

Stowarzyszenie Opieki Hospicyjnej - informacja dla klientów

Kim jesteśmy

Silver Chain jest jedną z największych organizacji non-profit udzielającą się społecznie poprzez prowadzenie programów środowiskowej opieki zdrowotnej, świadcząca swe usługi na terenie Australii Zachodniej. Służymy pomocą ponad 40,000 ludzi rocznie.

Centrum Opieki Hospicyjnej Silver Chain jest organizacją społeczną zapewniającą opiekę paliatywną, założoną w roku 1982. Naszym celem jest umożliwienie rodzinom opiekowania się ich chorymi we własnym domu. Pomaga w tym nasz wyspecjalizowany w różnych dziedzinach zespół, który opracowuje program opieki, edukuje i niesie pomoc. Skupiamy się głównie na łagodzeniu fizycznych objawów oraz wsparciu psychologiczno-splęcznym i duchowym.

Nasz zespół

Nasz profesjonalny zespół składa się z dyplomowanych pielęgniarek, lekarzy, opiekunów medycznych, psychologów, kapelanów, pracowników socjalnych oraz wykwalifikowanych ochotników. Pacjentom, którzy właśnie zostali wypisani ze szpitala/hospicjum, pomocą służyć może pomocnik ds. przyjęć, który ułatwia powrót do domu. W przypadku każdego pacjenta nad zespołem nadzoruje koordynator, aby upewnić się, że program opieki jest odpowiedni i dobrze zaplanowany. Zespół spotyka się raz w tygodniu w celu zanalizowania realizowanego programu opieki. Dyplomowana pielęgniarka, wyspecjalizowana w opiece paliatywnej, dyżuruje 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu. Zespół wspierany jest również przez specjalistów pielęgniarstwa klinicznego oraz konsultantów medycznych.

Dostępne środki pomocy

Nasi klienci mogą korzystać ze wsparcia psychologów, kapłanów oraz z pomocy społecznej i opiekuńczej. Program domowej opieki prowadzony jest przez nasze pielęgniarki, opiekunów medycznych oraz ochotników, którzy osobom zwykle opiekującym się chorymi umożliwiają chwilę wytchnienia, a samym podopiecznym zapewniają możliwość pozostania we własnym domu. Nasi ochotnicy oferują także usługi w innym zakresie. Ważnym aspektem opieki jest wsparcie duchowe. Każdy zespół ma w swoim składzie kapłana, który służy pomocą odwiedzając klientów i dostarczając duchowego wsparcia. W trudnych chwilach rozmowa okazuje się wielce pomocna; może ułatwić podopiecznemu ogarnięcie własnych myśli oraz dać mu lepszy ogląd na całokształt jego sytuacji. Dzięki rozmowie pacjentowi łatwiej jest zrozumieć jego reakcje emocjonalne, nieraz też łatwiej jest mu opanować swoje obawy i lęki. Nasi wysoce wykwalifikowani psychologowie i pracownicy społeczni służą pomocą w tym trudnym dla podopiecznego czasie.

Jak się z nami skontaktować

Adres korespondencyjny:
Silver Chain
6 Sundercombe Street
Osborne Park WA 6017

Telefon: linia czynna 24 godziny, 7 dni w tygodniu: (08) 9242 0242; lub połączenie krajowe: 1300 650 803 (koszt rozmowy lokalnej).

Fax: (08) 9242 0268

Email: info@silverchain.org.au

Strona WWW: www.silverchain.org.au

Zakres praw i obowiązków

Prawa klienta

Jako osoba korzystająca z naszych usług, klient ma prawo do:

- Aktywnego zaangażowania w planowanie swego programu opieki oraz usług zdrowotnych.
- Profesjonalnej i efektywnej opieki i wsparcia.
- Sprzeciwu wobec jakichkolwiek decyzji dotyczących opłat lub świadczonych usług.
- Wyznaczenia niezależnego przedstawiciela, członka rodziny lub osoby bliskiej do występowania w imieniu klienta.
- Odmowy oferowanych usług.
- Kontaktowania się z Silver Chain lub niezależnym przedstawicielem, jeżeli klient uważa, że został potraktowany w sposób niesprawiedliwy lub też jeżeli jego prywatność została naruszona.

Nasze zobowiązania wobec klienta

Dokładamy wszelkich starań, aby zapewnić naszym klientom najwyższej jakości opiekę. Jest to możliwe między innymi poprzez:

- Świadczenie usług w sposób profesjonalny i efektywny.
- Godne i pełne szacunku traktowanie klienta, jego opiekuna oraz rodziny.
- Wysłuchiwanie, udzielanie odpowiedzi i służenie pomocą w przypadku ewentualnych skarg i odwołań.
- Czynne angażowanie klienta, jego opiekuna, rodziny lub też przedstawiciela w planowanie programu opieki.
- Wprowadzanie zmian w programie opieki zarówno na bieżąco, jak też i w wyniku zmiany sytuacji osobistej klienta.
- Zapewnianie klientowi jak największej niezależności.
- Ochronę prywatności klienta.

Zakres zobowiązań klienta

Nasza organizacja jest prawnie zobowiązana do zapewnienia swym pracownikom bezpiecznych warunków pracy.

- Dlatego prosimy o:
 - Godne i pełne szacunku traktowanie naszych pracowników w każdej sytuacji.
 - Niepalenie w czasie, kiedy znajdują się oni w Państwa domu.
 - Kontrolowanie wszystkich zwierząt domowych.

Należy pamiętać, że każdy z pracowników Silver Chain ma prawo do opuszczenia domu klienta w przypadku, kiedy nie czułby się on w nim bezpiecznie.

Opinia klienta jest dla nas istotna

Opinie klientów i ich rodzin zawsze są mile widziane, gdyż dzięki nim możemy pracować nad poprawą jakości naszych usług. Nad dobrem naszych klientów czuwa Specjalista ds. Współpracy z Klientami, który zajmuje się również skargami i zażaleniami. Klient w żadnym przypadku nie powinien zwlekać ze złożeniem skargi, ani obawiać się, że w jej wyniku dojdzie do przerwania opieki.

Aby podzielić się opinią dotyczącą jakości naszych usług bądź też uwagami, które przyczynić by się mogły do jej poprawy, klienci mogą korzystać z następujących możliwości:

- Rozmawiając z pracownikiem Silver Chain aktualnie przebywającym w domu klienta.
- Telefonując do Biura Obsługi Klienta na numer (08) 9242 0242.
- Dzwoniąc do naszego Specjalisty ds. Współpracy z klientami na numer (08) 9242 0242.

- Pisemnie kontaktując się z Dyrektorem Naczelnym Silver Chain (adres korespondencyjny: 6 Sundercombe Street, Osborne Park WA 6017).

Ewentualnie korzystać można z pośrednictwa biur przedstawicielskich:

- Advocare Inc, tel: (08) 9221 8599 lub darmowy numer 1800 655 566.
- People with Disabilities (WA) Inc, tel: (08) 9386 6477 lub darmowy numer 1800 193 331.
- Health Consumers Council WA, tel: (08) 9221 3422 lub darmowy numer 1800 620 780.

W przypadkach nierozpatrzonych skarg dotyczących zdrowia lub niepełnosprawności można kontaktować się z Biurem ds.Zdrowotnych (Office of Health Review), dzwoniąc na numer (08) 9323 0600 lub na darmowy numer 1800 813 583.

Co warto wiedzieć

Fakt, że klient doświadcza opieki w swoim własnym domu oznacza również, że jego miejsce zamieszkania staje się naszym miejscem pracy. Z tego względu zapewnić musimy naszym pracownikom bezpieczne i higieniczne warunki pracy. Poniżej znajdują się informacje, które mogą stać się pomocne zarówno dla nas, jak też dla naszych klientów:

- Wstępna ocena warunków bezpieczeństwa i higieny panujących w domu klienta odbywa się w trakcie rozmowy telefonicznej. Jednakże, jako że dom klienta staje się naszym miejscem pracy, potencjalne czynniki mogące zagrozić bezpieczeństwu naszemu lub klienta omawiane są podczas wizyty naszego przedstawiciela. Nasz cel to zapewnić wszystkim bezpieczeństwo.
- Wszystkie zwierzęta domowe powinny pozostawać pod kontrolą. Zdajemy sobie sprawę, że większość zwierząt domowych to przyjazne stworzenia, jednak nie da się przewidzieć, w jaki sposób ulubieniec zareaguje na naszego pracownika wchodzącego do domu klienta.
- Klient proszony jest o powstrzymanie się od palenia w czasie, gdy znajdujemy się w jego domu. Jeżeli nie jest to możliwe, prosimy o palenie w pomieszczeniu, które nie jest przez naszego pracownika używane.
- W przypadku wizyt wieczornych prosimy o pozostawianie zapalonego światła frontowego.
- Prosimy o zapewnienie przestrzeni umożliwiającej na używanie wymaganych w danym przypadku przyrządów.
- W celu uniknięcia poślizgnięć i upadków, prosimy upewnić się, że schody znajdują się w dobrym stanie, dywany i wycieraczki są płasko rozłożone i stabilne, a kable i przewody nie leżą w poprzek przejścia.
- W celu zapobiegania przenoszeniu infekcji, prosimy o zapewnienie dostępu do czystej wody oraz mydła w płynie do mycia rąk. Prosimy również o czysty ręcznik do rąk lub ręcznik papierowy.
- Prosimy upewnić się, że wszystkie urządzenia elektryczne oraz przyrządy, których używamy, takie jak wiadra i mopy, działają bez zarzutu.
- Wszystkie środki czyszczące powinny znajdować się w oryginalnie oznaczonych pojemnikach i być przechowywane w sposób bezpieczny, w stanie zdatnym do użytku.

Zapewniamy wysoką jakość świadczonych usług

Prowadzone badania

Silver Chain dokłada wszelkich starań, aby zapewnić najlepszą możliwą opiekę, która zadowoli oczekiwania naszych klientów. Aby ten cel osiągnąć, nieprzerwanie tworzone i testowane są nowe programy opieki, które wraz z tymi już istniejącymi poddawane są ciągłym ocenom. Ważny jest też udział klientów w sondażach i ankietach dotyczących ich wymagań oraz naszych usług. Ponadto prowadzone są badania nad skutecznością stosowanych programów opieki. Wszystkie te działania pozwalają nam upewnić się, że nasze usługi znajdują się na najwyższym poziomie i spełniają wymagania naszych klientów.

Chronimy prywatne dane klienta

Wszystkie dane osobowe jakie znajdują się w posiadaniu Silver Chain są tajne. Klient ma dostęp do zebranych o nim przez nas informacji – przechowywane są one w indywidualnych teczkach. Aby uzyskać dostęp do swej karty danych, należy wysłać do Silver Chain pisemną prośbę. Nasza organizacja nieprzerwanie gromadzi i wykorzystuje informacje dotyczące klientów, aby na czas zapewnić im odpowiednią opiekę zdrowotną na najwyższym poziomie. Silver Chain posługuje się utajnionymi informacjami dotyczącymi klientów i naszych usług, aby skuteczniej oceniać oraz planować nasze programy opieki. Prywatność klientów jest chroniona zgodnie z przepisami o ochronie prywatności danych (Privacy Amendment (Private Sector) Act 2000). Dalsze informacje dostępne są w statucie naszej firmy, który można znaleźć na naszej stronie internetowej www.silverchain.org.au lub pod telefonem nr (08) 9242 0242.