



## Client Information - Arabic

### معلومات للعميل- عربي

#### من نحن

سلفر تشين Silver Chain هي مؤسسة غير ربحية و هي واحدة من أكبر المؤسسات التي تقدم خدمات الرعاية الصحية والطبية للمجتمع في ولاية غرب أستراليا حيث أنها تساعد أكثر من 40,000 شخصاً كل عام. هدفنا هو زيادة قدرات المجتمع الاستيعابية لتحسين مستوى الصحة العامة والرفاهية فيه. تجمع سلفر تشين بين أسلوب الصحة الجيدة عن طريق توفير الرعاية التي تساعدكم على الحفاظ على أو استعادة استقلاليتكم في المنزل و بين دعمكم لتحسين مستوى معيشتكم. عملنا مستمد من قيمنا الأساسية التي هي:

- جميع الناس متساوون في القيمة
- ينبغي احترام فردية كل شخص
- تقديم أفضل خدمة ممكنة إلى العميل
- السعي إلى تقديم أداء متميز وفائق

#### كيف تتصل بنا

سلفر تشين  
6 شارع سنديركومب  
أوزبورن بارك غرب أستراليا 6017

Silver Chain  
6 Sundercombe Street  
Osborne Park WA 6017

هاتف رقم 0242 9242 (08) 24 ساعة في اليوم و 7 أيام في الأسبوع وبالنسبة للمتصلين من الأرياف 803 650 1300 (بكلفة مكالمة محلية)  
فاكس: 0268 9242 (08)  
بريد إلكتروني: info@silverchain.org.au  
موقع ويب: www.silverchain.org.au

#### دفع مصاريف خدمتك

تستوجب عقود تمويلنا علينا أن نقوم بتحصيل الرسوم لبعض الخدمات. إذا كان مطلوباً منك أن تدفع رسوماً فستتم مناقشة ذلك معك قبل تلقيك للخدمة.

#### كيف تقوم بالدفع

يمكنك القيام بالدفع بوحدة من هذه الطرق:

- بالاستقطاع المباشر
- بشيك أو حوالة بريدية
- ببطاقة الإئتمان على الهاتف عند الاتصال بمركز زبائننا على هاتف رقم 0242 9242 (08).

لضمان سلامة بيئة العمل فلا يُسمح لموظفينا بقبول المدفوعات منك.

الحقوق والواجبات  
حقوقك



باعتربارك متلقيا لخدماتنا فإن لك الحق في:

- أن تكون مشاركا فعلا في التخطيط لرعايتك والخدمات المقدمة لك
- تلقي خدمة ودعم فعال ومحترف
- أن تعترض على أي قرار يتم اتخاذه فيما يخص رسومك والدعم والخدمة المقدمة لك
- أن تقوم بتعيين مؤازر مستقل أو أحد أفراد عائلتك أو صديق لك ليقوم بتمثيلك أو بالتصرف بالنيابة عنك
- أن ترفض الخدمات المقدمة لك
- أن تتصل بسلفر تشين أو بأي مؤازر مستقل إذا كنت تعتقد أنه يتم معاملتك بشكل غير عادل أو أنه لا يتم احترام خصوصيتك وظروفك.

### واجباتنا نحوك

سنسعى إلى تقديم أفضل مستوى ممكن من الرعاية لك عن طريق:

- تقديم خدمات فعالة ومحترفة لك
- معاملتك أنت ومقدم الرعاية لك وعائلتك باحترام وكرامة
- الاستماع والرد على والمساعدة في أي إجراء اعتراض
- نجعلك تشارك بشكل فعال أنت ومقدم الرعاية لك وعائلتك والمؤازر لك في التخطيط لرعايتك ودعمك
- مراجعة خدمتك ورعايتك بشكل دوري وعندما يحدث تغيير في ظروفك الشخصية
- التأكد من أنك ستبقى مستقلا ما أمكن ذلك
- الحفاظ على خصوصيتك

### واجباتك

علينا مسؤولية قانونية وهي ضمان بيئة عمل سليمة لكافة موظفينا. لذلك فإننا نطلب منكم معاملتهم باحترام وكرامة في جميع الأوقات. نرجو ملاحظة أن موظفي سلفر تشين لهم الحق في ترك منزلكم إذا لم يشعروا فيه بالأمان.

### الآراء والمقترحات

نرحب بآرائكم ومقترحاتكم أنتم وعائلتكم لأنها تساعدنا في تحسين خدماتنا. يُمثل مسئول الاتصال مع الزبائن مصالح الأشخاص الذين يتلقون خدمتنا وهو مسئول أيضاً عن معالجة شكاواهم. يجب أن لا تشعر بالتردد أبداً في رفع شكوى وأن لا تخاف من أن يؤدي ذلك إلى حرمانك من الخدمات.

إذا كانت لديك آراء أو مقترحات بشأن خدماتنا أو ترغب في إخبارنا عن كيفية إدخال تحسينات فهناك خيارات متاحة أمامك وهي:

- أخبر موظف سلفر تشين الذي يقوم بزيارتك
- اتصل بمركز زبائننا على هاتف رقم 9242 0242 (08)
- تحدث إلى مسئول الاتصال مع الزبائن على هاتف رقم 9242 0242 (08)
- اكتب رسالة إلى المدير العام على العنوان: سلفر تشين 6 شارع سنديركومب أوزبورن بارك غرب أستراليا 6017 - 6017 Osborne Park WA

والخيار البديل المتاح أمامك هو الاتصال بوكالة مؤازرة مستقلة مثل:

- أدفوكير Advocare Inc على هاتف رقم 9221 8599 (08) أو من الأرياف مجانا على هاتف رقم 566 1800 655
- مؤسسة الأشخاص ذوي الإعاقات (غرب أستراليا) على هاتف رقم 9386 6477 (08) أو من الأرياف مجانا على هاتف رقم 1800 193 331



- مجلس مستخدمي الخدمات الصحية في غرب أستراليا على هاتف رقم 9221 3422 (08) أو من الأرياف مجاناً على هاتف رقم 1800 620 780

وبالنسبة للشكاوى المتعلقة بالصحة والإعاقات التي لم يتم حلها فيمكنكم أيضاً الاتصال بمكتب المراجعة الصحية على هاتف رقم 9323 0600 (08) أو من الأرياف مجاناً على هاتف رقم 1800 813 583

### معلومات مفيدة

- عندما تتلقى الرعاية المنزلية فإن منزلك يصبح بالنسبة لنا هو مكان العمل. لهذا السبب فإننا نريد أن نضمن عدم وجود أي مخاطر على سلامة وصحة موظفينا. فيما يلي بعض المعلومات التي تساعدك على مساعدتنا:
  - في البداية سيتم إجراء تقييم مخاطر على الهاتف. بما أن منزلك سيصبح هو مكان العمل بالنسبة لنا فستتم مناقشة أي دواعي قلق قد تؤثر على سلامتك أو سلامتنا عندما نقوم بزيارتك لضمان نتائج جيدة في تحقيق السلامة للجميع.
  - يجب حجز جميع الحيوانات المنزلية. رغم أننا ندرك أن غالبية الحيوانات المنزلية هي ودودة لكنها قد ترد بشكل غير متوقع على شخص غريب يدخل منزلك خصوصاً إذا كنت تتلقى خدمة رعاية شخصية
  - امتنع عن التدخين أثناء وجودنا في منزلك. إذا كنت مصراً على التدخين فنرجو أن تدخن في مكان آخر لا نستعمله
  - أشعل الإنارة الخارجية لمنزلك إذا كنت تتوقع زيارة مسائية منا
  - تأكد أن هناك مكان كاف لنا لاستخدام الأدوات الصحية
  - لمنع التزحلق والتعرجل والسقوط فنرجو التأكد من أن درجات السلم بحالة جيدة وأن السجاد منبسط ومستوى وأنه لا توجد أسلاك تعترض طريق المشي
  - لمنع انتقال العدوى فإننا نرجو منك ضمان وصولنا إلى الماء النظيف والصابون السائل لغسل أيدينا. نرجو كذلك تزويدنا بفضة يد نظيفة أو فوط ورقية
  - تأكد من أن الأجهزة الكهربائية والأدوات التي نستعملها مثل المكنسة والدلو والمكنسة الكهربائية هي في حالة جيدة
  - يجب أن تكون جميع منتجات التنظيف في حاوياتها الأصلية التي تحمل الملصقات وأنها مخزنة بشكل آمن وأنها ملائمة لاستعمالنا.

### التأكد من نوعية الخدمة

#### البحث

سلفر تشين ملتزمة بتزود أفضل خدمة ممكنة لتلبية احتياجاتكم. هذا يعني أننا نجرب باستمرار نماذج جديدة للرعاية وأننا نقوم بتقييم الخدمات الجديدة والحالية. إن مشاركتكم في الاستبيانات المتعلقة باحتياجاتكم وخدماتنا والدراسات التي تتناول نتائج الرعاية ستساعدنا في التأكد من تلبية احتياجاتكم عن طريق خدمات ذات نوعية فائقة.

### خصوصيتكم هي موضع اهتمامنا

ستحافظ سلفر تشين على معلوماتكم الشخصية بحيث تبقى خاصة وسرية. يمكنك مشاهدة المعلومات التي نحصل عليها حيث سيتم تسجيلها في ملف العميل الخاص بك. يمكنك مشاهدة سجلاتك الصحية عن طريق تقديم طلب خطي إلى سلفر تشين. نقوم بجمع واستعمال المعلومات الشخصية بشكل دوري للتأكد من تلقيك للخدمات الصحية عالية الجودة الملائمة لك في الوقت المناسب. كجزء من التخطيط للخدمة وتقييمها فإن سلفر تشين تستخدم معلومات العميل والخدمة بشكل لا يدل على صاحبها. نسعى للحفاظ على خصوصيتكم طبقاً لمبادئ الخصوصية الوطنية حسب قانون الخصوصية المعدل (القطاع الخاص) لعام 2000 (قانون الخصوصية). يتوفر المزيد من المعلومات عن بيان الخصوصية الخاص بنا على موقعنا [www.silverchain.org.au](http://www.silverchain.org.au) أو عن طريق الاتصال بنا على هاتف رقم 9242 0240 (08).