Палијативна нега, информации за клиентите

За нас

Silver Chain е непрофитна организација и еден од најголемите снабдувачи на населението во Западна Австралија со клинички и здравствени услуги. Таа им помага на повеќе од 40 000 луѓе секоја година.

Основано во 1982 год., Silver Chain's Hospice Care Service *[Одделението за палијативна нега на Силвер Чејн]* е специјализирано во давање палијативна нега на населението. Нашата цел е да изградиме способност за згрижување во рамките на семејството преку обезбедување план за нега, помош и едукација од страна на нашата интердисциплинарна екипа. Ние се фокусираме на ублажување на физичките симптоми и на давање психосоцијална и духовна поддршка.

Нашата екипа

Нашата екипа од професионални стручни лица ја сочинуваат дипломирани медицински сестри, доктори, регрутирани медицински сестри, болничари, советници, свештеници, социјални работници и обучени волонтери. Ако излегувате од болница/ болница за тешко болни, може да имате консултација со приемен фацилитатор, којшто ќе ви помогне околу враќањето дома. За секој поединечен случај постои координатор којшто ја координира екипата, проверува дека грижата е адекватна и дека се дава плански. Дипломирана медицинска сестра, обучена за палијативна нега е достапна 24 часа на ден, 7 дена во неделата. Екипата ја помагаат консултанти - болнички медицински сестри и консултанти-доктори.

Достапна помош

Оддишка, волонтери, свештеник, социјална работа и советување, сите овие услуги ви се ставени на располагање. Оддишката е можна благодарение на нашите дипломирани медицински сестри, болничари и волонтери коишто им овозможуваат на негувателите да најдат малку време за себе, а на клиентите да не го напуштат конфорот на својот дом. Нашите волонтери нудат исто така цела гама на други услуги. Духовната нега е важен аспект на негата. Во секоја екипа има свештеник којшто може да ги посетува клиентите и да им дава духовна поддршка. Во вакви моменти, разговорот може да биде корисно средство да си ги средите мислите, да ги разберете и подобро да управувате со вашите емоционални реакции, со што би можеле да му дадете подобра смисла на она што ви се случува и да намалите дел од вашиот страв и стравувања. Нашите советници и социјални работници можат многу да ви помогнат во овие моменти.

Како да нè контактирате

Silver Chain
6 Sundercombe Street
Osborne Park WA 6017

Телефон: 24 часа, 7 дена неделно на бројот (08) 9242 0242 или пак за национални повици 1300 650 803 (цена на локален повик).
Факс: (08) 9242 0268
Електронска адреса: info@silverchain.org.au
Вебсајт: www.silverchain.org.au

Права и обврски

Вашите права

- Како корисник на нашите услуги, имате право:
- да бидете активно вклучени во планирањето на негата и услугата што ќе ви се одреди;

- да примате професионални и ефикасни услуги и помош;
- да се пожалите против некоја одлука во врска со цени, помош и услуги;
- да назначите независен адвокат, член на вашето семејство или пријател да ве претставува и да дејствува во ваше име;
- да ги одбиете услугите што ви се нудат;
- да му се обратите на Silver Chain или на независен адвокат доколку сметате дека сте изложени на нефер однесување или дека вашата приватност и вашата лична ситуација не се почитуваат.

Нашите обврски кон вас

- Ние ќе се стремиме да ви обезбедиме највисоко можно ниво на нега преку:
- професионални и ефикасни услуги;
- постапување со почит и достоинство кон вас, вашиот негувател и вашето семејство;
- сослушување, одговарање и помош при секоја поплака;
- активно вклучување на вас, вашиот негувател, вашето семејство или вашиот адвокат во планирањето на негата и помошта што ќе ви се даде;
- периодично преиспитување на негата и услугите што ќе ви се дадат, како и нивно преиспитување при промени во вашата лична ситуација;
- давање можност да останете што е можно понезависни;
- заштита на вашата приватност.

Вашите обврски

Ние имаме правна обврска да им осигураме безбедна работна околина на сите наши вработени.

- Ние бараме од вас:
- Секогаш да се однесувате кон нас со почит.
- Да не пушите додека сме кај вас.
- Да ги држите настрана сите домашни миленици.

Запомнете дека вработените во Silver Chain имаат право да си заминат од вашиот дом доколку се почувствуваат несигурно.

Фидбек

Секој фидбек од ваша страна или од страна на вашето семејство е добредојден затоа што ни помага да ги подобриме нашите услуги. Нашето одговорно лице за врски со клиентите ги претставува интересите на луѓето што ги примаат нашите услуги и е надлежно за постапување со поплаките. Никогаш не треба да се двоумите да доставите поплака ниту да се плашете дека тоа ќе доведе до прекинување на нашите услуги.

Доколку сакате да оставите фидбек за нашите услуги, или пак сакате да ни кажете како би можеле да се подобриме, неколку опции ви се на располагање:

- да му се обратите на вработениот на Silver Chain што ве посетува;
- да телефонирате во Центарот за клиенти на бројот (08) 9242 0242;
- да му се обратите на нашето одговорно лице за врски со клиентите на бројот (08) 9242 0242;
- да му пишете на нашиот директор на следната адреса: Silver Chain 6 Sundercombe Street, Osborne Park WA 6017.

Може исто така да контактирате некоја независна агенција за посредување:

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

За нерешени поплаки во врска со вашето здравје или инвалидитет може исто така да се обратите на Office of Health Review на (08) 9323 0600 или на националниот Freecall™ 1800 813 583.

Корисни информации

Кога добивате нега во вашиот дом, тој е наше работно место. Затоа ние треба да отстраниме секаков професионален здравствен или безбедносен ризик за нашата екипа. Следуваат неколку информации што ќе ни помогнат да ви помогноме:

- За почеток ќе се изврши процена на можните ризици преку телефон. Но со оглед на тоа што вашиот дом станува наше работно место за секое нешто што би можело да ја доведе во прашање вашата или нашата безбедност ќе биде дискутирано за време на нашата посета, со цел да постигнеме резулатат што ќе овозможи безбедност за сите.
- Сите домашни миленичиња треба да бидат затворени. Се согласуваме дека повеќето домашни миленичиња се пријателски настроени, но вашето домашно милениче може и да реагира невообичаено кон странец кој влегува во вашиот дом, особено ако примате лична нега.
- Воздржете се од пушење додека сме во вашиот дом. Доколку мора да пушите, ве молиме тоа да го сторите во простор што не го користиме.
- Доколку очекувате вечерна посета од нас, оставете да свети една светилка надвор за добредојде.
- Погрижете се да има доволно простор за да можеме да ја користиме нашата опрема.
- За да се избегнат лизнувања, препнувања и паѓања, осигурете се дека скалите се во добра состојба, дека ќилимите и простирките за бришење чевли се мазни и стабилни и дека нема јажиња по патеките.
- За да се избегне пренос на инфекции, овозможете да имаме пристап до чиста вода и течен сапун за да можеме да си ги миеме рацете. Ве молиме исто така да се снабдете и со чиста крпа за бришење раце или со книжни ролни
- Осигурете се дека сите електрични уреди и сета опрема што ја користиме како што се четки за бришење на подови, кофи и чистачи на пареа се исправни.
- Сите средства за чистење треба да бидат во нивната оригинална амбалажа, да се чуваат на безбедно место и да одговараат за наша употреба.

Обезбедување на квалитетни услуги

Истражување

Silver Chain се стреми да ви ги даде најдобрите можни услуги за задоволување на вашите потреби. Тоа значи дека постојано пробуваме нови модели на нега и вршиме евалуација на новите и постоечки услуги. Вашето учество во анкетите посветени на вашите потреби и нашите услуги, како и во истражувањата што ги испитуваат резултатите од дадената нега, ќе ни помогнат да се осигураме дека вашите потреби се задоволени со услуги од највисок квалитет.

Ние се грижиме за вашата приватност

Silver Chain ќе ги чува вашите информации како приватни и доверливи. Ќе имате пристап до информациите што сме ги собрале, затоа што тие ќе се чуваат во вашето досие. За да ги видите записите во врска со вашето здравје, потребно е да доставите писмено барање до Silver Chain. Ние рутински ги собираме и користиме личните информации за да обезбедиме адекватни, навремени и високо квалитетни услуги. Како дел од планирањето и евалуацијата на услугите, Silver Chain рутински ги користи информациите што ги поседува за клиентите и услугите, но притоа без да се открие идентитетот на клиентите. Ние настојуваме да ја заштитиме вашата приватност согласно националните принципи за приватност дефинирани во рамките на Privacy Amendment (Private Sector) Act 2000 (Privacy Act). *[Амандман (што се*

однесува на приватниот сектор), на Законот за приватност на информациите од 2000 година]. Подетални информации се достапни во нашата Декларација за приватност до којашто може да се дојде преку нашиот вебсајт www.silverchain.org.au или пак преку јавување на телефонскиот број (08) 9242 0242.