

Client Information – Greek

Στοιχεία πελάτη - Ελληνικά

Ποιοι είμαστε

Η Silver Chain είναι μία μη κερδοσκοπική οργάνωση και ένας από τους μεγαλύτερους παρόχους κοινοτικών, κλινικών και ιατρικών υπηρεσιών στη δυτική Αυστραλία και εξυπηρετεί περισσότερους από 40.000 ανθρώπους κάθε χρόνο.

Στόχος μας είναι να βοηθήσουμε την κοινωνία να βελτιώσει την υγεία και την ποιότητα ζωής των μελών της. Η Silver Chain ακολουθεί την προσέγγιση της καλής φυσικής κατάστασης (Wellness Approach) παρέχοντας υπηρεσίες που σας βοηθούν να διατηρήσετε ή να επανακτήσετε την ανεξαρτησία σας στο σπίτι βελτιώνοντας τον τρόπο ζωής σας. Η δουλειά μας διέπεται από τις αξίες μας οι οποίες είναι οι εξής:

- Αντιμετωπίζουμε όλους τους ανθρώπους το ίδιο.
- Σεβόμαστε την ατομικότητα του καθενός.
- Παρέχουμε στον πελάτη την καλύτερη δυνατή υπηρεσία.
- Προσπαθούμε για την τελειότητα και την άριστη απόδοση.

Επικοινωνήστε μαζί μας

Silver Chain
6 Sundercombe Street
Osborne Park WA 6017

Τηλέφωνο: 24 ώρες την ημέρα, 7 ημέρες την εβδομάδα (08) 9242 0242 ή από επαρχία 1300 650 803 (με κόστος αστικής κλήσης).

Φαξ: (08) 9242 0268

Email: info@silverchain.org.au

Ιστοσελίδα: www.silverchain.org.au

Πληρωμή της υπηρεσίας σας

Οι συμβάσεις επιχορήγησής μας μας αναγκάζουν να χρεώνουμε ορισμένες υπηρεσίες. Αν χρειάζεται να πληρώσετε κάποιο ποσό, θα ενημερωθείτε σχετικά πριν χρησιμοποιήσετε την υπηρεσία.

Τρόπος πληρωμής

Μπορείτε να πληρώσετε με τους παρακάτω τρόπους:

- Με αυτόματη χρέωση λογαριασμού.
- Με επιταγή ή εντολή πληρωμής.
- Με πιστωτική κάρτα μέσω τηλεφώνου ή καλώντας το Κέντρο Εξυπηρέτησής μας στο (08) 9242 0242.

Για να εξασφαλίσουμε ένα ασφαλές εργασιακό περιβάλλον, απαγορεύουμε στους εργαζομένους μας να λαμβάνουν πληρωμές από εσάς.

Δικαιώματα και ευθύνες

Τα δικαιώματά σας

- Από τη στιγμή που λαμβάνετε τις υπηρεσίες μας, έχετε το δικαίωμα να:
- Συμμετέχετε ενεργά στον σχεδιασμό της φροντίδας και της υπηρεσίας σας.
- Λάβετε επαγγελματική και επαρκή υποστήριξη και εξυπηρέτηση.
- Κάνετε ένσταση κατά της απόφασης σχετικά με το κόστος, την υποστήριξη ή την υπηρεσία.

- Ορίσετε έναν συνήγορο, συγγενή ή φίλο για να σας εκπροσωπεί και να ενεργεί εκ μέρους σας.
- Αρνηθείτε τυχόν υπηρεσίες.
- Επικοινωνήστε με τη Silver Chain ή έναν συνήγορο, αν πιστεύετε ότι σας συμπεριφέρονται με άδικο τρόπο ή δε σέβονται την ιδιωτικότητα και την κατάστασή σας.

Η ευθύνη μας απέναντί σας

- Θα καταβάλουμε κάθε προσπάθεια για να σας προσφέρουμε την καλύτερη δυνατή φροντίδα:
- Παρέχοντάς σας επαγγελματικές και επαρκείς υπηρεσίες.
- Με το να συμπεριφερόμαστε σε εσάς, τον άνθρωπο που σας φροντίζει και την οικογένειά σας με σεβασμό και αξιοπρέπεια.
- Ακούγοντας, απαντώντας και βοηθώντας σε τυχόν ενστάσεις σας.
- Με την ενεργή συμμετοχή σας, του ανθρώπου που σας φροντίζει, της οικογένειάς σας και του συνήγορού σας στον σχεδιασμό της φροντίδας και της υποστήριξης σας.
- Επανεξετάζοντας τη φροντίδα και τις υπηρεσίες σας περιοδικά και ανάλογα με τις αλλαγές της κατάστασής σας.
- Εξασφαλίζοντας τη μέγιστη δυνατή ανεξαρτησία σας.
- Προστατεύοντας την ιδιωτικότητά σας.

Η ευθύνη σας

Είμαστε νομικά υποχρεωμένοι να εξασφαλίζουμε ένα ασφαλές εργασιακό περιβάλλον σε όλους τους εργαζομένους μας. Συνεπώς, σας ζητούμε να τους συμπεριφέρεστε πάντα με σεβασμό και αξιοπρέπεια. Να θυμάστε ότι οι εργαζόμενοι της Silver Chain έχουν το δικαίωμα να φύγουν από το σπίτι σας, αν δεν αισθάνονται ασφάλεια.

Σχόλια

Θέλουμε σχόλια από εσάς και την οικογένειά σας που θα μας βοηθήσουν να βελτιώσουμε τις υπηρεσίες μας. Ο Υπεύθυνος Πελατών εκπροσωπεί τα συμφέροντα όσων λαμβάνουν τις υπηρεσίες μας και είναι υπεύθυνος για τη διαχείριση παραπόνων. Μη διστάσετε ποτέ να εκφράσετε ένα παράπονο και μη φοβηθείτε πως, αν το κάνετε, θα διακοπούν οι υπηρεσίες σας.

Αν θέλετε να κάνετε σχόλια για τις υπηρεσίες μας ή θέλετε να μας πείτε πώς θα μπορούσαμε να βελτιωθούμε, μπορείτε να το κάνετε με αρκετούς τρόπους:

- Πείτε το στον εργαζόμενο της Silver Chain που σας επισκέπτεται.
- Καλέστε το Κέντρο Εξυπηρέτησής μας στο (08) 9242 0242.
- Μιλήστε στον Υπεύθυνο Πελατών μας στο (08) 9242 0242.
- Στείλτε επιστολή στον Διεύθυνοντα Σύμβουλο στη διεύθυνση Silver Chain, 6 Sundercombe Street, Osborne Park WA 6017.

Διαφορετικά, μπορείτε να επικοινωνήσετε με ένα ανεξάρτητο δικηγορικό γραφείο:

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

Για ανεπίλυτα παράπονα σχετικά με υγεία και ειδικές ανάγκες μπορείτε, επίσης, να επικοινωνήσετε με το Γραφείο Ιατρικής Επανεξέτασης (Office of Health Review) στο (08) 9323 0600 ή από επαρχία Freecall™ 1800 813 583.

Χρήσιμες πληροφορίες

Όταν σας φροντίζουμε στο σπίτι σας, το σπίτι σας αποτελεί τον εργασιακό μας χώρο. Γι' αυτό πρέπει να αποφεύγουμε τυχόν κινδύνους που απειλούν την υγεία και την ασφάλεια του προσωπικού μας. Παρακάτω, θα βρείτε ορισμένες πληροφορίες που θα μας βοηθήσουν να σας βοηθήσουμε:

- Αρχικά, γίνεται μια αξιολόγηση κινδύνων μέσω τηλεφώνου. Εντούτοις, από τη στιγμή που το σπίτι σας αποτελεί τον εργασιακό μας χώρο, οποιοδήποτε ζήτημα μπορεί να απειλήσει τη δική μας ή τη δική σας ασφάλεια, θα συζητηθεί κατά την επίσκεψή μας για να δημιουργήσουμε ένα ασφαλές περιβάλλον για όλους μας.
- Τα κατοικίδια ζώα πρέπει να τα κρατάτε δεμένα. Κατανοούμε πως τα περισσότερα κατοικίδια είναι φιλικά, αλλά το ζώακι σας μπορεί να αντιδράσει απροσδόκητα σε έναν ξένο που θα μπει στο σπίτι σας, ειδικά αν σας φροντίζει.
- Μην καπνίζετε όσο είμαστε στο σπίτι σας. Αν πρέπει να καπνίσετε, παρακαλείσθε να το κάνετε σε κάποιον χώρο που δε χρησιμοποιούμε.
- Αφήστε ένα εξωτερικό φως αναμμένο, αν μας περιμένετε το βράδυ.
- Σιγουρευτείτε ότι έχουμε επαρκή χώρο για να χρησιμοποιήσουμε τον απαραίτητο εξοπλισμό.
- Για να αποφευχθούν γλιστρήματα, στραβοπατήματα και πτώσεις, σιγουρευτείτε ότι τα σκαλοπάτια είναι σε καλή κατάσταση, τα μικρά και μεγάλα χαλιά είναι επίπεδα και σταθερά και τέλος ότι δεν υπάρχουν καλώδια στους διαδρόμους.
- Για να αποφευχθεί η μετάδοση κάποιας μόλυνσης, σιγουρευτείτε ότι έχουμε πρόσβαση σε καθαρό νερό και υγρό σαπούνι για να πλύνουμε τα χέρια μας. Παρακαλείσθε, επίσης, να μας δίνετε μια πετσέτα χεριών ή μια χάρτινη πετσέτα.
- Σιγουρευτείτε πως όλες οι ηλεκτρικές συσκευές και ο εξοπλισμός που χρησιμοποιούμε, όπως σφουγγαρίστρες, κουβάδες και ηλεκτρικές σκούπες είναι σε καλή κατάσταση και λειτουργούν.
- Όλα τα καθαριστικά προϊόντα πρέπει να είναι στις αρχικές τους θήκες, να αποθηκεύονται με ασφάλεια και να είναι κατάλληλα για τη χρήση που τους κάνουμε.

Εξασφαλίζοντας την ποιότητα της υπηρεσίας

Έρευνα

Η Silver Chain δεσμεύεται να παρέχει τις καλύτερες δυνατές υπηρεσίες για τις ανάγκες σας. Αυτό σημαίνει ότι δοκιμάζουμε συνεχώς νέα μοντέλα φροντίδας και αξιολογούμε νέες και ήδη υπάρχουσες υπηρεσίες. Η συμμετοχή σας στις έρευνες σχετικά με τις ανάγκες σας και τις υπηρεσίες μας και οι μελέτες που εξετάζουν τα αποτελέσματα της φροντίδας θα μας βοηθήσουν να καλύψουμε τις ανάγκες σας με υπηρεσίες υψίστης ποιότητας.

Η ιδιωτική σας ζωή είναι μέλημά μας

Η Silver Chain θα κρατήσει τα προσωπικά σας στοιχεία απόρρητα και εμπιστευτικά. Θα έχετε πρόσβαση στα στοιχεία που έχουμε συλλέξει αφού θα είναι καταχωρημένα στον φάκελό σας. Μπορείτε να δείτε τα ιατρικά σας αρχεία υποβάλλοντας μια γραπτή αίτηση στη Silver Chain. Συλλέγουμε και χρησιμοποιούμε, τακτικά, προσωπικά στοιχεία για να εξασφαλίζουμε την παροχή κατάλληλων, έγκαιρων και ποιοτικών υπηρεσιών φροντίδας. Ως μέρος του σχεδιασμού και της αξιολόγησης των υπηρεσιών, η Silver Chain χρησιμοποιεί, τακτικά, στοιχεία πελατών και υπηρεσιών αφού έχουν πρώτα αποχαρακτηρισθεί. Πασχίζουμε για την προστασία της ιδιωτικότητάς σας σύμφωνα με τις Εθνικές Αρχές περί Ιδιωτικότητας (National Privacy Principles) στο πλαίσιο του Νόμου περί Ιδιωτικότητας (Ιδιωτικός Τομέας) του 2000 (Privacy Act). Περισσότερες πληροφορίες διατίθενται στη Δήλωση Απορρήτου μας που βρίσκεται στην ιστοσελίδα μας, στο www.silverchain.org.au, ή καλώντας το (08) 9242 0242.