

Client Information – Italian

Informazioni per i clienti - Italiano

Chi siamo

Silver Chain è un'organizzazione non-profit tra i più grandi fornitori di servizi di assistenza clinica e sanitaria al cittadino in Australia Occidentale e conta circa 40.000 assistiti all'anno.

Il nostro scopo è di incrementare la capacità della comunità di ottimizzare salute e benessere. Silver Chain include il Wellness Approach offrendo assistenza per aiutarvi a mantenere o a riconquistare l'indipendenza in casa e vi sostiene nel migliorare lo stile di vita. Il nostro lavoro ha come guida i seguenti valori centrali:

- Tutte le persone hanno pari al valore.
- L'individualità delle persone deve essere rispettata.
- Al cliente verrà fornito il miglior servizio possibile.
- Si perseguiranno l'eccellenza e prestazioni di alta qualità.

Come contattarci

Silver Chain
6 Sundercombe Street
Osborne Park WA 6017

Telefono: 24 ore, 7 giorni alla settimana (08) 9242 0242 o chiamate nazionali 1300 650 803 (al costo di una chiamata locale).

Fax: (08) 9242 0268

Email: info@silverchain.org.au

Website: www.silverchain.org.au

Pagamento per il servizio

I nostri contratti di finanziamento esigono che alcuni servizi siano a pagamento. Nel caso in cui dobbiate pagare una tariffa, questa verrà discussa insieme a voi prima di ricevere il servizio.

Come pagare

Il pagamento può essere eseguito con uno dei seguenti metodi:

- Tramite RID.
- Tramite assegno o vaglia.
- Tramite carta di credito, telefonicamente, chiamando il nostro Centro Clienti allo (08) 9242 0242.

Al fine di garantire un ambiente di lavoro sicuro, non è consentito ai nostri dipendenti ricevere direttamente i pagamenti.

Diritti e responsabilità

I vostri diritti

- Come beneficiari dei nostri servizi, avete il diritto di:
- Essere attivamente coinvolti nella pianificazione dell'assistenza e del servizio.
- Ricevere servizio e supporto professionale ed efficiente.
- Ricorrere contro qualunque decisione riguardante le tariffe, il supporto o il servizio.
- Nominare un rappresentante indipendente, un membro della famiglia o un amico per rappresentarvi e agire in vostro nome.
- Rifiutare i servizi offerti.

- Contattare Silver Chain o un rappresentante indipendente se ritenete di essere stati trattati ingiustamente o se la vostra privacy e le vostre condizioni non sono state rispettate.

La nostra responsabilità nei vostri confronti

- Cercheremo di fornirvi il massimo dell'assistenza possibile:
- Offrendo un servizio professionale ed efficiente.
- Trattando voi, chi vi assiste e la vostra famiglia con rispetto e dignità.
- Ascoltando, rispondendo e assistendo in ogni fase della chiamata.
- Coinvolgendo attivamente voi, chi vi assiste, la vostra famiglia e il vostro rappresentante nella pianificazione di assistenza e supporto.
- Riesaminando la vostra assistenza e i servizi sia periodicamente che in risposta a cambiamenti delle condizioni personali.
- Assicurandovi di poter mantenere la vostra indipendenza il più possibile.
- Proteggendo la vostra privacy.

La vostra responsabilità

Abbiamo l'obbligo legale di garantire un ambiente di lavoro sicuro per tutti i nostri dipendenti. Pertanto vi chiediamo di trattarli con rispetto e dignità in ogni occasione. Vi preghiamo di notare che i dipendenti di Silver Chain hanno diritto di andarsene da casa vostra qualora si sentano in pericolo.

Feedback

Il feedback da parte vostra e della vostra famiglia è sempre benaccetto poiché ci aiuta a migliorare i nostri servizi. Il nostro Funzionario di Relazione con i Clienti rappresenta gli interessi delle persone che ricevono i servizi ed è anche responsabile della gestione dei reclami. Non dovrete mai esitare nell'effettuare un reclamo o temere che provochi una soppressione dei servizi.

Se avete dei commenti sui nostri servizi o desiderate farci sapere come potremmo migliorarli, sono disponibili diverse opzioni:

- Parlare con i dipendenti di Silver Chain che vi fanno visita.
- Telefonare al nostro Centro Clienti allo (08) 9242 0242.
- Parlare con il nostro Funzionario di Relazione con i Clienti allo (08) 9242 0242.
- Scrivere al nostro Direttore Generale presso Silver Chain, 6 Sundercombe Street, Osborne Park WA 6017.

Alternativamente, è possibile contattare un'agenzia di patrocinio indipendente:

- Advocare Inc allo (08) 9221 8599 o tramite Freecall™ nazionale all'1800 655 566.
- People with Disabilities (WA) Inc allo (08) 9386 6477 o tramite Freecall™ nazionale all'1800 193 331.
- Health Consumers Council WA allo (08) 9221 3422 o tramite Freecall™ nazionale all'1800 620 780.

Per reclami irrisolti sulla salute e la disabilità è possibile contattare anche l'Office of Health Review allo (08) 9323 0600 o tramite Freecall™ nazionale all'1800 813 583.

Informazioni utili

Quando ricevete assistenza in casa, la vostra casa diventa il nostro luogo di lavoro. Per questo motivo dobbiamo prevenire ogni rischio professionale alla salute e alla sicurezza del nostro staff. Qui di seguito troverete delle informazioni per aiutarci e aiutarvi:

- Inizialmente avrà luogo una valutazione telefonica dei rischi. Tuttavia, dal momento che la vostra casa diventa il nostro luogo di lavoro, qualunque circostanza in grado di compromettere la vostra sicurezza o la nostra verrà discussa durante la nostra visita in modo da ottenere la massima sicurezza per tutti.

- Tutti gli animali domestici devono essere rinchiusi. Sappiamo che molti animali sono amichevoli ma il vostro animale potrebbe reagire inaspettatamente di fronte a un estraneo che entra in casa, soprattutto se state ricevendo assistenza personale.
- Vi preghiamo di non fumare quando ci troviamo a casa vostra. Se proprio dovete fumare, vi preghiamo di farlo in una zona non utilizzata da noi.
- Lasciate accesa una luce esterna se aspettate una nostra visita notturna.
- Assicuratevi di fornirci abbastanza spazio per utilizzare la strumentazione adeguata.
- Per impedire scivolate, inciampi e cadute, assicuratevi che i gradini siano in buone condizioni, che tappeti e zerbini siano ben distesi e stabili e che non ci siano corde lungo il passaggio.
- Per impedire la trasmissione di infezioni, assicuratevi di avere accesso ad acqua corrente e sapone liquido per consentirci di lavare le mani. Vi preghiamo inoltre di fornirci un asciugamano pulito o della carta.
- Assicuratevi che tutti i dispositivi elettrici o gli attrezzi che noi usiamo come scope, secchi e aspirapolvere siano perfettamente funzionanti.
- Tutti i prodotti detergenti devono restare nei loro contenitori originali dotati di etichette, devono essere conservati correttamente ed essere adatti al nostro uso.

Assicurare la qualità del servizio

Ricerca

Silver Chain si impegna a fornire il miglior servizio possibile per soddisfare le vostre esigenze. Ciò significa che stiamo sperimentando continuamente nuovi modelli di assistenza e valutando servizi vecchi e nuovi. La vostra partecipazione ai sondaggi sulle vostre esigenze e i nostri servizi e alle ricerche che analizzano i risultati dell'assistenza, ci aiuterà ad assicurare che le vostre esigenze vengano soddisfatte tramite servizi della più alta qualità.

La vostra privacy è la nostra preoccupazione

Silver Chain manterrà l'assoluta privacy e riservatezza sui vostri dati personali. Avrete accesso alla visione delle informazioni che abbiamo raccolto, dato che saranno registrate nella cartella del cliente. Potete visionare la documentazione inerente alla vostra salute inviando una richiesta per iscritto a Silver Chain. Normalmente raccogliamo e usiamo le informazioni personali per garantire l'offerta di servizi sanitari adeguati, tempestivi e di alta qualità. Come parte della pianificazione e della valutazione del servizio, Silver Chain usa normalmente informazioni su servizi e cliente prive di identificazione. Cerchiamo di proteggere la vostra privacy in conformità dei principi nazionali sulla privacy contenuti nel Privacy Amendment (Private Sector) Act 2000 (Legge sulla privacy). Ulteriori informazioni sono disponibili nell'Informativa sulla privacy presente sul nostro sito web www.silverchain.org.au o chiamando lo (08) 9242 0242.