



معلومات لعملاء خدمات رعاية ماوى العجزة- عربي

من نحن

سلفر تشين Silver Chain هي مؤسسة غير ربحية و هي واحدة من أكبر المؤسسات التي تقدم خدمات الرعاية الصحية والطبية للمجتمع في ولاية غرب أستراليا حيث أنها تساعد أكثر من 40,000 شخصاً كل عام.

تأسست خدمة سلفر تشين Silver Chain لإيواء العجزة في عام 1982، و هي خدمة مجتمع اختصاصية لتوفير الرعاية اللطيفة. نسعى إلى بناء القدرات داخل الأسر كي تتمكن هذه الأسر من تقديم الرعاية لذويهم في المنزل من خلال التخطيط للرعاية و تقديم الدعم والتعليم من خلال فريق عملنا متعدد التخصصات. تركيزنا هو على التخفيف من حدة الأعراض الجسدية وتوفير الدعم النفسي والروحي.

الفريق

يتألف فريق عملنا من خبراء محترفين و ممرضين مسجلين وأطباء وممرضين متمرسين و معاونين رعاية ومستشارين ورجال دين ومرشدين اجتماعيين ومتطوعين مدربين. إذا تم إخراجك من مستشفى/ ماوى عجزة فربما يأتي مسئول القبول لزيارتك حيث سيساعدك في العودة للمنزل. ينسق مسئول تنسيق الحالات عمل الفريق و يتأكد أن هناك خطط موضوعة للرعاية و أنها ملائمة. يجتمع الفريق أسبوعياً لمراجعة سبل توفير الرعاية. هناك ممرضة مسجلة لديها مهارات الرعاية اللطيفة متوفرة على مدار 24 ساعة في اليوم و 7 أيام في الأسبوع. يدعم فرق عملنا استشاريون في التمريض السريري و أطباء استشاريون.

الدعم متوفر

تتوفر خدمات الإسترخاء والمتطوعين و رجال الدين والعمل الاجتماعي والخدمات الاستشارية. يقوم الممرضون المتمرسون و معاونون و المتطوعون بتوفير خدمة الإسترخاء المنزلي مما يمكن مقدمي الرعاية من رعاية أنفسهم و عملائهم كي يظلوا مستمتعين بالراحة في منازلهم. كما يقدم المتطوعون لدينا أيضا العديد من الخدمات الأخرى. الرعاية الروحية هي جانب هام من جوانب الرعاية الصحية. كل فريق لديه رجل دين مستعد لزيارة العملاء وتقديم الدعم الروحي لهم. في مثل هذا الوقت فإن الحديث قد يكون وسيلة مفيدة لترتيب أفكارك و فهم و التحكم بردود أفعالك العاطفية بشكل أفضل حتى يتسنى لك الإحساس بما يحدث وتخفيف بعض المخاوف والهموم التي تدور في نفسك. لدينا مستشارون و باحثون اجتماعيين من ذوي المهارات العالية لمساعدتكم في هذا الوقت.

كيف تتصل بنا

سلفر تشين
6 شارع سندركومب
أوزبورن بارك غرب أستراليا 6017

Silver Chain
6 Sundercombe Street
Osborne Park WA 6017



هاتف رقم 0242 9242 (08) 24 ساعة في اليوم و 7 أيام في الأسبوع وبالنسبة للمتصلين من الأرياف 803
 1300 650 (بكلفة مكالمة محلية)
 فاكس: 0268 9242 (08)
 بريد إلكتروني: info@silverchain.org.au
 موقع ويب: www.silverchain.org.au

الحقوق والواجبات حقوقك

باعتبارك متلقيا لخدماتنا فإن لك الحق في:

- أن تكون مشاركا فعلا في التخطيط لرعايتك والخدمات المقدمة لك
- تلقي خدمة ودعم فعال ومحترف
- أن تعترض على أي قرار يتم اتخاذه فيما يخص رسومك والدعم والخدمة المقدمة لك
- أن تقوم بتعيين مؤازر مستقل أو أحد أفراد عائلتك أو صديق لك ليقوم بتمثيلك أو بالتصرف بالنيابة عنك
- أن ترفض الخدمات المقدمة لك
- أن تتصل بسلفر تشين أو بأي مؤازر مستقل إذا كنت تعتقد أنه يتم معاملتك بشكل غير عادل أو أنه لا يتم احترام خصوصيتك وظروفك.

واجباتنا نحوك

سنسعى إلى تقديم أفضل مستوى ممكن من الرعاية لك عن طريق:

- تقديم خدمات فعالة ومحترفة لك
- معاملتك أنت ومقدم الرعاية لك وعائلتك باحترام وكرامة
- الاستماع والرد على والمساعدة في أي إجراء اعتراض
- نجعلك تشارك بشكل فعال أنت ومقدم الرعاية لك وعائلتك والمؤازر لك في التخطيط لرعايتك ودعمك
- مراجعة خدماتك ورعايتك بشكل دوري وعندما يحدث تغير في ظروفك الشخصية
- التأكد من أنك ستبقى مستقلا ما أمكن ذلك
- الحفاظ على خصوصيتك

واجباتك

علينا مسؤولية قانونية وهي ضمان بيئة عمل سليمة لكافة موظفينا.

نطلب منكم أن:

- تعاملنا باحترام في جميع الأوقات.
 - لا تدخن عندما نكون في منزلك.
 - كبح جميع الحيوانات الأليفة.
- لذلك نرجو ملاحظة أن موظفي سلفر تشين لهم الحق في ترك منزلكم إذا لم يشعروا فيه بالأمان.



الآراء والمقترحات

نرحب بآرائكم ومقترحاتكم أنتم وعائلتكم لأنها تساعدنا في تحسين خدماتنا. يُمثل مسئول الاتصال مع الزبائن مصالح الأشخاص الذين يتلقون خدمتنا وهو مسئول أيضاً عن معالجة شكاواهم. يجب أن لا تشعر بالتردد أبداً في رفع شكوى وأن لا تخاف من أن يؤدي ذلك إلى حرمانك من الخدمات.

إذا كانت لديك آراء أو مقترحات بشأن خدماتنا أو ترغب في إخبارنا عن كيفية إدخال تحسينات فهناك خيارات متاحة أمامك وهي:

- أخبر موظف سلفر تشين الذي يقوم بزيارتك
- اتصل بمركز زبائننا على هاتف رقم 9242 0242 (08)
- تحدث إلى مسئول الاتصال مع الزبائن على هاتف رقم 9242 0242 (08)
- اكتب رسالة إلى المدير العام على العنوان: سلفر تشين 6 شارع سنديركومب أوزبورن بارك غرب أستراليا 6017 - 6017 Sundercombe Street Silver Chain

والخيار البديل المتاح أمامك هو الاتصال بوكالة مؤازرة مستقلة مثل:

- أدفوكير Advocare Inc على هاتف رقم 8599 9221 (08) أو من الأرياف مجاناً على هاتف رقم 1800 655 566
- مؤسسة الأشخاص ذوي الإعاقات (غرب أستراليا) على هاتف رقم 9386 6477 (08) أو من الأرياف مجاناً على هاتف رقم 1800 193 331
- مجلس مستخدمي الخدمات الصحية في غرب أستراليا على هاتف رقم 9221 3422 (08) أو من الأرياف مجاناً على هاتف رقم 1800 620 780

وبالنسبة للشكاوى المتعلقة بالصحة والإعاقات التي لم يتم حلها فيمكنكم أيضاً الاتصال بمكتب المراجعة الصحية على هاتف رقم 9323 0600 (08) أو من الأرياف مجاناً على هاتف رقم 1800 813 583

معلومات مفيدة

- عندما تتلقى الرعاية المنزلية فإن منزلك يصبح بالنسبة لنا هو مكان العمل. لهذا السبب فإننا نريد أن نضمن عدم وجود أي مخاطر على سلامة وصحة موظفينا. فيما يلي بعض المعلومات التي تساعدك على مساعدتنا:
- في البداية سيتم إجراء تقييم مخاطر على الهاتف. بما أن منزلك سيصبح هو مكان العمل بالنسبة لنا فستتم مناقشة أي دواعي قلق قد تؤثر على سلامتك أو سلامتنا عندما نقوم بزيارتك لضمان نتائج جيدة في تحقيق السلامة للجميع.
 - يجب حجز جميع الحيوانات المنزلية. رغم أننا ندرك أن غالبية الحيوانات المنزلية هي ودودة لكنها قد ترد بشكل غير متوقع على شخص غريب يدخل منزلك خصوصاً إذا كنت تتلقى خدمة رعاية شخصية
 - امتنع عن التدخين أثناء وجودنا في منزلك. إذا كنت مصراً على التدخين فنرجو أن تدخن في مكان آخر لا نستعمله
 - أشعل الإنارة الخارجية لمنزلك إذا كنت تتوقع زيارة مسائية منا



- تأكد أن هناك مكان كاف لنا لاستخدام الأدوات الصحيحة
- لمنع التزحلق والتعرقل والسقوط فنرجو التأكد من أن درجات السلم بحالة جيدة وأن السجاد منبسط ومستوى وأنه لا توجد أسلاك تعترض طريق المشي
- لمنع انتقال العدوى فإننا نرجو منك ضمان وصولنا إلى الماء النظيف والصابون السائل لغسل أيدينا. نرجو كذلك تزويدنا بفضة يد نظيفة أو فوط ورقية
- تأكد من أن الأجهزة الكهربائية والأدوات التي نستعملها مثل المكنسة والدلو والمكنسة الكهربائية هي في حالة جيدة
- يجب أن تكون جميع منتجات التنظيف في حاوياتها الأصلية التي تحمل الملصقات وأنها مخزنة بشكل آمن وأنها ملائمة لاستعمالنا.

التأكد من نوعية الخدمة

البحث

سلفر تشين Silver Chain ملتزمة بتزويد أفضل خدمة ممكنة لتلبية احتياجاتكم. هذا يعني أننا نجرب باستمرار نماذج جديدة للرعاية وأنها نقوم بتقييم الخدمات الجديدة والحالية. إن مشاركتكم في الاستبيانات المتعلقة باحتياجاتكم وخدماتنا والدراسات التي تتناول نتائج الرعاية ستساعدنا في التأكد من تلبية احتياجاتكم عن طريق توفير خدمات ذات نوعية فائقة.

خصوصيتكم هي موضع اهتمامنا

ستحافظ سلفر تشين Silver Chain على معلوماتكم الشخصية بحيث تبقى خاصة وسرية. يمكنك مشاهدة المعلومات التي نحصل عليها حيث سيتم تسجيلها في ملف العميل الخاص بك. يمكنك مشاهدة سجلاتك الصحية عن طريق تقديم طلب خطي إلى سلفر تشين. نقوم بجمع واستعمال المعلومات الشخصية بشكل دوري للتأكد من تلقينك للخدمات الصحية عالية الجودة الملائمة لك في الوقت المناسب. كجزء من التخطيط للخدمة وتقييمها فإن سلفر تشين تستخدم معلومات العميل والخدمة بشكل لا يدل على صاحبها. نسعى للحفاظ على خصوصيتكم طبقاً لمبادئ الخصوصية الوطنية حسب قانون الخصوصية المعدل (القطاع الخاص) لعام 2000 (قانون الخصوصية). يتوفر المزيد من المعلومات عن بيان الخصوصية الخاص بنا على موقعنا www.silverchain.org.au أو عن طريق الاتصال بنا على هاتف رقم 9242 0242 (08).