



Royal Perth Hospital

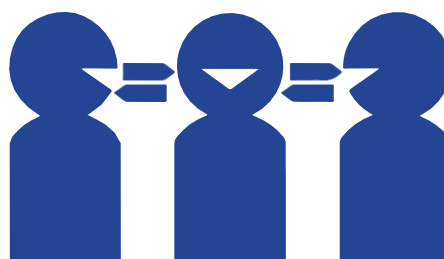
Bệnh nhân và Người chăm sóc

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 hạn về chăm sóc sức khỏe của quý vị.....	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 Bệnh viện Royal Perth.....	13
● Thông tin chung và cơ sở vật chất	14-17
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	18-19
● Lời ghi ơn Tổ Quốc.....	20
● Đến nằm viện ở Bệnh viện Royal Perth	21
● Cách đưa ý kiến phản hồi về sự chăm sóc quý vị.....	22-23
Ý kiến phản hồi của người tiêu dùng	

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





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 Aishwarya
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

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

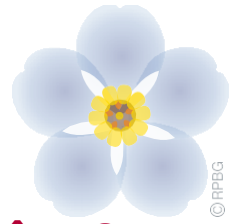
Quyền riêng tư

- 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:

- › Đối 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 thèm 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 thâm 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 viện.

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 quý vị cần gì

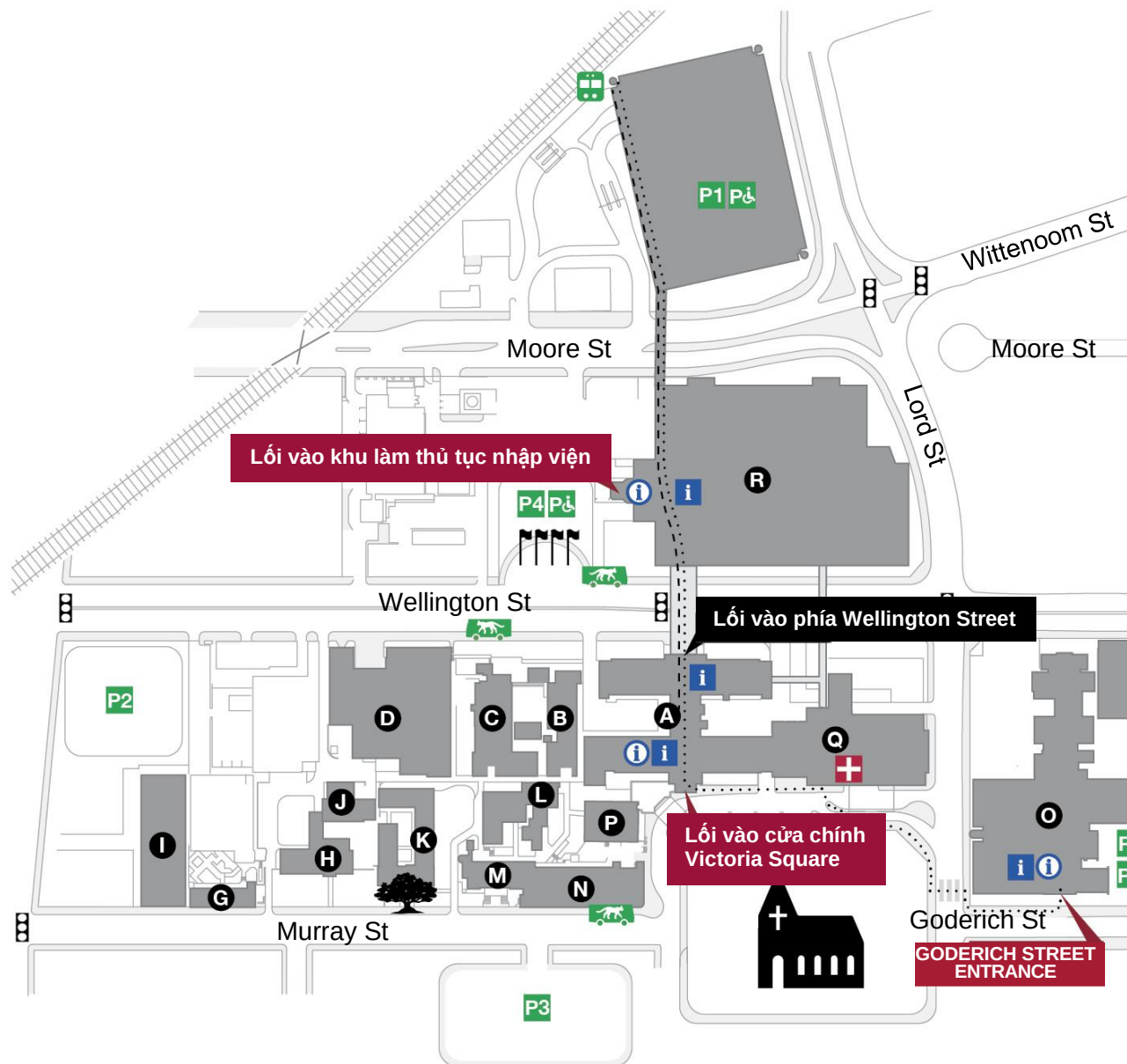
- › Tên/cách xưng hô quý vị dùng
- › Ngôn ngữ của quý vị
- › Các nhu cầu về ăn uống.
- › Sức khỏe tâm linh
- › Sức khỏe văn hóa
- › Giác quan (nghe, nhìn)
- › Dụng cụ đặc biệt.

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.



Bệnh viện Royal Perth



Legend

- A** Tòa nhà A (Tòa nhà hướng Nam)
 - B C** Tòa nhà Nicolay
 - D** Tòa nhà Ferguson
 - G** 50 Murray House
 - H J** Ainslie House
 - I** Tòa nhà I
 - K** Kirkman House
 - M N** Colonial House
 - Q** Tòa nhà Q
 - P** Milligan House
 - R** Tòa nhà R (Tòa nhà phía Bắc)
 - O** Tòa nhà O (Goderich Street)
 - Khu cấp cứu
 - Cây sung Moreton Bay
 - Đi bộ từ bãi đậu xe P1 tới Tòa nhà A 4-6 phút
 - Đi bộ từ bãi đậu xe P1 tới Tòa nhà O 6-10 phút
 - Trạm xe buýt CAT
 - P1** P1 Chỗ đậu xe – Bệnh viện Royal Perth
 - P2** P2 Chỗ đậu xe – Pier Street
 - P3** P3 Chỗ đậu xe – Thành phố Perth
 - P4** P4 Chỗ đậu xe – Bệnh viện Royal Perth
 - P5** P5 Chỗ đậu xe – Bệnh viện Royal Perth
 - P&** Chỗ đậu xe – ACROD
 - Nhà Ga – McIver Street
 - Thông tin – quầy tiếp tân
 - Thông tin – màn hình tìm đường
- Có thể tìm thông tin chi tiết khác qua màn hình tìm đường ở:
- Tòa nhà A - Lầu 3 (cửa vào chính) và Lầu 2
 - Tòa nhà R – Lầu 2 và Lầu 3 Tòa nhà D

Thông tin chung và cơ sở vật chất

Tại bệnh viện



Quầy thăm hỏi về bệnh nhân

Gia đình và bạn bè có thể gọi số tổng đài là 9224 2244 – và cung cấp họ tên đầy đủ của quý vị để được kết nối đến khu bệnh nhân nơi quý vị đang lưu trú, hoặc, gọi số điện thoại bên cạnh giường của quý vị qua số 9224 5600 và bấm số bệnh nhân gồm 10 số (tìm thấy trên vòng đeo ở cổ tay quý vị).

Quầy lễ tân

Có hai quầy lễ tân và các màn hình tìm đường ở lối ra vào Victoria Square và lối ra vào Bãi đậu xe Moore St.



Trung tâm Sức khỏe Toàn diện

Trung tâm cam kết cung cấp các dịch vụ sức khỏe toàn diện có sự thông cảm và chăm sóc mục vụ cho các bệnh nhân và người thân của họ.

- › Địa Điểm: Nhà thờ nhỏ ở Tòa nhà B, lầu 3 và phòng cầu nguyện Hồi giáo nằm ở tầng trệt của Ainslie House.
- › Liên hệ: Hãy gọi tổng đài bằng cách nhấn đường dây phụ 91 từ trong bệnh viện hay số 9224 2482 để liên lạc giáo sĩ có thẩm quyền của đội Sức khỏe toàn diện.



Máy rút tiền ATM 24 trên 24

- › Địa Điểm: Tòa nhà A, lầu 3, cầu vượt cho người đi bộ Wellington St

Máy bán hàng

- › Địa Điểm: Tòa nhà A, lầu 3, cầu vượt cho người đi bộ Wellington St



Cửa hàng Bạn hữu

- › Địa Điểm: Tòa nhà A, lầu 3 gần lối ra vào Victoria Square. Điện thoại: 9224 2084
- › Giờ: 8.30 giờ sáng – 7.30 giờ tối (thứ hai tới thứ sáu) 7:30 giờ sáng – 5 giờ chiều (thứ bảy).



Newsagency (including dry cleaning)

- › Location: A-block, Level 3, near the cafeteria Phone: 9224 2933.
- › Hours: 7am - 5:30pm (Monday to Friday) 7:30am - 5pm (Saturday).



Quán ăn Victoria's Cafeteria (thức ăn và thức ăn nhẹ)

- › Địa Điểm: Tòa nhà A, lầu 3, cầu vượt cho người đi bộ Wellington St
- › Giờ: 6.30 giờ sáng đến 7.30 giờ tối

Tại khu bệnh nhân



Giờ phục vụ bữa ăn

- › Bữa sáng: 7 giờ sáng
- › Bữa trưa: 12 giờ trưa
- › Bữa tối: 5 giờ chiều



Giờ thăm viếng

- › 10 giờ sáng – 7 giờ tối. Các giờ thăm viếng có thể thay đổi tùy theo thông báo hiện hành của chính phủ. Để biết thêm hãy nói chuyện với nhân viên.



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 bấm #41 để có thêm thông tin.



Điện thoại

- › Tất cả các điện thoại bên cạnh giường có thể nhận cuộc gọi mà không có phí.
- › Bấm #41 để nạp tiền vào điện thoại của quý vị để gọi.
- › Có các điện thoại công cộng ở lầu 3 gần lối ra vào Victoria Square.

Chuyên chở



Chỗ đậu xe

- › Đậu xe có phí ở bãi đậu xe nhiều tầng ở Moore St, khỏi Lord Street.
- › Đậu xe có phí ở bãi đậu xe ở Victoria Square, Goderich St, Lord St và Wellington St.
- › Có ít chỗ đậu xe thời gian ngắn miễn phí ở lối vào Khu cấp cứu.
- › Có một khu 'thả và đón người' ở ngoài lối vào Victoria Square – chỉ đậu 15 phút.
- › Có ít chỗ đậu xe ACROD (cho người tàn tật) ở tầng trệt và ở lầu 3 của bãi đậu xe Wilsons nhiều tầng trên Moore Street.
- › Ở Victoria Square cũng có một vài chỗ đậu xe ACROD (cho người tàn tật).
- › Đây chỉ là thông tin hướng dẫn – xin đọc kỹ tất cả các biển hiệu.



Phương tiện Giao thông Công cộng

- › Nhà ga McIver đưa hành khách đến thẳng Bệnh viện Royal Perth qua bãi đậu xe nhiều tầng ở lầu 3.
- › Ở ngay trên Wellington Street có mấy trạm xe buýt.
- › Ở lối ra vào Victoria Square có các giá đựng thời gian biểu hoặc quý vị có thể lấy thời gian biểu bằng cách gọi Đường dây Thông tin Transperth (13 62 13) hoặc truy cập trang mạng Transperth.



Bến tắc-xi

- › Victoria Square (bên ngoài lối ra vào chính của bệnh viện): qua Tòa nhà A Block, Lầu 3.
- › Lord Street (bên ngoài lối ra vào của Khu Cấp cứu): qua Tòa nhà Q, Lầu 3.
- › Nếu cần, có các điện thoại tự động gọi tắc-xi nằm ở phía bên trong của các lối ra vào.



Dịch vụ tình nguyện chuyên chở bệnh nhân

- › Hãy gọi tình nguyện viên qua số 9224 2054 để có thông tin về dịch vụ này.
- › Dịch vụ tình nguyện chuyên chở được cung cấp bởi các tình nguyện viên, dành cho bệnh nhân phải đến các phòng khám bệnh nhân ngoại trú RPH mà không sử dụng được phương tiện giao thông công cộng, không thể trả tiền đi tắc-xi, không có ai chở giúp họ, và có các cuộc hẹn khám bệnh ít nhất mỗi 6 tuần.
- › Hãy liên hệ nhân viên điều phối dịch vụ tình nguyện chuyên chở qua số 9224 2054 để có thêm thông tin.

Wi-fi miễn phí dành cho bệnh nhân



Để giúp quý vị giữ kết nối, tại Bệnh viện Royal Perth có dịch vụ wi-fi miễn phí để gia đình và bệnh nhân, gia đình và khách đến thăm có thể truy cập mạng.

Dịch vụ Wi-Fi:

- › Không cần mật khẩu để kết nối
- › Có thể truy cập hầu hết các thiết bị có chức năng Wi-Fi.

Sử dụng mạng lưới

- › Đảm bảo quý vị đã mở Wi-Fi (dưới phần cài đặt).
- › Tìm kiếm mạng 'HEALTH – Patient' trong phần cài đặt Wi-Fi và chọn 'Connect'.
- › Một cửa sổ mới sẽ mở ra với Điều khoản và Điều kiện Sử dụng.
- › Đọc kỹ các điều khoản và điều kiện, và chấp nhận nếu quý vị đồng ý.
- › Bây giờ quý vị đã được kết nối với dịch vụ Wi-Fi miễn phí và có thể vào trình duyệt mạng qua trình duyệt thường dùng của mình như Google hay Safari. Nếu từ chối quý vị sẽ không được phép sử dụng mạng lưới, như vậy quý vị sẽ không được kết nối với mạng lưới.

Trách nhiệm và sử dụng đúng cách

Trước khi được phép sử dụng, người dùng phải đồng ý với các điều khoản và điều kiện kết nối trong đó có trình bày những cách dùng chấp nhận được và không chấp nhận được là như thế nào. Truy cập không dây phải được dùng một cách công bằng và ý thức đến cộng đồng. Dịch vụ Y tế Đông Nội thành (East Metropolitan Health Service - EMHS) dành toàn quyền giới hạn hay chặn các trang web nào và/hoặc nội dung được xem là không thích hợp.

Câu hỏi thường gặp

Nếu tôi gặp khó khăn với việc kết nối thì sao?

Nhân viên của bệnh viện tập trung lo các công việc lâm sàng và công việc khác và không thể cung cấp sự trợ giúp hay hỗ trợ kỹ thuật cho vấn đề Wi-Fi. Nếu quý vị gặp khó khăn kết nối dịch vụ Wi-Fi miễn phí, hoặc muốn cung cấp ý kiến phản hồi hãy gửi email cho chúng tôi tại DDI@health.wa.gov.au.

Những trang web nào là những trang không xem được và tại sao?

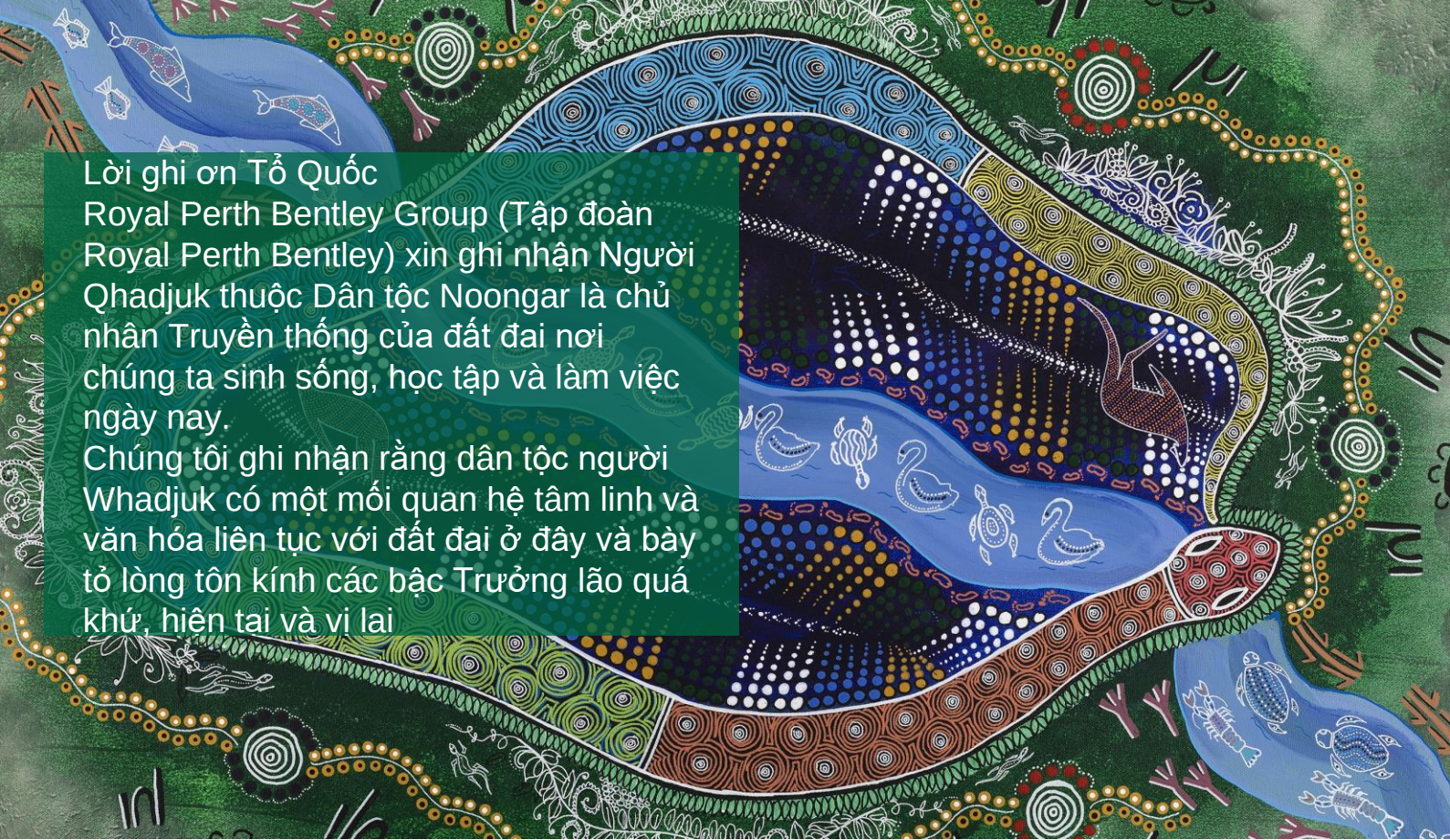
Wi-Fi dành cho bệnh nhân có giới hạn và chỉ để dùng cho trình duyệt nhẹ, chứ không phải dùng để trình duyệt nhiều liên tục khi xem các dịch vụ video, như YouTube và Netflix v.v. và chất lượng dịch vụ có thể có hạn.

Bệnh nhân và gia đình nằm viện tại các bệnh viện của EMHS có thể xem TV, phim, nội dung theo nhu cầu (đài truyền hình) qua dịch vụ mướn TV (ở những nơi có cung cấp dịch vụ).

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

[illegible]

[illegible]



Lời ghi ơn Tổ Quốc
Royal Perth Bentley Group (Tập đoàn
Royal Perth Bentley) xin ghi nhận 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 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
Chair of RPBG Consumer Advisory Council

Thời gian quý vị nằm viện ở Bệnh viện Royal Perth của quý vị

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.

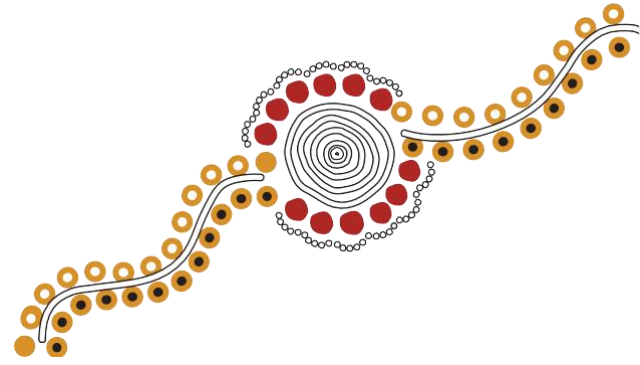
Có vài cách khác nhau để cung cấp ý kiến phản hồi, hãy xem phần trang cuối của tập sách này để biết thêm chi tiết.

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.

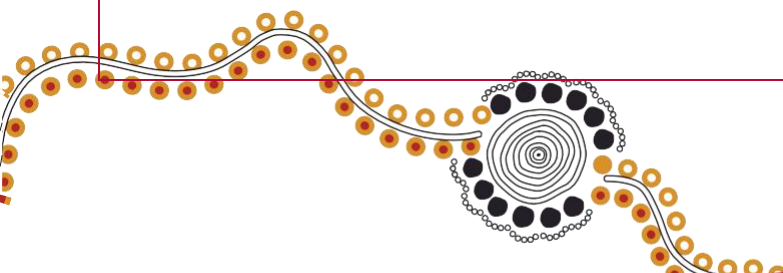
Kể chuyện của quý vị ẩn danh tại
www.careopinion.org.au

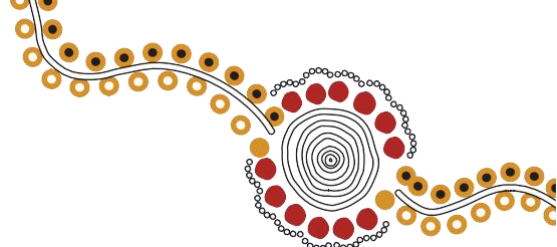
Giúp chúng tôi giúp quý vị

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?

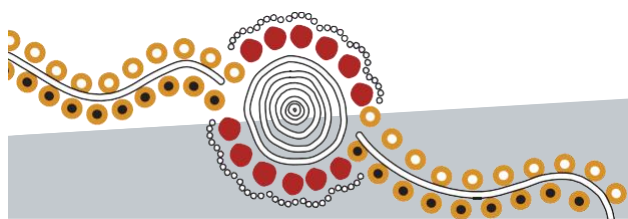
Để tìm hiểu thêm, hãy viết tên và chi tiết liên lạc của quý vị dưới đây và đưa cho một nhân viên và chúng tôi sẽ liên lạc quý vị hoặc gửi một email cho đội Tiếp xúc Người tiêu dùng tại RPBG.Feedback@health.wa.gov.au trình bày lý do quý vị muốn có tiếng nói cho sự cải thiện.

Tên: _____

Số điện thoại: _____

Địa chỉ email: _____

Ngày sinh: _____



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



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.

rph.health.wa.gov.au >