

昆士蘭衛生部

就醫

協助您感到安全與受到支持的指南



Queensland
Government



就醫可能是一段讓人感到壓力的時期

提問很多是正常的

各醫院的規定或有所差異，但本指南所提供的資訊適用於昆士蘭州衛生局所屬醫院。它提供關於如何在醫院保持安全和舒適的指導。本指南包括：

- 如何參與您的護理
- 家人、照護者和伴侶如何參與您的護理
- 如何更自在地提問
- 如何提出疑慮。

本指南可在網上取得。掃描 QR 代碼或前往 <https://www.qld.gov.au/health/services/hospital-care/before-after> 獲取更多資訊。

準備工作

如果您知道您即將住院，醫生或醫院其他人員會告知您在入院前需要做什麼。這可能包括：

- 在入院前改變飲食
- 進行相關檢查
- 知道何時入院以及去哪裡。

醫院很大，若您條件允許，請查看您即將就醫的醫院地圖，以便您知道要去哪裡。您可以在以下網址找到關於昆士蘭州衛生部所有醫院和衛生服務的資訊：

<https://www.health.qld.gov.au/services>

您也可以找到醫院停車場資訊，以及探視時間。有時您可能只能在特定時段接受探視，或每次只能接待少量訪客。這是為了您和其他病人的安全，讓您能夠充分休息。

1. 打開相機
2. 掃描 QR 碼
3. 點擊圖片



需攜帶的物品

攜帶您家中日常使用的物品非常重要

必備物品

- 個人輔助用品 – 眼鏡、假牙、助聽器、手杖或支架和輔助通訊工具。
- 您所有的藥物 – 包括維生素、礦物質和乳液、眼藥水。若不確定，建議您將其攜帶。另外，請攜帶一份涵蓋所有隨行物品的清單。
- 此次住院所需文件 – 報告、信件、檢驗結果和您的「病人交通補助計劃表格」（如符合資格）。
- 您的身份證明文件 – 醫療保險卡、養老金卡、退伍軍人事務部（DVA）卡、私人健康保險基金資料。
- 計畫文件的副本 – 如有，您的預先醫療照護計劃、預先健康指示和永久授權書。
- 電話號碼 – 您的直系親屬和任何其他重要人士的電話號碼。

選配物品

- 舒適、寬鬆的衣物（夠穿幾晚）、保暖外套和防滑鞋。
- 所有洗浴用品和衛生用品，包括耳塞和口罩（如果您覺得有幫助的話）。醫院備有一些基本用品，但攜帶自備用品可以讓您感到更舒適。
- 您的手機充電器。
- 娛樂用品 – 書籍、雜誌、iPad 或筆記型電腦、耳機或耳塞（這樣您就不會打擾到鄰居）。
- 對於住院的兒童，請攜帶其最喜歡的玩具、尿布、餵食用品和任何特殊物品。
- 少量現金或咖啡廳和自動販賣機的付款卡。

醫院空間有限，所以請只攜帶您真正需要的物品。如果您的住院時間超過幾晚，建議安排親友協助清洗衣物。

在昆士蘭衛生部轄下的醫院內部或醫院邊界五公尺範圍內，均禁止吸菸。請與您的醫生或醫院工作人員討論您可以採取哪些措施來幫助戒菸，例如使用尼古丁替代品。有關戒菸資訊，請致電戒菸熱線 13 78 48 或造訪

<https://www.quit.org.au>

請將首飾、其他貴重物品和大量現金留在家中。我們無法確保任何個人物品的安全，若遺失亦無法補償。



我們需要了解您的情況

初次抵達時，請務必告知我們：

- 您的過敏或不良反應一對藥物、膠帶或敷料和食物
- 您是否曾接觸過任何傳染病或感染性疾病
- 您是否正在接受任何需要告知我們的治療（如化療）
- 最近是否有出國旅行的經歷
- 您是否是家庭暴力的受害者
- 是否有任何精神關懷或宗教需求
- 您是否需要英語或溝通方面的協助（包括是否需要口譯員一口譯服務免費）
- 如果您是原住民或托雷斯海峽島民，並且您想與聯絡官談話
- 如果您需要任何特殊協助，如果您有身心殘障（並且您想與我們分享朱利安鑰匙（Julian's Key）健康護照），或與您的健康相關的特殊需求
- 關於您的預先醫療指示、預先護理計畫或永久授權，如果您有這些文件
- 如果您有護理人員或支援工作人員
- 如果您認為您的電話號碼或地址已變更。

如果您是家屬或照顧者，可能會被請求代您的親人回答部分問題。

請告知醫院工作人員您希望我們聯絡的照護相關人士，包括緊急情況時。此聯絡人可不止一人。

如果您有任何希望或不希望我們與他們談論您的健康狀況的人選，我們會嚴肅對待您的隱私和保密，並必須遵守澳洲法律。



在您住院期間

醫院病房與您居住的地方不同。醫院工作人員會向您說明病房相關資訊及就醫流程。如有任何不清楚之處，請隨時詢問。

如何確保安全

住院期間，您可能需要做些不同於平時的事情。

當您抵達時，我們將為您提供識別手環。醫護人員會多次向您確認身分，請您配合告知您的身分。此舉是為確保正確的患者接受適當的治療。

如果您曾接受手術、感覺不適或更換了藥物，您的跌倒風險可能會增加。任何人住院期間都可能跌倒，但以下資訊可以幫助您降低該風險。

您可以在[這裡](#)閱讀更多有關安全的資訊。

依循 BE SAFE 原則，守護您的安全

B 呼叫鈴	知道如何使用呼叫鈴與醫院工作人員聯繫。請求協助並等待救援。
E 環境	熟悉房間，包括浴室、照明和家具。
S 鞋子	請攜帶並穿著合適、防滑且低跟的鞋子。
A 詢問	如需協助，尤其是上下床、穿著鞋子、使用行動輔具走路和使用浴室時。
F 液體補充	請多喝水，除非您的體液攝取量有限制（工作人員會告知您）。
E 瞭解與學習	瞭解如何保持平衡、增強力量及適當運動，知道何時需要尋求協助。如果您有視力或行動問題，請告知醫院工作人員。

避免血栓和壓力性傷口

- 血栓是一種凝膠狀的血液凝塊。當它發生在血管內時，可能會很危險。當您無法正常移動和變換姿勢時，可能會發生這種情況。您可能需要定期注射以預防血栓。
- 物理治療師可能會要求您做一些運動，以幫助您的活動或呼吸。

壓力性傷口是一種皮膚損傷，如潰瘍或褥瘡。當您無法正常移動和變換姿勢時，可能會發生這種情況。

- 請告訴我們您之前是否有過壓力性傷口。
- 如果您的皮膚感到任何熱感、疼痛或不適，請立即告訴您的護士。
- 請經常變換姿勢。
- 儘可能在安全情況下（且未被告知不可），請下床坐著並多走動。
- 多喝水（除非被告知不要喝）。
- 如果您被告知使用彈力襪或其他替代性機械設備，請依指示正確使用。

為了避免感染，請經常洗手。這是為了幫助防止疾病的傳播。





您的權利

《澳洲醫療保健權利憲章》適用於每個人。它說明了您或您所照顧的人在澳洲接受醫療時可以期待的權利與服務。這涵蓋了所有昆士蘭衛生局醫院。

使用權

- 符合您需求的醫療服務和治療。

安全

- 符合國家標準的安全且高品質的醫療保健。
- 在安全且讓人感到安心舒適的環境中接受照護。

尊重

- 以個人身分受到尊嚴且尊重的對待。
- 讓您的文化、身分、信仰和選擇獲得認可和尊重。

合作

- 提出問題，參與開放且誠實的溝通。
- 在您選擇和能夠的情況下，與您的醫療保健提供者共同做出決定。
- 納入您希望參與規劃和決策的人士。

資訊

- 清楚了解您的病情，以及各種檢查和治療可能的益處與風險，讓您能夠做出知情同意。
- 獲得關於服務、等待時間和成本的資訊。
- 在您需要時，獲得協助，以幫助您理解和使用健康資訊。
- 獲取您的健康資訊。
- 在您接受醫療服務的過程中，若發生任何錯誤，醫護人員會告知您事情的經過、可能會對您造成什麼影響，以及正在採取哪些措施來確保您的醫療安全。

隱私

- 您的個人隱私將受到尊重。
- 您的個人及健康資訊將受到保密並妥善保管。

如果感到不適，該如何處理

如果您 (或您的親人)：

- 感到疼痛或不適
- 覺得病情正在惡化或某種感覺「不太對勁」
- 對照護品質有任何疑慮。



不要等待 – 及早行動可以帶來很大的不同。



萊恩準則 (Ryan's Rule)

我們明白您和您的照護者比任何人都更了解您。

如果您擔心自己的健康狀況正在惡化，請尋求幫助。萊恩準則就是其中一種方法。

如何使用萊恩法則尋求協助

步驟 1	如果您的健康狀況惡化，且您感到擔憂，請與護士或醫生交談
步驟 2	如果在第一步後您仍感擔憂，請要求與主管護士談話。
步驟 3	完成步驟 1 和步驟 2，後，您仍然不滿意，且感覺沒有好轉，請致電 13 健康服務熱線 13 43 25 84 並要求進行萊恩規則審查。

如果您是家屬、伴侶或照護者，您也可以代表您所愛的人提出萊恩準則。

提出萊恩準則後，護士或醫生將對病人及其治療進行臨床評估。

有關萊恩準則的更多資訊，包括翻譯資料，請造訪 <https://www.qld.gov.au/health/support/shared-decision-making/ryans-rule>

提供意見

您可以提出意見或申訴，這不會影響醫護人員對您的態度和照護品質。我們鼓勵您分享您的經驗，以幫助我們改善護理和健康服務的品質。

提供意見反應不僅僅是為了接受護理的人。作為患者的照顧者、伴侶或家屬，您的關切對我們同樣重要。

當您出院時，可能會被要求填寫一份名為「患者報告經驗指標調查問卷」或 PREMs 的問卷。該問卷將詢問您所接受的護理，並幫助我們了解哪些地方做得好，哪些地方可以改進。

若您想表達讚賞或提出申訴，請與護士、醫生或其他工作人員聯繫，或造訪 <https://www.qld.gov.au/health/contacts/complaints>

造訪以了解更多關於病患權利的資訊 <https://www.safetyandquality.gov.au/publications-and-resources/resource-library/understanding-my-healthcare-rights-guide-consumers>



參與其中—積極提問

當醫護人員討論病患的重要照護資訊時，稱為臨床交接或病患交接。這可能在醫護人員的輪班開始或結束時進行。有關您照護的一般資訊可能會在病床旁進行分享。

- 千萬不要害怕詢問您所接受的照護相關問題。
- 您的家人、照顧者或伴侶也可以提出問題。他們可能會問：
 - 康復過程會是什麼樣子？
 - 多久後才能回家？
- 如果建議您接受某項治療，您可以詢問：
 - 我的治療選項有哪些？
 - 是否有任何我需要知道的風險？
- 我真的需要進行這項檢查、治療或醫療程序嗎？
- 如果我什麼都不做，會發生什麼情況？
 - 哪裡可以取得更多資訊或協助？

對於任何您不確定的事情，都可以提出問題。

如果您願意，可以請他人代為提問或為您發聲。



出院

在您住院期間，醫護人員將與您討論出院計畫。

這將包括以下資訊：

- 您可能可以回家的時間
- 您回家前需要完成的事項
- 您在家中可能需要的支援和輔助（如輪椅和其他行動裝置）
- 您可能有的任何疑慮
- 您的交通安排。

在離開醫院之前，醫護人員可能會為您提供：

- 後續門診的相關資訊
- 醫療證明
- 一份出院摘要，包含您目前住院期間的資訊
- 出院時所需的藥物，或新藥或變更藥物的處方
- 有助於後續照護及您可能需要的社區支援的書面資料。

最好能有家人和照護人員陪同參加這些討論，以便每個人都知道下一步該怎麼做。

出院後，如果您有持續的健康疑慮，或未如預期康復，請與醫院人員聯繫。

如果您覺得身體不適或情況惡化，請立即返回急診部門或就診您的主治醫師。





協助決策

如果病患年滿 18 歲或以上，他們可以接受、拒絕或改變任何醫療治療的決定。這僅在他們理解醫生所說的內容，並能根據這些資訊做出合理選擇的情況下適用。

除了立即危及生命的緊急情況外，醫療人員必須取得病患的知情同意，才能在醫院為其提供任何醫療服務。有時同意可以是口頭或默示的，有時也會要求病患簽署表格。

除非另有證明，否則推定每位成年人皆有能力自行作出所有決定。欲質疑某人決策能力者，需承擔證明該人有能力受限的責任。

昆士蘭民事與行政法庭或最高法院可以對成年人的決策能力做出正式聲明或裁定。如果您不確定某位成年人的決策能力，建議您尋求法律意見。

能力受損

如果病患的判斷能力永久或暫時受損，可能需要其他人代為做出某些決定。

成年人的決策能力可能有所差異。這可能取決於其障礙的性質、決策的類型，以及是否有其他人可以為其提供支持。

一個人可能能夠做出一些醫療決策，例如包紮傷口這類較為簡單的決策。他們可能無法做出更複雜且風險更高的重大決策。

大多數醫院都有社工人員或預立醫療照護計畫協調員，若病人、其伴侶、家屬或照顧者在決策方面需要協助，他們可以提供諮詢與協助。可隨時要求與他們交談。



替代決策者

當一個人無法為自己做出決策時，替代決策者可以為其做出決策。例如，永久授權書代理人或健康代理人。如果一個人有預先健康指示書，替代決策者的姓名將列在該文件中。訂立預先健康指示是自願的。如需了解更多資訊，請造訪 qld.gov.au 並搜尋「替他人做決定」。

若沒有正式指定的人員代表其做健康相關的決定，則可能為其指定法定健康代理人。依法，第一個符合下列條件且文化上適當的成年人，將被指定為法定健康代理人：

1. 配偶或事實伴侶（如果關係密切且持續）。
2. 負責提供主要照護（但不是付費照護）且年滿 18 歲的人。
3. 年滿 18 歲且是親密朋友或親戚（但不是付費照護）的人。
4. 若沒有合適或可用的人選時，則由公設監護人負責。

未滿 18 歲的病患

通常，18 歲以下的兒童或青少年的治療同意權由父母或監護人代為行使。然而，16 歲及以上的青少年可以自行同意某些健康決策（若能證明有能力同意治療，年齡更小者亦適用）。關於特殊醫療程序的一些決定，不能由父母或監護人做出。這些決定必須由法院做出。

有關決策能力、同意、代理決策及預先護理計畫的更多資訊，請參閱 <https://www.qld.gov.au/health/services/hospital-care/before-after>

