

Hospiciji i Palijativna Skrb, Informacije za Klijente

Tko smo mi

Silver Chain je neprofitabilna organizacija i jedan od vodećih pružatelja kliničkih, zdravstvenih i usluga za zajednice u Zapadnoj Australiji, pomažući preko 40,000 osoba svake godine.

Utemeljen 1982, Silver Chain - Hospiciji i Palijativna Skrb, je specijalista u pružanju usluga palijativne skrbi unutar zajednice. Putem našeg interdisciplinarnog tima, naš cilj je obučavanje i stvaranje uvjeta unutar obitelji, kako bi u Vašem domu mogli planirati, pružati i obučavati se u palijativnoj skrbi. Naš cilj je ublažavanje fizičkih simptoma i pružanje psiho-socijalne i duševne potpore.

Naš Tim

Tim naših eksperata je sačinjen od registriranih medicinskih sestara, ljekara, medicinskih tehničara, savjetodavaca, kapelana, socijalnih radnika i obučanih volontera. Prilikom otpuštanja iz bolnice/klinike najvjerojatnije će Vas posjetiti službenik zadužen za otpust kako bi Vam pomogao da se vratite domu. Koordinator će, za svaki slučaj ponaosob, koordinirati tim stručnjaka kako bi skrb bila isplanirana i odgovarajuća. Tim se sastaje tjedno kako bi pregledali načine pružanja pomoći. Registrirana medicinska sestra koja je obučena u pružanju palijativne skrbi je dostupna 24 sata dnevno, 7 dana tjedno. Timovi imaju potporu od strane savjetodavaca za bolničke medicinske sestre i liječnice.

Dostupni Tipovi Potpore

Dostupne su usluga zamjene, volontiranja, kapelana, socijalnih radnika i savjetodavaca. Naša usluga zamjene se ostvaruje putem medicinskih sestara, medicinskih tehničara i volontera; ova usluga omogućuje starateljima da predahnu i da se posvete sebi, a klijentima da ostanu u komforu vlastitog doma. Naši volonteri nude i ostale tipove usluga. Duševna skrb je veoma važan vid skrbi. Svaki tim ima kapelana, koji je dostupan da posjeti klijenta i pruži duševnu potporu. U ovakvim trenucima, Razgovor može biti veoma koristan način da bi organizirali ideje, shvatili i što bolje upravljali Vašim emocijama, a cilju što boljeg razumijevanja onog što se dešava i kako bi umanjili neke od Vaših strahova i uznemirenosti. Naši savjetodavci i socijalni radnici su visoko obučeni kako bi Vam što bolje pomogli u ovakvim situacijama.

Kako nas možete kontaktirati

Silver Chain
6 Sundercombe Street
Osborne Park WA 6017

Telefon: 24 sata, 7 dana tjedno (08) 9242 0242 ili pozivi iz zemlje 1300 650 803 (po cijeni lokalnog razgovora).

Fax: (08) 9242 0268

Email: info@silverchain.org.au

Website: www.silverchain.org.au

Prava i obaveze

Vaša prava

- Kao primalac usluga imate pravo na:
- Aktivno uključivanje prilikom planiranja Vaših usluga i skrbi.
- Na profesionalnu i efikasnu uslugu i podršku.
- Mogućnost žalbe na bilo koju donesenu odluku glede cijene, pružene podrške ili usluge.
- Mogućnost imenovanja advokata od povjerenja, člana porodice ili prijatelja koji će Vas zastupati.
- Odbijanje usluga koje su Vam pružene.

- Kontaktirajte Silver Chain ili advokata od povjerenja ako mislite da ste tretirani na neodgovarajući način ili da Vaša privatnost i uvjeti nisu poštivani.

Naša odgovornost ka Vama

- Mi ćemo dati sve od sebe kako bi Vam pružili usluge na najvišoj mogućoj razini:
- Pružajući profesionalnu i efikasnu uslugu i podršku.
- Tretirati Vas, Vašeg staratelja i Vašu porodicu sa poštivanjem i dostojanstvom.
- Slušajući, odgovarajući i pružajući pomoć prilikom bilo koje žalbe.
- Aktivno uključiti Vas, Vašeg staratelja, Vašu porodicu i Vašeg advokata u planiranje usluga i podrške.
- Periodično i u odnosu na lične promijene revidirati Vaše usluge i podršku .
- Jamčiti da će te ostati nezavisni u najvećoj mogućoj mjeri.
- Štititi Vašu privatnost.

Vaša odgovornost

Nama je zakonski propisano da moramo osigurati sigurnu radnu sredinu svim našim uposlenicima.

- Zbog toga od Vas tražimo da:
- Nas tretirate sa poštivanjem u svako doba.
- Se ne pušite dok se nalazimo u Vašem domu.
- Svi kućni ljubimci moraju biti u kavezima ili vezani.

Molimo Vas da obratite pozornost na činjenicu da uposlenici Silver Chain-a imaju pravo da napuste Vaš dom u bilo kojem trenutku, ako se osjećaju nesigurno.

Povratne informacije

Mi podržavamo i tražimo povratne informacije od Vas i od strane Vaše obitelji jer smo samo tako u stanju poboljšati naše usluge. Naš Službenik za Kontakt sa Klijentima predstavlja one koji su primili naše usluge, a isto tako je odgovoran i po pitanju njihovih žalbi. Ne smijete biti neodlučni po pitanju žalbi u odnosu na naše usluge ili biti u strahu da bi to moglo rezultirati povlačenjem usluga.

Ako imate povratne informacije glede naših usluga ili želite da nam ukažete kako poboljšati iste, na raspolaganju vam stoji nekoliko opcija:

- Recite Silver Chain uposleniku koji Vas obilazi.
- Pozovite naš Centar za Klijente na (08) 9242 0242.
- Razgovarajte sa našim Službenikom za Kontakte sa Klijentima na (08) 9242 0242.
- Pišite našem Generalnom Direktor na Silver Chain, 6 Sundercombe Street, Osborne Park WA 6017.

U suprotnom slučaju možete kontaktirati nezavisnu advokatsku agenciju:

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

Za žalbe na neriješene probleme sa zdravljem ili invaliditetom možete kontaktirati i Office of Health Review na (08) 9323 0600 ili besplatni poziv Freecall™ 1800 813 583.

Korisne informacije

Kada dobijete kućnu pomoć, Vaš dom postaje naše radno mjesto. Zbog tog razloga mi moramo spriječiti bilo kakav profesionalni i sigurnosni rizik po naše uposlenike. Evo nekoliko informacija koje će pomoći i Vama i nama:

- U početku, procjena rizika će biti vršena putem telefonskog razgovora. Međutim, kako Vaš dom postaje naše radno mjesto, sva pitanja od važnosti koja mogu kompromitirati Vašu ili

našu sigurnost će biti obrađena za vrijeme našeg posjeta, kako bi se postiglo sigurno rješenje po sve nas.

- Svi kućni ljubimci moraju biti u kavezima ili vezani. Mi razumijemo da su skoro svi kućni ljubimci prijateljski raspoloženi, ali se može desiti da reagiraju neočekivano na stranca koji ulazi u Vaš dom, posebice ako Vam se pružaju usluge lične prirode.
- Suzdržite se od pušenja dok se nalazimo u Vašem domu. Ako baš morate pušiti, zamolili bih Vas da to činite u prostoriji koju mi nećemo koristiti.
- Ostavite vanjsko svjetlo upaljeno, ako očekujete našu večernju posjet.
- Osigurajte da imamo dovoljno prostora za uporabu odgovarajuće opreme.
- Kako bi spriječili klizanja, sapletanja i padove, molimo Vas da se pobrinete da su stepenice u dobrim uvjetima, da su tapeti i prostirači poravnati i stabilni i da se nema konopa preko hodnika i/ili prolaza.
- Kako bi se spriječila mogućnost prenošenja zaraze, molimo Vas da nam omogućite pristup čistoj i tekućoj vodi, kao i tečnom sapunu za pranje ruku. Isto tako Vas molimo da nam osigurate čisti ručnik ili papirni ubrus.
- Molimo Vas da osigurate da su svi električni uređaji ili oprema koju mi koristimo kao metle, kante, usisivači za prašinu u dobrom stanju i ispravni.
- Svi proizvodi za čišćenje trebaju biti u originalnoj, sa naljepnicama označenoj, ambalaži, pohranjeni na sigurnom i pogodni za našu uporabu.

Omogućavanje kvaliteta usluge

Istraživanje

Silver Chain je posvećen pružanju najboljih mogućih usluga kako bi odgovorili Vašim potrebama. Ovo znači da mi konstantno probamo nove modele skrbi i ocjenjujemo nove i postojeće usluge. Vaše učešće u istraživanjima o Vašim potrebama i našim uslugama i u studijama koje ocjenjuju rezultate usluga će na pomoći da osiguramo da sve Vaše potrebe budu zadovoljene uslugama na najvišem nivou i najboljeg kvaliteta.

Vaša privatnost je naša briga

Silver Chain će pohraniti Vaše osobne podatke na siguran i povjerljiv način. Imati ćete pristup informacijama koje sakupljamo, jer su iste pohranjene u našem arhivu o Vama. Možete pristupiti Vašim zdravstvenim kartonima podnošenjem pisanog zahtjeva Silver Chain-u. Mi rutinski prikupljamo i koristimo osobne podatke kako bi omogućili dostavljanje još više odgovarajućih, vremenski uspješnijih i kvalitativno boljih usluga. Kao dio planiranja i ocjenjivanja usluga, Silver Chain rutinski koristi informacije koje ne otkrivaju porijeklo klijenta i vrstu usluge. Mi se trudimo da zaštitimo Vašu privatnost u skladu sa Nacionalnim Principima o Privatnosti (National Privacy Principles) u okviru Amandmana Zakona o Privatnosti (Privatni Sektor) (Privacy Amendment (Private Sector) Act) 2000 Zakon o Privatnosti (Privacy Act). Dodatne informacije su dostupne u našoj Izjavi o Privatnosti, koja je dostupna na našoj web stranici www.silverchain.org.au ili pozivanjem na (www.silverchain.org.au) 08 9242.