



Client Information – Chinese

客戶資訊——中文

簡介

作為一家非營利性組織，Silver Chain是西澳最大的社區、臨床和保健服務提供商之一，每年為40,000多人提供相關協助。

我們的目的是為了最大限度地促進社區居民的健康和福利。Silver Chain採取養生方法，為您提供護理服務，幫您在家獨立生活，改善您的生活方式。我們在以下核心價值觀的指導下開展工作：

- 人人平等。
- 尊重個性。
- 為客戶提供最佳服務。
- 追求卓越而出色的表現。

聯絡方式

Silver Chain
6 Sundercombe Street
Osborne Park WA 6017

全天候熱線電話：(08) 9242 0242，農村專線：1300 650 803 (收取本地話費)



傳真：(08) 9242 0268

電子郵件：info@silverchain.org.au

網站：www.silverchain.org.au

服務費

我們的資助合同要求我們收取一定的服務費。如果您需要支付服務費，將在您享受服務之前告知於您。

付款方式

可以使用任何以下付款方式：

- 直接借記。
- 支票或匯票。
- 撥打客戶中心電話(08) 9242 0242，使用信用卡付款。

為了確保創造一個安全的工作環境，我們的員工不允許直接接受您的付款。

權利與責任

您的權利



- 作為我們的服務對象，您有權：
- 積極參與您的護理和服務規劃。
- 獲得專業而有效的服務和支援。
- 反對任何費用、支援或服務方面的決定。
- 指定獨立律師、家庭成員或朋友擔任您的代表。
- 拒絕接受為您提供的服務。
- 如果您認為自己受到不公平待遇或者自己的隱私和個人情況並未得到尊重，請聯絡Silver Chain或獨立律師。

我們的責任

- 我們努力透過以下方式為您提供最高水平的護理：
- 提供專業而有效的服務。
- 尊重您、您的護理人員和家人。
- 聽取、回復任何意見，並提供協助。
- 積極讓您、您的護理人員、家人和律師參與護理和支援規劃。
- 根據個人情況的變化，定期審核您的護理和服務。
- 確保您能盡可能地獨立生活。



- 保護您的隱私。

您的責任

在法律上，我們有義務確保為我們的所有員工創造一個安全的工作環境。因此，我們要求您始終對其表示尊重。請注意，如果Silver Chain員工感覺存在危險，他們有權離開您家。

意見

我們歡迎您和您的家人提出各種意見，幫助我們改進我們的服務。我們的客戶聯絡員代表我們服務對象的利益，負責處理投訴工作。您不必擔心或害怕由於投訴而被取消服務。

如果您對我們的服務有何意見或希望告訴我們可以如何改進，您有以下幾種方式可供選擇：

- 告訴拜訪您的Silver Chain員工。
- 撥打客戶中心電話(08) 9242 0242。
- 撥打(08) 9242 0242，告訴客戶聯絡員。
- 來函寄至Silver Chain, 6 Sundercombe Street, Osborne Park WA 6017，告訴首席執行官。

或者您也可以聯絡獨立機構：



- 撥打(08) 9221 8599或農村免費電話™ 1800 655 566，聯絡Advocare Inc。
- 撥打(08) 9386 6477或農村免費電話™ 1800 193 331，聯絡People with Disabilities (WA) Inc。
- 撥打(08) 9221 3422或農村免費電話™ 1800 620 780，聯絡Health Consumers Council WA。

對於尚未解決的健康和殘疾投訴問題，您也可以撥打(08) 9323 0600或農村免費電話™ 1800 813 583，聯絡Office of Health Review。

實用資訊

在您接受居家護理時，您的家就是我們的工作場所。因此，我們需要避免任何影響我們工作人員職業健康和安全的風險。一些實用資訊如下：

- 首先透過電話進行風險評估。然而，由於您的家就是我們的工作場所，因此將在我們拜訪時討論任何可能影響安全的問題，以確保所有人的安全。
- 必須管束所有寵物。我們發現大多數寵物比較友好，但是您的寵物可能會對進入您家的陌生人做出意外反應，尤其是在您接受個人護理時。
- 當我們在您家時，請勿吸煙。如果您必須吸煙，請到我們不在的地方。



- 如果您期望我們晚上拜訪，請在外面留個燈。
- 確保我們能有足夠的空間使用適當的設備。
- 為了防止滑倒、絆倒和跌倒，確保樓梯狀況良好，地毯和腳墊平穩牢固，沒有繩子阻礙過道。
- 為了防止傳播感染，確保我們可以使用乾淨的水和洗手液清洗雙手。同時請提供乾淨的手巾或紙巾。
- 確保我們使用的所有電器或設備（如拖把、水桶和吸塵器）運轉正常。
- 所有清潔產品必須安全存放在原來標有標籤的容器中，以供我們使用。

確保服務質量

調研

Silver Chain致力於提供最佳服務，以滿足您的需要。也就是說，我們不斷試驗新的護理模式並評估新的服務和現有服務。客戶需要與服務調查以及護理效果檢查幫助我們確保為您提供最優質的服務，以滿足您的需要。

我們關心您的隱私



Client Information

Silver Chain將對您的個人資訊嚴格保密。您可以在您的客戶文件夾中查看我們收集的資訊。您可以向Silver Chain提交書面申請，查看您的健康記錄。我們通常收集和使用個人資訊，以確保按時提供適當的優質健康服務。作為服務規劃和評估的一部分，Silver Chain通常使用匿名的客戶和服務資訊。我們努力依據2000年《隱私法修正案（私營部門）》（隱私法）中的全國隱私原則保護您的隱私。詳情請見我們網站www.silverchain.org.au上的隱私聲明或撥打(08) 9242 0242。