

# 我们的护理服务指南

关于我们的服务



咨询

1300 650 803

[info@silverchain.org.au](mailto:info@silverchain.org.au)

如需紧急医疗援助，请拨  
打000（三个零）。

## 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.

---

## 尊重土地的传统守护者

Silverchain向我们工作和生活的土地上的传统守护者表示崇高敬意。我们向过去和现在的长者致敬，感谢他们为保护和弘扬土著及托雷斯海峡岛民文化所做的持续努力，这些努力将为未来的领导者和澳大利亚的和解事业留下深远的遗产。



# 目录

欢迎体验新一代护理服务	3
-------------	---

关于我们	5
------	---

我们的护理承诺  
我们的和解承诺

我们的服务	9
-------	---

我们的老年护理服务  
我们的医疗服务  
我们如何提供护理服务  
照顾者认可  
安排您的服务  
暂停您的服务  
分担您的服务费用  
如何获得更多服务  
表扬、投诉与建议

表扬、投诉与建议	25
----------	----

我们的认证  
公开披露  
保护您的隐私  
共享您的个人信息  
隐私问题与投诉  
您的责任  
感染控制

规划未来的护理	33
---------	----

救护车保险  
预先护理计划 (Advance care planning)  
预先医疗决定 (Advance Health Directive)  
紧急护理计划  
在家去世

为他人带来改变	39
---------	----

为消费者发声  
加入我们出色的志愿者团队  
向Silverchain基金会捐款







# 欢迎体验新一代护理服务



在过去130多年里，Silverchain一直致力于为我们的客户提供高质量的护理服务，无论是在家中还是社区，我们已经照护了多代澳大利亚人。

三个关键词——健康。人。家。  
我们的愿景阐明了我们所从事的工作、我们力求实现的目标，以及Silverchain在行业中独树一帜的原因。

我们坚信，每个人都应该有权决定自己接受护理的地点，而居家护理有助于让您保持与社区的联系。我们支持您的选择，并通过您可以信赖的护理服务，帮助您保持独立。

我们的使命是为每一位客户提供最佳的护理服务。客户告诉我们，选择护理的地点和方式对他们而言至关重要。提升您的生活质量是改善健康和福祉的关键，我们将共同努力，满足您的需求和偏好。

我们还与客户、社区以及行业领先的研究人员合作，共同设计并为您提供创新的护理选择。

本指南提供了有关我们服务的便捷参考信息。如果您有任何问题、担忧或反馈，我们随时欢迎您的来信。

感谢您选择Silverchain作为您的护理提供者。

**Dale Fisher AM**  
首席执行官







# 关于我们



我们的护理承诺

我们的和解承诺



# 关于我们

我们的目标是为所有澳大利亚人创建一个更好的居家护理系统。

Silverchain是澳大利亚领先的非营利居家健康和老年护理服务提供者之一。我们每年为14万客户提供服务，覆盖澳大利亚所有州和领地。由临床团队、护理专业人员和相关健康专家为您提供护理服务。

130多年来，我们在居家护理领域始终走在前列，积极拥抱创新，倡导在居家医疗领域实现有益的变革。我们正在革新护理服务的提供和接受方式，因为我们坚信每个人都应享有选择自己护理地点的权利。

我们的创新模式定义了居家护理的标准，关注您的日常福祉，并利用前沿技术和研究，提供最先进的居家护理服务。

我们很荣幸成为少数获得国家医疗保健和老年护理标准认证的澳大利亚居家护理服务提供者之一。我们与您、您的家人、照顾者以及其他服务提供者共同努力，确保您每次都能获得最佳护理。

## 我们的护理承诺

Silverchain欢迎来自各行各业的人，并珍视各个方面的多元化。

我们承诺在任何情况下都不会因国籍、种族、文化、性别、性别认同、性取向、宗教信仰、社会背景、残障、家庭状况、婚姻状况、年龄或政治立场对他人产生歧视。我们支持人们接受符合其信仰、价值观和偏好的护理。

我们秉持人权导向的理念，确保您的自主权不受侵犯，支持您的权利，并助您做出自主选择。我们对您的护理承诺意味着，您的需求和偏好始终是我们工作的核心。我们称之为最佳护理。

最佳护理是我们在质量和安全方面对您做出的承诺，确保每个客户每次都能获得最好的护理。

我们的“最佳护理”承诺旨在提供：

- **安全感：**我们确保您在接受护理时感到安全无虑，您的需求得到尊重与满足。





- **个性化：**您的护理服务将根据您的个人偏好和文化背景进行量身定制。我们尊重您的尊严，尊重您作为个体的独特性。
- **连接：**当照顾您的每个人都与您保持同步时，您会感到自己得到了支持并与他们紧密相连。
- **有效：**您对治疗的安全性和有效性充满信心。

## 我们的和解承诺

Silverchain致力于为所有澳大利亚人创造更好的居家护理系统，包括土著和托雷斯海峡岛民社区的独特需求。

除了和解行动计划，我们还在努力：

- 提升组织内部的文化能力。
- 与土著和托雷斯海峡岛民社区共同学习和合作。
- 根据文化需求和偏好提供个性化护理。
- 通过文化指导和反馈持续改善我们的服务。

Silverchain提供免费的原住民咨询服务，确保您在接受护理的同时能够保持与社区的联系，并享受文化安全、个性化和有效的护理服务。请查询您所在州可获得的服务。







# 我们的服务

---

我们的老年护理服务

我们的医疗服务

我们如何提供护理服务

照顾者认可

安排您的服务

暂停服务

为老年护理支付费用

如何获得更多服务

表扬、投诉与建议







# 我们提供的一系列服务

无论您是需要一些帮助来维持独立生活，还是需要更复杂的健康护理支持，我们都能在家中为您提供最佳护理。

我们根据您的需求和偏好提供多种服务。这些服务包括：

- 日常家务或短期护理，帮助您恢复健康。
- 复杂的长期护理，帮助您维持健康的身体和良好的生活质量。
- 如您患有生命受限性疾病、慢性健康状况或严重伤病，我们提供医院级护理。

我们的目标是帮助您尽可能保持独立性，并给予适当的支持。我们提供量身定制的护理，确保帮助符合您的需求。我们将一直在您需要时提供帮助——即便是您人生的最后阶段。

我们的服务可能在不同地区有所差异，敬请联系我们以了解更多详细信息。

## 我们的健康和老年护理服务

### 基础与持续护理

居家支持，帮助您进行日常生活活动并保持独立。

- 家庭帮助
- 居家维护
- 膳食支持
- 个人护理
- 社会支持
- 暂息照护支持
- 交通支持
- 设备与产品



### 临床与复杂健康护理

居家护理，让您安心留在家中，而无需入院。

- 护理服务
- 联合辅助医疗
- 营养支持
- 护理管理
- 失禁护理
- 伤口护理
- 呼吸服务
- 护理协调
- 急性后期护理
- 医院出院支持
- 居家医院服务



针对生命限制性疾病的专业护理。

- 专业临终关怀
- 临终护理服务。



从您进入老年期提供的日常小帮助，到任何阶段的专业复杂护理，

**无论何时，我们都在您身边。**



## 我们的老年护理服务

我们的服务面向符合澳大利亚政府资金资助标准的所有人，涵盖联邦居家支持计划（CHSP）、居家支持计划（SAH），以及恢复性护理、临终护理和辅助技术与家庭改造计划等选项。

在等待My Aged Care（老年护理部）评估或资助计划调整时，您也可以选择自费使用我们的服务。除了政府资助的护理服务，您还可以自费购买额外的老年护理服务。请与我们的团队联系，我们将帮助您安排所需服务。

## 日常生活支持

### 家庭帮助

帮助保持家中清洁舒适。包括拖地、扫地、吸尘、轻度除尘、擦拭表面、洗衣、折叠和熨烫衣物、整理床铺等。

### 家庭维护和修理

帮助您维护家庭和花园，保持安全整洁，包括修剪草坪、轻量园艺工作和小修小补。

### 膳食支持

帮助您规划膳食、采购食材和准备餐点。

### 营养支持

为您的营养需求提供专门支持，包括必要的营养补充品处方。

## 独立生活支持

### 个人护理

为您的个人卫生、清洁和打理提供支持。包括刷牙、洗澡、剃须、梳理头发、穿衣、提供失禁护理协助以及服药协助。

### 保持独立的辅助器具（辅助技术）

辅助设备和产品，帮助您进行日常活动，如助步器、阅读辅助工具、如厕设备、改良餐具或个人医疗警报装置，以确保您的安全和独立。

### 居家改造

居家改造，如安装坡道、更改门锁或扶手，以帮助您在家中安全、独立地生活。

### 社会支持与社区参与

帮助您与他人一同进行喜爱的活动，融入社区。我们可以帮助您结识新朋友，参加活动或参与一日游。对于我们的西澳客户，我们还设有专门的社交中心，帮助您保持与社区的联系。

### 交通支持

帮助您参加预约、购物、拜访家人和朋友、访问我们的社交中心或其他感兴趣的地方。

### 暂息照护支持

为您和您的照顾者提供短期的支持，帮助照顾者得到休息。这可以包括与您一起待在家中，或带您外出活动，让您的照顾者或家人休息。



## 临床支持

### 联合辅助医疗服务和康复治疗服务

我们的护理团队可以帮助您恢复、改善和维持独立性和身心健康，我们提供营养支持、饮食学、足病学、物理治疗、职业治疗、言语治疗或社会工作等服务。

### 恢复性护理

如果您最近住院、患病或受伤，需要额外的、集中的健康或护理服务一段时间，我们可以帮助您恢复到良好的居家生活状态。这也可能包括日常生活和独立性支持的结合。

### 护理服务

我们提供个性化的护理服务，满足从简单到复杂的健康需求和疾病护理需求，包括药物管理、伤口护理、糖尿病、哮喘和失禁等。我们与您的医生或其他健康专业人员合作，确保为您提供最好的护理。

### 临终护理

我们与您的医生或其他健康专业人员合作，在您生命的最后几个月提供全面护理，包括疼痛和药物管理、联合辅助医疗服务和个人护理等。

### 护理管理

您将有一位专属的护理伙伴，帮助您规划、协调和审查您的服务，并作为您的主要联系人为您提供支持。您的护理伙伴将与您、您的家人以及其他医疗保健提供者合作，根据My Aged Care（老年护理部）的评估，制定一个护理计划。



## 我们的医疗服务

Silverchain在居家健康护理方面拥有悠久的历史和丰富的专业经验，提供的服务种类根据您的地区有所不同。我们的健康护理服务适用于通过您的全科医生或医疗专业人员转介的人群。这些服务由各级政府资助，意味着您无需支付费用。

您也可以选择自费在家中接受健康护理服务。我们的护理团队将与您合作，确保您获得适当的服务。

### 护理管理与协调

我们的护理团队可以评估您的健康护理需求，制定护理计划，并在需要时将您连接到其他健康和社会服务网络。我们提供免费的护理管理与协调服务，包括预约医疗检查、安排交通往返、协助您根据处方取药，以及为您解释医学术语和检查结果。

### 护理服务

我们的专业护士团队将为您提供所需护理，帮助您从疾病、受伤、手术或住院中恢复。我们为多种慢性疾病提供护理支持，如关节炎、呼吸系统疾病、心肺疾病和癌症，同时还会管理您的失禁需求和伤口护理。我们还将帮助您了解健康状况，改善您的健康和福祉。

### 医院级别的居家护理

我们可以提供由医疗专业人员监督的护理服务，这可能包括出院支持、静脉输液和抗生素治疗、血栓护理、造口护理、肺炎、蜂窝织炎以及骨骼、血液、胸部和尿路感染的治疗。

### 技术支持的护理

在您的家中使用技术设备，如智能眼镜（内置摄像头的可穿戴设备，提供实时视频流），我们的护理和相关健康临床团队可以即时、实时获取专家建议。在澳大利亚，Silverchain在老年护理和健康护理服务领域一直走在技术应用的前列，确保无论您在哪里，都能享受到更高质量的护理。

### 专业临终关怀

我们为罹患生命限制性疾病患者提供温馨、体贴且符合文化需求的护理服务。我们的护理团队可以帮助您管理疼痛和症状，监控药物以减少副作用，并为您的家人和照顾者提供所需支持。服务内容包括护理服务、个人护理、社会支持和相关健康服务，以满足您的身体、心理、社会和精神需求。根据您的需求，您可以享有数天或数月的护理服务。



### 我们的全国联系中心

我们的专家护理团队可以帮助您找寻、协调并获得所需的健康和老年护理服务。

请在工作时间拨打我们的全国联系中心，获取更多信息。

如需咨询，欢迎拨打：**1300 650 803**

。如遇紧急医疗情况，请始终拨打**000**（三个零）。

### 原住民支持

如果您是土著或托雷斯海峡岛民，我们可以为您安排来自原住民健康专家的服务。欲了解更多信息，请访问：[silverchain.org.au/first-nations-people](https://silverchain.org.au/first-nations-people)

“从家庭帮助、暂息护理，到养老护理和个人护理，多年来，Silverchain在许多方面为我们的家庭提供了支持。我想正式感谢Silverchain团队的努力，以及强调在非大都市地区能够获得这样的服务的重要性。” —**Kyle, Silverchain客户的家属**





## 我们如何提供护理服务

### 我们从倾听开始

作为您的护理提供者，我们希望了解您的需求和您关注的重点。我们通过了解您的能力以及对您重要的事项，来制定您的护理计划。

无论您接受何种服务，我们的使命是为您提供充满关怀和专业的最佳护理。

### 选择与决策

您有权对自己的护理做出选择和决策。我们会尽力确保您的选择得到尊重，前提是这些选择不会对您或他人产生危害。

如果由于健康状况您无法做出决定，那么您的照顾者、亲人或您选择的代表可以代您做出决定。他们被称为您的责任人或支持人。

### 您的护理体验

我们知道，您感到安全、舒适并信任您的护理团队是非常重要的。因此，您将有一位专门的护理伙伴来协调和管理您的服务，并随时向您通报护理团队的任何变化。

您的护理伙伴将定期与您联系，了解您的情况，并在您需要时提供帮助。

我们的护理协调服务包括：

- 为您量身定制的护理计划，满足您的需求与愿望，并包含非工作时间的护理安排。
- 为您预约其他服务并协助安排交通接送。
- 向您解释医疗术语和检查结果。
- 协助您根据处方取药。
- 最大化您的预算使用。
- 如果您的护理需求发生变化，或发生了突发事件，组织对您的护理计划进行评估。
- 确保您的护理服务符合您的个人偏好、文化信仰和精神需求。

偶尔，您的团队成员可能会有所变化，但请放心，所有团队成员都经过专业培训，能够为您提供优质护理，并与其他团队成员共享任何相关信息。

## 照顾者认可

在亲人需要帮助的时候，照顾他们是我们许多人一生中至少会做一次的事情。通常，这份责任是出于爱和关怀自愿承担的，从不存疑或犹豫。

在Silverchain，我们相信，照顾者与被照顾者之间的关系应当始终得到尊重与认可。我们将照顾者视为护理的合作伙伴，并在您愿意的情况下，支持他们参与决策过程。



## 安排您的服务

每天，我们都在幕后调整护理团队的日程安排，以最佳方式满足所有客户的需求，并履行作为雇主的责任。

为此，我们将为您安排一个时间段（或服务时段），在此期间提供服务，方便您规划一天的行程。如果由于不可预见的原因我们需要更改已安排的服务时间，我们也会及时通知您。请注意，您需要在这个时间段内待在家中。

如果有任何变化，请尽早通知我们。这包括：

- 取消或重新安排您的服务。
- 因计划手术而住院。
- 因个人原因暂停您的服务。
- 转入住院护理。

如果您当天无法在家接受服务，或希望更改服务内容，请至少提前48小时告知我们。您可以致电我们：**1300 650 803**。

如果您未能告知任何变化，我们可能会收取取消费用。



## 暂停您的服务

在大多数情况下，如果您的情况发生变化，比如住院、度假或接受暂息护理，我们可以暂停您的服务。请与我们的护理团队讨论暂停服务的计划，以便我们重新安排您的护理。

最好尽早告知我们您的计划。我们可能还会要求您以书面形式提交暂停服务申请。

## 分担您的服务费用

我们与地方初级健康网络、州政府和联邦政府合作，这表示您可能无需为我们提供的健康服务支付费用。

### 老年护理服务费用——您的分担部分

对于老年护理服务，如果您符合条件，澳大利亚政府将全额资助所有临床老年护理服务，如护理服务和相关健康服务，并补贴您其他老年护理服务的费用。如果您接受CHSP服务，这将在您的CHSP贡献计划或服务协议中详细说明。

澳大利亚政府要求您根据支付能力，为“居家支持计划（Support at Home）”下的独立生活和日常生活支持服务分担费用。这称为您的“分担比例”，由澳大利亚服务局（Services Australia）确定。

我们将向您解释适用于您的服务的费用，并帮助您理解您的选择。在制定您的护理计划时，您的护理伙伴将向您解释您需要支付的其他服务费用，以及政府为每项服务支付的金额。

由于这些信息会根据资助类型、您的财务状况和服务内容有所不同，我们将为您提供与您情况相关的额外信息。这包括需要时您可以找谁来为您解答疑问或担心，以及如果您无力支付服务时如何获取额外支持。

如需获取最新的价格清单，请访问我们的网站：[silverchain.org.au/fees-and-charges](https://silverchain.org.au/fees-and-charges)

## 如何获得更多服务

澳大利亚政府的“居家支持计划”为您提供灵活性和自主权，让您可以选择所获得服务的内容及服务频率。

如果您的需求发生变化，您可以重新评估，转为更高层次的护理，并获得更多的补贴服务。

这包括获取额外的短期“居家支持计划”服务，如恢复性护理、临终关怀和辅助技术支持及居家改造计划。

如果您是CHSP客户，我们的护理团队还可以帮助您申请“居家支持计划”评估以获得资金，从而确保您的当前服务不受影响。您的协调员或经理可以为您安排此事，并告知您可能需要支付的分担金额的变动。



根据您的位置，Silverchain的独特之处在于，我们还可以帮助您获得由州政府资助的居家健康护理服务。这些服务包括专业的临终关怀、居家医院护理和急性后期护理、以及我们的失智症健康服务等。

请通过**1300 650 803**联系我们，了解更多信息，并查看我们的网站 [silverchain.org.au/in-home-health-care](https://silverchain.org.au/in-home-health-care)

请注意，可获得的服务在不同州和首都领地地区之间有所不同。

## 自费护理

如果您希望为现有的补贴服务增加费用，或如果您不符合领取额外补助的条件，我们也提供私人的健康和老年护理服务。您可以在所有州，包括首都领地，自费为您的老年护理和健康护理服务支付费用。

在这种情况下，您将直接收到我们为您提供的私人服务账单。

## 账单和预算咨询

如果您有“居家支持计划”补助，您的预算将均分为四个季度，用于支付您需要的服务费用。您的季度预算将显示，根据您的护理计划和My Aged Care(老年护理部)评估，您可以在获批准的服务上花费的金额。

您还将收到月度账单，显示您已使用的服务总费用、您的共同分担部分以及本季度剩余的预算。

如果您对您的预算、月度账单或如何支付账单有任何疑问，请拨打全国联系中心电话**1300 650 803**。

我们的支付选项列在您的账单底部，包括：

- 电话支付
- 通过我们网站在线支付：[silverchain.org.au/my-account/pay-my-bill](https://silverchain.org.au/my-account/pay-my-bill)
- 在邮局现场支付
- 设置直接扣款。

请拨打全国联系中心电话**1300 650 803**，讨论最适合您的付款方式。

## 表扬、投诉和建议

我们鼓励您向我们提供定期的反馈，因为这有助于我们提高服务质量。所有的表扬、投诉和建议都是我们不断改进护理质量的学习机会。我们也可能通过电子邮件向您发送调查问卷，征求您对护理的反馈。

如果您对服务或所接受的护理不满意，请首先与您的护理伙伴沟通。如果您不方便这样做，您也可以拨打我们的全国联系中心电话**1300 650 803**，向高级团队成员咨询。

我们旨在在一个工作日内确认您的反馈，并在28天内解决投诉。

您可以在不影响您接受的护理和服务的情况下，安全地提出投诉。您还可以通过以下方式提供反馈或提交投诉：

- 填写我们网站上的反馈表格：[silverchain.org.au/contact-us/feedback](https://silverchain.org.au/contact-us/feedback)
- 发送电子邮件  
至：[feedbackandcomplaints@silverchain.org.au](mailto:feedbackandcomplaints@silverchain.org.au)
- 邮寄信件至：Silverchain, 6  
Sundercombe Street, Osborne Park  
WA 6017。

提供反馈时，请告诉我们：

- 发生了什么
- 事件发生的时间，包括日期和时间（如果可能）
- 涉及的人
- 您希望得到的结果，无论是具体的行动，还是向团队成员传达反馈
- 您的首选联系方式。

如果您需要帮助，我们有一位消费者参与权益倡导者（Consumer Engagement Liaison Advocate）可以为您提供帮助。



请在工作时间内拨打我们的全国联系中心电话，要求与他们直接联系，电话：**1300 650 803**。

## 协助提交投诉

如果您希望有人协助您提交投诉，我们愿意与您的配偶、伴侣、照顾者、子女或您选择的权益倡导者合作。

我们理解并尊重您可能需要亲友的支持来管理您的护理。无论他们与您同住、住在附近、在其他州或位于世界另一端，我们鼓励您与他们合作，向我们传达您的需求和关心。

每个州都有权益倡导组织，它们紧密合作，为接受老年护理服务的老年人提供免费和保密的权益倡导支持、信息和教育服务。

可以通过老年人权益倡导网络（OPAN）联系这些组织。OPAN由澳大利亚政府卫生、残障与老龄事务部资助。

### 老年人权益倡导网络（OPAN）

电话：**1800 700 600**（此号码会自动将您与所在州或地区的老年护理权益倡导组织连接）

[opan.org.au](https://opan.org.au)

## 举报者披露

我们欢迎符合《老年护理法》下举报者保护要求的披露。有关符合要求的举报者披露的更多信息，以及如何进行披露，请参考Silverchain网站上的举报者政策：[silverchain.org.au/whistleblower](https://silverchain.org.au/whistleblower)





## 投诉结果的申诉

如果您对投诉处理结果不满意，请告知我们，我们将重新审查投诉的处理结果。如果您希望寻求外部审查，您可以联系以下机构：

### 全国老年护理服务投诉服务

老年护理质量与安全委员会

电话：**1800 951 822**

[agedcarequality.gov.au](http://agedcarequality.gov.au)

### 各州健康或社区服务投诉服务

#### 西澳大利亚州

健康与残障服务投诉办公室

电话：**1800 813 583**

[mail@hadsco.wa.gov.au](mailto:mail@hadsco.wa.gov.au)

[hadsco.wa.gov.au](http://hadsco.wa.gov.au)

#### 昆士兰州

健康事务监察专员办公室

电话：**133 646**

[oho.qld.gov.au](http://oho.qld.gov.au)

#### 南澳大利亚州

健康与社区服务投诉委员会

电话：**1800 232 007**

[info@hcscc.sa.gov.au](mailto:info@hcscc.sa.gov.au)

[hcscc.sa.gov.au](http://hcscc.sa.gov.au)

#### 塔斯马尼亚州

健康事务投诉专员

电话：**1800 001 170**

[health.complaints@](mailto:health.complaints@healthcomplaints.tas.gov.au)

[healthcomplaints.tas.gov.au](http://healthcomplaints.tas.gov.au)

[healthcomplaints.tas.gov.au](http://healthcomplaints.tas.gov.au)

#### 维多利亚州

健康事务投诉专员

电话：**1300 582 113**

[hcc.vic.gov.au](http://hcc.vic.gov.au)

#### 澳大利亚首都领地

澳大利亚首都领地人权委员会

电话：**1800 822 272**

[human.rights@act.gov.au](mailto:human.rights@act.gov.au)

[hrc.act.gov.au/health](http://hrc.act.gov.au/health)

#### 新南威尔士州

健康护理投诉委员会

电话：**1800 043 159**

[hccc@hccc.nsw.gov.au](mailto:hccc@hccc.nsw.gov.au)

[hccc.nsw.gov.au](http://hccc.nsw.gov.au)













# 我们的责任

---

我们的认证

公开披露

保护您的隐私

共享您的个人信息

隐私问题与投诉

您的责任

感染控制



# 我们的责任

我们将确保您获得安全、尊重且高质量的护理。

一系列联邦和州政府法律，如《澳大利亚消费者法》，《1988年隐私法》（联邦），《2024年老年护理法》（联邦）、《2025年老年护理及其他立法修正案》（联邦），以及其他隐私法律，规定了我们如何为您提供护理。

- **澳大利亚医疗权利宪章**  
本宪章描述了您作为消费者，或您照顾的对象，在接受医疗护理时可以期望享有的权利。
- **权利声明**  
该声明保护您作为接受联邦政府资助的老年护理服务消费者的权利。
- **老年护理行为规范**  
我们制定了一系列行为标准，以确保为您提供护理的员工能够为您提供安全、尊重且优质的护理。

## 我们的认证

Silverchain 很荣幸成为少数获得国家健康护理和老年护理标准认证的澳大利亚家庭护理服务提供者之一。这意味着我们提供的护理质量应达到您在医院或老年护理设施中期望的标准。

我们获得的认证包括：

- **老年护理质量标准**  
这些是澳大利亚养老护理质量与安全委员会要求提供养老护理服务的机构必须遵守的标准。
- **全国安全与质量健康服务标准 (NSQHS)**  
我们依据七项全国安全与质量健康服务标准（NSQHS标准）接受独立评估，旨在向消费者清晰传达他们能够从医疗服务中获得的护理水准，并确保这一承诺的一致性。  
  
NSQHS认证过程虽属自愿，但我们认为这彰显了我们致力于提供高质量医疗护理的承诺。

如果您对这些法律、政策或标准有任何疑问，欢迎随时咨询。





## 公开披露

我们致力于提供高质量的护理体验。然而，我们认识到有时护理可能不会按计划进行。公开披露是指在您接受医疗护理时发生对您造成伤害的事件的公开讨论。

我们将与您及您的家人/照顾者坦诚地讨论发生了什么，以便我们共同改进护理体验。我们将讨论事实，听取您的经历，解释这可能如何影响您或您的护理，并采取必要的步骤防止类似情况的再次发生。

我们理解公开披露过程可能对我们的团队成员和您来说都很困难。然而，保持诚实和开放是非常重要的，这样我们才能对系统进行必要的调整，以防止未来发生类似事件。如果在公开披露讨论后您仍然有疑虑，您也可以正式提出投诉。

如需了解如何提出投诉，请参阅本手册中的“投诉、表扬和建议”部分。

## 保护您的隐私

您的隐私对您和我们都同样重要。我们承诺遵守《1988年隐私法》（联邦法），该法律规定了我们如何收集、使用、披露和存储您的个人信息。

Silverchain可能需要收集您的个人信息，如：

- 姓名、地址、电话号码、电子邮件和出生日期。
- 性别、国籍和宗教信仰。
- Medicare 医疗保险号。
- 健康信息。
- 财务和银行信息。

如果您希望某些人（例如家属或照顾者）获得许可，能够就您的护理事项与我们沟通，我们也会向您收集他们的相关信息和联系方式。

在Silverchain，我们需要收集、使用、披露和存储您的个人信息，以便：

- 帮助您获得适合您需求的护理和服务。
- 获取和管理政府为我们的服务提供的资助。
- 管理我们与客户、员工、服务提供者和分包商的关系。
- 处理和回应投诉及事件。
- 管理我们的账目和账单。

如果您选择不提供我们要求的某些信息，我们可能无法为您提供所需的部分或全部护理和服务。

## 共享您的个人信息

有时我们可能需要与其他人和组织共享您的个人信息，例如：

- 其他护理提供者，包括医生和其他医疗专业人员。
- 急救服务。
- 健康或老年护理评估机构。
- 政府及其他监管机构。
- 外包服务提供商，例如数据存储提供商，这些提供商可能位于海外。

我们还会采取以下措施：

- 确保我们掌握、使用和披露的个人信息是准确、完整并保持最新的。
- 保护我们掌握的个人信息免受滥用、干扰和丢失。

有关更多信息和Silverchain隐私政策的副本，请访问我们的网站 [silverchain.org.au/privacy](https://silverchain.org.au/privacy)

## 隐私问题与投诉

您可以随时请求我们提供您所有个人信息的副本。如需请求访问或更正您的个人信息，请通过电子邮件 [requests@silverchain.org.au](mailto:requests@silverchain.org.au) 联系

您可以联系本机构的隐私事务专员提出隐私投诉。



您可以拨打我们的全国联系中心电话**1300 650 803**要求与他们联系，或发送电子邮件至[privacy@silverchain.org.au](mailto:privacy@silverchain.org.au)

您也可以邮寄信件至：  
隐私事务专员（Privacy Officer）  
Silverchain  
6 Sundercombe Street  
Osborne Park WA 6017。

“我们感到荣幸的是，你们的一位护士在父亲的临终时刻为他提供照顾服务。她态度坚定、关怀备至，而且懂得如何打破僵局，让我们大家都感到轻松。感谢你们让我们经历的一个最糟糕的早晨变得容易许多。”

— 梅丽莎，Silverchain客户的女儿





## 您的责任

作为我们服务的使用者，您同样负有一定的责任。

这些责任包括：

### 尊重他人

参与您护理的所有人，包括您的家人、照顾者或访客，都应尊重并体谅我们的护理团队。任何对我们团队成员或其他人的暴力、骚扰或虐待行为都是不可接受的。

### 提供安全的工作环境

我们要求您为我们的护理团队和其他人提供一个安全的环境。当您接受服务时，请让宠物远离团队成员，并且不要在服务期间吸烟。

### 提供相关信息

您分享的有关您自身的信息有助于我们提供安全、高质量的护理，并制定符合您需求的护理计划。

这些信息包括：

- 分享您的个人信息，或您在护理过程中或所接受服务中遇到的任何问题的信息。
- 告知我们您的健康状况或需求的变化。
- 传达您的文化需求。
- 如果您正在使用监控摄像头或类似设备记录任何互动，请告知我们的团队。

### 积极参与您的护理

为了确保您能从服务中获益，您需要积极参与您的护理，并参与相关规划。

这些信息包括：

- 遵循提供给您治疗或护理指示。
- 在护理人员来访时保持在场，或者如果您无法到场，请提前告知我们。
- 在护理人员来访时，随身准备好您的Silverchain护理记录，并在服务结束时，将文件夹归还给我们。

### 按时支付费用

按时支付服务费用。如果您正面临经济困难，请拨打我们的全国联系中心电话**1300 650 803**，我们将尽力为您找到解决方案。

## 感染控制

### 关注感染的迹象并及时告知我们。

重要的是要留意您可能出现的任何感染迹象，并及时通知您的护理团队。如果未能及早发现，感染可能导致败血症，可能需要住院治疗，甚至可能危及生命。

感染的迹象可能包括：

- 高烧或体温过低
- 严重的疼痛或不适
- 呼吸急促或气短
- 意识模糊和精神状态改变
- 低血压或头晕
- 尿量减少
- 皮肤变化。



如果您有伤口或使用了侵入性设备，如中心静脉导管、尿管或喂养管，请向护理团队了解相关护理方法。如果您注意到伤口或使用设备部位出现红肿、疼痛加剧、发热或分泌物，请告知您的护理团队。

如果您或同住的人感觉不适、出现疾病症状，或最近接触过患有流感、COVID-19、肠胃炎或麻疹等传染病的人群，请及时告知我们。如遇紧急医疗情况，请拨打**000**（三个零）。

根据您的需求和个人偏好，非紧急服务可以重新安排，直至您感觉恢复良好为止。只需提前告知我们，我们可以做出不同的安排。

### 帮助防止感染和传染病的传播

这里有一些方法可以帮助您、您的家人和他人预防感染及其传播：

- 请勿让身体不适的人来访。
- 如果您感到身体不适或情况未见好转，请及时就医，并通知您的护理团队。
- 将使用过的纸巾和其他垃圾丢进垃圾桶，将用过的针头丢入合适的锐器容器。
- 用肥皂和水定期洗手。
- 打喷嚏或咳嗽时，用肘部遮住鼻子和嘴巴。
- 如果您希望我们的护理团队在您的家中佩戴口罩，请告知我们。如果护理团队成员觉得佩戴口罩让他们感到更安全，他们也可以自行选择佩戴口罩。

- 如果您希望在护理开始前，观察我们的团队进行清洁或洗手，请告知我们。

与您的全科医生讨论哪些预防性疾病的疫苗适合您接种。

您的护理团队在某些情况下可能需要佩戴个人防护设备（PPE），如口罩、手套、护目镜/面罩或防护服，以尽量减少他们暴露于传染病的风险，并保护他人。如果您不清楚护理人员佩戴这些防护用品的原因，欢迎随时向我们咨询。









# 规划您的未来护理

---

救护车保险

预先护理计划 (Advance care planning)

预先医疗决定 (Advance Health Directive)

紧急护理计划

在家去世



# 规划未来的护理

如何确保您所接受的护理符合您的愿望。

## 救护车保险

您永远无法预知何时需要使用救护车服务。

大多数澳大利亚州的救护车服务会收取费用，除非您符合相关补贴条件。

因此，即便您并未直接拨打救护车电话，只要您使用了该服务，账单仍会寄给您。如果您有私人健康保险，这些费用可能会得到报销。我们建议您向您的健康保险公司确认。

如果您不希望支付全额救护车费用，您可以选择购买仅限救护车的保险或加入救护车服务会员计划。如需了解更多信息，请联系当地的救护车服务。

## 预先护理计划

(Advance care planning)

有时，生病或严重受伤会使您无法自行决定如何接受医疗护理和治疗。预先护理计划将帮助您为当前和未来的医疗治疗及护理地点做好准备。

计划过程是在您、您的亲人以及医疗专业人员之间进行的持续讨论。这使您能够传达您的健康和个人偏好，确保您所接受的护理符合您的愿望。

作为您的护理提供者，重要的是您与我们分享您的预先护理计划，以便我们可以共同努力确保您的愿望得到满足。例如，如果您正在接受临终关怀服务，并希望在医院而非家中去世，我们可以为您进行安排。

我们的护理团队可以帮助您和您的家人制定预先护理计划。



[illegible]



## 预先医疗决定（Advance Health Directive）

规划您的未来也可能包括准备预先医疗决定。这是一个需要您填写的法律文件，详细说明您希望接受或不希望接受的护理。

预先医疗决定仅在您无法做出有关继续治疗的决定时生效。请注意，各州在预先医疗决定方面有不同的立法，并且可能使用不同的术语（例如生前遗嘱或预先护理计划）。

您可以通过医生或联系澳大利亚预先护理规划服务获得关于预先护理规划和决定的支持和建议。

电话：**1300 208 582**

网站：[advancecareplanning.org.au](http://advancecareplanning.org.au)

我们的护理团队可以帮助您和您的家人制定预先护理计划，或在您需要帮助时提供协助。

## 紧急护理计划

对于我们的许多客户，我们需要与您共同制定紧急护理计划，作为护理规划过程的一部分。您的紧急护理计划将作为您整体计划的一部分，与您、您的家人、照顾者、全科医生以及其他参与您护理的健康专业人员共同制定。

该计划可能包括以下情况下您应采取的措施：

- 为您提供服务存在安全风险时。
- 服务无法按照州或领地的公共卫生指令，或其他立法要求提供时。

## 在家去世

我们的一些客户正进入生命的最后阶段。

我们拥有专业团队，如您希望在家去世，我们将支持您在家中安宁地度过余生。通过在预先医疗决定中明确表达您的意愿，来为人生最后阶段做好准备，可以让这一过程对您和您的亲人更加顺利。

无论我们提供的是临床护理还是个人照护，我们的护理团队都能及时发现您的健康状况变化，并在您进入生命的最后阶段时，给予您关怀并妥善管理您的护理。

我们理解，这是一个情感上非常难熬的时刻，您的亲人将会感到深深的悲伤与失落。在一些州，我们为家属和照护者提供一系列充满关怀与尊重的哀悼服务，帮助他们度过这一艰难时期。请与您的护理团队成员沟通，了解您所在地区可用的服务。

重要的是，如果您希望在家中度过生命的最后阶段，我们将提供充满关怀和尊重的照护，以支持您的选择。













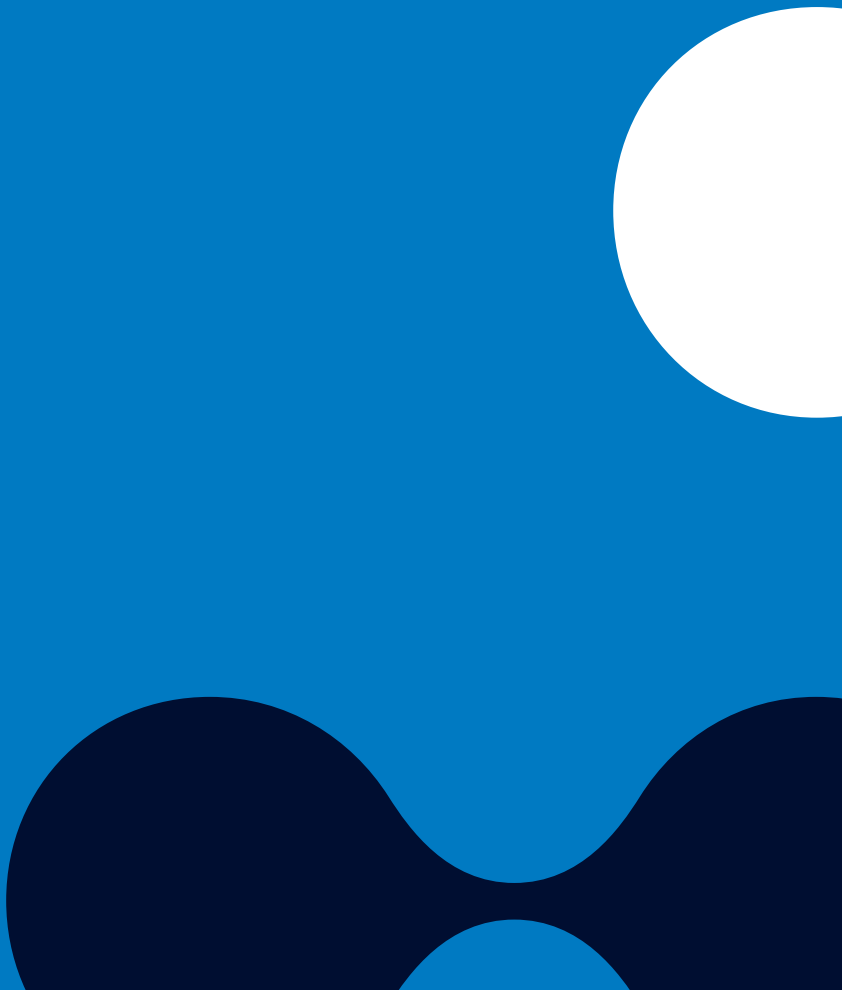
# 为他人带来改变



为消费者发声

加入我们出色的志愿者团队

向Silverchain基金会捐款



# 为他人带来改变

在Silverchain，我们提供一系列志愿和有偿的工作机会，或许会引起您的兴趣。这些机会旨在帮助改善我们的照护，并为他人的生活带来改变。

## 为消费者发声

我们与消费者代表密切合作。我们的消费者代表来自各行各业：包括接受我们照护的人、协助亲人接受照护的人，以及希望支持我们工作的社区成员。我们的消费者代表会完成调查问卷，或参与焦点小组及各类委员会，例如我们的全国消费者咨询委员会。

我们的全国消费者咨询委员会成员来自澳大利亚各地，背景各异。我们的成员协助Silverchain改进其照护服务的发展和提供方式。他们多样化的观点为我们提供了全面的意见和解决方案，帮助我们改进提供最佳照护的方式。

成员们还可能受邀对我们的客户信息提供反馈，以确保我们的沟通内容易于理解。

## 如何参与

如想了解如何加入我们的全国消费者咨询委员会，请联系消费者参与团队，电话：**1300 650 803**，或发送电子邮件至[ce@silverchain.org.au](mailto:ce@silverchain.org.au)

## 加入我们出色的西澳志愿者团队

作为一个非盈利组织，您的每一份帮助都能带来巨大的改变。我们相信，我们的志愿者团队对我们所照顾的人群做出了至关重要的贡献。

他们的工作可能包括拜访客户并帮助他们准备餐食，驾车带客户参加他们喜欢的活动，或在幕后为客户和照顾者提供支持。他们热心、开朗且充满活力，来自各个年龄段，背景多元。

我们的志愿者表示，参与这样的工作让他们感到自豪，并觉得自己能够对他人有所帮助。

如果您住在西澳，并希望了解更多关于志愿者的信息，请访问我们的网站 [silverchain.org.au/careers/volunteer](https://silverchain.org.au/careers/volunteer)，或致电我们的全国联系中心 **1300 650 803** 注册。









## 与Silverchain基金会一起塑造护理服务的未来

感谢Silverchain捐赠者的慷慨支持，我们的研究与护理团队得以塑造百年以上的护理服务的未来。

当您支持Silverchain基金会时，您可以帮助更多的人获得世界级的护理、革命性的医疗技术和他们可以信赖的支持服务。您可以帮助创建一个改善人们生活质量的护理系统，为每个人提供更高标准的健康和老年护理。

我们可以一起：

- 开发并试验新的护理模式和新技术，以改善您的健康和福祉。
- 通过奖学金和培训提升Silverchain的临床和护理团队的专业技能，以提供更全面的护理。
- 为有紧急和迫切经济需求的Silverchain客户提供社会和经济支持。

我们邀请您帮助我们赋能更多的澳大利亚人，让他们能够选择在家中安全地生活，享有尊严和选择的权利。

捐款满\$2.00澳元或更多可享受税收减免。您可以通过以下方式捐款：

- 访问我们的网站 [silverchain.org.au/donate](https://silverchain.org.au/donate)。
- 扫描我们的二维码。
- 拨打 **1300 650 803** 通过电话捐款。
- 如果您想讨论在遗嘱中捐赠的事宜，请拨打电话联系我们并咨询Silverchain基金会的团队成员。



您可以访问我们的网站 [silverchain.org.au/foundation](https://silverchain.org.au/foundation)，了解捐款对Silverchain提供的护理所产生的影响。

“Silverchain 拥有如此亲切的员工，并提供如此出色的服务。我从贵机构的转介管理员那里享受了满分为10分的优质服务：她非常乐于助人、态度亲切耐心，还特别花时间向我详细解释了整个流程。”

— 伊丽莎白, Silverchain客户





备注







## 获取信息的帮助



如需使用翻译和口译服务，请拨打131 450。

如果您有听力障碍或失聪，全国转接服务（National Relay Service, NRS）可以为您提供帮助。

请访问[accesshub.gov.au/about-the-nrs](https://accesshub.gov.au/about-the-nrs)了解更多信息。

## 联系我们

### Silverchain

咨询电话：1300 650 803

电子邮件：[info@silverchain.org.au](mailto:info@silverchain.org.au)

网站：[silverchain.org.au](https://silverchain.org.au)



Silverchain使用可回收的、碳中和、无氯且负责任来源的纸张来印制我们的出版物。