



La vostra guida alla nostra assistenza

Informazioni sui servizi



Richieste di informazioni

1300 650 803

info@silverchain.org.au

Per assistenza medica urgente
chiamare **000** (triplo zero).

Translation service for non-English speaking clients

If you would like assistance in understanding this information, please contact Silverchain on **1300 650 803**.

Arabic

إذا كنت ترغب في المساعدة في فهم هذه المعلومات، فيرجى الاتصال بـ Silverchain على الرقم 1300 650 803

Nepalese

यदि तपाईंलाई यो जानकारी बुझ्न सहयोग चाहिन्छ भने, कृपया Silverchain लाई 1300 650 803 मा सम्पर्क गर्नुहोस्।

Chinese (Simplified)

对此信息如有不明之处，请致电 1300 650 803 联系 Silverchain.

Persian

چنانچه برای فهمیدن این اطلاعات نیاز به کمک دارید، لطفاً با Silverchain به شماره 1300650803 تماس بگیرید.

Chinese (Traditional)

對此資訊如有不明之處，請致電 1300 650 803 聯繫 Silverchain.

Polish

Jeśli potrzebujesz pomocy w zrozumieniu tych informacji, skontaktuj się z Silverchain pod numerem 1300 650 803.

Croatian

Ako trebate pomoć kako biste razumjeli ove informacije, kontaktirajte Silverchain na 1300 650 803.

Portuguese

Se precisar de ajuda para compreender estas informações, por favor entre em contacto com Silverchain através do número 1300 650 803.

Greek

Εάν επιθυμείτε βοήθεια για την κατανόηση αυτών των πληροφοριών, παρακαλώ επικοινωνήστε με την Silverchain στον αριθμό 1300 650 803.

Russian

Если вам нужна помощь для того, чтобы понять эту информацию, просим позвонить в Silverchain по номеру 1300 650 803.

Italian

Se desiderate assistenza per comprendere queste informazioni, siete pregati di contattare Silverchain al numero 1300 650 803.

Serbian

Ako vam je potrebna pomoć da razumete ove informacije, kontaktirajte Silverchain na 1300 650 803.

Macedonian

Ако ви е потребна помош за да ја разберете оваа информација, ве молиме да се јавите на Silverchain на 1300 650 803.

Vietnamese

Nếu bạn muốn được hỗ trợ để hiểu thông tin này, vui lòng liên hệ Silverchain theo số 1300 650 803.

Riconoscimento del Paese

Silverchain riconosce con rispetto i custodi tradizionali delle terre su cui lavoriamo e viviamo. Rendiamo omaggio agli anziani del passato e del presente, il cui impegno costante nella tutela e la promozione delle culture aborigene e delle isole dello Stretto di Torres lascerà un'eredità duratura per i futuri leader e per la riconciliazione in Australia.

Indice

Benvenuti nella nuova generazione di assistenza sanitaria	3
---	---

Chi siamo	5
-----------	---

Il nostro impegno per la vostra assistenza

Il nostro impegno per la riconciliazione

I nostri servizi	9
------------------	---

I nostri servizi di assistenza agli anziani

I nostri servizi sanitari

Come forniamo assistenza

Riconoscimento dei badanti

Pianificazione dei servizi

Sospensione dei servizi

Contributo al costo dei servizi

Come ricevere più servizi

Complimenti, reclami e suggerimenti

Le nostre responsabilità	25
--------------------------	----

Le nostre certificazioni

Comunicazione aperta

Protezione della privacy

Condivisione delle informazioni personali

Domande e reclami relativi alla privacy

Le vostre responsabilità

Controllo delle infezioni

Pianificazione delle cure future	33
----------------------------------	----

Assicurazione ambulanza

Pianificazione anticipata delle cure

Direttive sanitarie anticipate

Piano di assistenza di emergenza

Morire a casa propria

fare una differenza per gli altri	39
-----------------------------------	----

Siate la voce dei consumatori

Unitevi ai nostri magnifici volontari

Fate donazioni alla Fondazione Silverchain



Benvenuti nella nuova generazione di assistenza sanitaria



Da oltre 130 anni, Silverchain fornisce assistenza di qualità ai propri clienti nelle loro case e nella comunità, prendendosi cura di diverse generazioni di australiani.

In tre parole - Salute. Persona. Casa.
Il nostro obiettivo è esprimere ciò che facciamo, ciò che intendiamo realizzare e ciò che ci contraddistingue a Silverchain.

Pensiamo che tutti abbiano il diritto di scegliere dove ricevere assistenza e che l'assistenza domiciliare aiuti a mantenere il contatto con la comunità. Sosteniamo le vostre scelte e promuoviamo la vostra indipendenza garantendovi un'assistenza affidabile.

Il nostro impegno è fornire la migliore assistenza a ogni cliente in qualsiasi momento. I nostri clienti ci dicono che la possibilità di scegliere dove e come ricevere assistenza fa la differenza. Migliorare la qualità della vita è fondamentale per ottimizzare salute e benessere; lavoreremo insieme per soddisfare le vostre esigenze e preferenze.

Collaboriamo anche con i clienti, la comunità e i ricercatori leader del settore per progettare e garantirvi opzioni di cura innovative.

Questa guida offre un facile accesso alle informazioni sui nostri servizi. Se avete domande, dubbi o commenti, saremo lieti di ricevere vostre notizie in qualsiasi momento.

Grazie per aver scelto Silverchain come vostro fornitore di assistenza.

Dale Fisher AM
Amministratore delegato





Chi siamo



Il nostro impegno per la vostra assistenza

Il nostro impegno per la riconciliazione



Chi siamo

Il nostro obiettivo è creare un sistema di assistenza domiciliare migliore per tutti gli australiani.

Silverchain è uno dei principali fornitori australiani di servizi sanitari a domicilio e di assistenza agli anziani senza scopo di lucro. Forniamo assistenza e servizi a 140.000 clienti l'anno, in tutti gli stati dell'Australia e nell'ACT. L'assistenza viene fornita da équipe cliniche, professionisti sanitari ed esperti paramedici.

Da oltre 130 anni siamo pionieri nell'assistenza domiciliare, sostenendo l'innovazione e promuovendo progressi ponderati nell'assistenza sanitaria a domicilio. Stiamo rivoluzionando il modo in cui fornire assistenza e trasformando il modo in cui viene ricevuta; riteniamo che tutti abbiano il diritto di scegliere dove ricevere assistenza.

Il nostro approccio innovativo stabilisce lo standard di riferimento nell'assistenza domiciliare, che consiste nel prendersi cura del benessere quotidiano dei clienti col supporto delle più recenti tecnologie e ricerche. Ciò garantisce un'assistenza domiciliare all'avanguardia.

Siamo orgogliosi di essere uno dei pochi fornitori australiani di assistenza domiciliare accreditati secondo gli standard nazionali di assistenza sanitaria e di assistenza agli anziani. Lavoriamo insieme a voi, alla vostra famiglia, ai badanti e ad altri fornitori di servizi per garantirvi la migliore assistenza possibile in qualsiasi momento.

Il nostro impegno per la vostra assistenza

Noi di Silverchain accogliamo persone provenienti da ogni ceto sociale e celebriamo la diversità in tutte le sue forme.

Non discriminiamo in base a nazionalità, origine etnica, cultura, sesso, identità di genere, orientamento sessuale, credenze religiose o spirituali, background sociale, disabilità, stato civile, situazione coniugale o sentimentale, età o opinioni politiche. Aiutiamo le persone a ricevere cure in linea con le loro convinzioni, valori e preferenze.

La nostra filosofia basata sui diritti umani protegge la vostra autonomia, sostiene i vostri diritti e supporta la vostra capacità di scelta. Il nostro impegno nella cura dei pazienti pone le loro esigenze e preferenze al centro di tutto ciò che facciamo. La chiamiamo Best Care.

Best Care è la nostra promessa di qualità e sicurezza, la migliore assistenza per ogni persona, in ogni occasione.

L'impegno di Best Care è fornirvi un'assistenza che sia:

- **Sicura:** Grazie alla nostra assistenza vi sentirete al sicuro e protetti, sapendo che le vostre esigenze sono soddisfatte e rispettate.



- **Personalizzata:** L'assistenza è personalizzata in base alle vostre preferenze e background culturale. Rispettiamo la vostra dignità e individualità.
- **Connessa:** Una volta che le persone che vi assistono sono sulla stessa lunghezza d'onda vi sentirete connessi e supportati.
- **Efficace:** Vi sentirete più tranquilli ricevendo un trattamento sicuro ed efficace.

Il nostro impegno per la riconciliazione

Noi di Silverchain intendiamo creare un sistema di assistenza domiciliare migliore per tutti gli australiani, che tenga conto delle esigenze specifiche delle popolazioni e comunità aborigene e delle isole dello Stretto di Torres.

Oltre al Piano d'azione per la riconciliazione, stiamo lavorando per:

- Sviluppare competenze culturali in tutta l'organizzazione.
- Imparare dai popoli e dalle comunità aborigene e delle isole dello Stretto di Torres e collaborare con loro.
- Fornire assistenza in base alle esigenze e alle preferenze culturali.
- Migliorare continuamente i servizi attraverso la guida culturale e il feedback.

Silverchain offre un servizio di consulenza gratuito alle popolazioni delle Prime Nazioni per garantire loro un'assistenza culturalmente sicura, personalizzata ed efficace, rispettando i legami con la comunità. Verificate la disponibilità nel vostro stato.





I nostri servizi

Servizi di assistenza agli anziani

Servizi sanitari

Come forniamo assistenza

Riconoscimento dei badanti

Pianificazione dei servizi

Sospensione dei servizi

Contributo alle spese per l'assistenza agli anziani

Come ricevere più servizi

Complimenti, reclami e suggerimenti





La nostra ampia gamma di servizi

Che si tratti di un piccolo aiuto per vivere in modo indipendente o di ricevere assistenza per ragioni sanitarie complesse, riceverete la migliore assistenza dove più ne avete bisogno: a casa vostra.

Offriamo una gamma di servizi diversi, a seconda delle vostre esigenze e preferenze. Che comprende:

- Un po' di aiuto in casa o assistenza a breve termine per rimettersi in sesto
- Assistenza complessa e a lungo termine per mantenere salute e benessere.
- Assistenza ospedaliera in caso di malattie terminali, patologie croniche o lesioni o ferite gravi.

L'obiettivo è sostenervi e guidarvi affinché possiate continuare a essere il più indipendenti possibile. Per aiutarvi, riceverete l'assistenza di cui avete bisogno, nella misura che ritenete più opportuna e nel modo che preferite. Siamo qui per voi finché avete bisogno di noi – anche nella fase di fine vita.

La disponibilità dei servizi può variare a seconda della località, pertanto vi invitiamo a contattarci per ulteriori informazioni.

I nostri servizi sanitari e di assistenza agli anziani

Assistenza di base e continua

Assistenza domiciliare per aiutarvi nella vita quotidiana e a mantenere la vostra indipendenza.

- Assistenza domestica
- Manutenzione domestica
- Pasti
- Assistenza personale
- Sostegno sociale
- Sostegno temporaneo
- Trasporto
- Attrezzature e prodotti.



Assistenza sanitaria clinica e complessa

Assistenza sanitaria per rimanere a casa e non essere ricoverati in ospedale.

- Cure infermieristiche
- Professionisti sanitari ausiliari
- Nutrizione
- Gestione dell'assistenza
- Assistenza per l'incontinenza
- Cura delle ferite
- Servizi respiratori
- Coordinamento dell'assistenza
- Assistenza post-acuta
- Assistenza alle dimissioni ospedaliere
- Servizi ospedalieri a domicilio.



Assistenza specialistica per malattie terminali.

- Cure palliative specialistiche
- Cure di fine vita



Da un piccolo aiuto per l'avanzare dell'età a cure complesse in qualsiasi fase della vita, siamo qui per voi.



Servizi di assistenza agli anziani

I nostri servizi sono disponibili per chiunque abbia diritto ai finanziamenti del governo australiano per i programmi di sostegno del Commonwealth (CHSP), e di supporto a domicilio (SAH), compresi percorsi quali cure riabilitative, cure terminali e il programma di tecnologie assistive e modifiche domestiche.

Potete anche scegliere di finanziare autonomamente i servizi mentre aspettate di essere valutati da My Aged Care o di ottenere modifiche al vostro pacchetto di finanziamento. È inoltre possibile finanziare autonomamente servizi di assistenza agli anziani supplementari, oltre a quelli finanziati dal governo. Rivolgetevi al nostro team che vi aiuterà a organizzare ciò di cui avete bisogno.

Sostegno quotidiano

Assistenza domestica

Assistenza nel mantenere la casa pulita e confortevole. Comprende pulizia dei pavimenti con spazzolone, scopa e aspirapolvere, spolveratura leggera e pulizia delle superfici, lavaggio, piegatura e stiratura della biancheria e rifacimento del letto.

Riparazione e manutenzione della casa

Assistenza nella cura di casa e giardino, mantenendoli sicuri e in ordine, che include il taglio dell'erba, piccoli lavori di giardinaggio e piccole riparazioni.

Pasti

Assistenza nella pianificazione dei pasti, la spesa e nella preparazione dei pasti.

Nutrizione

Supporto specialistico da parte di dietisti per le esigenze nutrizionali al fine di migliorare la salute, tra cui prescrizioni di integratori alimentari di cui potreste aver bisogno.

Sostegno all'indipendenza

Cura personale

Supporto per prendervi cura di voi, dell'igiene personale e del vostro aspetto. Ciò include lavarsi i denti, fare la doccia, radersi, pettinarsi, vestirsi, aiutare con le esigenze di continenza e assumere i farmaci.

Ausili per mantenere l'indipendenza (tecnologia assistiva)

Attrezzature e prodotti che aiutano nelle attività quotidiane, come ausili per camminare e per leggere, dispositivi per l'igiene personale, posate modificate o allarmi medici personali per aiutarvi a stare al sicuro.

Modifiche alla casa (Modifiche domestiche)

Modifiche alla casa come l'installazione di rampe, serrature modificate o corrimano per aiutarvi a vivere in modo sicuro e indipendente.

Sostegno sociale e coinvolgimento della comunità

Aiuto a fare le cose che vi piacciono, insieme agli altri e nella comunità. Possiamo aiutarvi a conoscere nuove persone, partecipare ad attività o a gite di un giorno. Per i nostri clienti nel WA, disponiamo anche di centri sociali volti a mantenere il legame con la comunità.

Trasporto

Aiuto per recarsi agli appuntamenti, nei negozi locali, a trovare familiari e amici, nei nostri centri sociali o nei luoghi di interesse.

Sostegno temporaneo

Supportiamo voi e i vostri badanti concedendo loro brevi periodi di riposo. Ciò può includere trascorrere del tempo casa insieme a voi o fare delle gite nella comunità, mentre il badante o la famiglia si prende una pausa.

Supporto clinico

Servizi sanitari e terapeutici ausiliari

I nostri team di assistenza possono aiutarvi a recuperare, migliorare e mantenere l'indipendenza e il benessere attraverso supporti nutrizionali e dietetici, sedute di podologia e fisioterapia, terapia occupazionale, logopedia o assistenza sociale.

Cure riabilitative

Vi aiutiamo a tornare alla normalità e a ristabilirvi a casa vostra, se siete stati ricoverati in ospedale di recente o avete sofferto di una malattia o un infortunio e avete bisogno di assistenza sanitaria integrativa o servizi infermieristici aggiuntivi e intensivi per un periodo di tempo limitato. Ciò può anche includere una combinazione di sostegno alla vita quotidiana e all'indipendenza.

Cure infermieristiche

Offriamo assistenza infermieristica personalizzata per soddisfare una vasta gamma di esigenze e condizioni di salute, da quelle semplici alle più complesse, tra cui gestione dei farmaci, trattamento delle ferite, diabete, asma e incontinenza. Collaboriamo con i medici o altri professionisti sanitari che vi seguono per fornirvi la migliore assistenza possibile.

Cure di fine vita

In collaborazione con il medico curante o altri operatori sanitari, prestiamo un'assistenza completa durante gli ultimi mesi di vita, che può includere la gestione del dolore e dei farmaci, un'assistenza sanitaria, ausiliaria e personale.

Gestione dell'assistenza

Avrete a disposizione un Care Partner dedicato che vi aiuterà a pianificare, coordinare e verificare i servizi offerti e vi assisterà in qualità di referente principale. Il Care Partner collaborerà con voi, la vostra famiglia e gli altri operatori sanitari per creare un piano di

assistenza basato sulla valutazione effettuata da My Aged Care.



Servizi sanitari

Silverchain vanta una lunga storia e una vasta esperienza nella fornitura di assistenza sanitaria a domicilio e offre una gamma di servizi che variano a seconda del luogo di residenza. I nostri servizi sanitari sono disponibili per le persone che hanno una prescrizione del medico di base o di un operatore sanitario. Sono finanziati da vari governi, il che significa che sono forniti gratuitamente.

È anche possibile finanziare autonomamente l'assistenza sanitaria a domicilio. Il team di assistenza può collaborare con voi per assicurarsi che riceviate i servizi adeguati.

Gestione/coordinamento dell'assistenza

Il team di assistenza può valutare le vostre esigenze sanitarie, sviluppare un piano di assistenza e mettervi in contatto con altre reti sanitarie e sociali, in caso di bisogno. I servizi gratuiti di gestione/coordinamento dell'assistenza possono includere la prenotazione di appuntamenti medici e l'organizzazione del trasporto da e verso gli stessi, l'assistenza nella compilazione delle prescrizioni e la spiegazione del linguaggio medico e dei risultati degli esami.

Cure infermieristiche

Il nostro personale infermieristico qualificato è in grado di fornirvi l'assistenza necessaria per aiutare a riprendervi da malattie, infortuni, interventi chirurgici o ricoveri ospedalieri. Forniamo assistenza infermieristica per numerose patologie croniche quali artrite, disturbi respiratori, malattie cardiache o polmonari e cancro, oltre a gestire le vostre esigenze di continenza e la cura delle ferite. Vi aiuteremo anche a comprendere il vostro stato di salute, affinché possiate migliorare salute e benessere.

Assistenza ospedaliera a domicilio

Siamo in grado di fornire assistenza con la supervisione di un medico, tra cui un supporto alla dimissione ospedaliera, trattamenti quali reidratazione endovenosa e antibiotici, cura dei coaguli di sangue, cura dello stoma, polmonite, cellulite, nonché infezioni alle ossa, al sangue, al torace e alle vie urinarie (UTI).

Assistenza basata sulla tecnologia

Grazie all'uso di tecnologie domestiche come gli Smart Glasses, dispositivi indossabili con telecamera integrata che trasmettono video in diretta streaming, i nostri team infermieristici e paramedici sono in grado di accedere direttamente e in tempo reale alla consulenza di esperti. Silverchain è all'avanguardia nell'uso di questa tecnologia, sia per l'assistenza agli anziani che per i servizi sanitari in tutta l'Australia, migliorando la qualità dell'assistenza indipendentemente dal luogo in cui si vive.

Cure palliative specialistiche

Se soffrite di una malattia terminale, riceverete un'assistenza compassionevole, sensibile e culturalmente adeguata. Il nostro team di assistenza può aiutarvi a gestire il dolore e i sintomi, monitorare i farmaci per ridurre gli effetti collaterali e fornire alla vostra famiglia e al badante il supporto di cui hanno bisogno. I servizi includono assistenza infermieristica, assistenza personale, sostegno sociale e servizi sanitari correlati per soddisfare le vostre esigenze fisiche, psicologiche, sociali e spirituali. È possibile ricevere assistenza per diversi giorni o mesi, a seconda delle esigenze.



Il Centro di contatto nazionale

Il nostro team di esperti può aiutarvi a trovare, coordinare e ricevere i servizi sanitari e di assistenza agli anziani di cui avete bisogno. Per ulteriori informazioni, contattate il nostro Centro nazionale di contatto durante l'orario di lavoro.

Per tutte le richieste chiamare il numero: **1300 650 803**.

Per assistenza medica urgente chiamare il numero: **000** (triplo zero).

Assistenza ai popoli delle Prime Nazioni

Se vi identificate come aborigeni o isolani dello Stretto di Torres, potremmo essere in grado di organizzare per voi servizi forniti da operatori sanitari delle Prime Nazioni. Per ulteriori informazioni contattate silverchain.org.au/first-nations-people

"Nel corso degli anni Silverchain ha fornito sostegno alla nostra famiglia in molti modi: dall'assistenza domiciliare, al sollievo, all'assistenza infermieristica, alla cura personale. Desidero esprimere il mio formale riconoscimento per l'impegno profuso dal team Silverchain e sottolineare l'importanza di poter accedere a un servizio di questo tipo nelle aree regionali." Kyle, membro familiare di un cliente di Silverchain



Come forniamo assistenza

Cominciamo ascoltando

In qualità di nostri clienti, desideriamo comprendere le vostre esigenze e priorità. Per farlo, cerchiamo di capire quali sono le vostre capacità e cosa è importante per voi, in modo da sviluppare il vostro Piano di Assistenza.

Indipendentemente dai servizi che ricevete, il nostro ruolo è quello di assicurarvi la migliore assistenza possibile, fornita con compassione e competenza.

Scelta e processo decisionale

Avete il diritto di scegliere e decidere in merito alle cure che vi vengono prestate. Possiamo aiutarvi a far rispettare le vostre scelte, a meno che non siano pericolose o abbiano ripercussioni negative sugli altri.

Se non siete in grado di prendere decisioni a causa di una condizione medica, il vostro badante, una persona cara o un rappresentante da voi scelto, potrebbero usufruire del diritto di prendere decisioni per vostro conto. Questa persona è la vostra "persona responsabile" o "persona di supporto".

La vostra esperienza di assistenza

Siamo consapevoli dell'importanza di sentirsi al sicuro e a proprio agio con l'assistenza e il supporto che si riceve e di potersi fidare del team di assistenza. Ecco perché avrete a disposizione un Care Partner dedicato che coordinerà e gestirà i servizi e vi terrà informati su eventuali cambiamenti nel vostro team di assistenza.

Il Care Partner vi contatterà regolarmente per verificare come state; potete anche contattarlo quando ne avrete bisogno.

I servizi di coordinamento dell'assistenza includono:

- Un piano di assistenza personalizzato per soddisfare le vostre esigenze e desideri, anche dopo l'orario di lavoro.
- Prenotazione di appuntamenti per altri servizi e assistenza nell'organizzazione del trasporto da e verso tali servizi.
- Spiegazione del linguaggio medico e dei risultati degli esami.
- Assistenza nella compilazione delle prescrizioni mediche.
- Ottimizzazione del budget.
- Revisione del Piano di assistenza, qualora le esigenze dovessero cambiare o in caso di un evento imprevisto.
- Garanzia che l'assistenza fornita tenga conto delle preferenze personali e delle esigenze culturali e spirituali del paziente.

Di tanto in tanto i membri del team possono cambiare, ma è importante sapere che sono tutti idonei a fornire assistenza e a condividere qualsiasi informazione rilevante con gli altri membri del team.

Riconoscimento dei badanti

Prendersi cura di una persona cara nel momento del bisogno è qualcosa che molti di noi faranno almeno una volta nella vita. È un ruolo che spesso viene assunto con amore e senza esitazioni.

Noi di Silverchain crediamo che il rapporto tra i badanti e le persone di cui si prendono cura debba essere riconosciuto e rispettato in qualsiasi momento. Riconosciamo i badanti come partner nell'assistenza e sosteniamo il loro coinvolgimento nel processo decisionale, se questo è ciò che desiderate.

Pianificazione dei servizi

Ogni giorno, dietro le quinte, modifichiamo i turni del team di assistenza per soddisfare al meglio le esigenze dei nostri clienti, nonché i nostri obblighi in qualità di datori di lavoro.

A tal fine, vi forniremo una finestra temporale (o un periodo di tempo) in cui saranno erogati i servizi, in modo che possiate pianificare la vostra giornata. Vi informeremo anche nel caso in cui dovessimo modificare l'orario previsto per il vostro servizio a causa di motivi imprevisti. Si prega di notare che sarà necessario essere a casa durante questo periodo.

Vi preghiamo di tenerci informati su eventuali modifiche il prima possibile. Ciò include i casi in cui dovete:

- Cancellare o riprogrammare le vostre visite.
- Recarvi in ospedale per un intervento pianificato
- Sospendere i vostri servizi per motivi personali.
- Passare all'assistenza residenziale.

Vi preghiamo di avvisarci con almeno 48 ore di anticipo se non sarete a casa per un servizio, desiderate modificare il servizio o se non avete bisogno del servizio in quel giorno. Chiamateci al numero **1300 650 803**.

Se non ci comunicate eventuali modifiche, potrebbe esservi addebitata una penale di cancellazione.



Sospensione dei servizi

Nella maggior parte dei casi possiamo sospendere temporaneamente i servizi, qualora dovessero verificarsi cambiamenti nelle circostanze, quali ricovero ospedaliero, vacanze o assistenza temporanea. Vi invitiamo a discutere con il nostro team di assistenza eventuali piani di sospensione dei servizi, in modo da riorganizzare la vostra assistenza.

Vi preghiamo di comunicarci i vostri piani il prima possibile. Potremmo anche chiedervi di presentare la vostra richiesta per iscritto.

Contributo al costo dei servizi

Grazie alle partnership con le reti sanitarie primarie e locali, i governi statali e federali, potreste non dover pagare i servizi sanitari che ricevete da noi.

Il vostro contributo finanziario per i servizi di assistenza agli anziani

Per i servizi di assistenza agli anziani, se ne avete diritto, il governo australiano finanzia interamente tutti i servizi clinici di assistenza agli anziani, come l'assistenza infermieristica e i servizi sanitari correlati, e sovvenzionerà i costi degli altri servizi di assistenza agli anziani. Se ricevete servizi CHSP, ciò è specificato nel vostro Programma di contribuzione CHSP o nell'Accordo di servizio.

Il governo australiano richiede un contributo finanziario per i servizi di assistenza all'indipendenza e alla vita quotidiana nell'ambito del programma "Support at Home", in base alla capacità di pagamento. Si chiama "Contribution Rate" (tasso di contribuzione) ed è determinato da Services Australia.

Spiegheremo i costi applicabili ai servizi e per aiutarvi a comprendere le opzioni disponibili. I pagamenti da effettuare per altri servizi e l'importo che il governo pagherà per ciascun servizio vi saranno spiegati dal vostro Care Partner al momento dell'elaborazione del vostro Piano di assistenza.

Poiché queste informazioni variano a seconda del tipo di finanziamento, della vostra situazione economica e dei servizi offerti, vi forniremo ulteriori informazioni specifiche per la vostra situazione. Le informazioni indicano chi contattare per rispondere a eventuali domande o dubbi e come accedere a ulteriore assistenza se non si è in grado di pagare.

Per i listini prezzi aggiornati, visitate il nostro sito web: silverchain.org.au/fees-and-charges

Come ricevere più servizi

Il programma "Support at Home" (Sostegno a domicilio) del governo australiano offre flessibilità e controllo sui servizi che vengono erogati e la loro frequenza.

Se le esigenze cambiano, potete essere rivalutati per un livello di assistenza superiore e ricevere servizi più sovvenzionati.

Ciò include l'accesso a programmi aggiuntivi di assistenza domiciliare a breve termine come l'assistenza riabilitativa, l'assistenza terminale e il programma di tecnologie assistive e modifiche domiciliari.

Se siete clienti CHSP, il team di assistenza può anche aiutarvi a richiedere una valutazione Support at Home (SAH) per ottenere finanziamenti e prevenire interruzioni nei servizi attualmente in corso. Il Coordinatore o il Responsabile può occuparsi della pratica e comunicarvi eventuali modifiche relative ai contributi finanziari che potreste dover versare.

A seconda di dove vivete, Silverchain è unica nel suo genere in quanto può anche aiutarvi ad accedere a diversi servizi sanitari finanziati dal governo statale, forniti a domicilio. Ciò include servizi di cure palliative specialistiche, ospedale domiciliare e cure post-acute, il servizio di assistenza per il benessere dei malati di demenza e altro ancora.

Contattateci al numero **1300 650 803** per saperne di più visitate il nostro sito web silverchain.org.au/in-home-health-care

Si prega di notare che la disponibilità del servizio varia tra gli stati e l'ACT.

Assistenza autofinanziata

Se desiderate integrare i servizi finanziati di cui già usufruite, o se non avete diritto a finanziamenti aggiuntivi, offriamo anche una gamma di servizi sanitari e di assistenza agli anziani a titolo privato. È possibile autofinanziare i servizi di assistenza agli anziani e di assistenza sanitaria in tutti gli stati, compreso l'ACT.

In questo caso riceverete una fattura direttamente da noi per i servizi privati che vi abbiamo fornito.

Richieste relative alla fatturazione e al budget

Se disponete di un finanziamento per l'assistenza domiciliare, il vostro budget sarà suddiviso in parti uguali in quattro trimestri per pagare i servizi di cui avete bisogno. Il budget trimestrale indica quanto dovrete spendere per i servizi approvati in linea con il Piano di assistenza e la valutazione di My Aged Care.

Riceverete inoltre un rendiconto mensile che riporta il costo totale dei servizi ricevuti, i vostri contributi e il budget residuo per il trimestre.

Se avete difficoltà a comprendere il budget, gli estratti conto mensili e le modalità di pagamento delle bollette, vi invitiamo a contattare il nostro Centro di assistenza nazionale al numero **1300 650 803**.

Le opzioni di pagamento sono elencate in fondo all'estratto conto e includono:

- pagamento telefonico
- pagamento online attraverso il nostro sito web: silverchain.org.au/my-account/pay-my-bill
- pagamento di persona all'ufficio postale
- impostazione dell'addebito diretto.

Chiamate il nostro Centro di contatto nazionale al numero **1300 650 803** per discutere cosa potrebbe essere più adatto a voi.

Complimenti, reclami e suggerimenti

Vi invitiamo a dare un feedback regolare e continuo, per aiutarci a migliorare la qualità del nostro servizio.

Tutti i complimenti, reclami e suggerimenti rappresentano per noi un'opportunità di apprendimento per continuare a migliorare l'assistenza fornita.

Possiamo anche inviarvi un sondaggio via e-mail per richiedere un feedback sulla vostra assistenza.

Se non siete soddisfatti del servizio o dell'assistenza ricevuta, rivolgetevi innanzitutto al vostro Care Partner.

Se non vi sentite a vostro agio nel farlo, parlatene con un membro senior del team chiamando il nostro Centro di contatto nazionale al numero **1300 650 803**.

Ci impegniamo a rispondere ai feedback entro un giorno lavorativo e a risolvere i reclami entro 28 giorni.

Potete sporgere un reclamo in tutta sicurezza, sapendo che non avrà alcun impatto sull'assistenza e sui servizi che ricevete. È inoltre possibile fornire un feedback o sporgere un reclamo nei seguenti modi:

- Compilando il modulo di feedback sul nostro sito web: silverchain.org.au/contact-us/feedback
- Inviando un'email a: feedbackandcomplaints@silverchain.org.au
- Inviando una lettera a: Silverchain, 6 Sundercombe Street, Osborne Park WA 6017.

Nel fornire il vostro feedback, vi preghiamo di specificare:

- cosa è successo
- quando si è verificato l'evento, specificando date e orari, se possibile
- chi è stato coinvolto
- il risultato che desiderate ottenere, che si tratti di un'azione specifica o di trasmettere un feedback a un membro del team
- il vostro recapito preferito.

Se avete bisogno di assistenza, potete rivolgervi a uno dei responsabili del coinvolgimento dei consumatori in grado di aiutarvi.



Chiamate il nostro Centro di contatto nazionale e chiedete di parlare direttamente con loro durante l'orario di lavoro, al numero **1300 650 803**.

Assistenza nella presentazione di un reclamo

Se desiderate assistenza nella presentazione di un reclamo, siamo lieti di collaborare con

il vostro coniuge, partner, badante, figlio o rappresentante legale di vostra scelta.

Comprendiamo e rispettiamo il fatto che possiate aver bisogno del sostegno di familiari e amici fidati nella gestione delle vostre cure. Che vivano con voi, siano vicini, in un altro Stato o dall'altra parte del mondo, vi incoraggiamo a collaborare con loro per comunicarci le vostre esigenze e preoccupazioni.

In ogni stato dell'Australia esistono anche organizzazioni di sostegno che collaborano strettamente tra loro per fornire assistenza gratuita e riservata, informazioni e servizi educativi agli anziani che usufruiscono di servizi di assistenza.

È possibile contattare queste organizzazioni tramite l'Older Persons Advocacy Network (OPAN). L'OPAN è finanziato dal Dipartimento della Salute, Disabilità e Invecchiamento del Governo australiano.

Rete di difesa degli anziani (OPAN)

Telefono: **1800 700 600** (il numero vi collega automaticamente con l'organizzazione di assistenza agli anziani del proprio stato o territorio) opan.org.au

Segnalazione da parte di un informatore

Accogliamo con favore le segnalazioni che rientrano nella protezione degli informatori prevista dalla legge che riguarda Aged Care. Per ulteriori informazioni su cosa sia una segnalazione ammissibile da parte di un informatore e su come effettuare una segnalazione, consultare la Politica sugli informatori di Silverchain sul nostro sito web all'indirizzo: silverchain.org.au/whistleblower



Ricorso contro l'esito del reclamo

Se non siete soddisfatti della gestione del reclamo da voi presentato, vi invitiamo a comunicarcelo e provvederemo a riesaminarne l'esito. In alternativa, è possibile richiedere una revisione esterna contattando le seguenti agenzie.

Servizio nazionale di reclamo per i servizi di assistenza agli anziani

Commissione per la qualità e la sicurezza dell'assistenza agli anziani

Telefono: **1800 951 822**

agedcarequality.gov.au

Servizi statali di reclamo per servizi sanitari o comunitari

Western Australia

Servizio salute e disabilità

Ufficio reclami

Telefono: **1800 813 583**

mail@hadsco.wa.gov.au

hadsco.wa.gov.au

Queensland

Ufficio del difensore civico sanitario

Telefono: **133 646**

oho.qld.gov.au

South Australia

Servizi sanitari e sociali

Commissione reclami

Telefono: **1800 232 007**

info@hcscs.sa.gov.au

hcscs.sa.gov.au

Tasmania

Commissario per i reclami in materia di salute

Telefono: **1800 001 170**

health.complaints@healthcomplaints.tas.gov.au

healthcomplaints.tas.gov.au

Victoria

Commissario per i reclami in materia di salute

Telefono: **1300 582 113**

hcc.vic.gov.au

ACT

Commissione per i diritti umani dell'ACT

Telefono: **1800 822 272**

human.rights@act.gov.au

hrc.act.gov.au/health

New South Wales

Commissario per i reclami in materia di salute

Telefono: **1800 043 159**

hccc@hccc.nsw.gov.au

hccc.nsw.gov.au







Le nostre responsabilità

Le nostre certificazioni

Comunicazione aperta

Protezione della privacy

Condivisione delle informazioni personali

Domande e reclami relativi alla privacy

Le vostre responsabilità

Controllo delle infezioni



Le nostre responsabilità

Garantiamo un'assistenza sicura, rispettosa e di qualità.

Una serie di leggi federali e statali, quali l'Australian Consumer Law (Legge australiana sui consumatori) // *Privacy Act (legge sulla privacy) 1988 (Cth)*, *Aged Care Act (legge sull'assistenza agli anziani) 2024 (Cth)* e altre modifiche legislative 2025 (Cth), e leggi sulla privacy che regolano il modo in cui forniamo assistenza.

- **Carta australiana dei diritti sanitari**

Il presente documento descrive i diritti che voi, in qualità di consumatori o di persone che si prendono cura di qualcuno, potete aspettarvi quando ricevete assistenza sanitaria.

- **Dichiarazione dei diritti**

La presente dichiarazione tutela i diritti dei consumatori che usufruiscono dei servizi di assistenza agli anziani sovvenzionati dal governo del Commonwealth.

- **Codice di condotta per l'assistenza agli anziani**

Si tratta di una serie di norme comportamentali volte a garantire che i nostri dipendenti che forniscono assistenza ai pazienti assicurino loro cure sicure, rispettose e di qualità.

Le nostre certificazioni

Noi di Silverchain siamo orgogliosi di essere uno dei pochi fornitori australiani di assistenza domiciliare accreditati sia secondo

gli standard nazionali di assistenza sanitaria che di assistenza agli anziani. Ciò significa che la qualità dell'assistenza che forniamo deve soddisfare gli stessi standard che ci si aspetterebbe in un ospedale o in una struttura residenziale per anziani.

Siamo accreditati in:

- **Standard di qualità nell'assistenza agli anziani**

Si tratta degli standard richiesti dalla Commissione per la qualità e la sicurezza dell'assistenza agli anziani alle organizzazioni che forniscono servizi di assistenza agli anziani in Australia.

- **Gli standard nazionali di sicurezza e qualità dei servizi sanitari (NSQHS)**

Siamo valutati in modo indipendente sulla base di sette standard nazionali di sicurezza e qualità dei servizi sanitari (NSQHS Standards) concepiti per fornire ai consumatori una dichiarazione coerente a livello nazionale sul livello di assistenza che possono aspettarsi dai servizi sanitari.

Il processo di accreditamento NSQHS è volontario, ma riteniamo che dimostri la nostra capacità di fornire assistenza sanitaria di alta qualità.

Se avete domande da fare su queste leggi, politiche o norme, non esitate a chiedere.



Comunicazione aperta

Ci impegniamo a fornire un'assistenza di alta qualità. Riconosciamo tuttavia che potrebbero esserci momenti in cui l'assistenza potrebbe non andare come previsto. La divulgazione aperta è la discussione aperta di un incidente che vi ha causato un danno mentre stavate ricevendo assistenza sanitaria.

Parleremo apertamente con voi e con la vostra famiglia/badante di quanto accaduto, in modo da collaborare per migliorare l'esperienza di assistenza. Discuteremo i fatti, sulla base della vostra esperienza, spiegheremo come potrebbe influire su di voi o sull'assistenza che ricevete e quali sono le misure necessarie per evitare che ciò si ripeta.

Ci rendiamo conto che il processo di divulgazione aperta possa risultare difficile per i membri del nostro team e per voi. Tuttavia è importante essere onesti e trasparenti, in modo da apportare modifiche al sistema che contribuiscano a prevenire incidenti futuri. Se dopo le discussioni sulla trasparenza avete ancora dei dubbi, potete anche presentare un reclamo formale.

Per informazioni su come presentare un reclamo, consultare la sezione Reclami, complimenti e suggerimenti del presente opuscolo.

Protezione della privacy

La privacy è importante per noi quanto lo è per voi. Ci impegniamo a rispettare il Privacy Act 1988 (Cth) che disciplina le modalità di raccolta, utilizzo, divulgazione e conservazione dei dati personali degli utenti.

Silverchain potrebbe aver bisogno di raccogliere alcune vostre informazioni personali, quali:

- Nome, indirizzo, telefono, email e data di nascita.
- Genere, nazionalità e appartenenza religiosa.
- Numero di Medicare
- Informazioni sanitarie.
- Informazioni finanziarie e bancarie.

Se ci sono persone, come familiari o badanti, a cui volete dare il permesso di parlare con noi della vostra assistenza, vi chiederemo di fornirci le loro informazioni e recapiti.

Noi di Silverchain abbiamo bisogno di raccogliere, utilizzare, divulgare e conservare le vostre informazioni personali per:

- Aiutarvi a ricevere le cure e i servizi adeguati alle vostre esigenze.
- Ottenere e gestire i finanziamenti governativi per i nostri servizi.
- Gestire i rapporti con clienti, personale, fornitori di servizi e subappaltatori.
- Gestire e rispondere a reclami e incidenti.
- Gestire i nostri conti e la fatturazione.

Se decidete di non fornirci alcune delle informazioni richieste, potremmo non essere in grado di erogare alcuni o tutti i servizi e le cure di cui avete bisogno.

Condivisione delle informazioni personali

A volte potremmo aver bisogno di condividere le vostre informazioni personali con altre persone e organizzazioni, quali:

- Altri fornitori di assistenza sanitaria, inclusi medici e altri professionisti sanitari.
- Servizi di emergenza.
- Organismi di valutazione dell'assistenza sanitaria o agli anziani.
- Enti governativi e altri organismi di regolamentazione.
- Fornitori di servizi in outsourcing, come i fornitori di servizi di archiviazione dati, che potrebbero avere sede all'estero.

Adottiamo inoltre misure per:

- Garantire che le informazioni personali in nostro possesso, utilizzate e divulgate siano accurate, complete e aggiornate.
- Proteggere la sicurezza delle informazioni personali in nostro possesso da uso improprio, interferenze e perdita.

Ulteriori informazioni e la copia dell'Informativa sulla privacy di Silverchain sono disponibili sul nostro sito web silverchain.org.au/privacy

Domande e reclami relativi alla privacy

È possibile richiedere una copia di tutte le informazioni personali in nostro possesso in qualsiasi momento. Per richiedere l'accesso o apportare correzioni alle vostre informazioni personali, inviate una e-mail all'indirizzo requests@silverchain.org.au

È possibile contattare il responsabile della privacy per presentare un reclamo in materia di privacy.



Chiedete di parlare con loro chiamando il Centro di contatto nazionale al numero **1300 650 803** o mandando un'email a privacy@silverchain.org.au

Potete anche inviare una lettera a:
Privacy Officer
Silverchain
6 Sundercombe Street
Osborne Park WA 6017.

"Abbiamo avuto il privilegio di avere una delle vostre magnifiche infermiere ad assistere nostro padre nelle sue ultime ore. Era assertiva, premurosa e sapeva come rompere il ghiaccio e metterci tutti a nostro agio. Grazie per aver reso una delle nostre peggiori mattinate più sopportabile." **Melissa, Silverchain figlia del cliente**



Le vostre responsabilità

In qualità di consumatori dei nostri servizi, anche voi avete delle responsabilità.

Che sono le seguenti:

Trattare gli altri con rispetto

Tutte le persone coinvolte nella vostra assistenza, compresi i vostri familiari, badanti o visitatori, sono tenute a comportarsi in modo rispettoso e premuroso nei confronti del nostro team di assistenza. Qualsiasi forma di violenza, molestia o abuso nei confronti dei membri del nostro team o di altre persone è inaccettabile.

Garantire un ambiente di lavoro sicuro

Vi chiediamo di mantenere un ambiente sicuro per il nostro team di assistenza e per gli altri. Nel ricevere nostri servizi, vi preghiamo di tenere gli animali domestici lontano dai membri del nostro team e di non fumare.

Fornire informazioni pertinenti

Le informazioni che condividete ci aiutano ad assicurarvi un'assistenza sicura e di qualità e a sviluppare un piano di assistenza che soddisfi le vostre esigenze.

Che comprendono:

- Condivisione di informazioni personali o informazioni su eventuali problemi relativi alle cure o ai servizi ricevuti.
- Condivisione dei cambiamenti relativi alle vostre condizioni o esigenze.
- Comunicazione dei vostri bisogni culturali
- Informando il nostro team se registrate qualsiasi interazione utilizzando telecamere di sicurezza o simili.

Partecipazione attiva alla vostra assistenza

Per ottenere il massimo dai servizi offerti, è necessario partecipare attivamente alla propria cura e a qualsiasi pianificazione correlata.

Ciò include:

- Seguire le istruzioni di trattamento o cura fornite.
- Essere disponibili negli orari in cui sono previsti gli interventi dei vostri assistenti sanitari o comunicarci in anticipo se non potete essere presenti.
- Tenere a portata di mano i registri di assistenza Silverchain per il nostro team quando viene in visita e provvedere alla restituzione della cartella al termine dei servizi.

Pagamento puntuale delle commissioni

Pagare puntualmente le spese per il servizio. Se vi trovate in difficoltà finanziarie, chiamate il nostro Centro di contatto nazionale **1300 650 803** e faremo il possibile per trovare una soluzione.

Controllo delle infezioni

Prestate attenzione ai segni di infezione e comunicateceli

È importante prestare attenzione a qualsiasi segno di infezione che si manifesti e informare il team di assistenza il più presto possibile. Se non diagnosticata tempestivamente, un'infezione può causare sepsi, che può richiedere il ricovero in ospedale e persino mettere a rischio la vita.

I segni di infezione includono:

- febbre alta o bassa temperatura corporea
- dolore o fastidio acuto
- respiro affannoso o mancanza di respiro
- confusione e alterazione dello stato mentale
- pressione bassa e capogiri
- riduzione della produzione di urina
- cambiamenti della pelle.

Se avete una ferita o un dispositivo invasivo come un catetere venoso centrale, un catetere urinario o un sondino gastrico, chiedete al team sanitario come prendervi cura di questi dispositivi. È importante informare il team medico se si nota arrossamento, aumento del dolore, calore o secrezione dalla ferita o dal sito di applicazione del dispositivo.

Vi preghiamo inoltre di comunicarci se voi o un vostro convivente, non si sente bene, ha sintomi di una malattia o è stato esposto di recente a una malattia infettiva come influenza, COVID-19, gastroenterite o morbillo. Per assistenza medica urgente chiamare il numero: **000** (triplo zero).

A seconda delle esigenze e preferenze personali, i servizi non essenziali possono essere riprogrammati fino a quando non vi sentirete meglio. Basta comunicarcelo in anticipo e potremo prendere accordi diversi.

Aiutate a prevenire la diffusione di infezioni e malattie infettive

Ecco alcuni consigli per aiutare voi, la vostra famiglia e gli altri a prevenire le infezioni e la diffusione delle malattie infettive:

- Chiedete alle persone che non sono in salute di non venire a trovarvi.
- Se non state bene o non riuscite a riprendervi, consultate un medico e informate il vostro team di assistenza sanitaria.
- Buttate i fazzoletti usati e altri rifiuti nel cestino e gli aghi usati in un apposito contenitore per oggetti taglienti.
- Lavatevi le mani regolarmente con acqua e sapone.
- Copritevi il naso e la bocca con il gomito quando starnutite o tossite.
- Fateci sapere se desiderate che il nostro team di assistenza indossi una mascherina a casa vostra. I membri del nostro team

di assistenza possono anche scegliere personalmente di indossare una mascherina se questo li fa sentire più sicuri.

- Fateci sapere se desiderate osservare il team di assistenza mentre si lava le mani prima di fornirvi assistenza.

Chiedete al medico di famiglia quali vaccinazioni contro le malattie prevenibili sono raccomandate nel vostro caso.

In alcuni casi, il personale sanitario potrebbe dover indossare dispositivi di protezione individuale (DPI) quali mascherine, guanti, occhiali protettivi/visiere o camici per ridurre al minimo il rischio di esposizione a malattie infettive e proteggere gli altri. Se non siete sicuri del motivo per cui l'operatore sanitario indossa questi articoli, potete chiedere ulteriori informazioni.





Pianificazione delle cure future

Assicurazione ambulanza

Pianificazione anticipata delle cure

Direttive sanitarie anticipate

Piano di assistenza di emergenza

Il decesso a casa propria



Pianificazione delle cure future

Come garantire che l'assistenza ricevuta sia conforme ai propri desideri.

Assicurazione ambulanza

Non si sa mai quando potrebbe servire un'ambulanza.

Nella maggior parte degli stati australiani, i servizi di ambulanza applicano una tariffa a meno che non si abbia diritto a un sussidio.

Pertanto, se avete bisogno di un'ambulanza, la fattura per il servizio di ambulanza vi sarà inviata anche se non l'avete chiamata voi. Se disponete di un'assicurazione sanitaria privata, tali spese potrebbero essere coperte, pertanto vi consigliamo di verificare questo aspetto con la vostra compagnia assicurativa.

Se non volete pagare l'intera tariffa dell'ambulanza, potete acquistare un'assicurazione solo per l'ambulanza o sottoscrivere un abbonamento al servizio di ambulanza. Per ulteriori informazioni, contattare il servizio di ambulanza locale.

Pianificazione anticipata delle cure

A volte una malattia o un infortunio grave possono rendere difficile prendere decisioni autonome riguardo alle cure mediche e ai trattamenti che si ricevono. La pianificazione anticipata delle cure vi aiuterà a prepararvi per le cure mediche attuali e future e per il luogo in cui ricevere assistenza.

Il processo di pianificazione è un dialogo continuo tra voi, i vostri cari e i professionisti sanitari. Questo vi permette di comunicare le vostre preferenze personali e relative alla salute, con la consapevolezza che le cure che ricevete sono in linea con i vostri desideri.

In qualità di fornitore di assistenza sanitaria, è importante che voi condividete con noi il Piano di assistenza anticipata, lavorando insieme per garantire che i vostri desideri siano rispettati. Ad esempio, se state ricevendo cure palliative e desiderate essere trasferiti in ospedale per il decesso, anziché restare a casa, possiamo organizzare tutto per voi.

Il team di assistenza può aiutare, voi e la vostra famiglia, a sviluppare piani di assistenza anticipata o ad accedere all'aiuto necessario in caso di necessità.



Document 1: A form with a table structure. The table has columns for 'Name', 'Address', 'Phone', 'Email', and 'Notes'. The rows contain various names and addresses, including 'Mr. John Smith', 'Mrs. Jane Doe', and 'Mr. Robert Brown'.

Document 2: A 'Consent Form' for a patient named 'Mr. John Smith'. It includes a section for 'Patient Information' with fields for Name, Address, Phone, and Email. There is also a section for 'Consent' with a checkbox for 'I agree to the treatment' and a signature line for the patient.

Document 3: A 'Careers' rights' leaflet. It contains a list of rights for carers, including the right to be treated with respect and dignity, the right to be consulted on decisions affecting their care, and the right to be involved in service planning.

Document 4: A 'Clinical Pathway - Re-warfarinisation' form. It is a table with columns for 'Patient Name', 'Date', 'Time', 'Vital Signs', 'Lab Results', 'Medication', and 'Notes'. The table is currently empty.

Document 5: A 'Client Handover Form'. It includes a section for 'Client Information' with fields for Name, Address, Phone, and Email. There is also a section for 'Handover' with a checkbox for 'I agree to the handover' and a signature line for the client.

Direttive sanitarie anticipate

La pianificazione del futuro può includere anche la preparazione di una direttiva sanitaria anticipata. Si tratta di un documento legale che dovete compilare, specificando quali cure desiderate o non desiderate ricevere.

Una direttiva sanitaria anticipata viene applicata solo se non siete in grado di prendere decisioni in merito alle cure in corso. Si prega di notare che ogni Stato ha una legislazione diversa in materia di direttive sanitarie anticipate e che può essere utilizzata una terminologia diversa (ad esempio, testamento biologico o piano di cure anticipate).

Il supporto e la consulenza per la pianificazione anticipata delle cure e le direttive possono essere forniti dal proprio medico o contattando Advance Care Planning Australia.

Telefono **1300 208 582**

advancecareplanning.org.au

Il team di assistenza può aiutare, voi e la vostra famiglia, a sviluppare piani di assistenza anticipata o ad accedere all'aiuto necessario in caso di necessità.

Piano di assistenza di emergenza

Per diversi nostri clienti siamo tenuti a sviluppare un piano di assistenza di emergenza insieme a voi, come parte del processo di pianificazione dell'assistenza. Il piano di assistenza di emergenza sarà elaborato come parte del piano generale e sviluppato in collaborazione con voi, la vostra famiglia, i badanti, il medico di base e altri operatori sanitari coinvolti nella vostra assistenza, ove possibile.

Il piano può includere dettagli su cosa fare quando:

- Non è sicuro ricevere servizi.
- I servizi non possono essere forniti in conformità con le ordinanze sanitarie pubbliche statali o territoriali o altri requisiti legislativi.

Il decesso a casa propria

Alcuni dei nostri clienti stanno entrando nella fase finale della loro vita.

I nostri team di specialisti qualificati vi aiuteranno a rimanere a casa fino alla fine dei vostri giorni, se questo è il vostro desiderio. Prepararsi agli ultimi giorni rendendo noti i propri desideri in una direttiva sanitaria anticipata rende il processo più agevole per voi e per i vostri cari.

Che si tratti di assistenza clinica o personale, i nostri team di assistenza sono preparati a rilevare qualsiasi peggioramento delle vostre condizioni di salute e a gestire con compassione le cure quando entrerete negli ultimi giorni della vostra vita.

Comprendiamo che questo possa essere un momento emotivamente difficile e che i vostri cari si troveranno ad affrontare un senso di dolore e di perdita. In alcuni Stati, offriamo una serie di servizi di assistenza al lutto, compassionevoli e rispettosi a famiglie e badanti, per sostenerli in questo momento molto difficile. Informatevi presso il team di assistenza sui servizi disponibili nella vostra zona.

Occorre precisare che provvederemo un'assistenza compassionevole e rispettosa durante la fase finale della vita, sostenendovi nell'ambiente familiare della vostra casa, se questo è ciò che desiderate.







Fate una differenza per gli altri

Siate la voce dei consumatori

Unitevi ai nostri magnifici volontari

Fate donazioni alla Fondazione Silverchain



Fate una differenza per gli altri

Silverchain offre una serie di opportunità di volontariato e lavoro retribuito che potrebbero interessarvi. Sono tutti finalizzati a migliorare la nostra assistenza e a fare la differenza nella vita di qualcun altro.

Siate la voce dei consumatori

Lavoriamo a stretto contatto con i nostri rappresentanti dei consumatori. I nostri rappresentanti dei consumatori appartengono a tutti i ceti sociali: persone che ricevono la nostra assistenza, che sostengono una persona cara che riceve la nostra assistenza, e membri della comunità che desiderano sostenere il nostro lavoro. I nostri rappresentanti dei consumatori compilano sondaggi o partecipano a focus group o comitati, come il nostro Organismo nazionale di consulenza dei consumatori.

I membri del nostro Organismo nazionale di consulenza dei consumatori provengono da una vasta gamma di contesti in tutta l'Australia. I nostri membri contribuiscono a influenzare lo sviluppo e l'erogazione dell'assistenza e dei servizi di Silverchain. Le loro diverse prospettive ci offrono un feedback completo e soluzioni per migliorare il modo di fornire la migliore assistenza possibile.

I membri possono anche essere invitati a fornire un feedback sulle informazioni relative ai nostri clienti per garantire che le nostre comunicazioni siano di facile comprensione.

Come partecipare

Per scoprire come partecipare al nostro Organismo consultivo nazionale dei consumatori, contattate il team Consumer Engagement al numero **1300 650 803** o mandare un'email a ce@silverchain.org.au

Unitevi al nostro magnifico team di volontari del Western Australia

Essendo un'organizzazione senza scopo di lucro, ogni piccolo aiuto fa una grande differenza. Crediamo che il team di volontari dia un contributo fondamentale alle persone di cui ci prendiamo cura.

Il loro lavoro può comportare visite ai clienti e assistenza nella preparazione dei pasti, accompagnamento dei clienti alle attività che amano svolgere o supporto ai clienti e ai badanti dietro le quinte. Sono solidali, aperti ed energici, sono persone di ogni età e provengono da tutti i ceti sociali.

I nostri volontari ci dicono che contribuire in questo modo li rende orgogliosi e utili.

Se vivete nel Western Australia e desiderate maggiori informazioni sul volontariato, visitate il nostro sito web silverchain.org.au/careers/volunteer o contattate il nostro Centro di contatto nazionale **1300 650 803** per registrarvi.





Formate il futuro dell'assistenza con la Fondazione Silverchain

Grazie alla generosità dei donatori di Silverchain, i nostri team di ricerca e di assistenza hanno plasmato il futuro dell'assistenza sanitaria per oltre un secolo.

Sostenendo la Silverchain Foundation, potete aiutare più persone ad accedere a cure di livello mondiale, a tecnologie sanitarie rivoluzionarie e a servizi di assistenza affidabili. Potete contribuire a creare un sistema di supporto che migliori la qualità della vita delle persone e garantisca a tutti un livello più elevato di assistenza sanitaria e assistenza agli anziani.

Insieme possiamo:

- Sviluppare e sperimentare nuovi modelli di assistenza e nuove tecnologie per migliorare la salute e il benessere.
- Migliorare le competenze dei team clinici e assistenziali di Silverchain attraverso borse di studio e formazione per garantire un'assistenza più completa.
- Fornire sostegno sociale ed economico ai clienti Silverchain con esigenze finanziarie immediate e urgenti.

Vi invitiamo a collaborare per consentire a un numero maggiore di australiani di vivere in sicurezza nella propria casa per tutto il tempo che desiderano, garantendo loro dignità e libertà di scelta.

Le donazioni pari o superiori a 2.00 dollari sono deducibili dalle tasse. Potete fare una donazione:

- Visitando il nostro sito web su silverchain.org.au/donate
- Scannerizzando il codice QR.
- Telefonando al **1300 650 803** per fare donazioni telefoniche.
- Se desiderate discutere di una donazione nel vostro testamento, chiamateci e chiedete del team della Fondazione Silverchain.



Per ulteriori informazioni sull'impatto delle donazioni sull'assistenza fornita da Silverchain, visitate il nostro sito web all'indirizzo silverchain.org.au/foundation

"Ringraziamo Silverchain di avere dipendenti così gentili e fornire un servizio eccellente. Il servizio che ho ricevuto dal vostro amministratore dei consulti medici è stato eccellente: è stata molto disponibile, gentile e paziente, e si è prodigata per spiegarmi il processo da seguire."
Elizabeth, Silverchain cliente



Note



Assistenza all'accesso informazioni



Per accedere al servizio di traduzione e interpretariato, chiamate il numero 131 450.

Il Servizio Nazionale di Relè (NRS) fornisce assistenza a non udenti o ipoudenti. Visitate accesshub.gov.au/about-the-nrs

Contattateci

Silverchain

Informazioni: 1300 650 803

info@silverchain.org.au

silverchain.org.au



Silverchain utilizza carta riciclata, a emissioni zero e priva di cloro, proveniente da fonti responsabili per le proprie pubblicazioni.