

دليلك للرعاية التي نقدمها

معلومات حول خدماتنا



الاستفسارات

info@silverchain.org.au ١٣٠٠ ٦٥٠ ٨٠٣

للحصول على رعاية طبية عاجلة، اتصل على
الرقم ٠٠٠ (ثلاثة أصفار).

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.

التقدير للبلد

تُعرّب Silverchain بكل احترام عن تقديرها للحراس التقليديين للأراضي التي نعمل ونعيش عليها. نحن نشكر الشيوخ السابقين والحاليين، الذين ستركون بجهودهم المستمرة لحماية وتعزيز ثقافات السكان الأصليين وسكان جزر مضيق توريس إرثاً دائماً للقادة المستقبلين والمصالحة داخل أستراليا.

المحتويات

٣ مرحبًا بكم في الجيل القادم من الرعاية

٥ نبذة عنا

التزامنا برعايتك

التزامنا بالمصاحبة

٩ خدماتنا

خدمات رعاية المسنين لدينا

خدمات الرعاية الصحية لدينا

كيف نقدم لك الرعاية

تقدير مقدم الرعاية

جدولة خدماتك

تعليق الخدمة / الخدمات الخاصة بك

المساهمة في تكلفة خدماتك

كيفية الحصول على المزيد من الخدمات

الإطراءات والشكاوى والاقتراحات

٢٥ مسؤولياتنا

الاعتمادات

الإفصاح الصريح

حماية خصوصيتك

مشاركة معلوماتك الشخصية

أسئلة وشكاوى حول الخصوصية

مسؤولياتك

مكافحة العدوى

٣٣ التخطيط لرعايتك المستقبلية

تأمين الإسعاف

التخطيط المسبق للرعاية

التوجيه الصحي المسبق

خطة الرعاية الطارئة

الموت في المنزل

٣٩ اصنع فارقًا للآخرين

كُن صوت المستهلك

انضم إلى المتطوعين الرائعين لدينا

التبرع لمؤسسة Silverchain Foundation





مرحبًا بكم في الجيل القادم من الرعاية

قدمت Silverchain منذ أكثر من ١٣٠ عامًا رعاية عالية الجودة لعملائنا في منازلهم وفي المجتمع، ورعاية أجيال متعددة من الأستراليين.

كما أننا نتعاون مع العملاء والمجتمعات المحلية والباحثين الرائدة في الصناعة لتصميم وتقديم خيارات رعاية مبتكرة لك.

يوفر هذا الدليل مرجعًا سهلًا للمعلومات المتعلقة بالخدمات لدينا. إذا كان لديك أي أسئلة أو مخاوف أو تعليقات، فسنكون سعداء لسماعها منك في أي وقت.

نشكرك على اختيار Silverchain لتكون مقدم الرعاية الخاص بك.

Dale Fisher AM

الرئيس التنفيذي

بثلاث كلمات - الصحة. الإنسان. المنزل.

هدفنا هو التعبير عما نقوم به وما نهدف إلى تحقيقه وما يميزنا في Silverchain.

نحن نؤمن بأن لكل شخص الحق في اختيار المكان الذي يتلقى فيه الرعاية، وأن الرعاية المنزلية تساعد في إبقاءك على اتصال بالمجتمع. نحن ندعم اختياراتك ونعزز استقلاليتك بالرعاية التي يمكنك الوثوق بها.

التزامنا هو تقديم أفضل رعاية لكل عميل، في كل مرة. يخبرنا عملاؤنا أن القدرة على اختيار مكان وكيفية تلقي الرعاية الخاصة بهم تُحدث فرقًا. إن تحسين نوعية حياتك هو المفتاح لتحسين صحتك وعافيتك، وسوف نعمل معًا لتلبية احتياجاتك وتفضيلاتك.



نبذة عنا

.....

التزامنا برعايتك
التزامنا بالمصاحبة



نبذة عنا

طموحنا هو إنشاء نظام رعاية منزلية أفضل لجميع الأستراليين.

التزامنا برعايتك

في Silverchain، نحتضن الأشخاص من جميع مناحي الحياة ونحتفل بالتنوع بجميع أشكاله.

نحن لا نميز على أساس الأصل القومي أو الأصل العرقي أو الثقافة أو الجنس أو الهوية الجنسية أو التوجه الجنسي أو المعتقدات الدينية أو الروحية أو الخلفية الاجتماعية أو الإعاقة أو الحالة العائلية أو الحالة الزوجية أو الاجتماعية أو العمر أو الآراء السياسية. نحن ندعم الأشخاص لتلقي الرعاية التي تتوافق مع معتقداتهم وقيمهم وتفضيلاتهم.

إن فلسفتنا المبنية على حقوق الإنسان تحمي استقلاليتك وتؤيد حقوقك وتدعم قدرتك على الاختيار. والتزامنا برعايتك يعني أن احتياجاتك وتفضيلاتك هي في قلب كل ما نقوم به. نُطلق على هذا اسم أفضل رعاية.

أفضل رعاية هي وعدنا لكم بالجودة والسلامة، أفضل رعاية لكل شخص، في كل مرة.

التزامنا بتقديم أفضل رعاية لك هو توفير الرعاية التي هي:

- آمنة: تشعر بالأمان والطمأنينة مع رعايتنا، وتعرف أن احتياجاتك يتم تلبيتها واحترامها.

Silverchain هي إحدى الشركات غير الربحية الرائدة في أستراليا في تقديم خدمات الرعاية الصحية ورعاية المسنين في المنزل. نحن نقدم الرعاية والخدمات لـ ١٤٠ ألف عميل سنوياً، في جميع ولايات أستراليا وإقليم العاصمة الأسترالية. يتم تقديم هذه الرعاية من قبل فرق طبية ومتخصصين في الرعاية وخبراء الصحة المساعدة.

منذ أكثر من ١٣٠ عاماً، كنا رواداً في مجال الرعاية المنزلية واحتضنا الابتكار ودفعنا نحو التقدم المدروس في الرعاية الصحية في المنزل. نحن نعمل على إحداث ثورة في طريقة تقديم الرعاية وتغيير طريقة تلقيها، لأننا نؤمن بأن لكل شخص الحق في اختيار المكان الذي يتلقى فيه رعايته.

يضع النهج المبتكر لدينا معياراً للرعاية في المنزل ويهتم بعافية العميل اليومية، ويدعمه أحدث التقنيات والأبحاث التي تُترجم إلى رعاية منزلية متطورة.

نحن فخورون بكوننا أحد مقدمي الرعاية المنزلية الأستراليين القلائل المعتمدين في كل من معايير الرعاية الصحية الوطنية ورعاية المسنين. نحن نعمل معك ومع عائلتك ومقدمي الرعاية ومقدمي الخدمات الآخرين لضمان حصولك على أفضل رعاية في كل مرة.



إلى جانب خطة عمل المصالحة لدينا، فإننا نعمل من أجل:

- بناء الكفاءة الثقافية في جميع أنحاء المنظمة.
- التعلم من الشعوب والمجتمعات الأصلية وسكان جزر مضيق توريس والتعاون معهم.
- توفير الرعاية وفقاً للاحتياجات والتفضيلات الثقافية.
- تحسين خدماتنا بشكل مستمر من خلال التوجيه الثقافي والتعليقات.

تقدم Silverchain خدمة استشارية مجانية للأمم الأولى First Nations Advisory Service لضمان حصولك على رعاية آمنة ثقافياً وشخصية وفعالة مع الحفاظ على الروابط المجتمعية. يُرجى التحقق من توفرها في ولايتك.

- **شخصية:** رعايتك مصممة خصيصاً لتفضيلاتك وخلفيتك الثقافية. نحن نقدر كرامتك ونحترم شخصيتك.
- **متصلة:** تشعر بالاتصال والدعم عندما يكون كل من يهتم بك متوافقون معك.
- **فعالة:** تشعر بالثقة عندما يكون علاجك آمناً وفعالاً.

التزامنا بالمصالحة

في Silverchain، طموحنا هو إنشاء نظام رعاية منزلية أفضل لجميع الأستراليين، وهذا يشمل الاحتياجات الفريدة لشعوب ومجتمعات السكان الأصليين وسكان جزر مضيق توريس.



خدماتنا

خدمات رعاية المسنين لدينا

خدمات الرعاية الصحية لدينا

كيف نقدم لك الرعاية

تقدير مقدم الرعاية

جدولة خدماتك

وضع خدماتك قيد الانتظار

المساهمة في تكلفة خدمات رعاية المسنين الخاصة بك

كيفية الحصول على المزيد من الخدمات

الإطراءات والشكاوى والاقتراحات



مجموعة كبيرة من الخدمات لدينا

سواء كان الأمر يتعلق بدعم بسيط للعيش بشكل مستقل أو المساعدة في احتياجات الرعاية الصحية المعقدة، يمكنك الحصول على أفضل رعاية حيث تحتاج إليها - في المنزل.

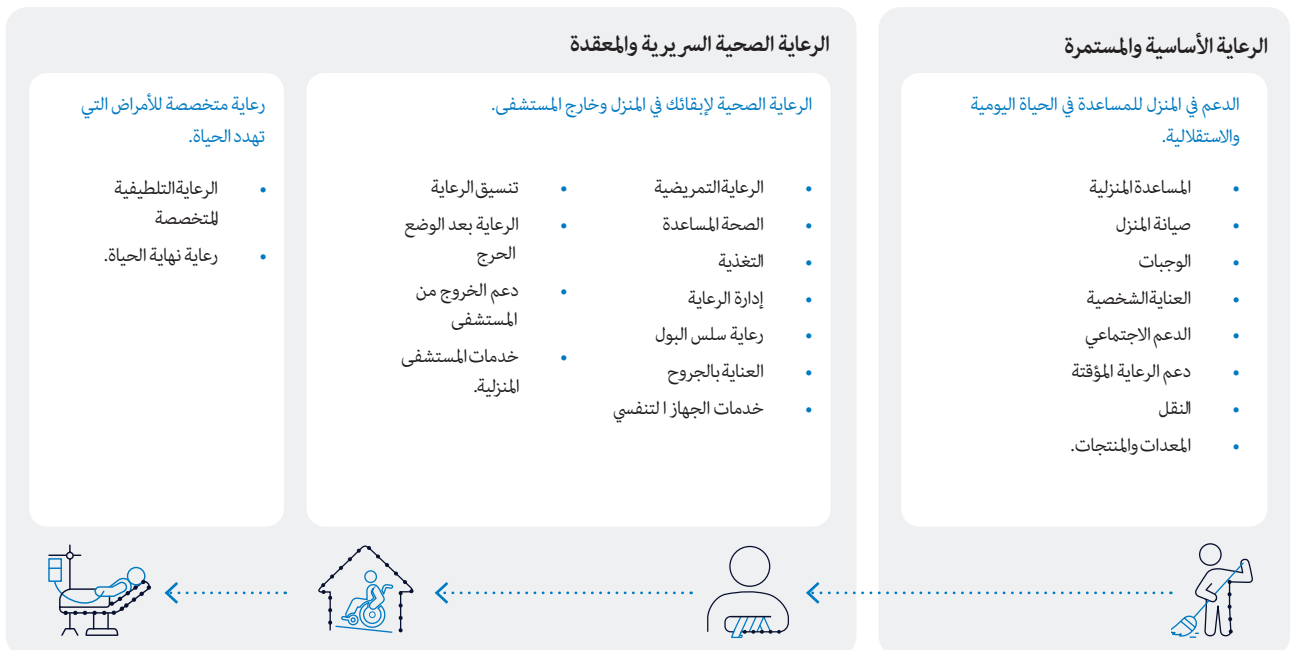
هدفنا هو دعمك وإرشادك لمواصلة كونك مستقلاً قدر الإمكان. لمساعدتك، فإننا نقدم لك القليل أو الكثير من المساعدة حسب حاجتك بالطريقة التي تناسبك بشكل أفضل. نحن هنا من أجلك طالما كنت بحاجة إلينا - حتى في المرحلة الأخيرة من حياتك.

قد يختلف مدى توفر خدماتنا حسب الموقع، لذا يرجى الاتصال بنا للحصول على مزيد من المعلومات.

نحن نقدم مجموعة واسعة من الخدمات المختلفة، اعتماداً على احتياجاتك وتفضيلاتك. ويتضمن ذلك:

- القليل من المساعدة في المنزل، أو الرعاية قصيرة الأمد لاستعادة صحتك.
- رعاية معقدة وطويلة الأمد للمساعدة في الحفاظ على صحتك وعافيتك.
- رعاية على مستوى المستشفى إذا كنت تعاني من مرض يهدد الحياة أو حالات صحية مزمنة أو إصابة خطيرة أو جرح.

الخدمات الصحية وخدمات رعاية المسنين لدينا



من القليل من المساعدة مع تقدمك في السن إلى الرعاية المعقدة في أي مرحلة، نحن هنا من أجلك.

خدمات رعاية المسنين لدينا



خدماتنا متاحة لأي شخص مؤهل للحصول على تمويل من الحكومة الأسترالية لبرنامج الدعم

المنزلي من الكومنولث Commonwealth Home Support Programme (CHSP) وبرنامج الدعم في المنزل Support at Home Program (SAH)، بما في ذلك مسارات مثل الرعاية الترميمية Restorative Care ورعاية نهاية الحياة End of Life Care والتكنولوجيا المساعدة Assistive Technology ومخطط التعديلات المنزلية Home Modifications Scheme.

يمكنك أيضًا اختيار تمويل خدماتنا ذاتيًا أثناء انتظار تقييمك بواسطة My Aged Care، أو لإجراء تغييرات على حزمة التمويل الخاصة بك. يمكنك أيضًا تمويل خدمات رعاية المسنين الإضافية بنفسك، بالإضافة إلى الرعاية التي تمولها الحكومة. تحدث إلى الفريق لدينا، وسنتمكن من مساعدتك في ترتيب ما تحتاجه.

دعم الحياة اليومية

المساعدة المنزلية

ساعد في الحفاظ على منزلك نظيفًا ومريحًا. يشمل التنظيف بالمسح والكنس والمكنسة الكهربائية للأرضيات، وإزالة الغبار الخفيف ومسح الأسطح، وغسل الملابس وطويها وكيها، وترتيب السرير.

صيانة وإصلاحات المنزل

ساعد في الحفاظ على منزلك وحديقتك وإبقائها آمنة ومرتبّة، بما في ذلك قص العشب والبستنة الخفيفة والإصلاحات البسيطة.

الوجبات

المساعدة في التخطيط للوجبات والتسوق لشراء البقالة وإعداد الوجبات.

التغذية

دعم متخصص من متخصصي التغذية لتلبية احتياجاتك الغذائية لتحسين صحتك، بما في ذلك وصفات المكملات الغذائية التي قد تحتاجها.

دعم الاستقلالية

العناية الشخصية

الدعم للعناية بنفسك ونظافتك الشخصية ومظهرك الخارجي. يشمل ذلك تنظيف الأسنان والاستحمام والحلاقة وتصفيف الشعر وارتداء الملابس والمساعدة في احتياجات التحكم في البول وتناول الأدوية الخاصة بك.

الوسائل المساعدة للبقاء مستقلًا (التكنولوجيا المساعدة)

المعدات والمنتجات التي تساعدك في الأنشطة اليومية مثل أدوات المساعدة على المشي والقراءة وأجهزة استخدام المراحيض وأدوات المائدة المعدلة أو أجهزة الإنذار الطبية الشخصية لمساعدتك على البقاء آمنًا.

التغييرات في المنزل (تعديلات المنزل)

تعديلات المنزل مثل تركيب المنحدرات أو أقفال الأبواب المعدلة أو الدرابزين لمساعدتك على العيش بأمان واستقلالية.

الدعم الاجتماعي والمشاركة المجتمعية

المساعدة في القيام بالأشياء التي تستمتع بها، مع الآخرين وفي المجتمع. يمكننا مساعدتك في التعرف على أشخاص جدد أو الانضمام إلى الأنشطة أو المشاركة في الرحلات اليومية. بالنسبة لعملائنا في أستراليا الغربية، لدينا أيضًا مراكز اجتماعية مخصصة للمساعدة في الحفاظ على اتصالك بالمجتمع.

النقل

المساعدة في الذهاب إلى المواعيد والمتاجر المحلية وزيارة العائلة والأصدقاء والمراكز الاجتماعية لدينا أو الأماكن التي ترغب في الذهاب إليها.

دعم الرعاية المؤقتة

دعمك ودعم مقدمي الرعاية لك من خلال منحهم استراحة لفترات قصيرة من الزمن. يمكن أن يشمل ذلك قضاء الوقت معك في المنزل أو الخروج في نزهات في المجتمع، بينما يأخذ مقدم الرعاية الخاص بك أو عائلتك استراحة.

خدمات الرعاية الصحية لدينا



تتمتع Silverchain بتاريخ طويل وخبرة واسعة في تقديم الرعاية الصحية في المنزل، ونحن نقدم مجموعة من الخدمات اعتماداً على المكان الذي تعيش فيه. خدمات الرعاية الصحية لدينا متاحة للأشخاص الذين لديهم حالة من الطبيب العام أو ممارس الرعاية الصحية. يتم تمويلها من قبل حكومات مختلفة، مما يعني أنه يتم توفيرها لك دون أي تكلفة.

يمكنك أيضاً تمويل الرعاية الصحية في المنزل بنفسك. يمكن لفريق الرعاية لدينا العمل معك للتأكد من حصولك على الخدمات الصحيحة.

إدارة / تنسيق الرعاية

يمكن لفريق الرعاية لدينا تقييم احتياجاتك الصحية وتطوير خطة رعاية وربطك بشبكات صحية واجتماعية أخرى، إذا كنت بحاجة إليها. يمكن أن تشمل خدمات إدارة / تنسيق الرعاية المجانية لدينا أيضاً حجز المواعيد الطبية وترتيب النقل من وإلى تلك المواعيد والمساعدة في ملء الوصفات الطبية الخاصة بك وشرح اللغة الطبية ونتائج الاختبارات لك.

الرعاية التمريضية

يمكن للممرضات المؤهلات لدينا أن يقدمن لك الرعاية التي تحتاجها للتعافي من المرض أو الإصابة أو الجراحة أو دخول المستشفى. نحن نقدم الدعم التمريضي للعديد من الحالات المزمنة مثل التهاب المفاصل وأمراض الجهاز التنفسي وأمراض القلب أو الرئة والسرطان، بالإضافة إلى إدارة احتياجاتك المتعلقة بالسلس البولي والعناية بالجروح. وسنساعدك أيضاً على فهم حالتك الصحية، حتى تتمكن من تحسين صحتك وعافيتك.

الدعم السري

خدمات العلاج والصحة المساعدة

يمكن لفريق الرعاية لدينا مساعدتك في استعادة وتحسين والحفاظ على استقلاليتك وعافيتك من خلال تقديم الدعم الغذائي وعلم التغذية أو طب الأقدام أو العلاج الطبيعي أو العلاج الوظيفي أو علاج أمراض النطق أو العمل الاجتماعي.

الرعاية الترميمية

يمكننا مساعدتك في العودة إلى المسار الصحيح والعيش بشكل جيد في المنزل، إذا كنت قد قمت بزيارة المستشفى مؤخراً أو مرضت أو تعرضت لإصابة، وتحتاج إلى خدمات صحية أو تمريضية إضافية ومكثفة لفترة محدودة من الوقت. يمكن أن يشمل هذا أيضاً مزيجاً من الدعم الحياتي اليومي والاستقلالية.

الرعاية التمريضية

نحن نقدم رعاية تمريضية شخصية لتلبية مجموعة من الاحتياجات والظروف الصحية البسيطة والمعقدة، بما في ذلك إدارة الأدوية والعناية بالجروح والسكري والربو وسلس البول. نحن نعمل مع الأطباء أو ممارسي الرعاية الصحية الآخرين للتأكد من أننا نقدم أفضل رعاية لك.

رعاية نهاية الحياة

من خلال العمل مع الطبيب أو غيره من ممارسي الرعاية الصحية، فإننا نقدم رعاية كاملة خلال الأشهر الأخيرة من الحياة، والتي يمكن أن تشمل إدارة الألم والأدوية والصحة المساعدة والرعاية الشخصية.

إدارة الرعاية

سيكون لديك شريك رعاية مخصص لمساعدتك في التخطيط وتنسيق ومراجعة خدماتك ودعمك كنقطة الاتصال الرئيسية الخاصة بك. سيعمل شريك الرعاية الخاص بك معك ومع عائلتك ومقدمي الرعاية الصحية الآخرين لإنشاء خطة رعاية تعتمد على التقييم الخاص بك بواسطة My Aged Care.

مركز الاتصال الوطني لدينا



يمكن لفريق الرعاية الخبير لدينا مساعدتك في العثور على خدمات الرعاية الصحية ورعاية المسنين التي تحتاجها وتنسيقها وتلقيها. يرجى الاتصال بمركز الاتصال الوطني لدينا خلال ساعات العمل للحصول على مزيد من المعلومات.

لجميع الاستفسارات اتصل على: ١٣٠٠ ٦٥٠ ٨٠٣.
للحصول على رعاية طبية عاجلة اتصل دائماً بالرقم ٠٠٠ (ثلاثة أصفار).

مساعدات الأمم الأولى

إذا كنت تعتبر نفسك من السكان الأصليين أو سكان جزر مضيق توريس، فقد نتمكن من ترتيب خدمات من ممارسي الرعاية الصحية من الأمم الأولى لك. لمزيد من المعلومات، راجع silverchain.org.au/first-nations-people

الرعاية على مستوى المستشفى في المنزل

يمكننا تقديم الرعاية تحت إشراف طبيب، والتي قد تشمل دعم الخروج من المستشفى والعلاجات مثل الإمهاة الوريدية والمضادات الحيوية ورعاية جلطات الدم ورعاية الفقرة والالتهاب الرئوي والتهاب النسيج الخلوي، بالإضافة إلى التهابات العظام والدم والصدر والمسالك البولية.

الرعاية المدعومة بالتكنولوجيا

باستخدام التكنولوجيا في منزلك مثل النظارات الذكية، وهي جهاز يمكن ارتداؤه مع كاميرا مدمجة توفر بث فيديو مباشر، يمكن لفريق الرعاية السريرية للمريض والصحة المساعدة لدينا الوصول إلى نصائح الخبراء على الفور وفي الوقت الفعلي. تُعد Silverchain رائدة في استخدام هذه التكنولوجيا لكل من خدمات رعاية المسنين والرعاية الصحية في جميع أنحاء أستراليا، مما يعزز جودة الرعاية الخاصة بك بغض النظر عن مكان إقامتك.

الرعاية التلطيفية المتخصصة

نحن نقدم رعاية متعاطفة وحساسة ومناسبة ثقافياً إذا كنت تعاني من مرض يحد من الحياة. يمكن لفريق الرعاية لدينا مساعدتك في إدارة الألم والأعراض ومراقبة أدويةك لتقليل الآثار الجانبية وتزويد عائلتك ومقدمي الرعاية بالدعم الذي يحتاجون إليه. يمكن أن تشمل الخدمات الرعاية التمريضية والرعاية الشخصية والدعم الاجتماعي وخدمات الصحة المساعدة لتلبية احتياجاتك الجسدية والنفسية والاجتماعية والروحية. يمكنك الحصول على الرعاية لعدة أيام أو أشهر، اعتماداً على احتياجاتك.

"على مر السنين، قدمت Silverchain الدعم لعائلتنا بعدة طرق؛ بدءاً من المساعدة المنزلية والرعاية المؤقتة والتمريض وحتى الرعاية الشخصية. وأود أن أشيد رسمياً بجهود فريق Silverchain وأهمية القدرة على الوصول إلى مثل هذه الخدمة في المناطق الإقليمية. Kyle، أحد أفراد عائلة أحد عملاء Silverchain"



كيف نقدم لك الرعاية

نبدأ بالاستماع إليك

باعتبارك عميلنا، نريد أن نفهم احتياجاتك وأولوياتك. نقوم بهذا من خلال فهم قدراتك وما هو مهم بالنسبة لك، حتى نتمكن من تطوير خطة الرعاية الخاصة بك.

بغض النظر عن الخدمات التي تتلقاها، فإن دورنا هو التأكد من أنك تتلقى أفضل رعاية، والتي يتم تقديمها بتعاطف وخبرة.

الاختيار واتخاذ القرار

لديك الحق في اتخاذ الخيارات والقرارات المتعلقة برعايتك. بإمكاننا مساعدتك على احترام اختياراتك، ما لم تكن خطيرة أو تؤثر سلباً على الآخرين.

إذا كنت غير قادر على اتخاذ القرارات بسبب حالة طبية، فقد يكون لمقدم الرعاية الخاص بك أو أحد أحبائك أو الممثل الذي تختاره، الحق في اتخاذ القرارات نيابة عنك. هذا ما يسمى بالشخص المسؤول أو الداعم لك.

تجربة الرعاية الخاصة بك

نحن نعلم أنه من المهم أن تشعر بالأمان والراحة مع الرعاية والدعم الذي تتلقاه، وأن تتمكن من الثقة بفريق الرعاية الخاص بك. ولهذا السبب، سيكون لديك شريك رعاية مخصص لتنسيق وإدارة خدماتك وإبقائك على اطلاع بأي تغييرات تطرأ على فريق الرعاية الخاص بك.

سيقوم شريك الرعاية الخاص بك بالتواصل معك بانتظام لمعرفة كيفية سير الأمور معك، ويمكنك الاتصال به عندما تحتاج إليه.

تشمل خدمات تنسيق الرعاية لدينا ما يلي:

- خطة رعاية شخصية لتلبية احتياجاتك ورغباتك، بما في ذلك خطة لما بعد ساعات العمل.

- حجز المواعيد للخدمات الأخرى والمساعدة في ترتيب النقل من وإلى تلك الخدمات.

- شرح اللغة الطبية ونتائج الفحوصات لك.

- المساعدة في ملء الوصفات الطبية الخاصة بك.

- تعظيم مميزاتك.

- تنظيم مراجعة لخطة الرعاية الخاصة بك، في حالة تغير احتياجاتك في الرعاية أو حدوث شيء غير متوقع لك.

- التأكد من أن الرعاية التي تتلقاها تحترم تفضيلاتك الشخصية واحتياجاتك الثقافية والروحية.

من وقت لآخر قد يتغير أعضاء فريقك، ولكن يرجى العلم أن جميع أعضاء الفريق مدربون على تقديم الرعاية لك ومشاركة أي معلومات ذات صلة مع أعضاء الفريق الآخرين.

تقدير مقدم الرعاية

إن رعاية أحد أحبائنا في وقت حاجته هو شيء يقوم به الكثير منا مرة واحدة على الأقل في حياتنا. إنه دور يتم تنفيذه غالباً بالحب ودون أي سؤال.

نحن نؤمن في Silverchain بأن العلاقة بين مقدمي الرعاية والشخص الذي يقدمون له الرعاية يجب أن تحظى بالتقدير والاحترام في جميع الأوقات. نحن نعتبر مقدمي الرعاية شركاء في الرعاية وندعم مشاركتهم في صنع القرار إذا كان هذا شيئاً تريده.

جدولة خدماتك

كل يوم، خلف الكواليس، نقوم بتغيير جداول عمل فريق الرعاية لتلبية جميع احتياجات عملائنا على النحو الأمثل، بالإضافة إلى التزاماتنا كصاحب عمل.

وللقيام بذلك، سنزودك بفترة زمنية (أو كتلة خدمة زمنية) عندما ستحدث خدماتك، حتى تتمكن من التخطيط ليومك. وسوف نخبرك أيضًا إذا كنا بحاجة إلى تغيير الوقت المقرر لخدمتك لأي سبب غير متوقع. يرجى ملاحظة أنه يتعين عليك التواجد في المنزل خلال هذا الوقت.

يرجى إبقاءنا على اطلاع بأي تغييرات في أقرب وقت ممكن. ويتضمن ذلك عندما تحتاج إلى:

- إلغاء أو إعادة جدولة زيارتك.
- الذهاب إلى المستشفى لإجراء عملية مخطط لها.
- تعليق خدماتك لأسباب شخصية.
- الانتقال إلى الرعاية السكنية.

من المهم أن نخبرنا قبل ٤٨ ساعة على الأقل إذا لن تكون في المنزل لتلقي الخدمة أو إذا كنت ترغب في تغيير الخدمة أو إذا لم تكن بحاجة إلى الخدمة في ذلك اليوم. يرجى الاتصال بنا على الرقم ١٣٠٠ ٦٥٠ ٨٠٣.

إذا لم نخبرنا بأي تغييرات، فقد يتم فرض رسوم إلغاء عليك.



تعليق الخدمة / الخدمات الخاصة بك

في معظم الحالات، يمكننا تعليق خدماتك لفترة من الوقت، إذا تغيرت ظروفك مثل الإقامة في المستشفى أو العطلة أو الرعاية المؤقتة. يرجى مناقشة أي خطط لإيقاف خدماتك مؤقتًا مع فريق الرعاية الخاص بنا حتى نتمكن من إعادة تنظيم رعايتك.

من الأفضل أن نخبرنا بخططك في أقرب وقت ممكن. وقد نطلب منك أيضًا تقديم طلبك كتابيًا.

المساهمة في تكلفة خدماتك

إن شراكاتنا مع شبكات الرعاية الصحية الأولية المحلية والحكومات المحلية والفيدرالية تعني أنه قد لا يُطلب منك دفع ثمن الخدمات الصحية التي تتلقاها منا.

مساهمتك المالية في خدمات رعاية المسنين

بالنسبة لخدمات رعاية المسنين، إذا كنت مؤهلًا، فإن الحكومة الأسترالية ستمول بالكامل جميع خدمات رعاية المسنين السريرية مثل الرعاية التمريضية وخدمات الصحة المساعدة وستدعم تكاليف خدمات رعاية المسنين الأخرى. إذا كنت تتلقى خدمات CHSP، فسيتم تفصيل ذلك في جدول مساهمات CHSP أو اتفاقية الخدمة الخاصة بك.

تطلب الحكومة الأسترالية منك المساهمة ماليًا في خدمات دعم الاستقلالية والمعيشة اليومية بموجب برنامج الدعم في المنزل، بناءً على قدرتك على الدفع. يُطلق على هذا اسم معدل مساهمتك، والذي يتم تحديده من قبل Services Australia.

سنشرح لك التكاليف التي تنطبق على خدماتك ونساعدك على فهم خياراتك. سيقوم شريك الرعاية الخاص بك بشرح المدفوعات التي ستحتاج إلى سدادها مقابل الخدمات الأخرى والمبلغ الذي ستدفعه الحكومة مقابل كل خدمة لك، عند تطوير خطة الرعاية الخاصة بك.

وبما أن هذه المعلومات تختلف حسب نوع التمويل ووضعتك المالي والخدمات التي تقدمها، فسنقوم بتزويدك بمعلومات إضافية خاصة بوضعك. يتضمن ذلك تحديد الأشخاص الذين يجب الاتصال بهم للإجابة على أي أسئلة أو مخاوف، وكيفية الوصول إلى الدعم الإضافي إذا لم تتمكن من تحمل تكاليف الدفع.

للحصول على قوائم الأسعار المحدثة، يرجى زيارة موقعنا الإلكتروني: silverchain.org.au/fees-and-charges

كيفية الحصول على المزيد من الخدمات

يوفر لك برنامج الدعم في المنزل التابع للحكومة الأسترالية المرونة والتحكم في الخدمات التي تتلقاها وعدد مرات تلقيها.

إذا تغيرت احتياجاتك، فقد يتم إعادة تقييمك إلى مستوى أعلى من الرعاية والحصول على المزيد من الخدمات المدعومة. يتضمن ذلك الوصول إلى برامج الدعم الإضافية قصيرة الأجل في المنزل مثل الرعاية الترميمية ورعاية نهاية الحياة ونظام التكنولوجيا المساعدة وتعديلات المنزل.

إذا كنت عميلًا لدى CHSP، فيمكن لفريق الرعاية الخاص بنا أيضًا مساعدتك في التقدم بطلب للحصول على تقييم الدعم في المنزل (SAH) للحصول على التمويل، حتى لا يكون هناك أي انقطاع في خدماتك الحالية. يمكن للمنسق أو المدير لديك ترتيب هذا الأمر لك وإبلاغك بأي تغييرات في المساهمات المالية التي قد تحتاج إلى دفعها.

يمكنك العثور على خيارات الدفع لدينا في أسفل كشف الحساب، وتشمل:

- الدفع عبر الهاتف
- الدفع عبر الإنترنت من خلال موقعنا الإلكتروني: silverchain.org.au/my-account/pay-my-bill
- الدفع شخصيًا في مكتب البريد
- إعداد الخصم المباشر.

اتصل بمركز الاتصال الوطني لدينا على الرقم ١٣٠٠ ٦٥٠ ٨٠٣ لمناقشة ما قد يناسبك بشكل أفضل.

الإطراءات والشكاوى والاقتراحات

نشجعك على تزويدنا بتعليقاتك المنتظمة والمستمرة، حيث أن ذلك يساعدنا على تحسين جودة خدماتنا. إن جميع الإطراءات والشكاوى والاقتراحات هي فرصة تعليمية لنا لمواصلة تحسين رعايتنا. قد نرسل إليك أيضًا استبيانًا عبر البريد الإلكتروني للحصول على تعليقات حول رعايتك.

إذا لم تكن راضيًا عن الخدمة أو الرعاية التي تتلقاها، فيرجى التحدث إلى شريك الرعاية الخاص بك في المقام الأول. إذا كنت تشعر بعدم الارتياح عند القيام بذلك، فيمكنك أيضًا التحدث إلى أحد أعضاء فريق الإدارة العليا عن طريق الاتصال بمركز الاتصال الوطني على الرقم ١٣٠٠ ٦٥٠ ٨٠٣.

اعتمادًا على المكان الذي تعيش فيه، فإن Silverchain مميزة بحيث يمكننا أيضًا مساعدتك في الوصول إلى العديد من خدمات الرعاية الصحية الممولة من حكومة الولاية، والتي يتم تقديمها في المنزل. يتضمن ذلك خدمات مثل الرعاية التلطيفية المتخصصة والمستشفى المنزلي والرعاية بعد الوضع الحرج وخدمة رعاية مرضى الخرف وغيرها.

يرجى الاتصال بنا على الرقم ١٣٠٠ ٦٥٠ ٨٠٣ لمعرفة المزيد، أو زيارة موقعنا الإلكتروني silverchain.org.au/in-home-health-care

يرجى ملاحظة أن توفر الخدمة يختلف بين الولايات وبين إقليم العاصمة الأسترالية.

الرعاية الممولة ذاتيًا

إذا كنت ترغب في زيادة الخدمات الممولة الحالية لديك، أو إذا لم تكن مؤهلًا للحصول على تمويل إضافي، فنحن نقدم أيضًا مجموعة خدماتنا الصحية وخدمات الرعاية للمسنين بشكل خاص. يمكنك تمويل خدمات رعاية المسنين والخدمات الصحية بنفسك في جميع الولايات، بما في ذلك إقليم العاصمة الأسترالية.

في هذه الحالة سوف تتلقى فاتورة مباشرة منا مقابل الخدمات الخاصة التي قدمناها لك.

استفسارات الفواتير والميزانية

إذا كان لديك تمويل الدعم في المنزل، فسيتم تقسيم الميزانية بالتساوي إلى أرباع لدفع تكاليف الخدمات التي تحتاجها. تُظهر الميزانية ربع السنوية المبلغ الذي يتعين عليك إنفاقه على الخدمات المعتمدة بما يتماشى مع خطة الرعاية الخاصة بك وتقييم My Aged Care.

وسوف تتلقى أيضًا كشفًا شهريًا يوضح لك التكلفة الإجمالية للخدمات التي تلقيتها ومساهماتك المشتركة وميزانيتك المتبقية للربع السنوي.

إذا كانت لديك أي مخاوف بشأن فهم الميزانية والبيانات الشهرية وكيفية دفع الفواتير، فنحن نشجعك على الاتصال بمركز الاتصال الوطني على الرقم ١٣٠٠ ٦٥٠ ٨٠٣.

نهدف إلى الرد على التعليقات خلال يوم عمل واحد وحل الشكاوى خلال ٢٨ يومًا.

يمكنك تقديم شكوى بأمان مع العلم أنه لن يكون هناك أي تأثير على الرعاية والخدمات التي تتلقاها. يمكنك أيضًا تقديم تعليقات أو تقديم شكوى عن طريق:

- ملء نموذج التعليقات على موقعنا الإلكتروني:
silverchain.org.au/contact-us/feedback

- مراسلتنا عبر البريد الإلكتروني على:
feedbackandcomplaints@silverchain.org.au

- إرسال رسالة إلى: Silverchain,
Sundercombe Street ٦
٦٠١٧ Osborne Park WA

عند تقديم التعليقات، يرجى إعلامنا بما يلي:

- ماذا حدث
- متى حدث الحدث، مع التواريخ والأوقات إذا أمكن
- من كان متورطاً
- ما هي النتيجة التي تسعى إليها، سواء كانت إجراءً محددًا أو نقل التعليقات إلى أحد أعضاء الفريق
- بيانات الاتصال المفضلة لديك.

إذا كنت بحاجة إلى المساعدة، فلدينا مسؤول الاتصال والمشاركة مع المستهلكين الذي يمكنه مساعدتك.

يرجى الاتصال بمركز الاتصال الوطني لدينا وطلب التحدث معه مباشرة خلال ساعات العمل على الرقم ١٣٠٠ ٦٥٠ ٨٠٣.



المساعدة في تقديم شكوى

إذا كنت ترغب في أن يساعدك شخص ما في شكوى، فسنكون سعداء بالعمل مع الزوج أو الشريك أو مقدم الرعاية أو الأبناء أو المناصر من اختيارك.

نحن نتفهم ونحترم أنك قد تحتاج إلى دعم من العائلة والأصدقاء الموثوق بهم في إدارة رعايتك. سواء كانوا يعيشون معك أو بالقرب منك أو في ولاية أخرى أو على الجانب الآخر من العالم، فإننا نشجعك على العمل معهم للتواصل معنا بشأن احتياجاتك ومخاوفك.

توجد أيضًا منظمات مناصرة في كل ولاية من ولايات أستراليا تعمل بشكل وثيق مع بعضها البعض لتقديم الدعم المجاني والسري للمناصرة والمعلومات وخدمات التعليم لكبار السن الذين يتلقون خدمات الرعاية.

يمكن الاتصال بهذه المنظمات عبر شبكة الدفاع عن حقوق كبار السن (Older Persons Advocacy Network (OPAN). يتم تمويل شبكة OPAN من قبل وزارة الصحة والإعاقة والشيخوخة في الحكومة الأسترالية.

Older Persons Advocacy (Network (OPAN

الهاتف: ١٨٠٠ ٧٠٠ ٦٠٠ (سيقوم هذا الرقم تلقائيًا
بربطك بمنظمة المناصرة عن رعاية المسنين في الولاية أو
الإقليم) open.org.au

الإفصاح عن المخالفات

نحن نرحب بالإفصاحات التي تؤهل للحصول على حماية المبلغين عن المخالفات بموجب قانون رعاية المسنين. لمزيد من المعلومات حول ما هو الإفصاح المؤهل للمبلغ عن المخالفات وكيفية تقديم الإفصاح، يرجى الرجوع إلى سياسة المبلغين عن المخالفات الخاصة بـ Silverchain على موقعنا الإلكتروني على silverchain.org.au/whistleblower



الاستئناف على نتيجة شكواك

إذا لم تكن راضياً عن الطريقة التي تمت بها إدارة شكواك، فيرجى إعلامنا بذلك حتى نتمكن من مراجعة نتيجة الشكوى. وبدلاً من ذلك، يمكنك طلب مراجعة خارجية عن طريق الاتصال بالوكالات التالية.

خدمة الشكاوى الوطنية لخدمات رعاية المسنين

Aged Care Quality and Safety Commission

الهاتف: ١٨٠٠ ٩٥١ ٨٢٢

agedcarequality.gov.au

خدمات الشكاوى الحكومية للخدمات الصحية أو المجتمعية

كوينزلاند

Office of Health Ombudsman

الهاتف: ١٣٣ ٦٤٦

oho.qld.gov.au

أستراليا الغربية

Health & Disability Service

Complaints Office

الهاتف: ١٨٠٠ ٨١٣ ٥٨٣

mail@hadsco.wa.gov.au

hadsco.wa.gov.au

تسمانيا

Health Complaints Commissioner

الهاتف: ١٨٠٠ ٠٠١ ١٧٠

health.complaints@healthcomplaints.tas.gov.au

healthcomplaints.tas.gov.au

جنوب أستراليا

Health & Community Services

Complaints Commission

الهاتف: ١٨٠٠ ٢٣٢ ٠٠٧

info@hcscc.sa.gov.au

hcscc.sa.gov.au

إقليم العاصمة الأسترالية

ACT Human Rights Commission

الهاتف: ١٨٠٠ ٨٢٢ ٢٧٢

human.rights@act.gov.au

hrc.act.gov.au/health

فيكتوريا

Health Complaints Commissioner

الهاتف: ١٣٠٠ ٥٨٢ ١١٣

hcc.vic.gov.au

نيو ساوث ويلز

Health Care Complaints Commission

الهاتف: ١٨٠٠ ٠٤٣ ١٥٩

hccc@hccc.nsw.gov.au

hccc.nsw.gov.au





مسؤولياتنا

الاعتمادات

الإفصاح الصريح

حماية خصوصيتك

مشاركة معلوماتك الشخصية

أسئلة وشكاوى حول الخصوصية

مسؤولياتك

مكافحة العدوى



مسؤولياتنا

سنضمن لك الحصول على رعاية آمنة ومحترمة وعالية جودة.

نحن معتمدون في:

- **معايير جودة رعاية المسنين**
هذه هي المعايير التي تتوقع لجنة جودة ورعاية المسنين أن تلتزم بها المنظمات التي تقدم خدمات رعاية المسنين في أستراليا.
- **المعايير الوطنية للسلامة وجودة الخدمات الصحية (NSQHS)**
يتم تقييمنا بشكل مستقل وفقاً لسبعة معايير وطنية للسلامة والجودة في خدمات الصحة (معايير NSQHS) المصممة لتزويد المستهلكين ببيان متسق على المستوى الوطني حول مستوى الرعاية التي يمكن للمستهلكين توقعها من الخدمات الصحية.
إن عملية اعتماد NSQHS هي عملية تطوعية، ولكننا نعتقد أنها توضح أننا نقدم رعاية صحية عالية الجودة.
- إذا كان لديك أي أسئلة حول هذه القوانين أو السياسات أو المعايير، يرجى فقط السؤال.

تحكم مجموعة من القوانين الفيدرالية وحكومات الولايات، مثل قانون المستهلك الأسترالي وقانون الخصوصية لعام ١٩٨٨ (الكومنولث) وقانون رعاية المسنين لعام ٢٠٢٤ (الكومنولث) وتعديل قانون رعاية المسنين والتشريعات الأخرى لعام ٢٠٢٥ (الكومنولث) وقوانين الخصوصية الأخرى، كيفية رعايتنا لك.

- **الميثاق الأسترالي لحقوق الرعاية الصحية** يصف هذا الميثاق الحقوق التي يمكنك أن تتوقعها كمستهلك، أو شخص تهتم به، عند تلقي الرعاية الصحية.
- **بيان الحقوق**
يحمي هذا البيان حقوقك كمستهلك يتلقى خدمات رعاية المسنين المدعومة من حكومة الكومنولث.
- **مدونة قواعد السلوك لرعاية المسنين**
هذه مجموعة من معايير السلوك لضمان أن الموظفين الذين يقدمون لك الرعاية يضمنون حصولك على رعاية آمنة ومحترمة وعالية الجودة.

الاعتمادات

تفتخر Silverchain بأنها واحدة من مقدمي الرعاية المنزلية الأستراليين القلائل المعتمدين في كل من معايير الرعاية الصحية الوطنية ورعاية المسنين. وهذا يعني أن جودة الرعاية التي نقدمها من المتوقع أن تلبي نفس المعايير التي تتوقعها في المستشفى أو مرفق رعاية المسنين السكنية.



الإفصاح الصريح

نحن ملتزمون بتقديم تجربة رعاية عالية الجودة. ومع ذلك، فإننا ندرك أنه قد تكون هناك أوقات لا تسير فيها الرعاية كما هو مخطط لها. الإفصاح الصريح هو المناقشة المفتوحة لحادث تسبب لك في الأذى أثناء تلقيك الرعاية الصحية.

سنحدث معك ومع عائلتك أو مقدم الرعاية بصراحة عما حدث حتى نتمكن من العمل معًا لتحسين تجربة الرعاية. سنناقش الحقائق ونستمع إلى تجربتك ونشرح كيف يمكن أن تؤثر عليك أو على رعايتك، وأي خطوات مطلوبة لمنع حدوثها مرة أخرى.

نحن نتفهم أن عملية الإفصاح الصريح قد تكون صعبة بالنسبة لأعضاء فريقنا وبالنسبة لك. ومع ذلك، فمن المهم أن نكون صادقين ومنفتحين حتى نتمكن من إجراء تغييرات في النظام للمساعدة في منع وقوع الحوادث المستقبلية. إذا كانت لديك مخاوف أخرى بعد مناقشات الإفصاح الصريحة، فيمكنك تقديم شكوى رسمية أيضًا.

للحصول على معلومات حول كيفية تقديم شكوى، يرجى الرجوع إلى قسم الشكاوى والإطراءات والاقتراحات في هذا الكتيب.

حماية خصوصيتك

الخصوصية مهمة بالنسبة لنا كما هي مهمة بالنسبة لك. نحن ملتزمون بالامتثال لقانون الخصوصية لعام ١٩٨٨ (الكومنولث) الذي يحكم كيفية جمع معلوماتك الشخصية واستخدامها والإفصاح عنها وتخزينها.

قد تحتاج Silverchain إلى جمع معلوماتك الشخصية مثل:

- الاسم والعنوان ورقم الهاتف والبريد الإلكتروني وتاريخ الميلاد.
- الجنس والجنسية والانتماءات الدينية.
- رقم Medicare.
- المعلومات الصحية.
- المعلومات المالية والمصرفية.

إذا كان هناك أي أشخاص، مثل أفراد الأسرة أو مقدمي الرعاية، ترغب في منحهم الإذن للتحديث إلينا بشأن رعايتك، فسنقوم أيضًا بجمع معلوماتهم وتفاصيل الاتصال الخاصة بهم منك.

في Silverchain، نحتاج إلى جمع معلوماتك الشخصية واستخدامها والإفصاح عنها وتخزينها من أجل:

- المساعدة في الحصول على الرعاية والخدمات المناسبة لاحتياجاتك.

- الحصول على التمويل الحكومي لخدماتنا وإدارته.

- إدارة علاقتنا مع العملاء والموظفين ومقدمي الخدمات والمتعاقدين من الباطن.

- إدارة الشكاوى والحوادث والرد عليها.

- إدارة الحسابات والفواتير لدينا.

إذا اخترت عدم تزويدنا ببعض المعلومات التي نطلبها، فقد لا نتمكن من تزويدك ببعض أو كل الرعاية والخدمات التي تحتاجها.

مشاركة معلوماتك الشخصية

قد نحتاج في بعض الأحيان إلى مشاركة معلوماتك الشخصية مع أشخاص ومؤسسات أخرى، مثل:

- مقدمي الرعاية الآخرين، بما في ذلك الأطباء وغيرهم من المتخصصين في الرعاية الصحية.

- خدمات الطوارئ.

- هيئات تقييم الرعاية الصحية أو رعاية المسنين.

- الحكومة والهيئات التنظيمية الأخرى.

- مقدمي الخدمات الخارجيين، مثل مقدمي خدمات تخزين البيانات، الذين قد يكونون موجودين في الخارج.

كما نتخذ إجراءات من أجل:

- التأكد من أن المعلومات الشخصية التي نحفظ بها ونستخدمها ونكشف عنها دقيقة وكاملة ومحدثة.

- حماية أمن المعلومات الشخصية التي نحفظ بها من سوء الاستخدام والتدخل والخسارة.

مزيد من المعلومات ونسخة من سياسة الخصوصية الخاصة بـ Silverchain متاحة على موقعنا الإلكتروني silverchain.org.au/privacy

أسئلة وشكاوى حول الخصوصية

يمكنك طلب نسخة من جميع معلوماتك الشخصية التي نحفظ بها في أي وقت. لطلب الوصول إلى معلوماتك الشخصية أو إجراء تصحيحات عليها، يرجى إرسال بريد إلكتروني إلى requests@silverchain.org.au

يمكنك الاتصال بمسؤول الخصوصية لدينا لتقديم شكوى تتعلق بالخصوصية.

يمكنك طلب التحدث إليه عن طريق الاتصال بمركز الاتصال الوطني لدينا على الرقم ١٣٠٠ ٦٥٠ ٨٠٣ أو يمكنك إرسال بريد إلكتروني إلى privacy@silverchain.org.au

يمكنك أيضًا إرسال خطاب إلى:

Privacy Officer

Silverchain

Sundercombe Street ٦

٦٠١٧ Osborne Park WA

"لقد حظينا بشرف الاستعانة بإحدى ممرضاتكم الجميلات لرعاية والدنا في ساعاته الأخيرة. لقد كانت حازمة ومهتمة وعرفت كيف تكسر الجليد وتجعلنا جميعًا نشعر بالراحة. شكرًا لك على جعل أحد أسوأ صباحاتنا أكثر احتمالًا."

Melissa، ابنة عميل Silverchain



مسؤولياتك

باعتبارك مستهلكًا لخدماتنا، تقع عليك أيضًا مسؤوليات.

وهي:

معاملة الآخرين باحترام

من المتوقع أن يحترم جميع المشاركين في رعايتك، بما في ذلك عائلتك أو مقدمي الرعاية أو الزوار، فريق الرعاية لدينا ويراعي مشاعرهم. أي نوع من العنف أو المضايقة أو الإساءة تجاه أعضاء فريقنا أو الآخرين غير مقبول.

توفير بيئة عمل آمنة

نطلب منك الحفاظ على بيئة آمنة لفريق الرعاية لدينا والآخرين. عند حصولك على الخدمات، يرجى إبقاء الحيوانات الأليفة بعيدًا عن أعضاء الفريق وعدم التدخين.

توفير المعلومات ذات الصلة

تساعدنا المعلومات التي تشاركها عن نفسك في تقديم رعاية آمنة وعالية الجودة وتطوير خطة رعاية تلبي احتياجاتك.

ويتضمن ذلك:

- مشاركة معلوماتك الشخصية أو معلومات حول أي مشاكل تواجهها مع رعايتك أو الخدمات التي تتلقاها.
- مشاركتنا بالتغييرات التي تطرأ على حالتك أو احتياجاتك.
- التواصل بشأن احتياجاتك الثقافية.
- إبلاغ فريقنا إذا كنت تقوم بتسجيل أي تفاعلات باستخدام كاميرات المراقبة أو ما شابه ذلك.

المشاركة الفعالة في رعايتك

لضمان حصولك على أقصى استفادة من الخدمات، ستحتاج إلى المشاركة بنشاط في رعايتك وأي تخطيط متضمن.

ويتضمن ذلك:

- اتباع تعليمات العلاج أو الرعاية المقدمة لك.
- أن تكون متاحًا في الأوقات التي من المقرر أن يزورك فيها مقدمو الرعاية أو إعلامنا مسبقًا إذا لم تتمكن من التواجد هناك.
- الاحتفاظ بسجلات رعاية Silverchain الخاصة بك في متناول فريقنا عندما يزورون، والترتيب لإعادة المجلد إلينا عند انتهاء الخدمات.

دفع الرسوم في الوقت المحدد

قم بدفع أي رسوم مستحقة مقابل الخدمة التي تلقيتها في الوقت المحدد. إذا كنت تعاني من ضائقة مالية، يرجى الاتصال بمركز الاتصال الوطني لدينا على الرقم ١٣٠٠ ٦٥٠ ٨٠٣ وسوف نسعى جاهدين لإيجاد حل لك.

مكافحة العدوى

انتبه لعلامات العدوى وأخبرنا

من المهم الانتباه إلى أي علامات للعدوى قد تعاني منها وإبلاغ فريق الرعاية الخاص بك في أقرب وقت ممكن. إذا لم يتم التعرف على العدوى مبكرًا، فقد تؤدي إلى تعفن الدم، الأمر الذي قد يتطلب دخول المستشفى، وقد يهدد الحياة أيضًا.

قد تشمل علامات العدوى ما يلي:

- ارتفاع في درجة الحرارة أو انخفاض درجة حرارة الجسم
- ألم شديد أو انزعاج
- تنفس سريع أو ضيق في التنفس
- الارتباك وتغير الحالة العقلية
- انخفاض ضغط الدم أو الدوخة
- انخفاض إدرار البول
- تغيرات في الجلد.

- أخبرنا إذا كنت ترغب في مراقبة فريق الرعاية لدينا عند تنظيف أو غسل أيديهم قبل تقديم الرعاية لك.
- تحدث مع الطبيب العام حول التطعيمات الموصى بها لك ضد الأمراض التي يمكن الوقاية منها.
- قد تكون هناك أوقات يحتاج فيها فريق الرعاية الخاص بك إلى ارتداء معدات الوقاية الشخصية (PPE) مثل القناع والقفازات والنظارات الواقية / واقى الوجه أو الرداء لتقليل مخاطر تعرضهم للأمراض المعدية وحماية الآخرين. إذا لم تكن متأكدًا من سبب ارتداء مقدم الرعاية لهذه الأشياء، فيمكنك طلب المزيد من المعلومات.

إذا كان لديك جرح أو جهاز غزوي مثل القسطرة الوريدية المركزية أو القسطرة البولية أو أنبوب التغذية، فتحدث إلى فريق الرعاية الخاص بك حول كيفية العناية بهذه الأجهزة. من المهم إخبار فريق الرعاية الخاص بك إذا لاحظت احمرارًا أو زيادة في الألم أو حرارة أو إفرازات من الجرح أو موقع الجهاز.

يرجى أيضًا إعلامنا إذا كنت أنت أو أي شخص تعيش معه يشعر بتوسعك أو يعاني من أعراض مرض أو تعرض مؤخرًا لمرض معدي مثل الإنفلونزا أو كوفيد-19 أو التهاب المعدة أو الحصبة. للحصول على رعاية طبية عاجلة اتصل دائمًا بالرقم ٠٠٠ (ثلاثة أصفار). اعتمادًا على احتياجاتك وتفضيلاتك الشخصية، يمكن إعادة جدولة الخدمات غير الأساسية حتى تشعر بتحسن. فقط أخبرنا مسبقًا، ويمكننا إجراء ترتيبات مختلفة.

المساعدة في وقف انتشار العدوى والأمراض المعدية

فيما يلي بعض الطرق التي تساعدك أنت وعائلتك والآخرين على الوقاية من العدوى وانتشار الأمراض المعدية:

- اطلب من الأشخاص الذين يعانون من المرض عدم الزيارة.
- قم بزيارة الطبيب إذا كنت مريضًا أو لا تتحسن حالتك وأخبر فريق الرعاية الخاص بك.
- ضع المناديل المستعملة والقمامة الأخرى في سلة المهملات والإبر المستخدمة في حاوية الأدوات الحادة مناسبة.
- اغسل اليدين بانتظام بالماء والصابون.
- قم بتغطية الأنف والفم بالمرفق عند العطس أو السعال.
- أخبرنا إذا كنت ترغب في أن يرتدي فريق الرعاية لدينا قناعًا في منزل. يُسمح أيضًا لأعضاء فريق الرعاية لدينا باتخاذ خيار شخصي لارتداء قناع إذا كان ذلك يجعلهم يشعرون بأمان أكثر.



التخطيط لرعايتك المستقبلية

.....

تأمين الإسعاف

التخطيط المسبق للرعاية

التوجيه الصحي المسبق

خطة الرعاية الطارئة

الموت في المنزل



التخطيط لرعايتك المستقبلية

كيفية التأكد من أن الرعاية التي تتلقاها تتوافق مع رغباتك.

تأمين الإسعاف

لا تعرف أبدًا متى قد تحتاج إلى سيارة إسعاف.

في معظم ولايات أستراليا، تفرض خدمات الإسعاف رسومًا ما لم تكن مؤهلًا للحصول على إعانة.

لذلك، إذا كنت بحاجة إلى سيارة إسعاف، سيتم إرسال فاتورة خدمة الإسعاف إليك حتى لو لم تقم باستدعاء سيارة الإسعاف بنفسك. إذا كان لديك تأمين صحي خاص، فقد يتم تغطية هذه الرسوم، لذا نوصيك بالتحقق من هذا الأمر مع شركة التأمين الصحي الخاصة بك.

إذا كنت لا ترغب في دفع رسوم سيارة الإسعاف بالكامل، فيمكنك شراء تأمين سيارة الإسعاف فقط أو الحصول على عضوية خدمة الإسعاف. لمعرفة المزيد، يرجى الاتصال بخدمة الإسعاف المحلية.

التخطيط المسبق للرعاية

قد يؤدي المرض أو الإصابة الخطيرة في بعض الأحيان إلى صعوبة اتخاذ قراراتك الخاصة بشأن الرعاية الصحية والعلاج الذي تتلقاه. إن التخطيط المسبق للرعاية سيساعدك على الاستعداد لعلاجك الطبي الحالي والمستقبلي ومكان الرعاية.

إن عملية التخطيط عبارة عن مناقشة مستمرة بينك وبين أحبائك ومقدمي الرعاية الصحية. وهذا يسمح لك بالتواصل بشأن صحتك وتفضيلاتك الشخصية لضمان أن الرعاية التي تتلقاها تتوافق مع رغباتك.

باعتبارنا مقدم الرعاية الخاص بك، فمن المهم أن تشارك خطة الرعاية المسبقة الخاصة بك معنا، حتى نتمكن من العمل معًا لضمان تلبية رغباتك. على سبيل المثال، إذا كنت تتلقى الرعاية التلطيفية وترغب في النقل إلى المستشفى للموت، بدلاً من الموت في المنزل، فيمكننا ترتيب ذلك لك.

يمكن لفريق الرعاية الخاص بنا مساعدتك أنت وعائلتك في تطوير خطة الرعاية المسبقة الخاصة بك.

A high-angle, close-up photograph of two people sitting at a wooden table, working on medical forms. One person's hand is visible, holding a pen and a yellow ruler, measuring a section of a form titled "Current Form". Another form titled "Client Handover Form" is also visible. The scene is brightly lit, and the forms contain various fields and text.

التوجيه الصحي المسبق

قد يتضمن التخطيط لمستقبلك أيضًا إعداد توجيه صحي مسبق. إنها وثيقة قانونية تقوم باستكمالها، توضح بالتفصيل الرعاية التي ترغب أو لا ترغب في تلقيها.

لا يتم تنفيذ التوجيه الصحي المسبق إلا إذا كنت غير قادر على اتخاذ قرارات بشأن علاجك الجاري. يرجى ملاحظة أن كل ولاية لديها تشريعات مختلفة فيما يتعلق بالتوجيهات الصحية المسبقة وقد يتم استخدام مصطلحات مختلفة (على سبيل المثال، الوصية في الحياة أو خطة الرعاية المسبقة).

يمكن الحصول على الدعم والمشورة بشأن التخطيط المسبق للرعاية والتوجيهات من خلال الطبيب أو عن طريق الاتصال بـ Advance Care Planning Australia.

الهاتف: ١٣٠٠ ٢٠٨ ٥٨٢

advancecareplanning.org.au

يمكن لفريق الرعاية الخاص بنا مساعدتك أنت وعائلتك في تطوير خطط الرعاية المسبقة الخاصة بك أو الحصول على المساعدة إذا كنت بحاجة إلى المساعدة.

خطة الرعاية الطارئة

بالنسبة للعديد من عملائنا، نحن مطالبون بتطوير خطة رعاية طارئة معك كجزء من عملية تخطيط الرعاية لدينا. سيتم تطوير خطة الرعاية الطارئة الخاصة بك كجزء من خطتك الشاملة وسيتم تطويرها بالشراكة معك وعائلتك ومقدمي الرعاية والطبيب العام وممارسي الصحة الآخرين المشاركين في رعايتك حيثما كان ذلك عمليًا.

قد تتضمن الخطة تفاصيل حول ما يجب عليك فعله عندما:

- ليس من الآمن تقديم الخدمات إليك.
- لا يجوز تقديم الخدمات بما يتماشى مع أوامر الصحة العامة للولاية أو الإقليم، أو المتطلبات التشريعية الأخرى.

الموت في المنزل

بعض عملائنا يدخلون الفصل الأخير من حياتهم.

لدينا فرق متخصصة ماهرة سوف تدعمك للبقاء في المنزل حتى وفاتك إذا كانت هذه هي رغبتك. إن الاستعداد لأيامك الأخيرة من خلال تحديد رغباتك في التوجيه الصحي المسبق يجعل العملية أكثر سلاسة بالنسبة لك ولأحبائك.

سواء كنا نقدم الدعم السريري أو الشخصي، فإن فرق الرعاية لدينا مجهزة لملاحظة أي تدهور في صحتك وسوف تدير رعايتك بكل عطف عندما تصبح في الأيام الأخيرة من حياتك.

نحن نتفهم أن هذا يمكن أن يكون وقتًا عاطفيًا وأن أحباءك سيشعرون بالحزن والفقد. في بعض الولايات، نقدم مجموعة من خدمات الفقد الرحيمة والمحترمة للعائلات ومقدمي الرعاية لدعمهم خلال هذه الأوقات الصعبة للغاية. تحدث إلى أحد أعضاء فريق الرعاية الخاص بك حول الخدمات المتوفرة في منطقتك.

الأهم من ذلك، أننا سنقدم لك رعاية متعاطفة ومحترمة خلال المرحلة الأخيرة من حياتك، وندعمك في البيئة المألوفة في المنزل إذا كان هذا هو تفضيلك.





اصنع فرقًا للآخرين

.....

كُن صوت المستهلك

انضم إلى المتطوعين الرائعين لدينا

التبرع لمؤسسة Silverchain Foundation



اصنع فرقاً للآخرين

لدينا في Silverchain مجموعة من الفرص التطوعية والمدفوعة الأجر التي قد تهتمك. تم تصميمها جميعاً للمساعدة في تحسين رعايتنا وإحداث فرق في حياة شخص آخر.

كن صوت المستهلك

نحن نعمل بشكل وثيق مع ممثلي المستهلكين لدينا. إن ممثلي المستهلكين لدينا هم أشخاص من مختلف مناحي الحياة: الأشخاص الذين يتلقون رعايتنا والأشخاص الذين يدعمون أحد أحبائنا الذين يتلقون رعايتنا والأشخاص من المجتمع الذين يرغبون في دعم عملنا. يقوم ممثلو المستهلكين لدينا بإكمال الاستطلاعات أو المشاركة في مجموعات التركيز أو اللجان، مثل هيئة الاستشارات الوطنية للمستهلكين National Consumer Advisory Body.

ينتمي أعضاء الهيئة الاستشارية الوطنية للمستهلكين لدينا إلى مجموعة واسعة من الخلفيات في جميع أنحاء أستراليا. يساعد أعضاؤنا في التأثير على كيفية تطوير وتقديم الرعاية والخدمات التي تقدمها Silverchain. إن وجهات نظرهم المتنوعة تزودنا بملاحظات وحلول شاملة لتحسين الطريقة التي نقدم بها أفضل رعاية.

يمكن أيضاً دعوة الأعضاء لتقديم تعليقاتهم على معلومات عملنا للتأكد من سهولة فهم اتصالاتنا.

كيفية المشاركة

للتعرف على كيفية المشاركة في هيئة الاستشارات الوطنية للمستهلكين، اتصل بفريق مشاركة المستهلك على الرقم ١٣٠٠ ٦٥٠ ٨٠٣ أو راسلنا عبر البريد الإلكتروني ce@silverchain.org.au

انضم إلى فريقنا الرائع من المتطوعين من أستراليا الغربية

باعتبارنا منظمة غير ربحية، فإن كل مساعدة صغيرة تُحدث فرقاً كبيراً. نحن نؤمن بأن فريق المتطوعين لدينا يقدم مساهمة حيوية للأشخاص الذين نهتم بهم.

قد يتضمن عملهم زيارة العملاء ودعمهم في إعداد الطعام أو نقل العملاء إلى الأنشطة التي يستمتعون بها أو تقديم الدعم للعملاء ومقدمي الرعاية خلف الكواليس. إنهم داعمون ومنفتحون ونشيطون، وهم أشخاص من مختلف الأعمار ويأتون من جميع مناحي الحياة.

يخبرنا متطوعونا أن المساهمة بهذه الطريقة تجعلهم يشعرون بالفخر والمساعدة.

إذا كنت تعيش في أستراليا الغربية وترغب في الحصول على مزيد من المعلومات حول التطوع، يرجى زيارة موقعنا الإلكتروني silverchain.org.au/careers/volunteer أو الاتصال بمركز الاتصال الوطني لدينا على الرقم ١٣٠٠ ٦٥٠ ٨٠٣ للتسجيل.



ندعوك لمساعدتنا في تمكين المزيد من الأستراليين من العيش بأمان في منازلهم طالما اختاروا ذلك مع هدية الكرامة والاختيار.

التبرعات التي تبلغ قيمتها دولارين أو أكثر قابلة للخصم من الضرائب. يمكنك التبرع عن طريق:

- زيارة موقعنا الإلكتروني على silverchain.org.au/donate



- مسح رمز الاستجابة السريعة الخاص بنا.

- الاتصال بنا على الرقم ١٣٠٠ ٦٥٠ ٨٠٣ للتبرع عبر الهاتف.

- إذا كنت ترغب في مناقشة هدية في وصيتك، فيرجى الاتصال بنا وطلب فريق Silverchain Foundation.

يمكنك معرفة المزيد عن التأثير الذي تحدثه التبرعات على الرعاية التي تقدمها Silverchain من خلال زيارة موقعنا الإلكتروني على silverchain.org.au/foundation



تشكيل مستقبل الرعاية مع Silverchain Foundation

بفضل كرم المتبرعين لمؤسسة Silverchain، تمكنت فرق البحث والرعاية لدينا من تشكيل مستقبل الرعاية لأكثر من قرن من الزمان.

عندما تدعم Silverchain Foundation، يمكنك ربط المزيد من الأشخاص برعاية عالمية المستوى وتكنولوجيا الرعاية الصحية الثورية وخدمات الدعم التي يمكنهم الوثوق بها. يمكنك المساعدة في إنشاء نظام رعاية يعمل على تحسين نوعية حياة الأشخاص ويوفر مستوى أفضل من الصحة ورعاية المسنين للجميع. معًا يمكننا:

- تطوير وتجربة نماذج جديدة للرعاية والتكنولوجيا الجديدة لتحسين الصحة والعافية.
- تعزيز خبرة الفرق السريرية والرعاية في Silverchain من خلال المنح الدراسية والتدريب لتوفير رعاية أكثر شمولاً.
- توفير الدعم الاجتماعي والاقتصادي لعملاء Silverchain الذين لديهم احتياجات مالية فورية وعاجلة.

"شكرًا Silverchain على وجود مثل هؤلاء الموظفين الرائعين وعلى تقديم خدمة ممتازة. كانت الخدمة التي تلقيتها من مديرة الإحالات الخاصة بكم ١٠/١٠: لقد كانت مفيدة للغاية وممتعة وصبورة معي، وبذلت قصارى جهدها لشرح العملية المعنية."

Elizabeth، عميلة Silverchain



ملاحظات



Health. Human. Home.

المساعدة في الوصول إلى المعلومات

للوصول إلى خدمة الترجمة التحريرية والشفهية
Translating and Interpreting Service
يرجى الاتصال على الرقم ١٣١ ٤٥٠.



يمكن أن تساعدك خدمة الترحيل الوطنية (NRS National Relay Service)
إذا كنت تعاني من الصمم أو ضعف السمع.
تفضل بزيارة accesshub.gov.au/about-the-nrs

اتصل بنا

Silverchain الاستفسارات: ١٣٠٠ ٦٥٠ ٨٠٣
info@silverchain.org.au
silverchain.org.au



تستخدم شركة Silverchain ورقاً معاد تدويره وخالي من الكربون والكلور ومُستخرج بطريقة مسؤولة
في مطبوعاتنا.