

Client Information – Farsi

اطلاعات برای مراجعین فارسی [FARSI]

ما چه کسی هستیم؟

سیلور چین (Silver Chain) یک سازمان غیر انتفاعی می باشد و یکی از بزرگترین فراهم کنندگان خدمات مراقبتی بهداشتی درمانی – بالینی منطقه ای در وسترن استرالیا می باشد که هر ساله به بیشتر از 400,000 نفر کمک می کند.

هدف ما ارتقاء توانایی جامعه است تا از آن طریق سلامت و تندرستی افراد افزایش پیدا کند. سیلور چین فلسفه تندرستی را دنبال می کند و آن فلسفه بدین شکل است که خدمات مراقبتی را برای شما فراهم می کند که به شما کمک کند تا در خانه مستقل بودن خود را نگه دارید و به مستقل بودن دست بایید و نیز به شما کمک کند تا کیفیت زندگی خود را بهینه سازید. کار ما از ارزش های بنیادینی سرچشمه می گیرد و آن ارزش ها شامل:

- تمام انسان ها دارای ارزش یکسانی هستند.
- شخصیت فردی افراد مورد احترام واقع می شود.
- مراجعین بهترین خدمات مورد نیاز را دریافت می کنند.
- بهترین و ممتازترین عملکردها انجام می شود.

چگونه با ما تماس بگیرید

Silver Chain
6 Sundercombe Street
Osborne Park WA 6017

شماره تلفن شبانه روزی

(08) 9242 0242

و یا تماس گیرندگان از بیرون شهر با این شماره تماس بگیرید:

1300 650 803

(هزینه تماس به مانند تلفن داخل شهری است)

تلفن نمابر: (08) 9242 0268

ایمیل: info@silverchain.org.au

وبسایت: www.silverchain.org.au

هزینه خدماتی که شما دریافت می کنید

قراردادهای بودجه ای ما، ما را ملزم می کند که برای برخی از خدمات درخواست حق الزحمه از شما کنیم. اگر شما ملزم به پرداخت هزینه ای باشید، ما قبل از انجام هر گونه عملی آن را با شما در جریان می گذاریم.

چگونه هزینه را پرداخت کنید

پرداخت هزینه ها می تواند به هر گونه از اشکال زیر باشد:

- از طریق پرداخت مستقیم از بانک تان
- از طریق پرداخت با چک یا چک اعتباری
- از طریق کارت اعتباری از طریق تلفن و تماس با مرکز رسیدگی به امور مراجعین با شماره تلفن (08) 9242 0242

برای اطمینان حاصل کردن از اینکه ما در مکانی امن به سر می بریم، کارمندان ما اجازه ندارند از شما وجه پرداختی قبول کنند.

حقوق و مسئولیت ها

حقوق شما

- به عنوان کسی که از ما خدمات دریافت می کند شامل این حقوق هستید:



- به صورت فعال شما در برنامه ریزی وضعیت مراقبتی خود سهیم هستید.
- شما خدمات و حمایت حرفه و مناسب دریافت می کنید.
- حق فرجام در مقابل هرگونه خدماتی و یا تصمیماتی که بابت حق الزحمه، حمایت یا خدمات است، دارید.
- می توانید یک فرد مدافع مستقل، یا اعضا خانواده یا دوست و یا نماینده خود انتخاب کنید تا ایشان از سوی شما عمل کند.
- حق نپذیرفتن خدماتی که به شما پیشنهاد شده است.
- اگر فکر می کنید با شما منصفانه رفتار نشده و یا وضعیت خصوصی شما مورد احترام واقع نشده است می توانید با مدافع مستقل خود و یا سیلور چین تماس بگیرید.

مسئولیت ما نسبت به شما

- ما تلاش می کنیم تا برای شما بالاترین و ممتازترین خدمات مراقبتی ممکن را فراهم کنیم:
- فراهم کردن خدمات حرفه ای و مناسب
- رفتاری با احترام و شایسته نسبت به شما، مراقب شما و خانواده شما.
- گوش فرا دادن، پاسخ دادن و مساعدت در تمامی روند فرجام.
- همیشه شما، مراقب شما، خانواده شما و مدافع شما را به صورت فعالانه در برنامه ریزی مراقبتی و حمایتی شما سهیم کردن.
- به طور متناوب خدمات و مراقبت های درمانی شما را بازبینی کردن و آن در رابطه با هر گونه تغییری در وضعیت شخصی فرد می باشد.
- از این امر اطمینان حاصل کنیم که تا حد امکان شما به صورت مستقل باقی می ماند.
- وضعیت خصوصی شما محرمانه می ماند.

مسئولیت شما

ما قانوناً وظیفه داریم که از این امر اطمینان حاصل کنیم که محیط کاری سالم و امنی برای کارمندان مان داریم. در نتیجه از شما تقاضا می کنیم با آنها با احترام و شایستگی در تمامی زمان ها رفتار کنید. قابل ذکر است که چنانچه کارمند سیلور چین این احساس را کرد که خانه شما محیط امنی نیست این حق را دارد تا خانه شما را ترک کند.

بازتاب

ما از دریافت بازتاب بسیار خرسند می گردیم بازتاب به ما کمک می کند تا خدمات خود را بهبود بخشیم. مسئولین امور مراجعین به عنوان نماینده کسانی هستند که خدمات ما را دریافت کرده اند می باشند و نیز آن افراد مسئول رسیدگی به شکایات نیز می باشند. شما هرگز از شکایت کردن و یا اینکه نتیجه شکایت چه خواهد بود و یا آنکه آن خدمات از میان برداشته می شود، بیم و واهمه ای نداشته باشید.

چنانچه بازتابی در رابطه با خدمات ما دارید یا اینکه می خواهید به ما بگویید که چه چیزی بهتر از بهبود پیدا کند چندین روش در پیش پای شما قرار دارد:

- به کارمند سیلور چین که شما را ملاقات می کند بگویید.
- با مرکز رسیدگی به امور مراجعین با شماره تلفن 0242 9242 (08) تماس بگیرید.
- به رئیس کل در چین سیلور نامه ای نوشته و به آدرس زیر ارسال فرمایید

Silver Chain, 6 Sundercombe Street, Osborne Park WA 6017

دیگر راه اینکه شما ممکن است بخواهید با آژانس مستقل مدافع تماس بگیرید:

- سازمان سهامی خاص ادوکیتر Advocare Inc شماره تلفن 9221 8599 (08) و یا تماس گیرندگان از بیرون شهر با شماره تلفن رایگان 1800 655 566 می توانند تماس بگیرند.
- افرادی که دارای ناتوانی هستند می توانند با People with Disabilities (WA) Inc با شماره تلفن (08) 9386 6477 و یا تماس گیرندگان از بیرون شهر با شماره تلفن رایگان 1800 193 331 تماس بگیرند.
- انجمن استفاده کنندگان امور بهداشتی Health Consumers Council WA با شماره تلفن (08) 9221 3422 و یا تماس گیرندگان از بیرون شهر با شماره تلفن رایگان 1800 620 780 تماس بگیرند

اطلاعات مفید

وقتی که شما خدمات مراقبتی در خانه دریافت می کنید، خانه شما محل کار ماست. بدین منظور ما نیازمند آن هستیم تا از خطر و یا هر گونه آسیب و صدمه ای به کارمندان مان در حین کار جلوگیری کنیم. در اینجا اطلاعاتی برای شما که به شما و به ما کمک کند وجود دارد:

- در ابتدا از پشت تلفن ارزیابی سنجش خطر انجام می گیرد. البته زمانی که خانه شما محل کار ما می گردد هر گونه نگرانی که وجود داشته باشد که امنیت شما و یا ما را به مخاطره بیندازد، در زمان ملاقات با شما در میان گذاشته می شود و این بدین خاطر است که یک نتیجه امن و سالم برای همگان به ارمغان آورد.

- تمامی حیوانات اهلی بایستی دارای مهار بوده و بسته شده باشند. هرچند که بسیاری از حیوانات اهلی بسیار دوستانه رفتار می کنند ولی ممکن است حیوان شما به صورت غیر قابل انتظار رفتاری غیر منتظره ای نسبت به فرد غریبه ای که وارد خانه می شود نشان دهد مخصوصاً اگر دریافت کننده مراقبت شخصی هستید.
- از کشیدن سیگار در زمانی که ما در آنجا هستیم پرهیز کنید. اگر که مجبور به کشیدن سیگار هستید لطفاً در جایی سیگار بکشید که ما از آن منطقه استفاده نمی کنیم.
- اگر که منتظر ما در شب هستید، یک چراغ سر در خانه را برای ما روشن بگذارید.
- از این امر اطمینان حاصل کنید که ما فضای کافی برای وسایل مان داریم.
- برای آنکه از افتادن یا پشت پا خوردن جلوگیری شود لطفاً از وضعیت پله ها اطمینان حاصل کنید و مطمئن شوید که در شرایط مناسبی هستند قالیچه ها و فرش ها بایستی صاف و محکم باشند و نیز سیم ها نبایستی در مسیر راه رفتن باشد.
- برای جلوگیری از بیماری های عفونی لطفاً مطمئن شوید که ما به آب و صابون مایع دسترسی داریم تا دست هایمان را بشویم. لطفاً حوله تمیز و یا دستمال کاغذی برای ما فراهم کنید.
- مطمئن شوید که تمامی وسایل برقی و یا دیگر وسایل در وضعیت مناسب کاری خوبی قرار دارد به طور مثال وسایلی همچون زمین شوی، سطل، جارو برقی.
- تمام مواد شوینده بایستی در ظرف و یا جعبه اصلی خود که دارای برچسب می باشند، باشد و در جایی امن نگهداشته شود و مناسب استفاده ما باشد.

اطمینان حاصل کردن از کیفیت خدمات

تحقیق

سیلور چین قصد دارد تا بهترین و ممکن ترین خدمات را که نیازهای شما را بر آورده می کند را فراهم کنند. و این بدین معنی است که ما به صورت مکرر روش های جدید مراقبتی را مورد سنجش قرار می دهیم و خدمات موجود را مورد بازبینی قرار می دهیم مشارکت شما در تحقیق ها درباره نیاز های شما و خدمات ما و مطالعاتی که نتیجه مراقبت را مورد بررسی قرار می دهد همه و همه به ما کمک می کند تا برآورده شدن نیازهای شما اطمینان حاصل کنیم و نیز آنکه شما از بهترین خدمات با والاترین کیفیت برخوردار هستید.

محرمانه نگهداشتن امور شما وظیفه ماست

سیلور چین اطلاعات و مسائل شما را به صورت محرمانه نگه می دارد. شما این حق را دارید تا به اطلاعاتی که در رابطه با شما جمع آوری و در پرونده شما نگهداری می شود دسترسی داشته باشید. شما می توانید با ارسال نامه کتبی به سیلور چین درخواست باز دید از اسناد سلامت و بهداشتتان کنید. ما به صورت روال همیشگی اطلاعات شخصی را جمع آوری می کنیم و دلیل آن این است تا از دریافت خدمات مراقبتی بهداشتی با کیفیت و زمان بندی مناسب اطمینان حاصل کنیم. بخشی از برنامه سیلور چین برنامه ریزی خدماتی است و بازبینی خدمات است و این سازمان به طور مستمر از پرونده مراجعین برای این ارزیابی استفاده می کند و هویت و نام مراجعین از پرونده ها جدا می گردد. ما از امور شخصی و محرمانه شما به موازات قانون اساسی ملی پنهان داری تحت تبصره تجدید نظر قانون پنهان داری (بخش پنهان داری) سال 2000 (قانون پنهان داری) عمل کرده و از مسائل شخصی شما حمایت می کنیم. برای اطلاعات بیشتر به اظهاریه پنهان داری به وبسایت www.silverchain.org.au مراجعه کنید و یا با شماره تلفن 0242 9242 (08) تماس بگیرید.

