

# 您的專屬照護指南

我們的服務內容



與我們聯繫

1300 650 803

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

如遇緊急情況  
請撥打**000**（三個零）。

## 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.

---

## 向原住民及其文化致敬

Silverchain 謹此向我們工作與生活所在土地的傳統擁有者致以敬意。我們向過去與今日的長者致敬，他們持續不懈地守護並弘揚原住民及托雷斯海峽島民的文化，這份努力將為未來的領導者帶來深遠的啟發，並促進澳洲的和解。

# 目錄

邁向新世代照護	3
---------	---

關於我們	5
------	---

我們對您的承諾  
致力推動和解計畫

服務內容	9
------	---

老年照護  
健康照護  
照護方式  
照顧者認可  
服務時程安排  
暫停您的服務  
服務費用  
如何申請更多服務  
給予肯定、建議或投訴

我們的責任	25
-------	----

專業認證  
公開揭露  
隱私保護  
個人資訊分享  
有關隱私的疑問與投訴  
您的責任  
感染控制

未來照護計畫	33
--------	----

救護車保險  
預立照護計畫  
預立醫療指示  
緊急照護計畫  
在家中安然離世

讓他人的生命更美好	39
-----------	----

為消費者發聲  
加入志工行列  
捐款支持「Silverchain 基金會」







# 邁向新世代照護



在過去一百三十多年來，Silverchain 一直為客戶提供優質的居家照護與社會支持，關懷著一代又一代的澳洲居民。

以三個詞來詮釋我們的服務 – 專業醫療、以人為本、居家照護。這就是我們的信念、我們追求的目標，以及 Silverchain 與眾不同的地方。

我們深信，每個人都有權選擇自己的生活方式。透過居家照護，您可以與社區保持緊密聯繫。我們支持您的選擇，為您提供優質照護，幫助您獨立生活。

我們承諾，在每一次的服務中，為您提供最優質的照護。許多客戶都表示，能選擇自己接受照護的地點與方式，對他們而言意義重大。提升生活品質是維持健康與幸福的關鍵，我們會與您一起努力，盡力滿足您的需求。

我們同時與客戶、社區及業界傑出的研究人員合作，共同設計並實踐創新的照護方式。

本指南詳細說明了我們的服務內容，方便您隨時查閱。若您有任何問題、疑慮或建議，歡迎隨時告訴我們，我們會用心傾聽。

謝謝您選擇 Silverchain 成為您的照護夥伴。

戴爾 費雪 (Dale Fisher AM)  
Silverchain 執行長







# 關於我們

.....

我們對您的承諾  
致力推動和解計畫



# 關於我們

我們的願景是為所有澳洲居民打造一個更完善的居家照護體系。

Silverchain 是澳洲首屈一指的非營利居家健康與老年照護機構。我們每年為全澳各州及首都領地超過十四萬名客戶提供照護與服務，主要由臨床醫護團隊、專業照護人員以及各類醫療專家共同提供。

一百三十多年來，我們一直是居家照護的先驅，勇於創新，並審慎推動居家照護的進步。我們顛覆了照護的提供方式與體驗，因為我們相信，每個人都應該能自由選擇自己想在哪裡接受照護。

我們以創新方式重新定義居家照護，不僅照顧您的日常健康，也運用最新的科技與研究成果，提供最先進的居家服務。

值得驕傲的是，Silverchain 是澳洲少數同時通過國家健康照護與老年照護雙重認證的居家服務機構。我們會和您、您的家人、照顧者以及其他服務單位一起努力，確保您每一次都能享有最佳照護。

## 我們對您的承諾

在 Silverchain，我們尊重每一個職業，並擁抱多元文化。

我們不會因國籍、種族、文化、性別、性別認同、性傾向、宗教或精神信仰、家庭狀況、身心條件、婚姻或伴侶關係、年齡或政治觀點而有所歧視。我們致力於提供符合您需求、信念與價值觀的照護。

秉持著以人為本的理念，我們尊重您的自主權、保障您的權利，並支持您的選擇。我們承諾，以您的需求與意願為核心 – 我們稱此為「最佳照護」。

「最佳照護」是我們對品質與安全的保證；在每一次服務時，為每一個人提供最好的照護。

「最佳照護」具備以下特質：

- **安全：**讓您覺得放心、有保障，並且相信自己的需求會被尊重與照顧。





- **個人化：**我們會依您的喜好與文化背景提供照護。我們重視您的尊嚴，並尊重您的獨特性。
- **與人連結：**當參與您照護的人員與您想法一致，您會感到被支持，也會覺得自己並不孤單。
- **安心有效：**當治療既安全又有效時，您會對照護充滿信心。

## 致力推動和解計畫

在 Silverchain，我們的願景是為所有澳洲居民打造一個更完善的居家照護體系，其中也包括澳洲原住民與托雷斯海峽島民及其社區的特殊需求。

除了和解行動計畫（Reconciliation Action Plan）之外，我們還致力於：

- 在機構內提升文化理解與敏感度。
- 與原住民和托雷斯海峽島民群體學習並攜手合作。
- 提供符合文化需求與喜好的照護。
- 透過文化指引與反饋，不斷改善我們的服務。

Silverchain 也提供免費的「第一民族諮詢服務」（First Nations Advisory Service），幫助您獲得文化安全、個人化且有效的照護，同時保持與社區的連結。請確認您所在州是否提供此服務。







# 服務內容

---

老年照護

健康照護

照護方式

照顧者認可

服務時程安排

暫停您的服務

老年照護服務費用

如何申請更多服務

給予肯定、建議或投訴







# 多樣化的服務內容

無論是日常支援，幫助您維持獨立生活，還是較複雜的健康照護需求，您都能在家中—您最熟悉的地方—獲得最佳照護。

我們提供各種不同的服務，會依照您的需求和喜好安排，例如：

- 協助日常家務，或提供短期照護，幫助您恢復健康。
- 提供較為複雜或長期的照護，幫助您維持健康與幸福感。
- 如果您有晚期疾病、慢性疾病、重大傷害或創傷，我們也能提供醫院等級的照護。

我們的目標是提供支持並引導您，盡力協助您維持自主生活。我們會依照您的需求，提供或多或少的協助，以最適合您的方式進行。無論何時，只要您需要，我們都會陪伴您—即使是在生命的最後階段。

不同地區的服務可能會有差異，歡迎聯繫我們了解更多資訊。

## 健康與老年照護服務

### 基礎長期照護

居家支援：幫助您處理日常事務並維持獨立生活

- 家務協助
- 居家環境維護
- 餐飲協助
- 個人照護
- 社交與人際互動
- 喘息服務
- 交通協助
- 輔助器材與用品



### 臨床與進階醫療照護

在家享有健康照護，減少住院需求。

- 護理服務
- 輔助醫療
- 營養照護
- 照護管理
- 排泄照護
- 傷口照護
- 呼吸系統照護
- 照護協調
- 急性後期整合照護
- 出院後協助
- 居家醫院照護



重大或晚期疾病的專科照護

- 安寧照護
- 臨終照護



無論是生活上的協助，或是更專業的照顧，  
都由我們用心守護。



## 老年照護

凡符合澳洲政府補助資格者，皆可使用我們的服務，包括聯邦政府居家支援計畫（CHSP）、居家支援計畫（SAH），以及相關方案，例如：復健照護（Restorative Care）、臨終照護（End of Life Care）、輔具與居家改造方案（Assistive Technology and Home Modifications Scheme）。

在等待 My Aged Care 的評估結果或政府補助方案調整期間，您也可以選擇自費使用我們的服務。除了政府補助的照護外，您亦可額外自費，申請其他老年照護服務。請與我們的團隊聯繫，我們將依您的需求作安排。

## 日常生活支援

### 家務協助

協助維持居家整潔與舒適，包括拖地、掃地與吸塵，簡單拂塵與擦拭桌面，洗衣、摺衣、燙衣服，以及整理床鋪。

### 居家維護與修繕

協助維持居家與庭院的安全整潔，包括除草、簡單園藝及小型修繕。

### 餐飲協助

幫您規劃餐點、採買食材並準備餐食。

### 營養照護

營養師會根據您的需求提供專業建議，改善健康，也能為您開立您所需的營養補充品。

## 自主生活協助

### 個人 照護

幫助您照顧自己、維持個人衛生與儀容，包括刷牙、洗澡、刮鬍子、整理頭髮、更衣、協助如廁或排泄照護，以及提醒或協助您吃藥。

### 獨立生活輔具（輔助科技）

提供幫助日常生活的器材和用品，例如助行器、閱讀輔助工具、如廁裝置、特製餐具，或個人醫療警報器，讓您生活更安全。

### 居家改造

透過居家改造，像是安裝斜坡道、改良門鎖或加裝扶手，讓您在家更安全，並維持獨立生活。

### 社交生活與社區參與

幫助您和他人一起在社區裡從事您喜愛的活動。我們可以協助您結交新朋友、參加活動，或是出去一日遊。針對西澳的客戶，我們還設有專屬的社交中心，讓您和社區保持緊密聯繫。

### 交通協助

協助您前往看診、購物、探訪親友、到社交中心，或去您感興趣的地方。

### 喘息服務

在短時間內由我們代為照顧，好讓您的照顧者能夠獲得短暫休息。無論是在家陪伴您，或是帶您到社區走走，您的家人或照顧者都能藉此有時間休息和放鬆。



## 臨床支援

### 輔助醫療與專業治療

我們的照護團隊能幫助您恢復自主生活、改善健康，服務範圍包括營養與飲食指導、足科照護、物理治療、職能治療、語言治療，還有社工協助。

### 復健照護

若您近期曾住院、患病或受傷，短期內需要額外密集的輔助醫療或護理，我們可以為您提供照護，幫助您回到正常居家生活。這項服務可包含日常生活協助與自主生活支援。

### 護理服務

我們提供個別化的護理服務，以滿足各種健康方面的需求，包括藥物管理、傷口護理、糖尿病、氣喘或排泄照護。我們也會與您的醫師或其他醫療專業人員合作，確保您得到最佳的照護。

### 臨終照護

我們會與您的醫師或其他醫療專業人員合作，在您生命最後的階段提供全面性的照顧，包括疼痛與藥物管理、輔助醫療，以及個人照護。

### 照護管理

我們會為您安排一位專屬的照護夥伴作為您主要的聯絡人，他能幫您規劃、協調並定期檢視您的服務。這位照護夥伴會和您、您的家人以及醫療團隊一起合作，依據 My Aged Care 的評估結果，為您訂定合適的照護計畫。



## 健康照護服務

Silverchain 在居家健康照護上有豐富的經驗與專業能力，會依您居住的地區提供不同的服務。只要有全科醫師（GP）或醫療人員的轉介，您就能享有我們的健康照護服務。這些服務由政府資助，您不需要支付費用。

您也可以自費申請居家健康照護。我們的照護團隊會和您一起討論，確保您得到最適合的服務。

### 照護管理 / 協調

我們的照護團隊會評估您的健康需求、制定照護計畫，並在您需要時，幫您找到其他相關的社會資源。我們的免費照護管理 / 協調服務還包括幫您預約看診、安排接送、協助領藥，並用淺顯的方式向您解釋醫學用語和檢驗結果。

### 護理服務

我們的專業護理師會依照您的需求提供照護，協助您在疾病、受傷、手術或住院後順利恢復。我們可以針對各種慢性病提供護理服務，像是關節炎、呼吸道疾病、心臟或肺部疾病以及癌症，並協助處理排泄與傷口照護。同時，我們也會幫助您了解自己的健康狀況，好讓您改善健康、提升生活品質。

## 居家醫院等級照護

在醫師的監督下，我們能提供醫院等級的服務，像是出院後的協助、靜脈輸液、抗生素治療、血栓和造口護理，以及肺炎、蜂窩性組織炎、骨骼、血液、胸腔或泌尿道感染（UTI）的照護。

## 科技輔助照護

我們在照護過程中運用科技輔助，像是智慧眼鏡（內建攝影機，能即時傳送影像的穿戴式裝置），讓護理師與輔助醫療團隊能即時連線，給予專業建議。Silverchain 在全澳洲率先運用這項科技於老年與健康照護，無論您身處何地，都能享有優質的服務。

## 安寧照護

若您患有重大或晚期疾病，我們將為您提供細緻周全且符合文化需求的安寧照護。我們的照護團隊能協助您管理疼痛與症狀，調整藥物以減少副作用，並為您的家人和照顧者提供所需的支持。服務內容包括護理服務、個人照護、社交支援以及輔助醫療，以滿足您的身理、心理、社會與靈性需求。照護的時間長短取決於您的情況，可能數日到數月不等。



## 全國聯絡中心

我們的專業照護團隊能協助您找尋、協調並申請所需的健康與老年照護服務。請於上班時間致電全國聯絡中心以獲取更多資訊。

如有疑問，請撥打：**1300 650 803**  
如遇緊急情況請撥打**000**（三個零）。

## 原住民族支援

如果您是澳洲原住民或托雷斯海峽島民，我們可以為您安排由原住民族醫療人員提供的服務。詳情請見 [silverchain.org.au/first-nations-people](https://silverchain.org.au/first-nations-people)

「這些年來，Silverchain 透過各種方式幫助我們的家人，從居家協助、喘息服務，到護理與個人照護，都讓我們備感安心。我想特別感謝 Silverchain 團隊的努力，也深知在偏遠地區能獲得這樣的服務是多麼難能可貴。」**Kyle, Silverchain 服務對象的家人**





## 照護方式

### 我們從傾聽開始

作為我們的服務使用者，我們希望了解您的需求與優先考量。我們會先了解您的能力範圍，以及您重視的事，藉此擬定您的照護計畫。

無論您接受哪些服務，我們的責任是確保您獲得專業又周全的優質照護。

### 選擇與決策

您有權決定自己的照護方式。我們會盡力協助並尊重您的選擇，除非它會危及安全，或對他人造成不良影響。

若您因健康狀況而無法自行作出決定，您的照顧者、家人，或您指定的代表，可能有權代您作出決定。這個角色稱為「指定代理人」或「協助決策人」。

### 您的照護體驗

我們知道，接受照護時，最重要的是能感到安心、並對照護團隊有信任感。因此，您將有一位專屬的照護夥伴（Care Partner），協助協調與管理您的服務，並隨時讓您了解照護團隊的任何變動。

您的照護夥伴會定期關心您的狀況，您在需要時也可以隨時聯繫他們。

我們的照護協調服務包括：

- 為您量身訂製的個人照護計畫，符合您的需求與意願，並包含非上班時間的照護安排。
- 協助預約其他服務，並安排往返的交通。
- 向您解釋醫學用語與檢驗結果。
- 協助您領取處方藥。
- 協助妥善運用照護經費。
- 當您的照護需求改變，或遇到突發狀況時，重新檢視與調整您的照護計畫。
- 確保照護符合您的意願、文化及信仰或靈性追求。

您的照護團隊成員有時可能會有所更動，但請放心，所有成員都接受過專業訓練，能夠提供您所需的照護，並會將相關資訊完整傳達給其他團隊成員。

## 照顧者認可

照顧親人是我們一生中多半都會經歷的事，而有些人甚至不只一次成為照顧者。出於對家人的愛，我們常常毫不猶豫地承擔起這個角色。

在 Silverchain，我們重視照顧者，並尊重他們的付出。我們認為照顧者是照護的重要夥伴，若您希望，他們也能參與相關決策。



## 服務時程安排

在日常照護安排中，我們會靈活調整日程，盡力滿足所有客戶的需求，同時也善盡我們身為雇主的責任。

我們會提供一個時段（或服務時間區間），讓您知道服務將在何時進行，以方便您安排當天行程。若因不可預期的原因需要更改服務時間，我們也會事先通知您。請您在該時段內留在家中，以便我們能順利提供服務。

如您的行程有任何變動，請及時通知我們。這包括：

- 取消或改約服務時間。
- 如需前往醫院進行手術。
- 因個人原因暫停服務。
- 轉入住宿式照護機構。

若您當天不在家、想變更服務內容，或當日不需要服務，請至少提前48小時通知我們，以便協調安排。請撥打 **1300 650 803** 與我們聯絡。

如未能及時通知我們，您可能需要支付取消費用。



## 暫停您的服務

在多數情況下，若您的狀況有所變化，像是住院、度假或需要喘息服務，我們可以暫停您的服務一段時間。若您有計劃暫停服務，請事先與我們的團隊討論，以便我們調整您的照護日程。

如有任何變動，請盡早告訴我們。我們也可能會請您以書面方式提出申請。

## 服務費用

由於我們和地方基層醫療網絡、州政府及聯邦政府合作，您接受的服務可能由政府補助，無需額外付費。

### 老年照護費用支付

針對老年照護服務，如果您符合資格，澳洲政府將全額補助所有臨床服務，像是護理及相關健康專業服務，並對其他老年照護服務提供部分補助。若您使用 CHSP（聯邦居家支援計畫）服務，相關細節將列於您的 CHSP 分擔費率明細表或服務協議中。

根據澳洲政府的規定，您需要依照自己的支付能力，負擔「居家支援計畫」（Support at Home）下部分服務的費用，像是日常生活支援，以及協助您維持獨立生活的服務。這稱為分擔費率（Contribution Rate），由 Services Australia 評估與決定。

我們會向您說明您需要負擔的服務費用，並協助您了解可選擇的方案。在制定照護計畫時，您的照護夥伴會清楚說明哪些服務需自費，以及政府對每項服務的補助金額。

由於每個人的補助類型、財務狀況及服務內容不同，我們會再提供針對您個人情況的詳細說明。這包括：當您有任何疑問或顧慮時，該聯絡誰；以及在您無法負擔費用時，可以如何獲得額外協助。

請至我們的網站：[silverchain.org.au/fees-and-charges](https://silverchain.org.au/fees-and-charges) 查看最新的收費資訊。

## 如何申請更多服務

澳洲政府的「居家支援計畫」（Support at Home）讓您可以更有彈性地選擇所需服務，並掌握服務的使用頻率。

若您的需求有所改變，您可以再次接受評估，轉換至更高等級的照護，並使用更多政府補助的服務。其中包含額外的短期居家服務，例如復健照護、臨終照護，以及使用輔具與居家環境改善方案等。

若您正在使用 CHSP（聯邦居家支援計畫）的服務，我們的照護團隊也能協助您申請「居家支援計畫」（SAH）的資助評估，以確保您現有的服務不會中斷。您的照護協調員或經理可以為您安排評估，並告知您可能需要負擔的費用。



Silverchain 的獨特之處，是能依您所在的地區，協助您取得州政府資助的居家醫療服務。這些服務包括專科安寧照護、居家醫院與急性後期整合照護、失智症關懷服務等。

欲了解更多資訊，請致電 **1300 650 803**，或瀏覽我們的網站 [silverchain.org.au/in-home-health-care](https://silverchain.org.au/in-home-health-care)

請注意，服務的提供情況會因各州及澳洲首都領地（ACT）而有所不同。

### 自費照護

除了補助的服務之外，若您希望使用其他服務，或是您不符合其他補助資格，我們提供多元的健康與老年照護服務，供您自費使用。在全澳各州及首都領地（ACT），您都可以自費使用所需的健康與老年照護服務。

在這種情況下，我們會直接將自費服務的帳單寄送給您。

### 帳務與預算諮詢

若您已獲得「居家支援計畫」的補助，您的預算會依四個季度平均分配，用於支付您所需的服務。依照您的照護計畫與 My Aged Care 評估，您的季度預算會顯示可支用的服務金額。

此外，您每個月都會收到一份帳單明細，內容包括已使用服務的總費用、您需自費的部分，以及本季度剩餘的預算。

若您對預算、每月帳單或付款方式有任何疑問，歡迎致電我們的全國聯絡中心：**1300 650 803**。

帳單下方會列出我們接受的付款方式，您可以：

- 透過電話付款
- 透過我們的網站線上付款：[silverchain.org.au/my-account/pay-my-bill](https://silverchain.org.au/my-account/pay-my-bill)
- 親自至郵局付款
- 設定自動扣款

如需討論最適合您的付款方式，歡迎致電我們的全國聯絡中心：**1300 650 803**。

### 給予肯定、建議或投訴

我們希望您能持續提供意見反饋，因為這有助於我們提升服務品質。無論是給予肯定、建議或投訴，對我們而言都是持續進步的寶貴機會。我們也可能會透過電子郵件寄送問卷，邀請您分享對使用服務的意見。

若您對服務或所接受的照護感到不滿，請您先與照護夥伴溝通。若您不便這麼做，也可以致電我們的全國聯絡中心 **1300 650 803**，與資深團隊成員聯繫。

我們盡可能在一個工作天內回覆您的反饋，並在28天內妥善解決投訴。

這不會影響您目前所接受的照護與服務。您也可以透過以下方式提供意見或提出投訴：

- 填寫我們網站上的意見表單：[silverchain.org.au/contact-us/feedback](https://silverchain.org.au/contact-us/feedback)
- 寄送電子郵件至：[feedbackandcomplaints@silverchain.org.au](mailto:feedbackandcomplaints@silverchain.org.au)
- 寄信至：Silverchain, 6 Sundercombe Street, Osborne Park WA 6017

在提供意見反饋時，請告訴我們：

- 事情發生的內容
- 事件發生的時間（若您記得，請說明日期與時間）
- 涉及的人員
- 您期望的處理結果—例如具體行動，或將反饋轉達給相關團隊成員等
- 您的聯絡方式

若您需要幫助，我們設有消費者關懷聯絡員（Consumer Engagement Liaison Advocate）為您提供協助。



請在上班時間撥打 **1300 650 803** 與我們的全國聯絡中心聯繫，並要求與他們直接對談。

### 投訴協助

如果您希望有人協助您提出投訴，我們可以與您的配偶、伴侶、照顧者、子女，或您所指定的代理人一同處理。

我們理解您在照護管理上，可能需要可信任的家人與朋友的支持。無論他們是與您同住、住在附近、在其他州，甚至遠在海外，我們都鼓勵您與他們商量，將您的需求與疑慮傳達給我們。

在澳洲各州也都有倡議組織，彼此緊密合作，為接受老年照護的長者提供免費且保密的服務，內容涵蓋權益維護，以及提供相關資訊與教育。

您可以透過「長者權益維護網絡」（OPAN）聯繫這些組織。OPAN 由澳洲政府衛生、身心障礙與高齡事務部（Department of Health, Disability and Ageing）資助。

### 長者權益維護網絡（OPAN）

聯絡電話：**1800 700 600**（撥打此號碼後，系統會自動轉接至您所在州或領地的長者權益維護組織）[opan.org.au](https://opan.org.au)

### 吹哨者舉報

任何符合《老年照護法》（Aged Care Act）吹哨者保護的舉報，我們都樂於受理。若您想了解哪些情況屬於吹哨者舉報，以及舉報方式，請參閱我們網站上的 Silverchain 吹哨者政策（Whistleblower Policy）：[silverchain.org.au/whistleblower](https://silverchain.org.au/whistleblower)





## 投訴結果的申訴

如果您對投訴的處理方式或結果不滿意，請告訴我們，我們可以重新檢視投訴結果。您也可以聯繫以下機構，尋求外部的審查。

### 全國老年照護投訴服務

老年照護品質與安全委員會

聯絡電話: **1800 951 822**

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

### 各州健康或社區服務投訴管道

#### 西澳州

健康與身心障礙服務

投訴辦公室

聯絡電話: **1800 813 583**

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

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

#### 昆士蘭州

健康監察專員辦公室

聯絡電話: **133 646**

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

#### 南澳州

健康與社區服務投訴委員會

聯絡電話: **1800 232 007**

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

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

#### 塔斯馬尼亞

健康投訴專員

聯絡電話: **1800 001 170**

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

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

#### 維多利亞州

健康投訴專員

聯絡電話: **1300 582 113**

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

#### 澳洲首都領地

ACT 人權委員會

聯絡電話: **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)

#### 新南威爾斯州

健康照護投訴委員會

聯絡電話: **1800 043 159**

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

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









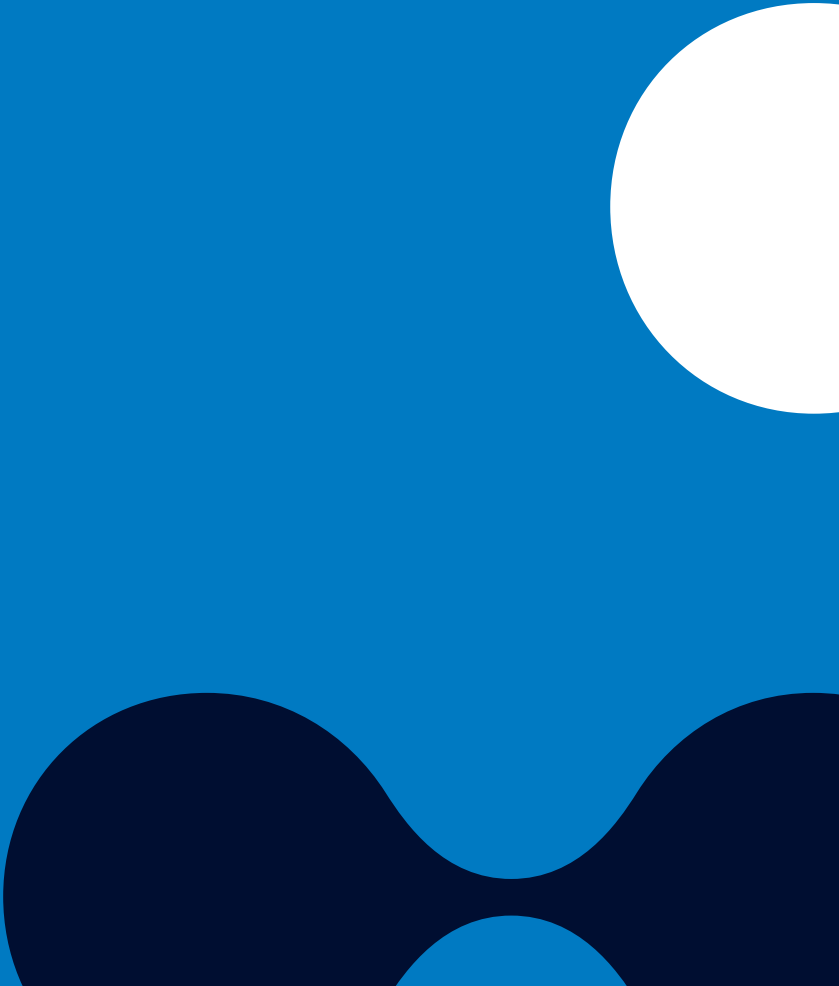




# 我們的責任

---

專業認證  
公開揭露  
隱私保護  
個人資訊分享  
有關隱私的疑問與投訴  
您的責任  
感染控制



# 我們的責任

我們承諾為您提供安全且尊重您需求的優質照護。

我們提供的服務受多項聯邦與州政府法規規範，其中包括《澳洲消費者法》（Australian Consumer Law）、《1988年隱私法》（Privacy Act 1988, Cth）、《2024年老年照護法》（Aged Care Act 2024, Cth）、《2025年老年照護及其他法規修正案》（Aged Care and Other Legislation Amendment 2025, Cth），以及其他相關隱私法規。

- **《澳洲醫療照護權利章程》（Australian Charter of Healthcare Rights）**  
本章程說明了您作為醫療服務使用者，或您所照顧的人，在接受醫療服務時應享有的權利。
- **《權利聲明》（Statement of Rights）**  
針對接受澳洲聯邦政府補助的老年照護服務，本聲明旨在保障其使用者的權利。
- **《老年照護行為守則》（Code of Conduct for Aged Care）**  
本守則規範了照護人員的行為標準，以確保您獲得安全、受尊重且高品質的照護。

## 專業認證

值得驕傲的是，Silverchain 是澳洲少數同時通過國家健康照護與老年照護雙重認證的居家照護服務機構。這表示我們提供的照護品質，需達到與醫院或安養機構同等的水準。

我們獲得以下認證：

- **《老年照護品質標準》**  
澳洲老年照護品質與安全委員會（Aged Care Quality and Safety Commission）規定，所有提供老年照護服務的機構都必須遵循這些標準。
- **《全國安全與品質醫療服務標準》（NSQHS Standards）**  
我們依據七項《全國安全與品質醫療服務標準》接受獨立評估。這些標準旨在向服務使用者說明，他們在接受醫療服務時可以期待的照護水準，並在全國範圍內保持一致。  
雖然 NSQHS 認證屬於自願性質，但我們仍申請認證，因為這體現了我們對高品質醫療照護的承諾。
- 如果您對相關法律、政策或標準有任何疑問，請隨時與我們聯繫。





## 公開揭露

我們致力於為您提供高品質的照護體驗。然而，我們也理解，有時候照護未必能如預期進行。「公開揭露」指的是，當您在接受醫療照護時遭遇到造成傷害的事件時，與您進行開放的溝通和討論。

我們會以透明、開放的方式，與您及您的家人或照顧者討論所發生的情況，並共同努力改善照護體驗。我們會向您說明事實經過，傾聽您的感受，解釋此事件可能對您或您的照護造成的影響，以及未來需要採取的預防措施，避免同樣情況再次發生。

我們理解，「公開揭露」的過程對您和我們的團隊成員來說可能都不容易。然而，保持坦誠與開放的態度是非常重要的，因為這能幫助我們完善相關制度，避免類似事件再次發生。若在公開揭露的討論後，您仍有疑慮，您也可以正式提出投訴。

有關如何提出投訴，請參閱本手冊「給予肯定、建議或投訴」章節。

## 隱私保護

我們非常重視您的隱私。我們遵循《1988年隱私法》（*Privacy Act 1988, Cth*），該法規範了我們如何蒐集、使用、揭露與保存您的個人資料。

Silverchain 可能需要蒐集您的個人資料，例如：

- 姓名、地址、電話號碼、電子郵件與出生日期
- 性別、國籍與宗教信仰
- 健保卡號（Medicare number）
- 健康資訊
- 財務與銀行相關資料

如果您希望授權特定人士（像是家人或照顧者）與我們討論您的照護事宜，我們也會向您蒐集他們的資料與聯絡方式。

Silverchain 會使用、揭露並保存您的個人資料，以便：

- 協助您獲得符合需求的照護與服務
- 申請並管理政府對我們服務的補助
- 維護我們與客戶、員工、服務提供者及分包商之間的合作關係
- 處理投訴與相關事件
- 管理帳務與收費

若您選擇不提供所需資訊，您可能無法獲得部分甚至全部的照護服務。

## 個人資料分享

有時候我們可能需要與其他人士或機構共享您的個人資料，例如：

- 其他照護服務提供者，包括醫師及其他醫療專業人員
- 緊急服務單位
- 醫療或老年照護評估機構
- 政府及其他監管機構
- 外包服務提供者，例如資料儲存業者（可能位於海外）

我們也會採取措施管理個人資料，目的是：

- 確保我們所持有、使用與揭露的個人資料正確、完整且隨時更新；
- 保護我們所持有的個人資料，避免遭到濫用、非法存取或遺失。

欲了解更多資訊及 Silverchain 《隱私政策》的完整內容，請參閱我們的網站：[silverchain.org.au/privacy](https://silverchain.org.au/privacy)

## 有關隱私的疑問與投訴

若您需要，您隨時可以向我們索取一份個人資料副本。若您希望查閱或更正您的個人資料，請寄送電子郵件至 [requestsinformation@silverchain.org.au](mailto:requestsinformation@silverchain.org.au)。

如需提出與隱私相關的投訴，您可以聯絡我們的隱私專員（Privacy Officer）。



您可以致電我們的全國聯絡中心：**1300 650 803**，並要求與隱私專員聯繫，或寄送電子郵件至：[privacy@silverchain.org.au](mailto:privacy@silverchain.org.au)

您也可以郵寄信件至：  
Silverchain 隱私專員  
6 Sundercombe Street  
Osborne Park WA 6017

「我們非常欣慰，父親在生命的最後幾小時，有一位貼心的護理人員陪伴照顧。她既專業又溫暖，也懂得如何與我們交談，讓全家人都感到安心。感謝你們，讓我們生命中最艱難的早晨，變得稍微容易承受一些。」

**Melissa, Silverchain 服務對象的女兒**





## 您的責任

作為我們服務的使用者，您也有一些責任。

其中包括：

### 尊重他人

所有參與您照護的人員（包括您的家人、照顧者或訪客）都應尊重並體諒我們的照護團隊。我們絕不容許任何形式的暴力、騷擾或辱罵行為，無論是針對我們的團隊成員或他人。

### 提供安全的工作環境

我們希望您能為我們的照護團隊及其他人維持一個安全的環境。在接受服務時，請確保寵物不會靠近團隊成員，並避免吸菸。

### 告訴我們相關資訊

您與我們分享的資訊，有助於我們提供安全且優質的照護，並制定符合您需求的照護計畫。

我們需要知道：

- 您的個人資料，或您在照護或服務中遇到的問題。
- 您的健康狀況或需求的變化。
- 您的文化需求
- 您是否使用監視器或類似設備錄影。

### 積極參與您的照護

為了讓服務達到最佳效果，您需積極參與自身的照護及各項規劃。

這包括：

- 遵循治療或照護指示。
- 在照護人員預定拜訪時留在家中，若您無法在場，請提前告知我們。
- 在我們的團隊前來服務時，請將您的 Silverchain 照護紀錄放在容易找到的地方，並在服務結束後將資料夾歸還給我們。

### 準時繳費

請按時繳納您的服務費用。若您正面臨財務困難，請致電我們的全國聯絡中心 **1300 650 803**，我們將盡力為您處理。

## 感染控制

### 留意感染徵兆並及時告知我們

請特別注意自己是否出現感染徵兆，並盡快告知您的照護團隊。若感染未能及早發現，可能導致敗血症，需要住院治療，甚至可能危及生命。

常見的感染徵兆包括：

- 高燒或體溫偏低
- 劇烈疼痛或不適
- 呼吸急促或呼吸困難
- 意識混亂或精神狀態改變
- 血壓偏低或頭暈
- 排尿量減少
- 皮膚出現異常變化



如果您有傷口或使用侵入性醫療器材（如中心靜脈導管、導尿管或餵食管），請與您的照護團隊討論如何正確照護這些部位。若您發現傷口或裝置處出現紅腫、疼痛加劇、發熱或有分泌物，請立即告知您的照護團隊。

同時，若您本人或同住者感到不適、出現疾病症狀，或近期曾接觸過傳染性疾病（如流感、新冠肺炎、腸胃炎或麻疹），也請即時告知我們。如遇緊急情況請撥打**000**（三個零）。

根據您的狀況與需求，部分非急需的服務可等您康復後再進行。只要事先告知，我們即可協助調整。

### 協助防止感染與傳染病的傳播

下列方法可以幫助您、您的家人和他人預防感染及傳染病的傳播：

- 請身體不適的人避免來訪。
- 若您身體不適或病情未改善，請就醫並告知您的照護團隊。
- 使用過的面紙及垃圾請丟入垃圾桶，使用過的針具請放入專用的銳器回收盒。
- 勤以肥皂與清水洗手。
- 打噴嚏或咳嗽時，請以手肘遮掩口鼻。
- 若您希望我們的照護團隊在您家中配戴口罩，請告訴我們；若照護團隊成員覺得配戴口罩較為安全，他們也可以自行配戴。

- 若您希望在照護團隊開始照護前，能親眼確認他們完成手部清潔，請告知我們。

請與您的全科醫師（GP）討論，哪些預防性疫苗適合您接種。

有時候，您的照護團隊可能需要配戴個人防護裝備（PPE），例如口罩、手套、護目鏡／面罩或隔離衣，以降低感染風險，同時保護他人。若您不確定照護人員為何需要穿戴這些裝備，您可以隨時詢問，我們會為您說明。









# 未來照護計畫

---

救護車保險

預立照護計畫

預立醫療指示

緊急照護計畫

在家中安然離世



# 未來照護計畫

確保您接受的照護符合個人意願。

## 救護車保險

您永遠無法預料何時會需要救護車。

在澳洲大多數州，救護車服務都需要收費，除非您符合補助資格。

因此，即使不是您本人呼叫救護車，若您需要救護車服務，帳單仍會寄給您。若您有私人健康保險，這筆費用可能由保險給付，建議您向保險公司確認。

若您不想自行負擔全額的救護車費用，您可以選擇投保救護車專用保險，或加入救護車服務會員。如需更多資訊，請聯絡您當地的救護車服務單位。

## 預立照護計畫

當您因疾病或受到嚴重傷害而無法自行決定醫療照護時，預立照護計畫（Advance Care Planning）能讓您事先規劃當前與未來的醫療處置，以及您希望接受照護的地點。

擬定預立照護計畫時，您需要和親人及醫療人員討論、溝通。透過這樣的過程，您能讓他人了解您的醫療需求與個人意願，以確保所接受的照護符合您的期望。

作為您的照護提供者，請務必告知我們您的預立照護計畫，以便我們確保您的意願受到尊重並得以實現。舉例來說，若您正在接受安寧照護，並希望能在醫院走完人生最後一程，而不是在家中，我們可以協助安排。

我們的照護團隊能協助您與家人一起擬定預立照護計畫。



[illegible]



## 預立醫療指示

在為未來做準備時，您可以考慮擬定《預立醫療指示》（Advance Health Directive）。這是一份由您親自完成的法律文件，詳細說明您希望或不希望接受的醫療與照護。

《預立醫療指示》僅在您無法自行決定後續治療時才會生效。請注意，各州對《預立醫療指示》都有不同的法律規範，且名稱也可能有所不同，例如「生前醫療意願書」（Living Will）或「預立醫療照護計畫」（Advance Care Plan）。

若您需要預立照護計畫或醫療指示方面的協助與建議，您可以諮詢全科醫師，或聯絡「澳洲預立照護計畫」（Advance Care Planning Australia）。

聯絡電話：**1300 208 582**

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

我們的照護團隊能協助您與家人一起擬定預立照護計畫，或在您需要時，幫您找到合適的資源。

## 緊急照護計畫

多數情況下，我們會在照護過程中與客戶共同擬定一份緊急照護計畫（Emergency Care Plan），這是照護流程中不可或缺的一環。這份計畫將成為您整體照護計畫的一部分，並在可行的情況下，由您、家人、照護者、全科醫師及其他相關醫療人員共同擬定。

緊急照護計畫中，可能會列出您在下列情況的應對方式：

- 當我們無法在安全情況下為您提供服務時，該如何應對？
- 當服務因州或領地的公共衛生命令，或其他法律規範而無法提供時，該如何應對？

## 在家中安然離世

我們有一些客戶正面臨生命的最後階段。

若您希望在家中安然離世，我們的專業團隊會陪伴並支持您，在熟悉的環境中走完人生最後一程。透過《預立醫療指示》事先表明您的意願，能讓您與家人在最後這一段時光裡更安心。

無論我們提供的是臨床照護還是日常照顧，我們的團隊都能敏銳地察覺您的健康變化，並以同理心妥善安排照護，陪伴您度過人生最後的時光。

我們明白，這段時期對您和家人而言格外沉重，親人會感受到哀傷與不捨。在部分地區，我們提供喪親協助與支持，幫助家人和照護者度過這段艱難的時刻。您可以向照護團隊詢問當地可提供的相關服務。

在您生命的最後時光，我們秉持以人為本的理念，持續給予關懷，並尊重您的意願，陪伴您在熟悉的家中走完人生最後一程。













# 讓他人的生命更 美好

---

為消費者發聲

加入志工行列

捐款支持「Silverchain 基金會」



# 讓他人的生命更美好

在 Silverchain，我們同時提供志工服務與有薪的工作機會，邀請您共同參與。您的加入能幫助我們提升照護品質，也能為他人的生命帶來正向改變。

## 為消費者發聲

我們與消費者代表緊密合作。這些消費者代表來自各行各業：有接受我們照護的人、他們的照顧者，以及社區中希望支持我們工作的民眾。我們的消費者代表會填寫問卷，或參與焦點團體與委員會，例如「全國消費者諮詢小組」（National Consumer Advisory Body）。

我們的「全國消費者諮詢小組」成員來自澳洲各地，背景多元。他們的角色極為重要，不僅協助 Silverchain 持續精進照護與服務，也透過多元的觀點，提供我們全面的反饋，幫助我們完善服務內容，實現「最佳照護」的目標。

我們也可能會邀請小組成員針對客戶資訊提供反饋，以確保溝通內容清楚易懂。

## 參與方式

欲了解如何參與我們的「全國消費者諮詢小組」，請聯絡消費者參與團隊，電話 **1300 650 803**，或寄電子郵件至 [ce@silverchain.org.au](mailto:ce@silverchain.org.au)

## 加入我們西澳的志工團隊

身為非營利組織，我們相信任何幫助，不論多寡，都能帶來正向的改變。我們的志工團隊是照護服務的堅強後盾。

志工的工作可能包括探訪客戶並協助準備餐食、開車載送客戶參加他們喜愛的活動，或在幕後支持客戶與照顧者。他們熱心、開朗又充滿活力，來自不同年齡層與各行各業。

許多志工分享，參與服務讓他們覺得很有成就感，也實際體會到自己能為他人帶來幫助。

如果您住在西澳，並希望進一步了解志工服務，請造訪我們的網站：[silverchain.org.au/careers/volunteer](https://silverchain.org.au/careers/volunteer) 或致電全國客服中心 **1300 650 803** 登記參與。









## 與「Silverchain 基金會」共創美好未來

感謝 Silverchain 捐款人的慷慨支持，我們的研究與照護團隊在過去一個多世紀持續提升照護水準，開創新篇章。

支持「Silverchain 基金會」，代表您能幫助更多人獲得頂級的照護、先進的醫療科技，以及值得信賴的支援與服務。有了您的參與，我們可以打造更優質的照護體系，提升人們的生活品質，讓每個人都能獲得更完善的醫療與老年照護服務。

攜手合作，我們可以：

- 創新並試行新的照護模式與技術，以提升您的健康與福祉。
- 透過獎學金與培訓，培養 Silverchain 臨床與照護團隊的專業能力，提供更周全的照護。
- 提供社會與經濟協助，幫助面臨緊急財務困難的客戶，守護他們的生活。

我們誠摯邀請您一同幫助更多澳洲居民，讓他們能夠在家安心生活，同時擁有尊嚴與選擇的權利。

凡捐款 2 澳元以上均可抵稅。歡迎您透過以下方式捐款：

- 造訪我們的網站 [silverchain.org.au/donate](https://silverchain.org.au/donate)
- 掃描 QR Code
- 撥打 **1300 650 803**，進行電話捐款。
- 若您希望透過遺囑安排捐贈，請致電洽詢「Silverchain 基金會」團隊。



您也可以造訪 [silverchain.org.au/foundation](https://silverchain.org.au/foundation)，進一步了解捐款如何幫助 Silverchain 提升照護服務。

「感謝 Silverchain 團隊的親切與專業，並提供如此優質的服務。你們的轉介專員提供的服務堪稱滿分：她非常熱心、親切又有耐心，還貼心地向我詳細解釋整個流程。」

**Elizabeth, Silverchain 客戶**





## 筆記







## 特殊協助



如需口筆譯服務，請致電 131 450  
聯絡翻譯與口譯服務（Translating  
and Interpreting Service）。

全國轉接服務（NRS）可協助聽障人士或聽力  
受損者使用通訊服務。

請造訪 [accesshub.gov.au/about-the-nrs](https://accesshub.gov.au/about-the-nrs)

## 與我們聯絡

### Silverchain

客服：1300 650 803

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

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



Silverchain 的出版品皆使用回收再生、碳中和、無氯  
漂白，來源符合永續管理的紙張。