



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 شماره 1300650803 به شماره Silverchain 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

Ако вам је потребна помоћ да разумете ове информације, контактирајте Silverchain на 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

نُعرب Silverchain بكل احترام عن تقديرها للحراس التقليديين للأراضي التي نعمل ونعيش عليها. نحن نشكر الشيوخ السابقين وال الحاليين، الذين سيتركون بجهودهم المستمرة لحماية وتعزيز ثقافات السكان الأصليين وسكان جزر مضيق توريس إرثًا دائمًا للقادة المستقبليين والمصالحة داخل أستراليا.

المحتويات

مرحباً بكم في الجيل القادم من الرعاية

٣

نبذة عنا

التزامنا برعايتك

التزامنا بالصالحة

٥

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 والشكوى والاقتراحات

٩

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 فارقاً للآخرين

كن صوت المستهلك

انضم إلى المتطوعين الرائعين لدينا

Silverchain Foundation التبرع مؤسسة





مرحباً بكم في الجيل القادم من الرعاية

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

كما أنها تتعاون مع العملاء والمجتمعات المحلية والباحثين الرائدين في الصناعة لتصميم وتقديم خيارات رعاية مبتكرة لك.

يوفر هذا الدليل مرجعاً سهلاً 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 اختيارك ونعزز استقلالتك بالرعاية التي يمكنك الوثوق بها.

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



نبذة عنا

التزامنا برعايتك
التزامنا بامصالحة



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 استقلالتك وتؤيد حقوقك وتدعوك 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 سنويًا، في جميع الولايات وأستراليا وإقليم العاصمة الأسترالية. يتم تقديم هذه الرعاية من قبل فرقٍ طبية ومتخصصين في الرعاية وخبراء الصحة المساعدة.

منذ أكثر من ١٣٠ عامًا، كنا رواً 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 وبهتم بمكافحة العميل اليومية، ويدعمه أحدث التقنيات والأبحاث التي تُترجم إلى رعاية منزلية متطرفة.

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 لاحتياجات والتفضيلات الثقافية.
- تحسين خدماتنا بشكل مستمر من خلال التوجيه الثقافي والتعليقات.

تقديم First Nations Advisory Service خدمة استشارية مجانية للأمم الأولى 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 متافقون معك.

فعالة: تشعر بالثقة عندما يكون علاجك آمناً وفعالاً.

التزامنا بالصالحة

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

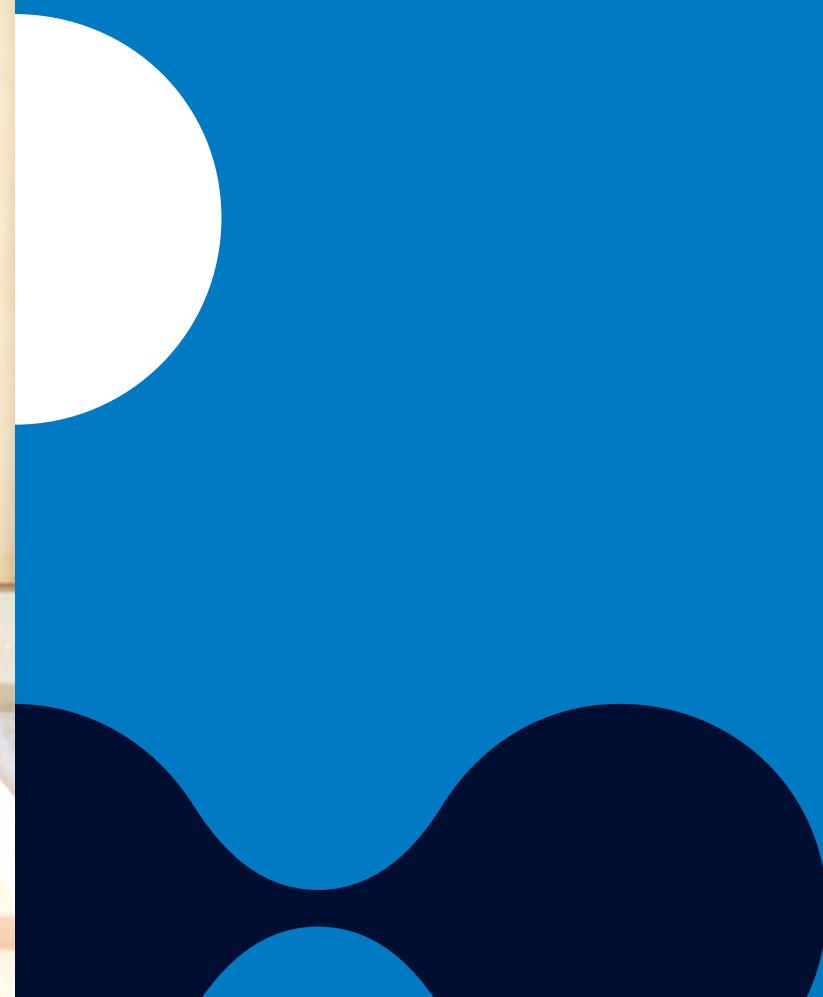
جدولة خدماتك

وضع خدماتك قيد الانتظار

المساهمة في تكلفة خدمات رعاية المسنين الخاصة بك

كيفية الحصول على المزيد من الخدمات

الإطراءات والشكوى 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 مواصلة كونك مستقلاً قدر الإمكان. مساعدتك، فإننا نقدم لك القليل أو الكثير من المساعدة حسب حاجتك بالطريقة التي تتناسب بك 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

الرعاية الصحية السريرية والمعقدة

رعاية متخصصة للأمراض التي تهدد الحياة.

- الرعاية التلطيفية للتخصصة.
- رعاية نهاية الحياة.

الرعاية الصحية لإيقائك في المنزل وخارج المستشفى.

- تنسيق الرعاية.
- الرعاية بعد الوضع.
- الحرج.
- دعم الخروج من المستشفى.
- خدمات المستشفى.
- المترتبة.
- الرعاية التمريضية.
- الصحة المساعدة.
- التغذية.
- إدارة الرعاية.
- رعاية سلس البول.
- العناية بالخروج.
- خدمات الجهاز التنفسى.

الرعاية الأساسية والمستمرة

الدعم في المنزل للمساعدة في الحياة اليومية والاستقلال.

- المساعدة المنزلية.
- صيانة المنزل.
- الوجبات.
- العناية الشخصية.
- الدعم الاجتماعي.
- دعم الرعاية المؤقتة.
- النقل.
- المعدات والمنتجات.



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 Support at المنزل (CHSP Programme)، 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 تقولها الحكومة. تحدث إلى الفريق لدينا، وستتمكن من مساعدتك في ترتيب ما تحتاجه.

دعم الحياة اليومية

المساعدة المنزلية

ساعد في الحفاظ على منزلك نظيفاً ومرحباً. 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 وحدائقك وإيقانها آمنة ومرتبة، بما في ذلك قص العشب والبستنة الخفيفة والإصلاحات البسيطة.

الوجبات

المساعدة في التخطيط للوجبات والتسوق لشراء البقالة وإعداد الوجبات.

الغذية

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 والحلقة وتصفيف الشعر وارتداء الملابس والمساعدة في احتياجات التحكم في البول وتناول الأدوية الخاصة بك.

الوسائل المساعدة للبقاء مستقلاً (التكنولوجيا المساعدة)

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

التعديلات 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 والمتأخر المحلي وزياره 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 إهالة 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 والعنابة بالجروح. ونساعدك أيضاً على فهم حالتك الصحية، حتى تتمكن من تحسين صحتك وعافيتك.

الدعم السريري

خدمات العلاج والصحة المساعدة

يمكن لفرق الرعاية لدينا مساعدتك في استعادة وتحسين والحفاظ على استقلالتك 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 الخبرير 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: ٦٥٠ ٨٠٣ .

للحصول على رعاية طبية عاجلة اتصل دائمًا 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. مزيد 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 الإمالة الوريدية والمضادات الحيوية ورعاية جلطات الدم ورعاية الفغرة والالتهاب الرئوي والتهاب النسيج الخلوي، بالإضافة إلى التهابات العظام والدم والصدر والمسالك البولية.

الرعاية المدعومة بالتقنيات

باستخدام التكنولوجيا في منزلك مثل النظارات الذكية، وهي جهاز يمكن ارتداؤه مع كاميرا مدمجة توفر بث فيديو مباشر، يمكن لفرق الرعاية السريرية للتمريض 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 ثقافيًا إذا كنت تعاني من مرض يحدّ من الحياة. يمكن لفريق الرعاية لدينا مساعدتك في إدارة الألم والأعراض ومراقبة أدويتك 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، اعتمادًا على احتياجاتك.

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



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 ميزانيتك.
 - تنظيم مراجعة لخطة الرعاية الخاصة بك، في حالة تغير احتياجاتك في الرعاية أو حدوث شيء غير متوقع لك.
 - التأكد من أن الرعاية التي تتلقاها تتحتم 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 أحبابنا 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.

كيف نقدم لك الرعاية

نبدأ بالاستماع إليك

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

بعض 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 طيبة، فقد يكون ملقم الرعاية الخاص بك أو أحد أحبابك 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 وإيقائك 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.

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 تخبرنا 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 تخبرنا بأي تغييرات، فقد يتم فرض رسوم إلغاء عليك.

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 يتبع عليك التواجد في المنزل خلال هذا الوقت.



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 والبالغ الذي ستدفعه الحكومة مقابل كل خدمة لك، عند تطوير خطة الرعاية الخاصة بك.

وبما أن هذه المعلومات تختلف حسب نوع التمويل ووضعك المالي والخدمات التي تقدمها، فسنقوم بتزويحك 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 عميلاً لدى CHSP، فيمكن لفريق الرعاية الخاص بنا أيضًا مساعدتك في التقديم 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.

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 تخبرنا بخطبك في أقرب وقت ممكن. وقد نطلب منك أيضًا تقديم طلب كتابي.

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 مؤهلاً، 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 مالياً في خدمات دعم الاستقلالية والمعيشة اليومية بموجب برنامج الدعم في المنزل، بناءً على قدرتك على الدفع. يطلق على هذا اسم معدل مساهمتك، والذي يتم تحديده من قبل Services Australia.

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 شخصياً في مكتب البريد
- إعداد الخصم المباشر.

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

اعتماداً على المكان الذي تعيش فيه، فإن Silverchain مميزة بحيث يمكننا أيضاً مساعدتك في الوصول إلى العديد من خدمات الرعاية الصحية المملوكة من حكومة الولاية، والتي يتم تقديمها في المنزل. يتضمن ذلك خدمات مثل الرعاية التلطيفية المتخصصة والمستشفى المنزلي والرعاية بعد الوضع الحرج وخدمة رعاية مرضي 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 المملوكة ذاتياً

إذا كنت ترغب في زيادة الخدمات المملوكة حالياً لديك، أو إذا لم تكن مؤهلاً للحصول على تمويل إضافي، فنحن نقدم أيضاً 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 مباشرةً منا مقابل الخدمات الخاصة التي قدمناها لك.

استفسارات الفواتير والميزانية

إذا كان لديك تمويل الدعم في المنزل، فسيتم تقسيم الميزانية بالتساوي إلى أربع 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.

سوف تتلقى أيضاً كشفاً شهرياً 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.

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: ٦٠٠ ٧٠٠ ١٨٠٠ (سيقوم هذا الرقم تلقائياً 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 silverchain.org.au/ على موقعنا الإلكتروني على [whistleblower](#)

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

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:
feedback and complaints@silverchain.org.au
- إرسال رسالة إلى: Silverchain,
Sundercombe Street 6
6017 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 محدداً 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 رقم 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.



الاستئناف على نتيجة شكواه

إذا لم تكن راضياً عن الطريقة التي قمت بها إدارة شكواه، 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

كينزيلاند

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

TASMANIA

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@hcsc.sa.gov.au

hcsc.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

نيوساوث 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 وجودة في خدمات الصحة (معايير NSQHS) المصممة لتزويد المستهلكين ببيان متson 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 (الكومونولث) وقانون رعاية المسنين لعام ٢٠٢٤ (الكومونولث) وتعديل قانون رعاية المسنين والتشريعات الأخرى لعام ٢٠٢٥ (الكومونولث) وقوانين الخصوصية الأخرى، كيفية رعايتنا.

الميثاق الأسترالي لحقوق الرعاية الصحية يصف هذا الميثاق الحقوق الذي 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 الكومونولث.

مدونة قواعد السلوك لرعاية المسنين
هذه مجموعة من معايير السلوك لضمان أن الموظفين الذين يقدمون لك الرعاية يضمنون حصولك على رعاية آمنة ومحترمة وجودة 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 لحدث تسبب لك في الأذى أثناء تلقيك الرعاية الصحية.

ستتحدث 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 للأعضاء فريقينا وبالنسبة لك. ومع ذلك، فمن المهم أن تكون صادقين ومنفتحين حتى نتمكن من إجراء تغييرات في النظام للمساعدة في منع وقوع الحوادث المستقبلية. إذا كانت لديك مخاوف أخرى بعد مناقشات الإفصاح الصريح، 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 (الكومونولث) 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.

- كما نتخذ إجراءات من أجل:
- التأكد من أن المعلومات الشخصية التي نحتفظ بها ونستخدمها ونكشف عنها دقيقة وكاملة ومحدثة.
 - حماية أمن المعلومات الشخصية التي نحتفظ بها من سوء الاستخدام والتدخل والخسارة.
- مزيد من المعلومات ونسخة من سياسة الخصوصية الخاصة بـ silverchain.org.au/ متاحة على موقعنا الإلكتروني Silverchain [privacy](http://silverchain.org.au/privacy)

أسئلة وشكاؤي حول الخصوصية

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

يمكنك الاتصال بمسؤول الخصوصية لدينا لتقديم شكوى تتعلق بالخصوصية.



يمكنك أيضًا إرسال خطاب إلى:

Privacy Officer
Silverchain
Sundercombe Street 6
6017 Osborne Park WA

إذا كان هناك أي أشخاص، مثل أفراد الأسرة أو مقدمي الرعاية، ترغب في منحهم الإذن للتتحدث 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 والمعارضين من الباطن.
- إدارة الشكاوى والحوادث والرد عليها.
- إدارة الحسابات والفوائير لدينا.

إذا اخترت عدم تزويينا بعض المعلومات التي نطلبها، فقد لا نتمكن من تزوييدك ببعض أو كل الرعاية والخدمات التي تحتاجها.

مشاركة معلوماتك الشخصية

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

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

"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 صداقاتنا أكثر احتمالًا."

Silverchain، ابنة عميل [Melissa](#)



مسؤولياتك

ويتضمن ذلك:

- اتباع تعليمات العلاج أو الرعاية المقدمة لك.
- أن تكون متاحاً في الأوقات التي من المقرر أن يزورك فيها مقدمو الرعاية أو إعلامنا مسبقاً 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 ٦٥٠ ٨٠٣ ١٣٠٠ 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 مبكراً، فقد تؤدي إلى تعفن الدم، الأمر الذي قد يتطلب دخول المستشفى، وقد يهدد الحياة أيضاً.

قد تشمل علامات العدوى ما يلي:

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

باعتبارك مستهلكاً للخدماتنا، تقع عليك أيضاً 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 بيئه آمنة لفريق الرعاية لدينا والآخرين. عند حصولك على الخدمات، يرجى إبقاء الحيوانات الأليفة بعيداً 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.

- 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 / واقي الوجه أو الرداء لتقليل مخاطر تعرضهم للأمراض المعدية وحماية الآخرين. إذا لم تكن متأكداً من سبب ارتداء مقدم الرعاية لهذه الأشياء، فيمكنك طلب المزيد من المعلومات.

إذا كان لديك جرح أو جهاز غزوی 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 احمراراً أو زيادة في الألم أو حرارة أو إفرازات من الجرح أو موقع الجهاز.

يرجى أيضاً إعلامنا إذا كنت أنت أو أي شخص تعيش معه يشعر بتوعك أو يعاني من أعراض مرض أو تعرض مؤخراً لمرض معدى مثل الإنفلونزا أو كوفيد-١٩ أو التهاب المعدة أو الحصبة. للحصول على رعاية طيبة عاجلة اتصل دائمًا بالرقم ٠٠٠ (ثلاثة أصفار).

اعتماداً على احتياجاتك وفضيلاتك الشخصية، يمكن إعادة جدولة الخدمات غير الأساسية حتى تشعر بتحسن. فقط أخبرنا مسبقاً، 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 مريضاً أو لا تتحسن حالتك وأخبر فريق الرعاية الخاص بك.

- ضع المناديل المستعملة والقمامدة الأخرى في سلة المهامات 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 قناعاً في منزلك. يُسمح أيضاً 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.

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 والمستقبلية 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 المنسقة 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 المنسقة الخاصة بك.

تأمين الإسعاف

لا تعرف أبداً متى قد تحتاج إلى سيارة إسعاف. في معظم ولايات أستراليا، تفرض خدمات الإسعاف رسوماً ما مُتكن مؤهلاً 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، في يمكنك شراء تأمين سيارة الإسعاف فقط أو الحصول على عضوية خدمة الإسعاف. لمعرفة المزيد، يرجى الاتصال بخدمة الإسعاف المحلية.



الموت في المنزل

بعض عملائنا يدخلون الفصل الأخير من حياتهم. لدينا فرق متخصصة ماهرة سوف تدعمك للبقاء في المنزل حتى وفتك، 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 ملاحظة أي تدهور في صحتك وسوف تدير رعايتك بكل عطف عندما تصبح في الأيام الأخيرة من حياتك.

نحن نتفهم أن هذا يمكن أن يكون وقتاً عاطفياً وأن أحبائك سيشعرون بالحزن والفقد. في بعض الولايات، نقدم مجموعة من خدمات فقد الرحمة والمتحترمة 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.

التوجيه الصحي المسبق

قد يتضمن التخطيط مستقبلك أيضاً 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 خطة 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 المشاركون في رعايتك حيثما كان ذلك عملياً.

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.







اصنع فارقاً للآخرين

.....

كُن صوت المستهلك

انضم إلى المتطوعين الرائعين لدينا
Silverchain Foundation

اصنع فارقاً للآخرين

لدينا في Silverchain مجموعة من الفرص التطوعية والمدفوعة الأجر التي قد تهمك. تم تصميمها جمیعاً للمساعدة في تحسین رعایتنا وإحداث فرق في حیاة شخص آخر.

كيفية المشاركة

للتعرف على كيفية المشاركة في هيئة الاستشارات الوطنية للمستهلكين، اتصل بفريق مشاركة المستهلك على الرقم 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 تحدث 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 للعمالء ومقدمي الرعاية خلف الكواليس. إنهم داعمون ومنفتحون ونشيطون، وهم أشخاص من مختلف الأعمار ويأتون من جميع مناحي الحياة.

يخبرنا متطوعونا أن المساهمة بهذه الطريقة يجعلهم 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 ٦٥٠ ٨٠٣ للتسجيل.

كُن صوت المستهلك

نحن نعمل بشكل وثيق مع ممثلي المستهلكين لدينا. إن ممثلي المستهلكين لدينا هم أشخاص من مختلف مناحي الحياة: الأشخاص الذين يتلقون رعایتنا والأشخاص الذين يدعمون أحد أحبائنا الذين يتلقون رعایتنا 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 بمحاذير وحلول شاملة لتحسين الطريقة التي نقدم بها أفضل رعاية.

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



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

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

- زيارة موقعنا الإلكتروني على silverchain.org.au/ 



• مسح رمز الاستجابة السريعة الخاص بنا.

• الاتصال بنا على الرقم ١٣٠٠ ٦٥٠ ٨٠٣
للترع عبر الهاتف.

• إذا كنت ترغب في مناقشة هدية في وصيتك، فيرجى الاتصال بنا وطلب فريق

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 المתרعين مؤسسة 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 وتقنولوجيا 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 شمولًا.
- توفير الدعم الاجتماعي والاقتصادي لعملاء Silverchain الذين لديهم احتياجات مالية فورية وعاجلة.

"شكراً Silverchain على وجود مثل هؤلاء الموظفين الرائعين وعلى تقديم خدمة ممتازة. كانت الخدمة التي تلقيتها من مديرية الإحالات الخاصة بكم ١٠/١٠: لقد كانت مفيدة للغاية وممتعة وصبوره معى، وبذلت قصارى جدها لشرح العملية المعنية."

Silverchain، عميلة Elizabeth



ملاحظات



Health. Human. Home.



المساعدة في الوصول إلى المعلومات



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

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



تستخدم شركة Silverchain ورقة معدّة تدويره وخالي من الكربون والكلور ومُستخرج بطريقة مسؤولة في مطبوعاتنا.