

中文

你好



Metro North Health

医院欢迎包

Hospital Welcome Kit

Simplified Chinese

Metro North
Health



Queensland
Government

Metro North Health respectfully acknowledges the Custodians of the land where our health services are located. We pay our respects to the Aboriginal and Torres Strait Islander Elders and valued persons, past, present, and future and recognise the strength and resilience that Aboriginal and Torres Strait Islander people and their ancestors have displayed in laying strong foundations for the generations that follow. For it is through building a joint understanding of land, water, and community that we work together to reduce health inequities. We recognise the contributions made throughout this plan by Aboriginal and Torres Strait Islander people with disability.

承认原住民国家

Metro North Health郑重承认我们医疗服务所在地之土地的监护人。我们向过去、现在和未来的澳大利亚原住民及托雷斯海峡岛民的长者和重要人物致敬，并认可他们及其先祖在为后代奠定坚实基础过程中所展现的力量与韧性。通过建立对土地、水域和社区的共同理解，我们才能携手努力减少健康不平等。我们肯定澳大利亚原住民及托雷斯海峡岛民有残障人士在整个计划中所作出的贡献。

Metro North Multicultural Health and Language Services: Key Priorities and Achievements Report 2025

Brisbane North is one of Queensland's most populous and fastest-growing regions. It is also home to a vibrant community of people from culturally and linguistically diverse (CALD) backgrounds. As Australia's largest public health service, Metro North Health provides care to more than one million people each year.

We recognise that every person's health journey is unique, and that cultural beliefs, languages and life experiences shape the way people access and experience care. There is no 'one-size-fits-all' approach when it comes to meeting the needs of our diverse community.

Our Multicultural Health team works to ensure that care across Metro North Health is equitable, culturally safe and person-centred. Guided by the Queensland Multicultural Health Policy and Action Plan (MHPAP) 2024-2029, we are committed to improving access, enhancing communication and partnering with communities to deliver services that respect cultural identity and promote health and wellbeing for all.

Together, we are building a health system that embraces diversity, fosters inclusion and supports better outcomes for every individual and family we serve.



Contents

內容

8 個簡單步驟, 幫你喺住院期間保持安全 8 Simple steps to keep yourself safe during your hospital stay	4
預防跌倒 請呼叫, 以免跌倒 Prevent falls. Call, don't fall!	6
正確辨識 對應診療 Right Patient, Right Treatment.	7
医疗保健知情同意 Informed Consent	8
我的医疗保健权利 My Healthcare Rights	10
消费者反馈 Consumer Feedback	12
為您的護理設定目標 Set goals for your care	14
萊恩的故事 Ryan's Rule	15
免費口譯同翻譯服務 Interpreter and Translation Services	16
我們的支持服務 Our Support Services	18
我哋嘅地區 Our Region	19



8 个简单步骤能够在住院期间确保您的安全

1 关于您

- 告诉我们您的个人信息是否有误(身份手环, 家庭住址, 家庭医生或近亲)。
- 告诉我们您是否有任何过敏, 有的话我们将给您红色的标识手环。



2 您的药物

- 如果您不明白您药物的功用, 或者您对某种药物有过不良反应, 请告知我们。
- 跟您的医生, 护士或药剂师反映您的任何担心。
- 咨询任何可能的副作用。
- 如果您的用药发生改变, 如其形状, 颜色等, 向您的医护团队咨询这种改变的原因。



3 预防感染

- 上厕所之前之后要洗手, 餐前也要洗手。
- 询问您的医护人员在接触您之前是否有洗手时, 无需迟疑。
- 如果您拉肚子或呕吐的话请告知我们。



4 防止摔跤

- 穿鞋带系紧或者裹脚的鞋, 或者是有橡胶底的拖鞋。
- 按照建议使用您的行走辅助工具。
- 如果您需要帮助, 请向我们友好的工作人员提出。



您有权享受这样的卫生护理:

- 有尊重的
- 有回应的
- 安全的

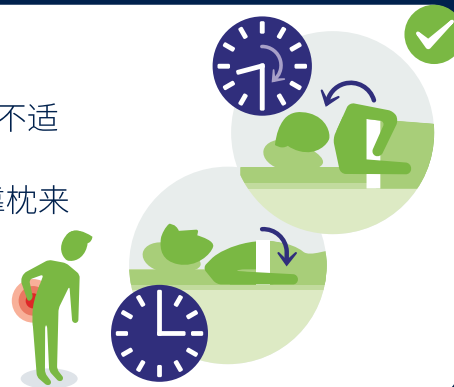
5 预防血块形成

- 如被建议, 请穿戴医院的长筒袜。
- 尽可能多活动。
- 尝试做简单的腿和脚踝的活动。
- 按要求补充液体。
- 按医生建议服用或注射稀释血液的药物。



6 压疮

- 如果可以, 请尽量保持活动——哪怕在床上。如果感到不适请叫我们。
- 我们很乐意帮助您改换姿势并能提供特殊的床垫或靠枕来提供支撑。



7 有任何担心?

- 我们是来帮助您的——如果有任何关于您的治疗的担心或者隐忧, 请和我们讲。
- 您可以在住院期间或出院后提供反馈, 亲自或者在线提供。



8 出院

在离开之前, 请确保您:

- 拿到了出院信
- 拿好药/药方, 并且有人已经给您解释过
- 知道如果有任何问题或担心应该找谁联系
- 知道下一次的预约是在什么时候





預防跌倒

請呼叫，以免跌倒



1

請留在
原地

2

請按下
護士鈴

3

請等待協助，
護理人員很快就到。



正確辨識 對應診療



作為患者，您需要回答以下問題：

- 您的姓名？
- 您的出生日期？
- 您有什麼過敏情況？
- 您的性別？
- 您的住址？
- 您此次就診原因是？
- 您是否同意此項治療？

我們詢問這些問題是為了確保正確識別患者身份，實施相應治療。

- 在診療過程中，可能會有多位醫護人員參與您的照護。
- 因此，不同的醫護人員可能會重複詢問您相同的問題，這是為了確保資料準確無誤。

如果您的個人資料有誤或發生變更，請及時告知我們：

- 新增過敏
- 地址變更
- 姓名拼寫有誤



为什么我需要签署一份同意书？

接受诸如外科手术这样的高风险治疗，您将被要求签署一份书面同意书。在其他情况下，您只需告诉医疗工作人员您同意即可。只有参与您检查或治疗的医疗工作人员才能看您的同意书。

同意书的内容不会与不参加您医疗保健的人分享。

医疗保健知情同意



什么是医疗保健知情同意？

当您生病或有健康问题时，医疗服务将为您提供帮助。有时您需要接受健康检查或治疗。医疗工作人员必须问您是否同意接受检查或治疗。知情同意指的是，您清楚地了解自己的病情或健康问题，并同意医疗工作人员对您进行治疗。

在表示同意之前，您应该了解所有的医疗保健方案。您可以选择是否接受治疗。

我为什么必须作出同意？

在澳大利亚，法律规定医疗工作人员在对您进行检查或治疗之前，必须经您同意。



谁可以作出同意？

如果您了解自己的治疗方案，并可以告诉医疗工作人员您有什么需要，那么您就是可以做决定的人。在见医生的时候，您可以带朋友、家人或社区成员来，并征求他们的意见。在紧急情况下，有时候您的医疗工作人员、家人或朋友可代您做出决定。



我需要什么信息？

您的医疗工作人员将提供信息给您，帮助您决定是否接受检查或治疗。

您也可以向医疗工作人员询问以下问题：

- 我得了什么病或有什么健康问题？
- 需要接受什么检查或治疗？
- 检查或治疗对我有何帮助？
- 检查或治疗是否会引起其他问题？
- 如果引起问题，问题会有多严重？
- 是否有其他不同的检查或治疗方案？
- 检查或治疗结束后会发生什么？
- 我会康复吗？
- 康复需要多久？
- 如果我不接受治疗，会有何后果？

如有任何不明白的地方，请告诉您的医疗工作人员。



我是否需要口译员？

健康检查或治疗可能比较难懂。为了做出最佳决定，您和医疗工作人员之间务必相互理解。如果您的母语不是英语，看病时可由专业口译人员参加。现场口译员或电话口译员的服务是免费的。您或您的医疗工作人员可要求在谈论医疗保健的时候有口译员在场。您告诉口译员的信息将被严格保密。



谁可以为儿童作出同意？

一般来说，父母、监护人或照顾人可为18岁以下的儿童作出同意。

如果儿童能够充分理解治疗方案以及治疗 对健康造成的影响，那么儿童自己可以作出同意。医疗工作人员将核实儿童是否有能力自己作出同意。



我需要了解多少信息？

医疗工作人员将尽量为您提供您想要的信息。他们将设法解答您提出的所有问题。关于检查或治疗，如果您 有不想了解的内容，请告诉您的医疗工作人员。



我必须在多长时间内做出决定？

在紧急情况下，必须迅速作出决定。在非紧急情况下，您可多花一些时间做决定。如果您对检查或治疗仍然 不确定，您可以与不同的医疗工作人员交谈，以帮您做决定。



如果我同意后又想改变主意怎么办？

即使您已经签署了同意书或已经告诉医疗工作人员您同意接受检查或治疗，您仍然可以随时改变主意。



提问题

您一定要理解医疗工作人员告诉您的所有信息。您可以提出任何问题。您可以安排一个人来陪伴您，以获取支持帮助。



要求使用口译员

专业口译员的服务是免费的。他们使得您和医疗工作人员之间更容易相互理解。



这是您的选择

即使您已表示同意，您仍然可以随时改变主意。



我的医疗保健权利

如《澳大利亚医疗保健权利章程》（简称《章程》）(Australian Charter of Healthcare Rights - the Charter)所述，您有权获得安全和高质量的医疗保健服务。该《章程》解释了您或您所照顾的人在接受医疗保健服务时可以期望得到什么样的服务。这些权利适用于在澳大利亚任何地方接受医疗保健服务的任何人。

请花时间阅读和理解您的权利。

向医疗保健服务机构了解有关您的医疗保健权利的更多信息。

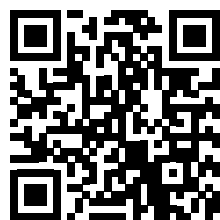
给予反馈

您有权提供反馈意见或进行投诉。您的顾虑应在合理的时间范围内公开解决。提供反馈或投诉不应应对您的待遇产生负面影响。分享您的体验可以提高医疗保健服务的质量。

如果您担心自己的权利没有得到满足，请咨询您的临床医生或医疗保健服务机构。如果您不能这样做，或对他们的答复不满意，请联系您所在州或领地的医疗保健服务投诉机构。

如需了解有关《章程》的更多信息或医疗保健服务投诉机构的联系方式，请浏览网站：

www.safetyandquality.gov.au/your-rights



您有权在需要时使用医疗保健服务和接受治疗。



获得服务

您有权获得符合您需求的医疗保健服务。

Medicare（联邦医疗保险）帮助支付就诊的费用，以及许多治疗和药物的费用。在接受治疗之前，您有权知道是否需要支付任何费用和收费情况。

医疗保健服务机构需要提供让残疾人能够使用其服务的环境。

与您的临床医生分享信息可以帮助您获得适合您的护理服务。



伙伴关系

您有权被视为您的医疗保健提供者的伙伴。您可以根据需要尽量提问。您的临床医生应该开诚布公地与您谈论您的健康护理事宜。

您可以让其他人参与您的健康护理，例如家人、朋友、照顾者或消费者权益倡导者。

您有权在安全并让您有安全感的地方得到照顾。



安全

您有权获得符合国家标准的安全和高质量的医疗保健服务。

您的医疗保健和治疗应以现有的最佳实证、您的需求和偏好为基础。

如果您担心自己的健康状况，注意到令人担忧的变化，或者认为有遗漏的地方，您有权要求复查。

如果您有不明白的地方，请寻求帮助。您可以由他人陪同就诊，帮助您理解相关信息。



信息

您有权获得有关您的健康状况和不同医疗服务的明确信息，例如，公立和私立医疗服务。

在进行任何治疗之前，您需要给予知情同意。这意味着您应该充分了解您的治疗选择、可能的好处、风险和费用。

您应该获得有关您的医疗保健选择、就诊地点、等待时间以及是否需要支付任何费用等的信息。

如果您在医疗保健服务期间出现问题，您有权被告知。医疗保健服务机构应解释发生了什么，您可能会受到什么影响，以及正在采取什么措施使护理更安全。

在任何地方，包括医院的病房和候诊室，您的隐私都应得到尊重。



个人隐私

您有权让自己的隐私得到尊重。这包括您的身体、财物、信息和个人空间的隐私。

您的个人信息和医疗保健信息必须得到妥善保管和保密。

您的医疗保健服务机构应该认可和尊重您的文化、身份和信仰。



尊重

您有权获得有尊严、受尊重和有爱心的对待。

医护人员会询问您的需求，且根据您的选择为您提供服务。



投诉

如果您对我们的医院或医疗服务不满意，您有权提出投诉。

投诉有助于我们了解问题所在，以及如何改进。

消费者反馈

反馈是告知我们，您对我们医院和医疗服务的看法。您的反馈非常重要，我们希望听取您的意见。

您可以告诉我们：

- ✓ 我们哪里做得好
- ✓ 哪里需要改进
- ✓ 哪位工作人员表现优秀

谁可以提出反馈或投诉？

任何人都可以提出反馈或投诉，无论您是患者本身，还是患者的照顾者、家人或朋友。



为什么反馈或投诉很重要？

您的反馈或投诉有助于我们改进服务，确保您获得最佳的治疗体验。



患者调查问卷

为了了解我们的优势及需要改进的地方，我们使用调查问卷来询问您的治疗体验。

调查问卷可能涉及：

- 您所接受的护理或治疗。
- 您对我们医院或医疗服务的看法。

在离开医院或医疗服务机构时，您可能会收到一条短信，请您告诉我们您的治疗体验。





如何提出反馈或投诉？

您可以通过各种方式提出反馈或投诉：

- 与照顾您的医疗团队沟通。
- 向我们的工作人员寻求帮助。
- 与负责人沟通。
- 使用我们的线上表单。

如果您不想与我们的工作人员沟通，可以请家人或信任的人协助您。

您也可以通过以下方式联系我们的医院或服务部门：



电子邮件

metronorthfeedback@health.qld.gov.au



线上表单

metronorth.health.qld.gov.au/contact-us

他们会将您的投诉转交至适当的部门。

如果您提供联系方式，他们可能会与您联系，讨论您的反馈或投诉事宜。



您的隐私

我们非常重视您的隐私。保护您的隐私对我们来说至关重要。

我们尊重您的权利，保证您个人信息的安全，并确保他人无法访问您的信息。

当您提出反馈或投诉时：

- 我们不会与他人共享您的个人信息。
- 反馈或投诉不会记录在您的医疗记录中（医疗记录是指您的个人信息和医疗信息）。

如果您替他人提供反馈或投诉，我们可能需要联系当事人，询问他们是否同意跟进。

掃描二維碼
昇我哋意見或者
投訴。





想想什麼對
您來說是重
要的

為您的護理設定目標

這可以幫助您的醫療團隊為您提供支持

☐☐☐☐☐☐

詢問您需要 瞭解
的資訊



可以隨時對
目標進行調
整



將有關護理和治
療選擇的決定
予以告知



告訴您的醫療
團隊什麼對您
來說是重要的

GOALS



Set goals for your care

莱恩的故事

莱恩的故事 上图中的小男孩莱恩·桑德斯(Ryan Saunders) 在医院中不幸去世时将近三岁，后来却发现这场悲剧本来完全有可能避免，只因为医护人员 不像莱恩父母那样了解他的情况，当莱恩父母 对他病情恶化感到担忧时，他们觉得医护人员 未能对他们的担忧作出及时回应。



因此制定了莱恩法则，希望能给任何年龄的患者、家庭成员和照顾者提供额外寻求帮助的渠道。

您是否担心自己或家人的病情在恶化，但未得到重视？我们认同您比任何人都要了解您自己的家人。您可能觉得您对健康的担心没有得到行动上的回应。如果对自己或家人的病情有此类担忧，我们鼓励您采用本手册中的步骤来寻求帮助。

莱恩法则不适用于一般投诉

本医院支持莱恩法则。

要求开展莱恩法则临床评估不会对医护服务造成影响。

哪些人可使用莱恩法则？

- 病人
- 家人
- 监护人
- 照顾者。

何时可使用莱恩法则？

病人

- 当您觉得自身健康恶化并担忧时。

家人/照顾者

- 当病人看上去病情恶化或没有得到预期改善时。
- 当病患出现异常行为时。

何时不要使用莱恩法则？

若担忧不是因为病患病情恶化或没有像预期改善，请勿使用莱恩法则。

莱恩法则不是一般投诉程序。

如有一般投诉，请咨询病房工作人员，工作人员会为您提供正确流程。

如果想知道更多有关 莱恩法则 资讯，请浏览：www.qld.gov.au/health/support/shared-decision-making/ryans-rule



莱恩法则步骤说明

第一步

如果您觉得您的健康状况恶化或没有像预期的那样改善
请咨询您的的护士或医生

第二步

如果您觉得您的担心未得到处理
请要求与当班护士长或
值班医生谈话

第三步

如果在进行第一步和第二步之后，您还是
不
满意对您的担心做出的处理，请拨打
13 43 25 84 (13 HEALTH)
要求开展莱恩法则临床分析
或请护士帮您拨打电话

13Health 会向您询问以下信息：

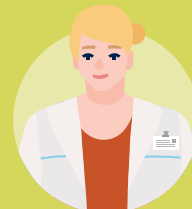
- 医院名称
- 病人姓名
- 病房号、床号(若知)
- 电话号码

然后，您的电话会转至资深临床医生为您安排一个及时的评估。



Free interpreter and translation services

Please ask one of our staff.



Arabic

تتوفر لدينا خدمات ترجمة شفوية وتحريرية مجانية.
تفضلوا بالتواصل مع أحد موظفينا.

Persian

خدمات رایگان ترجمه شفاهی و کتبی
لطفاً آن را از یکی از کارکنان ما تقاضا کنید.

Korean

무료 통역 및 번역 서비스가 제공됩니다.
직원에게 문의해 주세요.

Hazaragi

خدمات رایگان ترجمانی شفاهی و کتبی
لطفاً از یکی از کارمندان ما پرسان کنید

Vietnamese

Chúng tôi cung cấp dịch vụ phiên dịch và biên dịch miễn phí.
Vui lòng liên hệ với nhân viên của chúng tôi.

Japanese

無料通訳・翻訳サービス
スタッフにお尋ねください。

Spanish

Servicios gratuitos de interpretación y traducción.
Consulte a nuestro personal.

Greek

Δωρεάν υπηρεσίες μετάφρασης και διερμηνείας
Παρακαλούμε απευθυνθείτε σε κάποιον από το προσωπικό μας.

Italian

Servizi di interpretariato e traduzione gratuiti.
Si prega di rivolgersi a un membro del personale.

Karen

တၢ်ကတိၤဒီးကတိၤအတၢ်ကတိၤထံၣ်မၤစၢၤကလိၤတဖၣ်အိၣ်ဝဲ
ဝံသးစူၤလၢကတိၤတဖၣ်မၤတဖၣ်မၤတဖၣ်မၤတဖၣ်မၤတဖၣ်မၤ

Thai

เรามีบริการล่ามและแปลเอกสารฟรี
โปรดสอบถามเจ้าหน้าที่ของเรา

Dari

خدمات مجاني ترجمان شفاهی و کتبی
لطفاً از یکی از کارمندان ما درخواست کنید.

Serbian

Бесплатне услуге тумачења и превођења.
Обратите се особљу.

Turkish

Ücretsiz tercümanlık ve yazılı çeviri hizmetleri.
Lütfen çalışanlarımızın birinden isteyin.

Somali

Adeeg turjubaan iyo fasiraad oo lacag la'aan ah.
Fadlan weydii mid ka mid ah shaqaalaheena.

Nepali

निःशुल्क दोभाषे र अनुवाद सेवाहरू।
कृपया हाम्रा कुनै पनि कर्मचारीलाई सोध्नुहोस्।

Russian

Бесплатные услуги устного и письменного перевода.
Пожалуйста, обратитесь к одному из наших сотрудников.

Pashto

د شفاهي او کتبي ژباړې وړيا خدمتونه.
مهرباني وکړئ زموږ له يوه کارکوونکي څخه پوښتنه وکړئ.

Simplified Chinese

免费口译和笔译服务
请咨询我们的工作人员。

Tamil

இலவச மொழிபெயர்ப்பாளர் மற்றும் மொழிபெயர்ப்பு சேவைகள்
எங்கள் ஊழியர்களில் ஒருவரிடம் கேளுங்கள்



Free Aboriginal and Torres Strait Islander People interpreter services

Please ask one of our staff.



Ndjebbana

Nunggubuyu (Wubuy)

Alyawarr

Western Arrarnta

Anmatyerr

Burarra

Ngan'gikurrunggurr

Eastern/Central Arrernte

Murrinh-Patha

Pintupi-Luritja

Modern Tiwi

Gurindji Iwaidja

Yolngu Matha

Yanunytjatjara

Warumungu

Ngaatjatjarra

Wumpurrarni English

Anindilyakwa

Maung

Pitjantjatjara

East Side Kriol

West Side Kriol

Kunwinjku

Warlpiri



原住民醫院聯絡服務

我們致力於提供：

- 在您住院期間的到院探訪
- 幫助您了解醫院系統
- 支持您去了解您的治療

我們的支持服務

這些服務是免費的。請向我們的工作人員尋求幫助。

精神支持

我們致力於提供：

- 情感和充滿關懷的支持
- 精神或宗教指導
- 幫助您去尋求意義、寬恕和釋懷



悲傷與喪親

我們致力於提供：

- 資訊、資源和社區支持轉介信
 - 悲傷諮商、創傷知情治療與家庭支持
 - 為專業人士和社區提供悲傷和喪親教育
- 大都會北部衛生部（Metro North Health）各個地點的悲傷和喪親支持服務可能有所不同。請與我們的工作人員聯繫 有關 本地服務的選擇。



殘障人士服務

我們致力於提供：

- 為殘疾人士提供更好的醫療保健和更大的醫療公平性
- 我們員工隊伍中的包容性就業機會
- 為所有員工、患者和社區成員提供無障礙環境

心理健康

我們致力於提供：

- 以康復為重點的心理康復服務
- 為患者、家人和照顧者提供支持
- 與其他醫療機構的合作



文化支持

我們致力於提供：

- 文化敏感性和創傷知情的護理
- 尊重和公平的服務
- 為所有不同群體提供支持，包括難民、移民和尋求庇護者



你知道嗎？您可以成為Metro North Health的義工 如需了解更多信息，請掃描二維碼或訪問 www.metronorth.health.qld.gov.au/get-involved



我们的区域

图例	
	摩顿湾 北区
	雷德克利夫北湖
	派恩里弗斯
	布里斯班北区
	布里斯班市中心
	布里斯班西区
	Metro North医院
	卫星医疗中心
社区健康中心 (CHC)	
	Cooinda House
	Caboolture 社区健康中心
	Redcliffe 社区健康中心
	北湖
	Jacana 获得性脑损伤中心
	Brighton 健康园区
	Chermside 社区健康中心
	Nundah 社区健康中心
	Pine Rivers 社区健康中心
	North West 社区健康中心
	Halwyn 中心



