

## Client Information – German

### Informationen für Kunden - Deutsch

#### Wer wir sind

Silver Chain ist eine gemeinnützige Organisation und einer der größten Anbieter von Dienstleistungen in der Gesundheitspflege auf Gemeindeebene und in Krankenhäusern in Westaustralien, mit über 40.000 Betreuten pro Jahr.

Unser Ziel ist es, die Kapazität der Gesellschaft zu stärken, ein Maximum an Gesundheit und Wohlbefinden zu erreichen. Silver Chain schließt in der Pflege auch Wellness-Strategien ein, die Ihnen dabei helfen, sich zu Hause Ihre Unabhängigkeit zu erhalten oder sie wiederzugewinnen, und die Sie bei der Verbesserung Ihrer Lebensqualität unterstützen. Bei unserer Arbeit lassen wir uns von unseren Grundwerten leiten. Diese sind:

- Alle Menschen sind gleichwertig.
- Die Individualität des Menschen wird respektiert.
- Der Kunde erhält den bestmöglichen Service.
- Angestrebt wird vorzügliche und überragende Leistung.

#### Wie Sie uns erreichen

Silver Chain  
6 Sundercombe Street  
Osborne Park WA 6017

Telefon: 24 Stunden, 7 Tage die Woche (08) 9242 0242 oder für Anrufer außerhalb des Ortsbereichs 1300 650 803 (zum Preis eines Ortsgesprächs).

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)

#### Bezahlung unserer Leistungen

Unsere Finanzierungsverträge verlangen von uns, für bestimmte Leistungen Gebühren zu verlangen. Wenn von Ihnen die Zahlung einer Gebühr erwartet wird, werden wir das mit Ihnen besprechen, bevor wir diese Leistung erbringen.

#### Zahlungsweise

Die Zahlung kann auf folgende Weisen erfolgen:

- durch Banküberweisung
- per Scheck oder Postanweisung
- telefonisch per Kreditkarte über unseren Kundendienst unter (08) 9242 0242.

Zur Gewährleistung eines sicheren Arbeitsumfeldes ist es unseren Mitarbeitern nicht gestattet, Barzahlungen von Ihnen anzunehmen.

## Rechte und Pflichten

#### Ihre Rechte

Als Empfänger unserer Leistungen haben Sie das Recht,

- sich aktiv an der Planung Ihrer Pflege und der Leistungen zu beteiligen,
- professionelle und effiziente Leistungen und Unterstützung zu erhalten,
- gegen Entscheidungen in Bezug auf Gebühren, Unterstützung oder Leistungen Beschwerde einzulegen,

- einen unabhängigen Anwalt, ein Familienmitglied oder einen Freund zu beauftragen, Sie zu vertreten und in Ihrem Namen zu handeln,
- Leistungen abzulehnen, die Ihnen angeboten werden,
- sich an Silver Chain oder an einen unabhängigen Anwalt zu wenden, wenn Sie glauben, dass Sie ungerecht behandelt werden oder dass Ihre Privatsphäre und Ihre Umstände nicht respektiert werden.

### **Unsere Aufgabe Ihnen gegenüber**

Wir werden uns bemühen, Ihnen Pflege auf höchstem Niveau zukommen zu lassen, indem wir:

- professionelle und effiziente Leistungen bieten,
- Sie, Ihren Pfleger bzw. Ihre Pflegerin und Ihre Familie mit Respekt und Achtung behandeln,
- zuhören, Ihnen antworten und Sie in Beschwerdeverfahren unterstützen,
- Sie, Ihre Pfleger, Ihre Familie und Ihren Anwalt bei der Planung Ihrer Pflege und Unterstützung mit einbeziehen,
- Ihre Pflege und die Dienstleistungen sowohl periodisch als auch nach Veränderungen Ihrer persönlichen Umstände überprüfen,
- sicherstellen, dass Sie so unabhängig wie nur möglich bleiben,
- Ihre Privatsphäre schützen.

### **Ihre Aufgabe**

Wir haben die gesetzliche Pflicht, für alle unsere Mitarbeiter ein sicheres Arbeitsumfeld zu gewährleisten. Daher bitten wir Sie, diese Mitarbeiter stets mit Respekt und Achtung zu behandeln. Bitte, beachten Sie, dass die Mitarbeiter von Silver Chain das Recht haben, Ihre Wohnung zu verlassen, wenn sie sich dort unsicher fühlen.

### **Feedback**

Feedback von Ihnen und Ihrer Familie ist uns stets willkommen, da es uns bei der Verbesserung unserer Leistungen hilft. Unser Ansprechpartner für Kunden vertritt die Interessen der Menschen, die unsere Leistungen in Anspruch nehmen, und ist auch für die Behandlung von Reklamationen zuständig. Zögern Sie nie, sich zu beschweren; Sie brauchen niemals zu fürchten, dass Ihnen deshalb unsere Leistungen entzogen werden.

Wenn Sie uns Feedback zu unseren Leistungen zukommen lassen wollen oder Vorschläge haben, wie wir sie verbessern könnten, stehen ihnen mehrere Möglichkeiten zur Verfügung:

- Sprechen Sie mit dem Mitarbeiter von Silver Chain, der Sie besucht.
- Rufen Sie unseren Kundendienst unter (08) 9242 0242 an.
- Sprechen Sie mit unserem Ansprechpartner für Kunden unter (08) 9242 0242.
- Schreiben Sie an den Geschäftsführer von Silver Chain, 6 Sundercombe Street, Osborne Park WA 6017.

Alternativ dazu können Sie ein unabhängiges Anwaltsbüro kontaktieren:

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

Bei ungeklärten Beschwerden in Bezug auf Gesundheit und Behinderung können Sie auch die Behörde „Office of Health Review“ unter (08) 9323 0600 oder über Freecall™ 1800 813 583 anrufen.

### **Nützliche Informationen**

Wenn Sie häusliche Pflege erhalten, ist Ihr Zuhause unser Arbeitsplatz. Aus Gründen des Arbeitsschutzes müssen wir Risiken für die Gesundheit und Sicherheit unserer Mitarbeiter vorbeugen. Hier sind einige Informationen, die uns helfen, Ihnen zu helfen:

- Anfangs wird eine Risikoeinschätzung per Telefon erfolgen. Da jedoch Ihr Zuhause unser Arbeitsplatz sein wird, werden jegliche Bedenken, die Ihre oder unsere Sicherheit bedrohen könnten, bei unserem Besuch besprochen werden, damit für alle ein sicheres Ergebnis erzielt wird.
- Alle Haustiere müssen ferngehalten werden. Uns ist bewusst, dass die meisten Haustiere freundlich sind, aber Ihr Haustier könnte auf ungewohnte Weise auf einen Fremden reagieren, der Ihr Haus betritt, besonders dann, wenn Sie persönliche Körperpflege erhalten.
- Bitte, rauchen Sie nicht, während wir uns in Ihrer Wohnung aufhalten. Wenn Sie rauchen müssen, tun Sie es bitte in einem Bereich, den wir nicht nutzen.
- Schalten Sie bitte vor Ihrem Hauseingang das Licht ein, wenn Sie abends einen Besuch von uns erwarten.
- Geben Sie uns bitte genügend Platz, damit wir die richtige Ausrüstung benutzen können.
- Zur Vorbeugung von Stürzen durch Ausrutschen, Stolpern und Herunterfallen stellen Sie bitte sicher, dass Ihre Treppen sich in gutem Zustand befinden, dass Teppiche und Bodenmatten flach und sicher aufliegen, und dass keine Kabel in den Durchgängen quer über den Boden liegen.
- Zur Verhinderung der Übertragung von Infektionen stellen Sie bitte sicher, dass wir Zugang zu sauberem Wasser und zu Flüssigseife haben, um die Hände zu waschen. Stellen Sie uns bitte ein sauberes Handtuch oder Papiertuch zur Verfügung.
- Stellen Sie sicher, dass alle Elektrogeräte und Ausrüstungsgegenstände wie Schrubber, Eimer und Staubsauger funktionsfähig sind.
- Alle Reinigungsmittel müssen in ihren beschrifteten Originalbehältern belassen und sicher aufbewahrt werden und zum Gebrauch geeignet sein.

### **Sicherung der Service-Qualität**

#### **Forschung**

Silver Chain hat sich zum Ziel gesetzt, Ihnen den bestmöglichen Service zu bieten, um Ihre Bedürfnisse zu erfüllen. Das bedeutet, dass wir auch ständig neue Modelle der Pflege ausprobieren und neue wie auch alte Leistungen auswerten. Ihre Teilnahme an Untersuchungen Ihrer Bedürfnisse und unserer Leistungen sowie an Studien zur Untersuchung der Ergebnisse von Pflegeaktivitäten wird uns helfen, sicher zu stellen, dass Ihre Bedürfnisse mit Leistungen höchster Qualität befriedigt werden.

#### **Wir achten Ihre Privatsphäre**

Silver Chain wird persönliche Daten privat und vertraulich behandeln. Sie werden Zugang zu den Informationen, die wir in Ihrer Kundenakte sammeln, erhalten. Sie können Ihre gesundheitlichen Unterlagen einsehen, wenn Sie ein schriftliches Ersuchen an Silver Chain einreichen. Wir sammeln und nutzen routinemäßig persönliche Informationen, um die Bereitstellung von angemessenen, rechtzeitigen und hochwertigen Gesundheitsdiensten zu gewährleisten. Im Rahmen der Planung und Auswertung von Leistungen nutzt Silver Chain routinemäßig anonymisierte Informationen von Kunden und Leistungen. Wir bemühen uns, Ihre Privatsphäre entsprechend den „National Privacy Principles“ innerhalb des novellierten Privatsphärengesetzes - „Privacy Amendment (Private Sector) Act 2000 (Privacy Act)“ – zu schützen. Weitere Informationen finden Sie in unserer Erklärung zum Schutz der Privatsphäre („Privacy Statement“) auf unserer Website [www.silverchain.org.au](http://www.silverchain.org.au) oder auf Abruf unter (08) 9242 0242.