

Peninsula Health - Informazioni per i pazienti

Traduzione in italiano

Riguardo a Peninsula Health

Peninsula Health è il maggior fornitore di servizi d'assistenza sanitaria operante nelle aree metropolitane e rurali della Mornington Peninsula in Victoria.

Noi forniamo un'ampia gamma di servizi, dall'ostetricia all'assistenza agli anziani, riabilitazione, pronto soccorso e cure intensive, oncologia, servizi psichiatrici e Ospedale in Casa (Hospital in the Home) (HITH).

Oltre a fornire servizi di assistenza sanitaria accessibili e di qualità, siamo anche un ospedale d'insegnamento, e da tempo diamo il nostro contributo alla ricerca medica.

Poiché gli ospedali di Frankston e di Rosebud sono ospedali d'addestramento, è possibile che durante la tua permanenza in una delle nostre strutture qualcuno dei compiti d'assistenza quotidiani venga eseguito da dottori tirocinanti, sotto la supervisione di personale medico esperto. Alcune delle attività di cura e assistenza nei tuoi confronti potranno anche venire eseguite da studenti infermieri e di sanità associata sotto supervisione.

Pur avendo molti impianti situati in più luoghi diversi, la nostra organizzazione è strutturata in modo da offrire un'assistenza sanitaria integrata fornendo alla comunità un'ampia gamma di servizi coordinati.

Servizio interpreti di Peninsula Health

Peninsula Health è fortemente impegnata nel prestare assistenza a pazienti provenienti da un retroterra linguistico e culturale differente.

Circa il 10 per cento dei nostri pazienti sono nati in un Paese diverso dall'Australia. Per questa ragione Peninsula Health fornisce un Servizio Prenotazione Interpreti che è a disposizione di tutti i pazienti. Un servizio centralizzato di prenotazione degli interpreti è stato introdotto nel 2001. L'adozione di questo servizio ha portato ad un aumento dell'uso di interpreti in tutta Peninsula Health, e ha fornito una migliore comprensione dei bisogni della nostra comunità dal punto di vista della lingua.

Le lingue richieste più di frequente a Peninsula Health sono:

- Italiano
- Greco
- Croato
- Auslan (linguaggio di segni)
- Spagnolo e cinese
- Dari (Afganistan)
- Arabo

Come prenotare un interprete

Il Dipartimento di assistenza sociale di Peninsula Health coordina il servizio di prenotazione degli interpreti presso l'ospedale di Frankston. Gli interpreti sono a disposizione 24 ore su 24, 7 giorni alla settimana, sia per interventi in loco che per interpretariato telefonico per tutte le strutture di Peninsula Health.

I DIRITTI e LE RESPONSABILITA' DEI PAZIENTI:

L'assistenza sanitaria è un rapporto di collaborazione tra il personale di assistenza sanitaria e te. Per ottenere il massimo da questo rapporto di collaborazione è importante che tu legga le seguenti informazioni.

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

COMPLIMENTI, COMMENTI E PREOCCUPAZIONI:

Peninsula Health è lieta di ricevere i tuoi complimenti, commenti e preoccupazioni sull'assistenza o i servizi da te ricevuti. Il tuo feedback ci può aiutare a migliorare in continuazione i nostri servizi erogati nei tuoi confronti. Sondaggi sul grado di soddisfazione dei pazienti vengono condotti regolarmente, e potresti, volendo, compilare un questionario.

Informaci, per favore, se non sei contento di qualcosa. Siamo lieti di ricevere del feedback che ci permetta di migliorare in continuazione la qualità della nostra assistenza. Se noi non abbiamo tenuto fede alle tue aspettative, ti raccomandiamo prima di tutto di discutere delle tue preoccupazioni con l'infermiere responsabile del tuo reparto o con il tuo specialista.

Se non ti ritieni ancora soddisfatto, o ti sentiresti più a tuo agio a parlare con qualcun altro, non esitare a metterti in contatto col nostro personale per le Relazioni coi Clienti all'interno 7298. Ti assicuriamo che non ci sarà alcun effetto sull'assistenza che riceverai anche se esprimerai le tue preoccupazioni.

Dopo essere stato dimesso potresti volere scrivere all'Ufficio relazioni coi Clienti (Customer Relations Office) all'indirizzo postale PO Box 52, Frankston, 3199 o telefonare all'ospedale al 9784 7298 per avere informazioni o assistenza. Le questioni che solleverai verranno trattate in maniera confidenziale e saranno investigate nella loro interezza, possibilmente entro 21 giorni.

Se vuoi inoltrare ulteriormente le tue preoccupazioni, il Commissario per i Servizi sanitari (Health Services Commissioner) è anche Difensore civico (Ombudsman) del Victoria sulla Sanità. Se credi che le tue preoccupazioni non siano state prese in considerazione in modo adeguato, puoi contattare:

The Health Services Commissioner

Level 30, 570 Bourke Street
Melbourne, 3000

Telefono: 8601 5200 oppure
Chiamata gratuita: 1800 136 006 (Residenti rurali).

LE TUE INFORMAZIONI:

Quando diventi un paziente di Peninsula Health, viene formata una cartella che contiene il tuo nome, indirizzo, i dettagli su come contattarti, la tua malattia e i risultati della terapia a cui sei stato sottoposto. Ogni volta che hai accesso ad un servizio che fa parte di Peninsula Health, nuove informazioni vengono aggiunte alla tua cartella. Queste informazioni aiutano a pianificare la tua assistenza e terapia, permettono una rapida identificazione delle terapie che è probabile che siano sicure ed efficaci, riducono l'eventualità che vengano ripetuti esami già effettuati, e aiutano a dare continuità all'assistenza.

Queste informazioni sono protette grazie ad una serie di leggi emanate per proteggere la riservatezza delle informazioni sull'assistenza sanitaria dei pazienti, e per permettere la raccolta di importanti informazioni sull'assistenza sanitaria che faciliteranno l'adozione di miglioramenti nei nostri sistemi assistenziali sanitari.

Peninsula Health si conforma a quanto disposto dalle Leggi sulla Riservatezza delle Informazioni e sulle Cartelle sanitarie, che sono in vigore per proteggere le informazioni personali.

Ai sensi della Legge sulla Libertà d'Informazione (Freedom of Information Act) (FOI), i pazienti hanno generalmente diritto ad avere accesso alle informazioni contenute nelle cartelle cliniche. Tuttavia, le informazioni che identificano qualsiasi altra persona o rivelano il suo indirizzo possono venire cancellate. Per ulteriori dettagli sul FOI, mettiti in contatto con il Funzionario FOI al 9784 7624.

Ulteriori informazioni riguardo alle tue informazioni personali sono disponibili nell'opuscolo sulle Procedure di Registrazione dei pazienti, che è a tua disposizione al momento del ricovero.

PROCEDURE PER IL RICOVERO:

Consenso:

Sarebbe meglio che i minori di 16 anni d'età vengano accompagnati da un genitore o tutore, in modo che quest'ultimo possa rilasciare idoneo consenso alla terapia.

Che cosa portare-

Se non hai portato con te i seguenti documenti, fatteli portare da un parente o un amico.

Documenti:

- I pazienti che hanno una Procura permanente (terapie mediche o altri documenti riguardanti le procedure) dovrebbero portare questi documenti al momento del ricovero.

- Tessera Medicare, Libretto Assicurazione ospedaliera (o altra prova della propria iscrizione) oppure Tessera Benefici sanitari (Health Benefit Card).

Medicine – ATTENZIONE:

- Tutte le medicine che stai prendendo attualmente o che hai preso nelle ultime quattro settimane.
- Dettagli su qualsiasi allergia o sensibilità e la tessera del Gruppo sanguigno se possibile.

Effetti personali:

Potresti volere che un amico o un parente ti porti i tuoi effetti personali.

- Articoli da toeletta (sapone, rasoio, spazzolino, dentifricio, fazzoletti ecc.) I rasoi elettrici sono ammessi, dato che funzionano a bassa tensione.
- Indumenti per la notte, pantofole e vestaglia.
- Penna o matita (per compilare i menù).
- Un po' di denaro per giornali, francobolli, chiamate telefoniche ecc.
- I bambini possono portare con sé i loro giocattoli e libri preferiti (si prega di etichettarli con cura).
- I bebè possono avere ciucci, tettarelle e biberon speciali (si prega di etichettarli con cura).
- Sono permessi radio/mangianastri a batteria con auricolari.

Cosa non portare-

Elettrodomestici:

- Es. televisione, asciugacapelli ecc. che possono interferire con le attrezzature mediche e possono essere pericolosi.
- Telefoni cellulari che anch'essi possono interferire con le attrezzature mediche.

Oggetti di valore:

- **Ti preghiamo di notare che l'ospedale non si assume alcuna responsabilità relativa i tuoi oggetti personali o di valore. Ti consigliamo caldamente di non portare con te forti somme di denaro od oggetti di valore come gioielli ecc.**

Assegnazione dei letti e potenziali cancellazioni:

L'ospedale cerca di accomodare i pazienti in stanze con altri pazienti dello stesso sesso ma non è in grado di garantire ciò in ogni occasione. Verrà compiuto ogni sforzo per mantenere la discrezione e la privacy.

Sfortunatamente, sarà a volte necessario cambiare la data e l'ora delle tue operazioni in programma, per potersi occupare dei pazienti del pronto soccorso. Ciò potrà accadere con un preavviso molto breve. Come puoi ben capire, queste circostanze sfuggono al nostro controllo, ma verrà fatto comunque tutto sarà ragionevolmente possibile per evitare inconvenienti.

Richieste d'informazioni:

I pazienti possono designare due persone (di solito parenti prossimi) che potranno venire contattati nel caso che sorga qualche preoccupazione riguardo ai loro progressi e alla loro terapia. Per evitare che un numero eccessivo di chiamate passi attraverso la postazione degli infermieri, i

pazienti dovrebbero designare una sola persona che faccia da intermediario, incaricata per conto degli amici e famigliari di chiedere all'ospedale qualsiasi tipo d'informazione.

I numeri telefonici per avere informazioni sui pazienti sono:

Ospedale di Frankston 9784 7777

Ospedale di Rosebud 5986 0666

Centro di Mt Eliza 9788 1200.

PAZIENTI PRIVATI:

Se hai un'assicurazione sanitaria privata, al momento del ricovero potrai scegliere di venire trattato come un paziente privato. Un opuscolo separato è a disposizione sul trattamento riservato ai pazienti privati in un ospedale pubblico. Per suggerimenti ulteriori, puoi parlarne col medico curante, l'infermiere di turno o il fondo sanitario. Come paziente privato non dovrai pagare alcuna tariffa di franchigia. Non ci sono 'spese ulteriori da sborsare' poiché l'ospedale di Frankston adotta per i servizi ospedalieri la linea di condotta di 'non addebitare al di sopra delle tariffe programmate'. Sarai, comunque, responsabile per i tuoi conti d'ospedale e medici (compresi quelli dentistici e per le protesi).

Il modulo del degente (inpatient form), che designa il tuo status come paziente pubblico o privato, viene solitamente compilato al momento del ricovero. Se tu o il tuo accompagnatore non siete in grado di compilare il modulo in quel momento, dovrete farlo al più presto. Se i moduli che ti riguardano vengono completati dopo che sei stato ricoverato, la tua scelta di rimanere in ospedale come paziente privato avrà validità retrospettiva fin dal momento del ricovero.

PREVENZIONE e CONTROLLO DELLE INFEZIONI:

Peninsula Health è impegnata nella prevenzione della trasmissione delle infezioni tra i pazienti, il personale e i visitatori. I giovanissimi, i molto anziani e molti altri pazienti sono maggiormente a rischio di contrarre infezioni a causa dei loro sistemi immunitari indeboliti.

Ci possono anche essere rischi d'infezione associati ad alcune procedure come l'inserimento di dispositivi intravascolari (IV fleboclisi) o alle operazioni chirurgiche. Anche se questi rischi d'infezione sono molto contenuti, e viene compiuto ogni sforzo per prevenirli tramite rigide misure di controllo della qualità, essi possono comunque verificarsi. Differenti procedure sono associate con differenti livelli di rischio d'infezione, e ti verranno spiegate dal tuo dottore.

Alcune infezioni possono essere introdotte negli ospedali dai famigliari o dai visitatori che vengono a trovarti durante la tua permanenza.

Chiediamo la tua assistenza nello scoraggiare le visite di coloro che possono non star bene, in particolare di chiunque abbia eruzioni cutanee di origine sconosciuta (si potrebbe trattare di morbillo o varicella), infezioni al tratto respiratorio (raffreddori, influenza), diarrea e/o vomito (si potrebbe trattare di gastroenterite).

Ti preghiamo di scoraggiare i visitatori che possono soffrire di una malattia infettiva, che potrebbe venire trasmessa ad altri pazienti vulnerabili o al personale.

Igiene delle mani:

L'igiene delle mani (cioè lavarsi o disinfettarsi le mani) è una delle misure più semplici per aiutare a prevenire la trasmissione delle infezioni. A tutti noi, da bambini, è stato insegnato di lavarci le mani dopo essere andati al gabinetto e prima di maneggiare e preparare gli alimenti. Ciò per prevenire l'ingestione dei germi che possono trovarsi sulle mani. A volte i germi che portiamo con noi sulla pelle o che raccogliamo dall'ambiente, anche se non ci danno problemi, possono però causare danni alle persone che si trovano in ospedale, dato che sono più vulnerabili alle infezioni. In molte aree del servizio sanitario i visitatori vengono incoraggiati a lavarsi le mani prima e dopo avere visitato i pazienti, in modo da aiutare a prevenire la trasmissione delle infezioni.

VISITE:

I pazienti hanno il diritto di decidere se accettare o meno le visite, e la loro durata. Il personale può anche decidere che è nell'interesse del paziente limitare le visite, e in tali circostanze può chiedere ai visitatori di andare via. Gli orari di visita nei reparti generali degli ospedali di Frankston e Rosebud vanno dalle 14:30 alle 20:00. Ci sono orari differenti per i reparti di ostetricia, pediatria, cura coronarica, per i servizi psichiatrici e presso i centri di Riabilitazione e Assistenza agli anziani. Mettiti in contatto con la particolare sede o servizio che ti interessa per avere conferma degli orari di visita. ([link to services and locations page](#)).

Come essere un buon visitatore:

I pazienti attendono con ansia i visitatori, ma coloro che non stanno bene o sono sotto medicazione si stancano facilmente perciò, per il loro comfort e sicurezza, ti chiediamo di osservare le seguenti regole:

- Solo due visitatori per volta per ogni paziente.
- I bambini devono essere sorvegliati e comportarsi in modo appropriato.
- I visitatori che sono stati in contatto con malattie infettive (es. morbillo, orecchioni, varicella) o soffrono dei sintomi del raffreddore o dell'influenza dovrebbero posporre la loro visita fino a quando non si saranno completamente ripresi.
- I visitatori dovrebbero parlare e spostarsi quietamente per ridurre i livelli di rumore.
- Osserva rigidamente la regola di NON fumare.
- Prima di dare al paziente medicine, cibo, bevande o dolci, controlla sempre con l'infermiere diplomato.
- Non portare dolci, cioccolatini, biscotti o bevande nel reparto dei bambini.
- Si applicano delle tariffe per parcheggiare nelle zone apposite dell'ospedale dalle 8:00 alle 18:00. Ti preghiamo di rispettare le norme di parcheggio e del traffico.

Niente palloncini, per piacere:

Nell'ambito dei continui sforzi di Peninsula Health per assicurare un ambiente sicuro per i pazienti, i visitatori e il personale, i palloncini di

lattice (gomma) non sono permessi nell'ospedale di Frankston o in qualsiasi altra sede di Peninsula Health. L'incremento nell'uso di lattice in un'ampia gamma di prodotti in tutta la comunità ha provocato in alcune persone lo sviluppo di sensibilità agli allergeni naturali di questo materiale. I sintomi dell'allergia al lattice possono andare da reazioni leggere (occhi irritati) a reazioni gravi (coma e morte). Se vuoi regalare un palloncino a un paziente, assicurati che sia fatto solo con carta stagnola.

COME PUOI AIUTARE PENINSULA HEALTH:

Ogni anno più di 100.000 pazienti ricevono assistenza all'ospedale di Frankston. Abbiamo continuamente bisogno di sostituire le attrezzature esistenti e, con i rapidi progressi della tecnologia, di acquistare nuove apparecchiature.

Il governo statale fornisce uno stanziamento da destinare alle attrezzature per l'ospedale. La comunità, tramite donazioni, ha aiutato l'ospedale ad acquistare attrezzature aggiuntive.

Le donazioni a Peninsula Health sono completamente deducibili dalle tasse e per esse viene rilasciata ricevuta scritta. Se vuoi fare una donazione, puoi spedirla a:

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

Potresti voler concedere un dono duraturo alla tua comunità tramite un lascito in favore di Peninsula Health nel tuo testamento. La formulazione più appropriata del lascito può essere concordata tramite il tuo procuratore o mettendosi in contatto con l'Unità per le Pubbliche relazioni (Public Relations Unit) presso Peninsula Health al 9784 7821.

Potresti voler essere coinvolto in prima persona nelle attività dell'ospedale e negli sforzi per raccogliere fondi, unendoti alla nostra amichevole squadra di volontari. Tra i gruppi di volontari vi sono le Signore in Rosa Ausiliarie (Pink Ladies Auxiliary), gli Uomini Ausiliari, gli Ausiliari della Biblioteca dell'ospedale di Frankston e gli Ausiliari di Carrum. Questi gruppi forniscono aiuto all'ospedale dal punto di vista pratico e i loro membri formano amicizie durature grazie a manifestazioni di raccolta fondi e attività in loco.

Se appartieni ad un club sportivo, ad un club legato ad un hobby o a un club di un servizio, puoi chiedere al tuo gruppo di dedicare una giornata di raccolta fondi per l'ospedale.

Per saperne di più su questi gruppi, sulle manifestazioni di raccolta fondi, sull'ospedale, su questioni di tipo sanitario o su Peninsula Health in generale, puoi metterti in contatto con l'Unità per le Pubbliche relazioni al 9784 7821 per farti recapitare (gratuitamente) due volte all'anno la nostra newsletter, *Peninsula Pulse*.

Diritti e responsabilità

I tuoi diritti sono:

Accesso

- Avere accesso a un'ampia gamma di servizi sanitari pubblici
- ricevere cure sulla base delle necessità terapeutiche anche se non hai un'assicurazione sanitaria privata e indipendentemente dalla tua capacità di pagare
- avere accesso ai tuoi dati sanitari

Scelta

- scegliere se vuoi venire curato come paziente pubblico o privato

Informazioni

- ricevere informazioni sulla tua assistenza sanitaria e, se lo desideri, una seconda opinione da parte di un medico
- sapere chi ti fornirà assistenza ed essere informato se l'assistenza o le cure che ricevi fanno parte di un qualche programma di addestramento per studenti o di ricerca.
- ricevere informazioni sui passi intrapresi per migliorare la sicurezza e la qualità dell'assistenza

Privacy e dignità

- venire trattato con rispetto dignità e considerazione per la tua privacy
- i servizi saranno forniti in modo da tenere conto delle varie sensibilità culturali
- avere accesso ad un interprete accreditato

Sicurezza

- cure e assistenza in un ambiente sicuro

Riservatezza

- aspettarsi che tratteremo le tue informazioni sanitarie in modo riservato
- rifiutarsi di divulgare le informazioni sanitarie ad altri

Processo decisionale

- partecipare al processo decisionale riguardante le tue cure e assistenza
- partecipare alle decisioni e ricevere informazioni relative alla tua dimissione

Problemi

- avere l'opportunità di discutere di qualsiasi domanda che tu possa avere riguardo all'assistenza sanitaria che ti riguarda.
- Inoltrare reclamo presso un'apposita organizzazione indipendente

Le tue responsabilità sono:

Cooperazione

- lavorare insieme alla squadra di operatori che ti cura fornendo informazioni pertinenti sulla tua salute e su circostanze che possono influenzare la tua terapia, guarigione o permanenza in ospedale.

Comportamento

- essere cortese e rispettoso con le altre che ricevono le cure, coi visitatori e coi membri della squadra d'assistenza sanitaria.

Ambiente

- contribuire a stabilire un ambiente sicuro e confortevole riguardo al rumore, all'alcol, al fumo e alle droghe illecite