



我们的服务

我们的健康和福利服务包括：



**土著和托雷斯
海峡岛民保健**

辅助治疗

- 心理辅导
- 糖尿病教育
- 足疗
- 理疗
- 营养
- 职业治疗
- 言语治疗



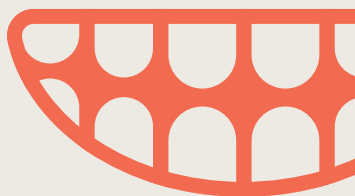
医疗

- 同性恋、两性及变性等人士保健
- 精神健康
- 针头和注射器计划
- 护理
- 药物治疗
- 心理学
- 难民健康
- 类固醇教育
- 维生素D诊所



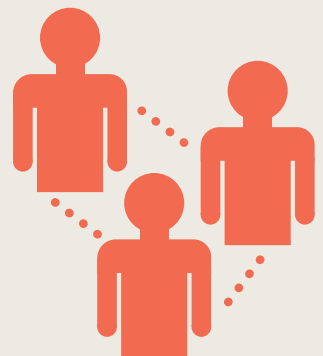
牙齿

- 检查
- 假牙
- X光 (OPG) 服务



社交支援

- 活动小组
- 男子工匠组
- 社交活动



谁可以使用我们的服务?



我们向以下人士提供优先服务:

- 原住民和托雷斯海峡岛民
- 新落户难民寻求庇护者
- 12岁以下儿童 (也向其父母和照顾者提供支持)
- 65岁及以上的成年人
- 社会经济弱势人群
- 患慢性或复杂病症人士
- 生活环境不安全或不稳定人士
- 残疾人士



致电 (03) 8470 1111 预约



Ph: (03) 8470 1111
www.yourcommunityhealth.org.au



您的权利和责任

您有权利获得：

医疗保健，即使您无法付费



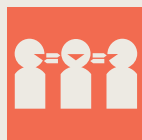
周到、优质、尊重和安全的护理



获取记录在您档案里的信息



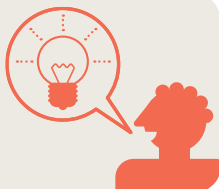
翻译服务如需



隐私与保密



做决定并提供反馈



请人代表您



您有责任做到：

体谅别人尊重
工作人员和客户



提供足够的信息以便我
们可以提供良好的服务



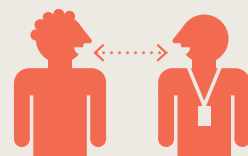
进行治疗，或者告
诉我们您不愿治疗



尊重他
人的隐私



参与制定有关
您护理的决定



注意安
全程序



告诉我们如果您无法赴约
(至少提前24小时通知)



Ph: (03) 8470 1111
www.yourcommunityhealth.org.au

我的医护权利

这是《澳大利亚医护权利章程》第二版。

这些权利适用于澳大利亚所有医护服务场所内的任何人士。

此《章程》规定了您本人或您所照顾的人在接受医护服务时可预期的待遇。

我有权：

使用

- 满足我要求的医护服务与治疗

安全

- 获得达到全国标准的安全优质的医护服务
- 在令我感到安全的环境下得到照顾

尊重

- 作为个体获得尊重，并不失尊严
- 我的文化、身份、信仰以及选择获得承认与尊重

合作伙伴关系

- 提问并参与坦诚布公的沟通
- 在我选择及能力所及的范围内，与我的医护服务提供者一起做决定
- 选择由谁参与计划与决策程序

信息

- 清楚了解有关本人病况、各种测试及治疗的潜在好处和风险的信息，以便我能在知情的情况下表示同意
- 获得有关服务内容、等待时间以及费用等的信息
- 在需要的时候能够获得协助，以帮助本人理解及使用医护信息
- 要求获得本人的健康资料
- 如果在医护过程中出现差错，我应被告知，并获得有关差错如何发生、对我有何影响以及正采取什么措施确保治疗安全等的信息

私隐

- 我的个人私隐受到尊重
- 我的个人资料与健康信息得到安全保密的处理

提出反馈意见

- 提供反馈意见或提出投诉，而不会影响我的待遇
- 我的顾虑获得透明及时的处理
- 分享我的体验并参与改善医护服务的质量



YOUR COMMUNITY HEALTH

对践行包容性的承诺

Your Community Health 致力于提供包容且友好的环境，所有不同特质、能力和背景的人以及族群均一视同仁、和睦共处。

无论种族、信仰、社会经济地位、性取向、性别身份、能力、身体条件、移民状态、年龄以及原住民和托雷斯海峡岛民血统，我们都会一视同仁，热情接待。

我们的员工在工作场所恪守“勇敢、共情、诚信和成就”的价值感。在这些价值观的指导下，我们向顾客及社区提供包容、平等的的护理和帮助。

Your Community Health 职员致力于：

- 不断学习，有错必究，推动对包容性实践行动。面对不公正的做法，勇于发声，与顾客及社区携手共建更包容的未来。
- 拥抱并珍惜文化的多元的同事、顾客和社区。我们提供一个安全而包容的环境，让每个人都能发挥潜力。
- 尊重每一位同事与顾客，牢记他们都是具有独特特质及需求的不同个体。以尊重以及符合道德的方式处理所有工作上的事务。
- 适应同事、顾客及社区的需求，并随之而改进。我们深知，培养不同的观点和个性自然会带来众多益处，因此我们主动寻找新的方法以改善我们的工作文化及服务水平。





我们会提什么问题以及为什么

在“您的社区健康”机构 (Your Community Health), 我们致力于确保所提供的服务让每个人都感到宾至如归, 具有包容性, 并且非常安全。

为了给您提供最好的服务, 我们想问您一些问题。其中一些属于个人问题, 但更多地了解您的情况会有助于我们为您提供您所需要的支持, 并确保我们自己及我们的合作伙伴可以更好地规划未来的服务。

您的隐私

“您的社区健康”机构的工作人员会非常尊重您的隐私。有很多法律保护您的个人信息, 并规定应该如何收集和储存个人信息。我们的工作人员受过专业培训, 了解这些法律, 也懂得我们对您的责任。我们的政策包括:

- 您的个人信息安全地储存在我们的加密电脑系统中;
- 未经您许可, 我们的工作人员不会透露有关您的任何敏感信息和个人信息。

我们需要提出什么问题

- 基本信息问题, 例如您的姓名、出生日期和联系方式。
- 您是否为澳洲土著人和/或托雷斯海峡岛民
- 您的首选语言及您的文化认同
- 您的性别及使用什么代名词
- 您是否属于男同性恋、女同性恋、双性恋、变性人、双性人和酷儿 (LGBTIQ+) 族群

您不是必须回答任何这些问题您可以告诉我们说您“不愿意讲”, 这是可以的。如果你是变性人或非二元人, 或者您的身份认同为土著人所称的“姐妹女孩” (Sistergirl) 或“兄弟男孩” (Brotherboy), 我们将确保正确记录您的代名词。



“您的社区健康”机构承认, 隶属于库林民族 (Kulin Nation) 的“乌润杰瑞” (Wurundjeri) 人是这片土地的传统监护人。



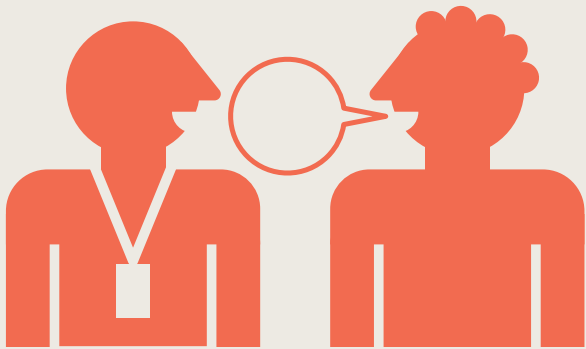
我们对您的承诺

我们承诺永远：

让您感到受欢迎



倾听您的心声
而不持评判的态度

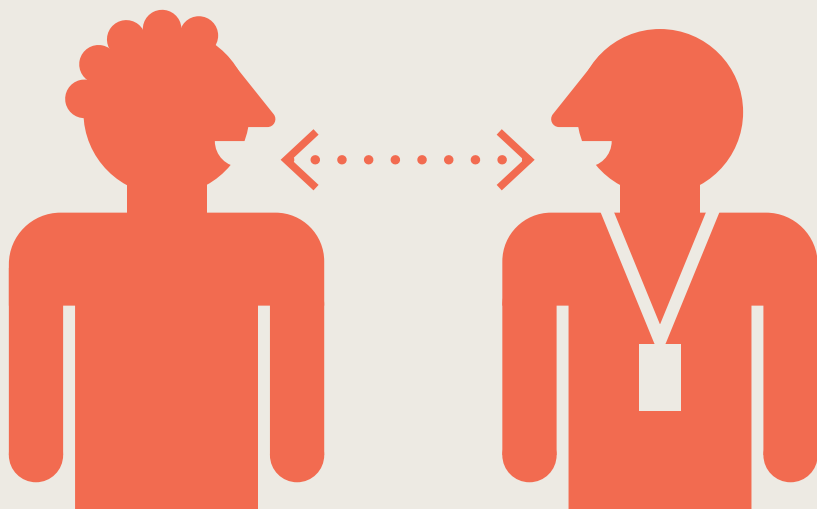


坚持您的
权利



您的社区健康中心承诺永远：

寻求您的反馈并对
您的顾虑作出回应



提供的信息是
您需要的并是
您能够看懂的



Ph: (03) 8470 1111
www.yourcommunityhealth.org.au



使用代言人

代言人是指：



为您的权利
大胆发言的人



确保您
得到公平对
待及受到尊重



协助您
理解并解
决问题或投诉



提供信息及协助



帮助您做决定



帮助您了
解如何为自
己的权益大胆发言

您要找代言人请联络：

残疾人士：

- 维多利亚州残疾人士代言联盟 (VALID)
电话： (03) 9416 4003
网址： www.valid.org.au
- 少数民族残疾人行动组织 (ADEC)
电话： 1800 626 078
网址： www.adec.org.au
- 残疾儿童协会
电话： (03) 9880 7000
网址： www.acd.org.au
- 残疾人司法代言组织 (DJA)
电话： 1800 808 126
网址： www.justadvocacy.com
- 领导力加
电话： (03) 9489 2999
网址： www.leadershipplus.com
- 东北公民代言组织 (NECA)
电话： (03) 8470 3684
网址： www.citizenadvocacy.com.au

脑损伤人士：

- 脑损伤那些事 (BIM)
电话： (03) 9639 7222
网址： www.braininjurymatters.org

患有精神疾病的人士：

- 维多利亚州心理疾病意识委员会 (VMIAC)
电话： (03) 9380 3900
网址： www.vmiac.org.au

年轻人：

- 青少年残疾人士代言服务 (YDAS)
电话： (03) 9267 3709
网址： www.ydas.org.au

乐龄人士：

- 乐龄人士权利代言 (ERA)
电话： 1800 700 600
网址： www.era.asn.au

原住民和托雷斯海峡岛民：

- 维多利亚州土著法律服务 (VALS)
电话： 1800 064 865
网址： www.vals.org.au



Ph: (03) 8470 1111
www.yourcommunityhealth.org.au



为您的信息保密

我们会保护
您的隐私

保密

我们可能会收集
您的个人信息以
便我们可以为您
提供适当的照顾



我们只在以下情况下披露您的信息：



如获您同意

如法律要求，
比如在急救时





您可以
获取您档
案里的信息，
如果您要求



如果您有反
馈或投诉，您可
以告诉我们或填写
一份Your Say表格

如果您对我们的回复不满意，
您可以联系：



**HEALTH
COMPLAINTS
COMMISSIONER**

保健投诉专员

电话：1300 582 113

网址：www.hcc.vic.gov.au



Australian Government

**Office of the Australian
Information Commissioner**

澳洲资讯专员

电话：1300 363 992

网址：www.oaic.gov.au



Ph: (03) 8470 1111

www.yourcommunityhealth.org.au



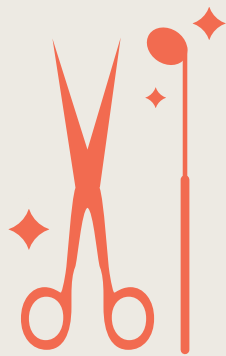
保护您免受感染

我们通过以下方式帮助您远离感染：

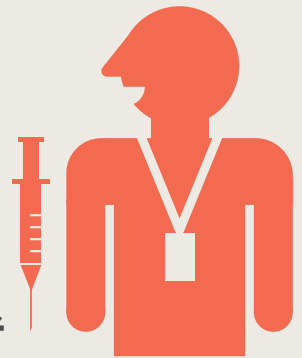
用肥皂或酒精
擦拭剂清洁双手



消毒设备



已接种疫苗的
卫生保健工作者



远离病人



保持我们
诊所的清洁



我们通过以下方式帮助您远离感染：

戴上手套，
穿袍子，
戴口罩
和护目镜



以恰当的方式
处置感染性废物



您可以通过以下方式协助：

洗手



问我们是
否洗过手



报告任何
您的感染



打喷嚏时
要遮住口鼻



Ph: (03) 8470 1111
www.yourcommunityhealth.org.au



客户反馈

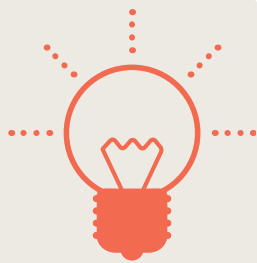
我们喜欢听到 您的反馈

反馈包括：

告诉我们您
喜欢我们哪
些做法



建议
我们可以
改善的地方



提交投诉



您可以提供 反馈的方式：

- 与工作人员交谈
- 在我们的健康中心或网站上填写您的 Your Say 表格
- 致电我们的投诉官 (03) 8470 1111
- 写信给投诉官
您的社区健康中心
125 Blake Street
East Reservoir, VIC 3073

如果您向我们提供反馈：

我们将
严肃对待



我们将
保密处理



您可以
保持匿名



如果您有投诉：

- 我们会在两个工作日内告诉您谁在处理您的投诉
- 我们会调查您的投诉
- 我们会在28天内给您发信回复

如果您对我们的回复不满意，您可以联系：

健康投诉专员

电话：1300 582 113

网址：www.hcc.vic.gov.au



养老质量及安全委员会

电话：1800 951 822

网址：www.agedcarequality.gov.au



Australian Government

Aged Care Quality and Safety Commission

国家残障保险计划质量及保障委员会

电话：1800 035 544

网址：www.ndiscommission.gov.au



NDIS Quality
and Safeguards
Commission



Ph: (03) 8470 1111

www.yourcommunityhealth.org.au

您的声音 客户反馈表

Your Say Form (in Simplified Chinese)

我们感谢您为我们的服务提出的反馈、建议或投诉。

| | |
|------------------------|---|
| 日期： | |
| 名： | |
| 姓： | |
| 地址： | |
| 邮编： | |
| 电话号码： | |
| 电邮： | |
| 服务地点： (请勾选) | <input type="checkbox"/> East Reservoir Health Centre <input type="checkbox"/> East Reservoir Community Hub <input type="checkbox"/> Northcote Health Centre <input type="checkbox"/> PANCH (Preston) Health Centre <input type="checkbox"/> 其它 (请说明) _____ |
| 反馈类别： (请勾选) | <input type="checkbox"/> 投诉 <input type="checkbox"/> 感谢/致谢 <input type="checkbox"/> 建议 |
| 您需要我们就这份表格跟您取得联系吗？ | <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是 |
| 您的身份是： (请勾选) | <input type="checkbox"/> 客户 <input type="checkbox"/> 中介 <input type="checkbox"/> 社区的居民 <input type="checkbox"/> 看护人/亲属 <input type="checkbox"/> 其它 (请说明) _____ |
| 反馈详情 (请注明相关日期、时间和工作人员) | |
| | |

反馈详情 (接上页)

| |
|--|
| |
|--|

请将此表交给我们的工作人员，或投进前台的信箱中，也可以寄信到（信封上请注明 Private & Confidential）：

General Manager Quality, Innovation and Integration, 125 Blake Street, East Reservoir, 3073. 或者您也可以致电 (03) 8470 1111。

| | |
|----------------------------|------------------|
| FOR OFFICE USE ONLY | |
| Date received: | VHIMS No: |





预先护理规划

现在就与您的医生一起规划将来的医疗护理, 免除将来失去能力的后患。

您想要
什么护理
和治疗?



您不想要
什么护理



为什么这样做如此重要?

您将得到
想要的
护理和治疗



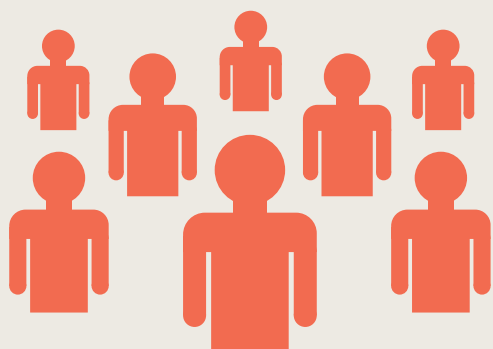
您的家人和朋友
可以放心,
您的决定会得到尊重



医疗护理专业人员
可以遵从您的指示,
减少不必要的治疗



谁需要这样做？

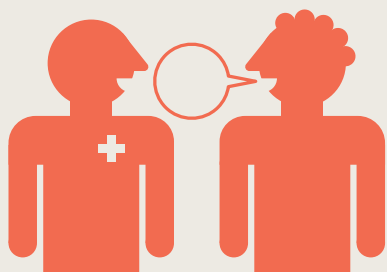


每个人都可以预先规划护理，并且在您仍然健康、在您需要治疗之前就应当开始规划。

对于以下人士尤其重要，如果您属于：

- % 年迈者
- % 患有慢性疾病
- % 患有多种疾病
- % 患有早期认知功能障碍
- % 进入临终期。

如何制定预先护理计划。



请与您的全科医生商讨



Advance Care
Planning Australia
advancecareplanning.org.au
电话：1300 208 582



Ph: (03) 8470 1111
www.yourch.org.au

“您的社区健康”

口腔健康服务

我们的口腔健康服务为符合条件的客户提供预防性、综合性和义齿护理等服务。

我们还向所有使用我们口腔健康服务的人提供口腔健康教育、咨询和帮助。请与我们联系预约时间与口腔健康医师进行交流。

谁能获得这些服务？

我们向以下群体提供护理服务：

- 0 至 12 岁的孩子。
- 0 至 18 岁持有医保卡的孩子或其父母/监护人持有医保卡或养老优惠卡的孩子。
- 所有符合医保儿童健康牙齿计划（CDBS）的孩子。费用全报。
- 18 岁及其以上年龄段持有医保卡或养老优惠卡的成年人。

我如何获得预防性、综合性和义齿服务？

若想获得护理保健服务，您需要在我们的机构注册您的详细信息。

您可以亲自到我们的任何一个中心进行注册或通过电话注册，电话 8470 1111。

由于需求量较大，所以有一定的等待期。

如果您有疼痛感或有牙科急症，请联系我们，获得“紧急牙齿护理”服务

我们为儿童和残障优先客户提供最早的预约机会。

我如何使用紧急牙齿护理服务？

如果您牙疼或有其他牙齿方面的紧急情况，请尽快联系我们。

客服工作人员会问您一些有关牙齿紧急情况方面的问题。这些信息有助于帮助我们评估您的治疗需求，如有需要，我们会为您安排预约。

如果您属于以下优先群体中的一类或几类，请告诉我们：

- 符合条件的原住民和/或托雷斯海峡岛民
- 无家可归或有无家可归风险的人
- 寻求庇护者或难民
- 符合条件的孕妇
- 在机构和接受寄养服务的儿童或年轻人
- 精神健康问题和残障服务注册客户，需获得个案经理的推荐信
- 符合条件的儿童和年轻人

邮寄地址：
125 Blake Street
East Reservoir VIC 3073

T (03) 8470 1111
F (03) 8470 1107
E info@yourcommunityhealth.org.au



缴费吗？

口腔保健服务可能费用较低，可以共同支付。

我们对符合医保儿童健康牙齿计划（**CDBS**）的客户提供全额报销。
不确定您孩子是否符合条件？请联系我们的客服人员为您查询。

符合条件的 **18 岁** 以下儿童可以免费获得紧急护理服务。

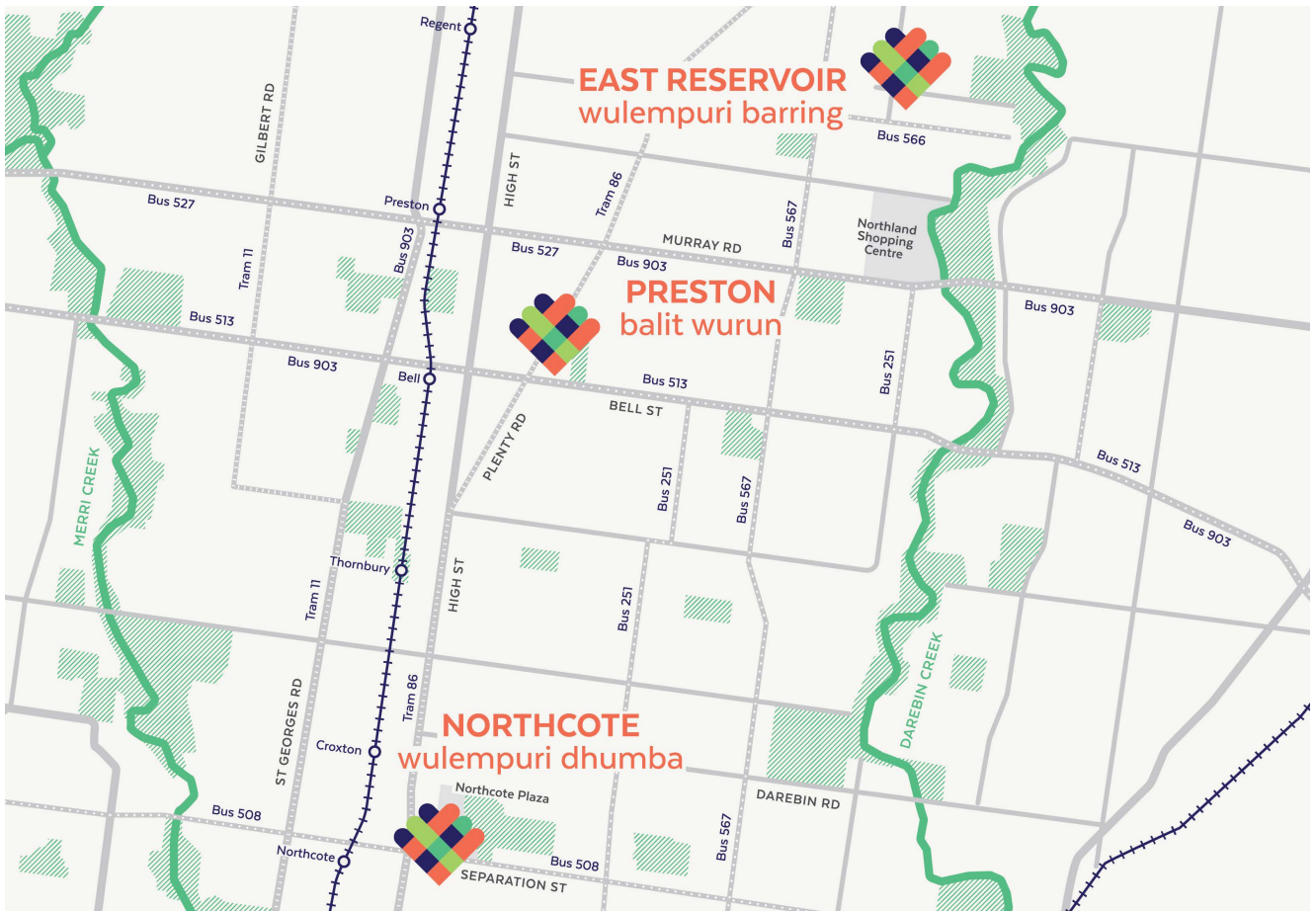
请联系我们的客服人员，他们能帮助您注册牙齿护理服务，并讨论适用于您的共同支付费用。

口译员

如果您需要，我们可以为您预约口译员。口译服务免费。



“您的社区健康”服务可以在以下地点获得：



認識與高溫有關的疾病



高溫會令那些已經有病的人的情況惡化，例如心臟病或糖尿病等。大多數疾病和死亡的報告都是由於高溫對那些已經患病的人所造成的後果。高溫會導致如熱痙攣和熱衰竭等疾病，而這些都會導致中暑危及生命。以下的列表將能夠幫助你識別每個症狀及了解該怎樣做。

| | 症狀 | 該怎樣做 |
|---------------|--|---|
| 熱痙攣 | 肌肉酸痛 腹部、手臂或腿部抽筋 | 停止活動，並在陰涼的地方靜坐 飲清涼的水 休息幾個小時才重返活動 如果持續地抽筋，請見醫生 |
| 熱衰竭 | 面色蒼白，大汗淋漓 心跳快速 肌肉抽筋，無力 頭暈，頭痛 噁心，嘔吐 昏厥 | 到陰涼處躺下 用扇撥涼 如果沒有嘔吐的話，飲清涼的水 除去外衣 用清涼的水或濕布濕潤皮膚 看醫生 |
| 中暑（危及生命的緊急情況） | 與熱衰竭有相同症狀，除了停止排汗 精神狀況惡化，混淆癡癲 中風樣症狀或跌倒 失去知覺 | 叫救護車 - 電話000 到陰涼處躺下 鬆解衣物 用水濕潤皮膚，不斷撥扇 安置不省人事的人側躺，確保他們的氣道暢通 |

如何應付 酷熱天氣， 確保安全

如欲查閱更多資訊，請登入Better Health Channel 網站 - www.betterhealth.vic.gov.au

請致電1300 60 60 24, 聯絡24小時 NURSE-ON-CALL 服務來諮詢任何健康意見，或如果你感到不舒服，請前往看醫生。

任何緊急情況，請撥打000。

這份小冊子的其他語言版本可從 www.health.vic.gov.au/heathealth 查閱。

如欲索取這份小冊子的可存取格式，請致電1300 761 874, 聯絡 Health Protection Branch。

由維多利亞州政府墨爾本授權及出版。

© Department of Health and Human Services, 2015年11月更新 (1310013)

由Finsbury Green 管理印刷。

認識酷熱天氣的影響，了解誰是處於風險，以及如何準備好自己和其他人。

SURVIVE THE HEAT

Visit betterhealth.vic.gov.au

SURVIVE THE HEAT

Visit betterhealth.vic.gov.au



酷熱天氣期間是最容易脫水，或令你的身體過熱。如果是這樣，你或會出現熱痙攣，熱衰竭，甚至中暑等情況。中暑是醫療緊急事故，如果不立刻治理，可能會導致主要器官受到永久性損壞，甚至導致死亡。酷熱天氣亦會令已存在的醫療情況惡化。

你或你認識的人是否存在任何風險？

酷熱天氣可影響任何人，但最常見存在風險的人是：

- 65歲以上，尤其是獨居
- 患糖尿病、腎病或精神病等醫療情況
- 服食可能會影響身體應付酷熱的藥物
 - 過敏藥物（抗組織胺）
 - 血壓及心臟藥物（乙型阻斷劑）
 - 抗癲癇藥（抗驚厥藥）
 - 去水丸（利尿劑）
 - 抗抑鬱藥或抗精神病藥
- 有酗酒或吸毒問題
- 殘疾
- 有困難四處走動，如臥床或坐輪椅
- 孕婦和哺乳母親
- 嬰兒及幼兒
- 超重或過胖
- 戶外工作或運動
- 最近從寒冷氣候回來。

酷熱車箱可殺人

- 永遠不要把孩子、成年人或寵物留在酷熱車箱內。停泊車輛的溫度可以在數分鐘內增加兩倍。

應付酷熱天氣

- 多飲水，即使你不口渴（如果你的醫生平常限制你的體液，請查詢在炎熱天氣時可以飲多少）。
- 保持自己涼爽，可選擇用濕毛巾，把你的腳浸在清涼的水中，或沖涼（請不要用凍水）。
- 盡量逗留在陰涼或有空調的建築物內（商場、圖書館、戲院或社區中心）。
- 日間時把家裡的窗簾和百葉窗關閉來遮擋太陽。
- 有涼風時把窗戶打開。
- 避免在日間最熱的時段出外曬太陽。
- 取消戶外活動或延期。但如果你必需要外出，請留在陰涼處，並帶備大量水份。
- 帶帽並穿著天然纖維如棉和亞麻製成的淺色寬鬆的衣服。
- 小食多餐，並進食如沙拉等凍食。
- 確保把需要冷藏的食物妥善地保存。
- 避免過度活動，如運動、裝修和園藝。
- 酷熱天氣期間請留意觀看或收聽新聞來了解情況。

你可以如何幫助其他人

- 請與生病或年老體弱的朋友和家人保持聯繫。在酷熱天氣時每日至少給他們打一次電話。
- 鼓勵他們多飲水。

- 幫助年邁65歲或有疾病的家人、朋友和鄰居購物或處理其他事宜，避免他們受酷熱天氣影響。日間時帶他們到陰涼的地方，或在他們無法在居所保持涼爽的情況下讓他們在你的家過夜。
- 如果你發現任何中暑症狀，請尋求醫療幫助。

為酷熱天氣作出準備

- 儲備好食物、水和藥物，這樣你便不需要在酷熱天氣時出門。向你的醫生詢問在酷熱天氣期間是否需要調整你服用的藥物。
- 按照建議的溫度把藥物安全地存放好。
- 檢查風扇或空調的功能是否正常。如果有需要，請把你的空調維修好。
- 看看是否有任何地方你可以作出改善，使你的家居更涼爽，例如房子面向太陽的兩側安裝窗簾、遮陽布或室外遮簾。

為電源故障作出準備

- 確保你有電筒、已充電的手機、用電池操作的收音機和一些備用電池。
- 儲備好不需要冷藏或烹調的食物，如罐頭水果和蔬菜、罐頭肉或魚、麵包和水果。
- 有充足的飲用水可用。
- 儲備好藥物和其他必需物品。
- 考慮使用一個電池操作或手持的風扇來保持涼爽。