

## Client Information – Croatian

### Informacije za korisnike - Hrvatski

#### Tko smo mi

Silver Chain je neprofitabilna organizacija i jedna od vodećih pružatelja kliničkih, zdravstvenih i usluga za zajednice u Zapadnoj Australiji, pomažući preko 40,000 osoba svake godine.

Naš cilj je povećanje mogućnosti zdravstvenog stanja i dobrobiti zajednice. Silver Chain primjenjuje filozofiju Pristupiti Dobrobiti, pružajući brigu koja će Vam pomoći da održite ili ponovo dostignete Vašu nezavisnost kod kuće i dajući Vam potporu kako bi ste poboljšali način življenja. Naš rad je prije svega okrenut našim temeljnim principima, koji su:

- Sve osobe su jednake vrijednosti.
- Osobnosti pojedinca će biti poštivane.
- Korisniku će biti data najbolja moguća usluga.
- Uvijek ćemo težiti izvrsnosti i vrhunskim rezultatima.

#### Kako nas možete kontaktirati

Silver Chain  
6 Sundercombe Street  
Osborne Park WA 6017

Telefon: 24 sata, 7 dana tjedno (08) 9242 0242 ili pozivi iz zemlje 1300 650 803 (po cijeni lokalnog razgovora).

Fax: (08) 9242 0268

E-mail: [info@silverchain.org.au](mailto:info@silverchain.org.au)

Website: [www.silverchain.org.au](http://www.silverchain.org.au)

#### Plaćanje za usluge koje ste odabrali

Naši ugovori o financiranju zahtijevaju da se neke usluge moraju platiti. Ako se od Vas zahtijeva da platite neku uslugu, o tome ćemo razgovarati sa Vama prije nego što Vam istu pružimo.

#### Kako je moguće platiti

Plaćanje je moguće na bilo koji od navedenih načina:

- Putem debitne kartice.
- Putem čeka ili novčane uputnice.
- Putem kreditne kartice pozivanjem našeg Centra za Korisničke usluge na (08) 9242 0242.

Kako bi smo osigurali sigurnost radnog okoliša, našim zaposlenicima nije dozvoljeno primanje novca od Vas.

### Prava i obaveze

#### Vaša prava

- Kao primalac usluga imate pravo na:
- Aktivno uključivanje prilikom planiranja Vaših usluga i skrbi.
- Na profesionalnu i efikasnu uslugu i podršku.
- Mogućnost žalbe na bilo koju donesenu odluku glede cijene, pružene podrške ili usluge.
- Mogućnost imenovanja advokata od povjerenja, člana porodice ili prijatelja koji će Vas zastupati.
- Odbijanje usluga koje su Vam pružene.
- Kontaktirajte Silver Chain ili advokata od povjerenja ako mislite da ste tretirani na neodgovarajući način ili da Vaša privatnost i uvjeti nisu poštivani.

### Naša odgovornost ka Vama

- Mi ćemo dati sve od sebe kako bi Vam pružili usluge na najvišoj mogućoj razini:
- Pružajući profesionalnu i efikasnu uslugu i podršku.
- Tretirati Vas, Vašeg staratelja i Vašu porodicu sa poštivanjem i dostojanstvom.
- Slušajući, odgovarajući i pružajući pomoć prilikom bilo koje žale.
- Aktivno uključiti Vas, Vašeg staratelja, Vašu porodicu i Vašeg advokata u planiranje usluga i podrške.
- Periodično i u odnosu na lične promijene revidirati Vaše usluge i podršku .
- Jamčili da će te ostati nezavisni u najvećoj mogućoj mjeri.
- Štititi Vašu privatnost.

### Vaša odgovornost

Nama je zakonski propisano da moramo osigurati sigurnu radnu sredinu svim našim uposlenicima. Zbog toga Vas molimo da ih uvažavate i tretirate dostojanstveno u svakom trenutku. Molimo Vas da obratite pozornost na činjenicu da uposlenici Silver Chain-a imaju pravo da napuste Vaš dom u bilo kojem trenutku, ako se osjećaju nesigurno.

### Povratne informacije

Mi podržavamo i tražimo povratne informacije od Vas i strane Vaše obitelji jer smo samo tako u stanju poboljšati naše usluge. Naš Službenik za Kontakt sa Klijentima predstavlja one koji su primili naše usluge i njihova interesiranja, a isto tako je odgovoran po pitanju žalbi. Ne smijete biti neodlučni po pitanju žalbi u odnosu na naše usluge ili biti u strahu da bi to moglo rezultirati povlačenjem istih.

Ako imate povratne informacije glede naših usluga ili želite da nam ukažete kako poboljšati iste, na raspolaganju vam stoji nekoliko opcija:

- Recite Silver Chain uposleniku koji Vas obilazi.
- Pozovite naš Centar za Klijente na (08) 9242 0242.
- Razgovarajte sa našim Službenikom za Kontakte sa Klijentima na (08) 9242 0242.
- Pišite našem Generalnom Direktor na Silver Chain, 6 Sundercombe Street, Osborne Park WA 6017.

U suprotnom slučaju možete kontaktirati nezavisnu advokatsku agenciju:

- Advocare Inc na (08) 9221 8599 ili besplatni poziv Freecall™ 1800 655 566.
- People with Disabilities (WA) Inc na (08) 9386 6477 ili besplatni poziv Freecall™ 1800 193 331.
- Health Consumers Council WA na (08) 9221 3422 ili besplatni poziv Freecall™ 1800 620 780.

Za žalbe na neriješene probleme sa zdravljem ili invaliditetom možete kontaktirati i Office of Health Review na (08) 9323 0600 ili besplatni poziv Freecall™ 1800 813 583.

### Korisne informacije

Kada dobijete kućnu pomoć, Vaš dom postaje naše radno mjesto. Zbog tog razloga mi moramo spriječiti bilo kakav profesionalni i sigurnosni rizik po naše uposlenike. Evo nekoliko informacija koje će pomoći i Vama i nama:

- U početku, procjena rizika će biti vršena putem telefonskog razgovora. Međutim, kako Vaš dom postaje naše radno mjesto, sva pitanja od važnosti koja mogu kompromitirati Vašu ili našu sigurnost će biti obrađena za vrijeme našeg posjeta, kako bi se postiglo sigurno rješenje po sve nas.
- Svi kućni ljubimci moraju biti u kavezima ili vezani. Mi razumijemo da su svi kućni ljubimci prijateljski raspoloženi, ali se može desiti da reagiraju neočekivano na stranca koji ulazi u Vaš dom, posebice ako Vam se pružaju usluge lične prirode.

- Suzdržite se od pušenja dok se nalazimo u Vašem domu. Ako baš morate pušiti, zamolili bih Vas da to činite u prostoriji koju mi nećemo koristiti.
- Ostavite vanjsko svjetlo upaljeno, ako od nas očekujete večernju posjet.
- Osigurajte da imamo dovoljno prostora za uporabu odgovarajuće opreme.
- Kako bi spriječili klizanja, sapletanja i padove, molimo Vas da se pobrinete da su stepenice u dobrim uvjetima, da su tapeti i prostirači poravnati i stabilni i da se ne nalaze konopi kao moguće prepreke.
- Kako bi se spriječila mogućnost prenošenja zaraze, molimo Vas da nam omogućite pristup čistoj i tekućoj vodi, kao i tečnom sapunu za pranje ruku. Molimo Vas da također osigurate čisti ručnik ili papirni ubrus.
- Molimo Vas da osigurate da su svi električni uređaji ili oprema koju mi koristimo kao metle, kante, usisivači za prašinu u dobrom stanju i ispravni.
- Svi proizvodi za čišćenje trebaju biti u originalnoj, sa naljepnicama označenoj, ambalaži, pohranjeni na sigurnom i pogodni za našu uporabu.

### **Omogućivanje kvaliteta usluge**

#### **Istraživanje**

Silver Chain je posvećen pružanju najboljih mogućih usluga kako bi odgovorili Vašim potrebama. Ovo znači da mi konstantno probamo nove modele skrbi i ocjenjujemo nove i postojeće usluge. Vaše učešće u istraživanjima o Vašim potrebama i našim uslugama i u studijama koje ocjenjuju rezultate usluga će na pomoći da osiguramo da sve Vaše potrebe budu zadovoljene sa uslugama na najvišem nivou i najboljeg kvaliteta.

#### **Vaša privatnost je naša briga**

Silver Chain će pohraniti Vaše osobne podatke na siguran i povjerljiv način. Imati ćete pristup informacijama koje sakupljamo, jer su iste pohranjene u našem arhivu o Vama.

Možete pristupiti Vašim zdravstvenim kartonima podnošenjem pisanog zahtjeva Silver Chain-u.

Mi rutinski prikupljamo i koristimo osobne podatke kako bi omogućili dostavljanje što više odgovarajućih, vremenski uspješnijih i kvalitativno boljih usluga. Kao dio planiranja i ocjenjivanja usluga, Silver Chain rutinski koristi informacije koje ne otkrivaju porijeklo klijenta i vrstu usluge. Mi se trudimo da zaštitimo Vašu privatnost u skladu sa Nacionalnim Principima o Privatnosti (National Privacy Principles) u okviru Amandmana Zakona o Privatnosti (Privatni Sektor) (Privacy Amendment (Private Sector) Act ) 2000 Zakon o Privatnosti (Privacy Act). Dodatne informacije su dostupne u našoj Izjavi o Privatnosti, koja je dostupna na našoj web stranici [www.silverchain.org.au](http://www.silverchain.org.au) ili pozivanjem na ([www.silverchain.org.au](http://www.silverchain.org.au)) 08 9242.