupku uknjižbe pacijenata, koju ćete dobiti po primanju u bolnicu.

## **PRIMANJE U BOLNICU:**

### **Pristanak na liječenje**

Poželjno je da sa osobama mlađim od 16 godina za vrijeme njihovog primanja u bolnicu bude netko tko može dati pristanak na potrebno liječenje.

### **Što ponijeti**

Ukoliko niste sa sobom ponijeli sljedeće dokumente, zamolite rođaka ili prijatelja da vam ih donese.

### **Potrebni dokumenti:**

- Pacijenti koji su dali trajnu punomoć (za provođenje određenog medicinskog postupka ili potpisali druge dokumente koji se tiču provođenja medicinskih procedura) trebaju prilikom primanja u bolnicu ponijeti sljedeće dokumente:
- Medicare karticu, knjižicu bolničkog osiguranja, tj. Hospital Insurance Book (ili neki drugi dokaz članstva) ili Health Benefit karticu.

### **Lijekovi - PAŽNJA:**

- Ponesite sve lijekove koje trenutno koristite ili ste koristili tijekom posljednja četiri tjedna
- Podatke o eventualnim alergijama i ukoliko je moguće, karticu sa vašom krvnom grupom.

**Osobni predmeti:**

Možete zamoliti prijatelja ili rođaka da vam donese stvari za osobnu upotrebu, npr:

- pribor za osobnu higijenu (sapuna, brijaćeg aparata, četkice i paste za zube, rupčića itd.) Možete koristiti i električni brijaći aparat, budući da je on niske voltaže.
- pidžamu ili spavaćicu, papuče i ogrtač.
- olovku/kemijsku olovku (za ispunjavanje bolničkog jelovnika).
- nešto novca za novine, poštanske marke, telefon itd.
- djeca mogu ponijeti svoje omiljene igračke i knjige (molimo vas da ih pažljivo označite).
- posebne dude varalice i bočice za hranjanje za bebe (molimo vas da ih pažljivo označite).
- radio/kazetofon na baterije sa slušalicama smije se donijeti u bolnici.

**Što se ne smije donositi u bolnicu-****Električni aparati:**

- npr. televizor, sušilo za kosu ili aparati koji mogu remetiti rad bolničke aparature i koji mogu biti opasni.
- mobiteli, budući da oni također mogu ometati rad bolničke aparature.

**Vrijednosti:**

- **Molimo vas da ne zaboravite da bolnica neće snositi nikakvu odgovornost za vaše osobne stvari ili vrijednosti. Ozbiljno vam naglašavamo da ne donosite veće količine novca ili dragocjenosti poput nakita, u bolnicu.**

**Dodjeljivanje bolničkog kreveta i potencijalno otkazivanje bolničkog smještaja:**

Napomena: bolnica će uvijek pokušati osigurati smještaj svim pacijentima u sobi sa osobama istog spola, ali to ne može jamčiti. Bolnica će učiniti sve što je u njenoj moći da svojim pacijentima osigura diskreciju i privatnost.

Nažalost, ponekad se dešava da je neophodno otkazati ugovorene operacije, kako bi se primili hitni pacijenti. Ove nepredviđene situacije, mogu se desiti iznenada. Kao što ste i sami svjesni, ove su stvari izvan naše kontrole, međutim trudimo se uvijek učiniti sve što je u našoj moći da bi se izbjegli bilo kakvi stresovi ili nepraktičnosti.

Informacije:

Pacijenti imaju pravo imenovati dvije osobe (obično najbliže rođake) koje će bolnica kontaktirati ukoliko dođe do bilo kakvih problema u svezi njihovog napretka ili tretmana. Da bi se izbjegao prevelik priliv telefonskih poziva u bolničku stanicu, pacijenti trebaju imenovati samo jednu osobu koja će zvati bolnicu i informirati se u ime cijele obitelji i prijatelja.

Telefonski brojevi na koje možete dobiti informacije o pacijentima su:

Frankston Hospital 9784 7777

Rosebud Hospital 5986 0666

Mt Eliza Centre 9788 1200.

### **PRIVATNI PACIJENTI:**

Ako imate privatno zdravstveno osiguranje, po primanju u bolnicu možete zatražiti da vas se liječi kao privatnog pacijenta. Dostupna vam je posebna brošura u kojoj je objašnjeno na koji način je moguće dobiti privatnu zdravstvenu njegu u državnoj bolnici. Ako su vam potrebne dodatne informacije, molimo vas, porazgovarajte se svojim liječnikom, glavnom bolničarkom ili svojim privatnim zdravstvenim fondom. Kao privatni pacijent, nećete morati platiti nikakve dodatne troškove. Neće biti nikakvih dodatnih pristojbi, budući da bolnica Frankston posluje prema pravilu "ne naplaćivanja iznad određene sume", za svoje bolničke usluge. Vi ste, u drugu ruku, odgovorni za vaše bolničke i liječničke troškove (uključujući zubarske usluge i proteze).

Obrazac za bolničke pacijente, kojim se određuje vaš državni ili privatni status, obično se ispunjava po primitku u bolnicu. Ukoliko ga vi ili vaš njegovatelj niste u mogućnosti ispuniti odmah po primanju u bolnicu, trebate to učiniti što je prije moguće. Ukoliko ovaj obrazac popunite poslije primanja u bolnicu, tretirat će vas se retroaktivno kao prilvatnog ili društvenog pacijenta, ovisno ovašem izboru, od trenutka primanja u bolnicu.

### **KONTROLA I PREVENTIVA INFEKCIJE:**

Zdravstvena služba Peninsula Health u potpunosti je posvećena sprječavanju zaraza i infekcije, kako kod pacijenata tako i kod osoblja. Mnogi su pacijenti osjetljivi na infekciju, između ostalih uključujući i vrlo stare, vrlo mlade osobe, zbog oslabljenog imunološkog sustava. Također, provođenje određenih medicinskih procedura, poput uvođenja intravaskularnih sredstava, poput IV infuzije, povećava rizik od infekcije. Premda je vjerojatnost da će se to dogoditi vrlo mala i unatoč apsolutnoj pažnji da do toga ne dođe, infekcije se ipak javljaju. Različite procedure nose različitu visinu rizika od infekcije, a to će vam objasniti vaš liječnik. Neke zarazne bolesti u bolnicu donose posjetitelji ili članovi obitelji koji su vam došli u posjet tijekom vašeg boravka u bolnici. Stoga bismo vas molili da osobama koje su bolesne, pogotovo onima koje imaju osip neutvrđenog porijekla (koji bi mogao ukazivati na ospice ili vodene boginje), zaraze dišnog trakta (prehladu, gripu), proljev ili povraćanje (što bi moglo ukazivati na gastroenteritis) kažete da vam ne dolaze u posjete. Molimo vas da posjetitelje koji bi mogli bolovati od zaraza koje bi mogle prijeći na ostale pacijente i osoblje – zamolite da ne dolaze u bolnicu.

### **Higijena ruku:**

Higijena ruku (pranje i dezinfekcija) jedna je od najjednostavnijih mjera za sprječavanje infekcije. Kao djecu su nas učili da moramo prati ruke nakon odlaska na zahod i prije rukovanja hranom. Ove su mjere neophodne kako bi se spriječilo gutanje bakterija koje se nalaze na rukama.

Može se desiti da bakterije koje smo "pokupili" iz okoliša i koje se nalaze na našoj koži, nama samima ne uzrokuju nikakve probleme, dok

istovremeno mogu naškoditi osobama koje su prijemljivije na infekciju. Na mnogim odjelima naše zdravstvene službe, od posjetitelja se traži da operu ruke prije i poslije posjeta pacijentima.

## **POSJETE:**

Pacijenti imaju pravo sami odlučiti žele li primiti posjetitelje i koliko dugo posjetitelji mogu ostati. Također, osoblje može ograničiti posjete ukoliko je to u najboljem interesu pacijenta, a u nekim slučajevima čak i zatražiti od posjetitelja da napusti bolnicu. Sati posjeta na općim odjelima bolnica Frankston i Rosebud su od 14.30-20.00 sati. Na odjelima poput porodiljstva, pedijatrije, koronarne njege, duševne njege, rehabilitacije i skrbi starijih osoba, sati posjeta su drugačiji. Molimo vas nazovite odjel koji vas zanima i raspitajte se koji su sati posjeta ([veza sa stranicom sa dostupnim službama i lokacijama](#)).

## **Kako se ponašati kao razuman i dobronamjieran posjetitelj:**

Svi pacijenti s veseljem očekuju posjete, ali bolesni pacijenti, kao i oni pod jakom medikacijom, umaraju se vrlo brzo, pa morate pripaziti da im ne ugrozite udobnost i zdravlje. Stoga:

- kod pacijenta u isto vrijeme smiju biti samo dva posjetitelja.
- netko mora u svakom trenutku paziti na djecu, koja se moraju prikladno ponašati.
- posjetitelji koji su bili u kontaktu sa oboljelima od zaraznih bolesti (npr. ospica, mumpsa, vodenih boginja) ili koji su prehladeni ili imaju gripu, trebaju odgoditi posjete, sve dok potpuno ne ozdrave.
- posjetitelji trebaju pričati i kretati se tiho, kako ne bi uzrokovali buku.
- pušačima je pušenje u bolnici APSOLUTNO zabranjeno.
- prije nego što se odlučite pacijentu dati lijekove, hranu, piće ili slatkiše, obavezno porazgovarajte sa bolničarkom.
- u dječji odjel ne donosite slatkiše, čokolade, kekse, ili piće.
- od 8.00 do 18.00 sati, na prostoru bolnice se plaća parkiranje. Molimo vas da se pridržavate prometnih i parkirališnih pravila i regulacija.

## **Molimo vas, ne donosite balone!**

Na prostor bolnice Frankston, ili bilo koje druge bolnice koja je u sastavu zdravstvene službe Peninsula Health, pacijentima, posjetiteljima i osoblju, zabranjeno je donositi balone od lateksa (gume), što je dio interne politike službe Peninsula Health, usmjerene ka trajnom osiguravanju sigurnog okoliša za sve pacijente. Povećana uporaba lateksa koji je zastupljen u velikom broju proizvoda koji se često koriste unutar društvene zajednice, dovela je kod nekih osoba do povećane osjetljivosti na ovaj materijal. Simptomi mogu biti blagi (poput iritacije očiju), ili pak vrlo ozbiljni (poput kome i smrti). Ako pacijentu namjeravate donijeti balon, onda on mora biti napravljen od aluminijske folije.

## **KAKO MOŽETE POMOĆI ZDRAVSTVENOJ SLUŽBI PENINSULA HEALTH:**

U Frankston bolnici, svake godine se liječi više od 100,000 pacijenata, zbog čega često moramo mijenjati bolničku aparaturu. Dapače, zbog naglog napretka u tehnologiji, uvijek moramo kupovati novu bolničku aparaturu.

Državna Vlada određuje budžet za nabavku medicinske opreme. Društvena zajednica kroz dobrovoljne priloge može također pomoći bolnici u kupovini dodatne medicinske aparature.

Dobrovoljni prilozi za organizaciju Peninsula Health su u potpunosti oslobođeni poreza i njihov se primitak potvrđuje pismeno. Ukoliko želite poslati dobrovoljni prilog, možete to učiniti na adresu:

Healthy Community Fund,  
Peninsula Health,  
PO Box 52,  
Frankston, 3199.

Također, možete ostaviti trajan poklon društvenoj zajednici, kroz oporučnu ostavštinu organizaciji Peninsula Health . Vaš pravnik može sastaviti tekst koji se može unijeti u oporuku ili vam u tome može pomoći Jedinica za odnose sa zajednicom, zdravstvene organizacije Peninsula Health, na broj telefona 9784 7821.

Možda ćete se, kroz naš prijateljski tim dragovoljaca, poželjeti osobno uključiti u bolničke aktivnosti i sakupljanje dobrovoljnih priloga. Grupe dobrovoljaca uključuju sljedeće organizacije: Pink Ladies Auxiliary, Men's Auxiliary, Frankston Hospital Library Auxiliary i Carrum Auxiliary. Ove grupe pružaju praktičnu pomoć bolnici i njihovi članovi, kroz sakupljanje dobrovoljnih priloga i aktivnosti unutar bolnice, često sklapaju doživotna prijateljstva.

Ako ste član sportskog kluba ili hobi-društva, možete zamoliti svoju grupu da organizira dan sakupljanja dobrovoljnih priloga za bolnicu.

Ako želite saznati više o mogućnostima sakupljanja dobrovoljnih priloga, o samoj bolnici, zdravstvenim pitanjima ili općenito o organizaciji Peninsula Health, molimo vas, nazovite Jedinicu za odnose sa zajednicom na broj 9784 7821 i naše novine "Peninsula Pulse" će se vam slati poštom (besplatno) dva puta godišnje.

# Prava i obveze

Vaša prava su:

## **Pravo pristupa**

- širokom spektru društvenih zdravstvenih službi
- liječenju na osnovu kliničke potrebe, bez obzira na vaše zdravstveno osiguranje ili mogućnost plaćanja
- vašim zdravstvenim podacima

## **Pravo izbora**

- na privatno ili društveno liječenje, po vlastitoj želji

## **Pravo na informacije**

- o vašem liječenju i drugo stručno mišljenje, ukoliko ga želite
- o tome tko će vas liječiti i na to da vas se obavijesti ukoliko je vaše liječenje i njega dio obuke studenata ili istraživačkog rada
- o koracima koji su poduzeti da bi se poboljšala vaša sigurnost i kvaliteta zdravstvene njege.

## **Pravo na privatnost i osobno dostojanstvo**

- na njegu sa respektom, te poštivanjem vašeg digniteta i privatnosti
- na primanje usluga pruženih na kulturološki adekvatan način
- na korištenje akreditiranog tumača

## **Pravo na sigurnost**

- na liječenje i njegu u sigurnoj okolini

## **Pravo na povjerljivost**

- očekivati da će se vaši zdravstveni podaci čuvati u tajnosti



- odbiti pružanje vaših osobnih zdravstvenih podataka drugima

### **Pravo na donošenje odluka**

- na sudjelovanje u donošenju odluka koje se tiču vašeg zdravlja i liječenja
- na sudjelovanje u odlučivanju i dobivanje informacija o svom otpuštanju iz bolnice

### **Pravo na raspitivanje i ulaganje žalbi**

- na mogućnost razgovora i postavljanja pitanja koja se tiču vaše zdravstvene njege
- na ulaganje žalbe nezavisnoj organizaciji

Vaše odgovornosti su:

### **Suradnja**

- sa svojim zdravstvenim timom, prvenstveno kroz pružanje uvida o vlastitom zdravlju i svemu što može djelovati na vaše liječenje, oporavak ili boravak u bolnici

### **Pristojno ponašanje**

- biti uvijek pristojni i poštivati druge osobe na liječenju, posjetitelje i članove medicinskog tima.

### **Okolina**

- sudjelovati u zaštiti i očuvanju okoliša, pazeći na nivo buke, te izbjegavajući konzumiranje alkohola, opojnih droga i pušenje na bolničkom prostoru.

