

Ο οδηγός σας για τη φροντίδα μας

Πληροφορίες σχετικά με τις υπηρεσίες μας



Ερωτήσεις

1300 650 803

info@silverchain.org.au

Για επείγουσα ιατρική
βοήθεια, καλέστε το 000
(τριπλό μηδέν)

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.

Αναγνώριση της Χώρας (Acknowledgement of Country)

Η Silverchain αναγνωρίζει με σεβασμό τους Παραδοσιακούς Φύλακες των εδαφών στα οποία εργαζόμαστε και ζούμε. Αναγνωρίζουμε τους Πρεσβύτερους, τόσο του παρελθόντος όσο και του παρόντος, των οποίων η συνεχής προσπάθεια να προστατεύουν και να προάγουν τους πολιτισμούς των Αβορίγινων και των Νησιωτών του Πορθμού Τόρρες θα αφήσει μια διαρκή κληρονομιά για τους μελλοντικούς ηγέτες και θα συμβάλει στη συμφιλίωση στην Αυστραλία.

Περιεχόμενα

Καλώς ήρθατε στη νέα γενιά φροντίδας	3
Σχετικά με εμάς	5
Η δέσμευσή μας για τη φροντίδα σας	
Η δέσμευσή μας για τη συμφιλίωση	
Οι υπηρεσίες μας	9
Οι υπηρεσίες μας φροντίδας ηλικιωμένων	
Οι υπηρεσίες μας υγειονομικής περίθαλψης	
Πώς παρέχουμε τη φροντίδα σας	
Αναγνώριση φροντιστών	
Προγραμματισμός των υπηρεσιών σας	
Αναστολή των υπηρεσιών σας	
Συμμετοχή στο κόστος των υπηρεσιών σας	
Πώς να λάβετε περισσότερες υπηρεσίες	
Έπαινοι, παράπονα και προτάσεις	
Οι ευθύνες μας	25
Οι διαπιστεύσεις μας	
Ανοιχτή γνωστοποίηση	
Προστασία της ιδιωτικότητάς σας	
Κοινοποίηση των προσωπικών σας πληροφοριών	
Ερωτήσεις και παράπονα σχετικά με την ιδιωτικότητα	
Οι δικές σας ευθύνες	
Έλεγχος λοιμώξεων	
Προγραμματισμός της μελλοντικής σας φροντίδας	33
Ασφάλιση ασθενοφόρου	
Προγραμματισμός προχωρημένης φροντίδας	
Οδηγία Προχωρημένης Υγειονομικής Φροντίδας	
Σχέδιο Επείγουσας Φροντίδας	
Θάνατος στο σπίτι	
Κάντε τη διαφορά για τους άλλους	39
Γίνετε η φωνή των καταναλωτών	
Συμμετέχετε στους υπέροχους εθελοντές μας	
Κάντε δωρεά στο Ίδρυμα Silverchain	



Καλώς ήρθατε στη νέα γενία φροντίδας



Για περισσότερα από 130 χρόνια, η Silverchain παρέχει ποιοτική φροντίδα στους πελάτες της στα σπίτια τους και στην κοινότητα, φροντίζοντας πολλές γενιές Αυστραλών.

Με τρεις λέξεις — Υγεία. Άνθρωπος. Σπίτι. Στόχος μας είναι να εκφράσουμε τι κάνουμε, τι επιδιώκουμε να πετύχουμε και τι μας ξεχωρίζει στη Silverchain.

Πιστεύουμε ότι κάθε άνθρωπος αξίζει το δικαίωμα να επιλέγει πού θα λαμβάνει τη φροντίδα του και ότι η κατ' οίκον φροντίδα σας βοηθά να παραμένετε συνδεδεμένοι με την κοινότητά σας. Υποστηρίζουμε τις επιλογές σας και ενισχύουμε την ανεξαρτησία σας, προσφέροντάς σας φροντίδα που μπορείτε να εμπιστευθείτε.

Η δέσμευσή μας είναι να παρέχουμε την Καλύτερη Φροντίδα σε κάθε πελάτη, κάθε φορά. Οι πελάτες μας, μάς λένε ότι η δυνατότητα να επιλέγουν πού και πώς θα λαμβάνουν τη φροντίδα τους είναι αυτό που κάνει τη διαφορά. Η βελτίωση της ποιότητας της ζωής σας είναι καθοριστική για την ενίσχυση της υγείας και της ευεξίας σας, και θα συνεργαστούμε μαζί σας για να ικανοποιήσουμε τις ανάγκες και τις προτιμήσεις σας.

Συνεργαζόμαστε επίσης με τους πελάτες μας, τις κοινότητές μας και κορυφαίους ερευνητές του κλάδου για να διαμορφώσουμε μαζί και να προσφέρουμε καινοτόμες επιλογές φροντίδας για εσάς.

Αυτός ο οδηγός παρέχει εύκολη πρόσβαση σε πληροφορίες σχετικά με τις υπηρεσίες μας. Αν έχετε οποιεσδήποτε ερωτήσεις, ανησυχίες ή σχόλια, θα χαρούμε πολύ να τα ακούσουμε οποιαδήποτε στιγμή.

Σας ευχαριστούμε που επιλέξατε τη Silverchain ως πάροχο φροντίδας σας.

Dale Fisher AM
Διευθύνων Σύμβουλος



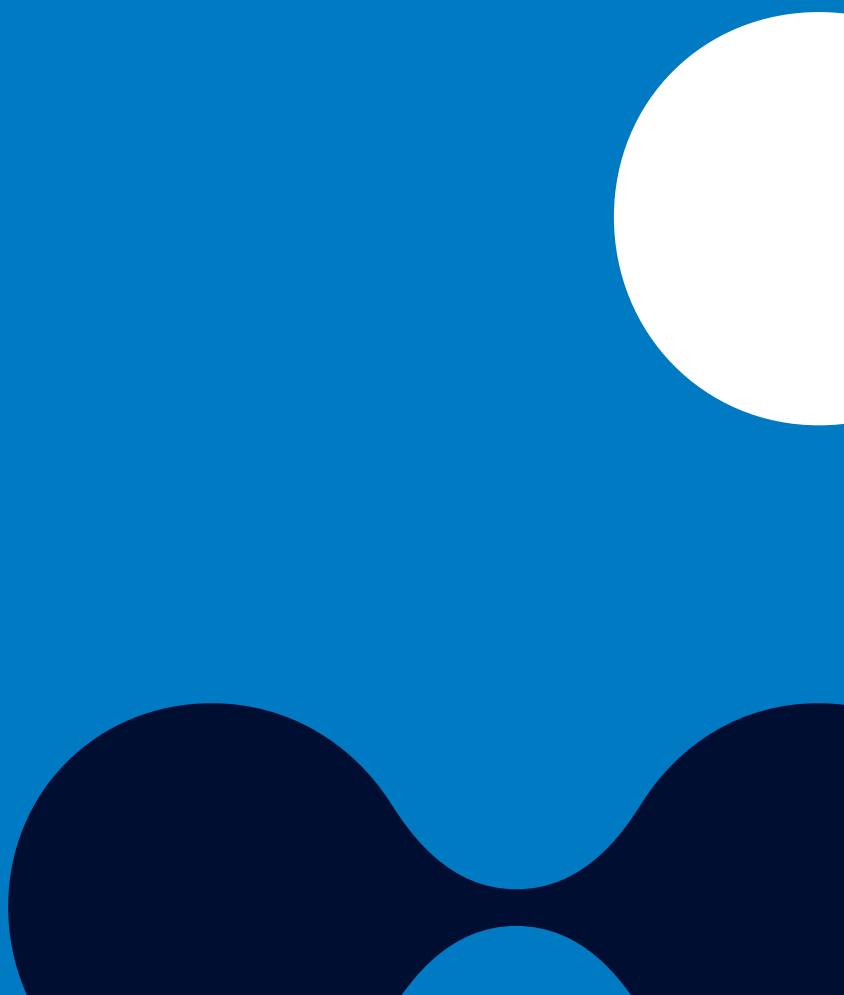


Σχετικά με εμάς

.....

Η δέσμευσή μας για τη φροντίδα σας

Η δέσμευσή μας για τη συμφιλίωση



Σχετικά με εμάς

Η φιλοδοξία μας είναι να δημιουργήσουμε ένα καλύτερο σύστημα φροντίδας στο σπίτι για όλους τους Αυστραλούς.

Η Silverchain είναι ένας από τους κορυφαίους μη κερδοσκοπικούς παρόχους υπηρεσιών υγείας και φροντίδας ηλικιωμένων στο σπίτι στην Αυστραλία. Παρέχουμε φροντίδα και υπηρεσίες σε 140.000 πελάτες κάθε χρόνο, σε όλες τις πολιτείες της Αυστραλίας και στην ACT. Η φροντίδα αυτή παρέχεται από κλινικές ομάδες, επαγγελματίες φροντίδας και εξειδικευμένους επαγγελματίες παραϊατρικών υπηρεσιών.

Για πάνω από 130 χρόνια είμαστε πρωτοπόροι στην φροντίδα στο σπίτι, υιοθετώντας την καινοτομία και προωθώντας στοχευμένες εξελίξεις στην υγειονομική περίθαλψη στο σπίτι. Επαναπροσδιορίζουμε τον τρόπο με τον οποίο παρέχεται η φροντίδα και μεταμορφώνουμε τον τρόπο με τον οποίο λαμβάνεται, γιατί πιστεύουμε ότι κάθε άνθρωπος αξίζει το δικαίωμα να επιλέγει πού θα λαμβάνει τη φροντίδα του.

Η καινοτόμος προσέγγισή μας θέτει τα πρότυπα της φροντίδας στο σπίτι, φροντίζει για την καθημερινή ευημερία των πελατών μας και υποστηρίζεται από την πιο πρόσφατη τεχνολογία και έρευνα, μεταφρασμένες σε υπηρεσίες φροντίδας στο σπίτι τελευταίας τεχνολογίας.

Είμαστε περήφανοι που είμαστε ένας από τους λίγους παρόχους φροντίδας στο σπίτι στην Αυστραλία που είναι διαπιστευμένοι τόσο με τα εθνικά πρότυπα υγειονομικής περίθαλψης όσο και με τα πρότυπα φροντίδας ηλικιωμένων. Συνεργαζόμαστε με εσάς, την οικογένειά σας, τους φροντιστές και άλλους παρόχους υπηρεσιών για να διασφαλίσουμε ότι θα λαμβάνετε την Καλύτερη Φροντίδα, κάθε φορά.

Η δέσμευσή μας για τη φροντίδα σας

Στη Silverchain, αγκαλιάζουμε ανθρώπους από παντού και γιορτάζουμε τη διαφορετικότητα σε όλες τις τις μορφές.

Δεν κάνουμε διακρίσεις με βάση την εθνική ή εθνική καταγωγή, τον πολιτισμό, το φύλο, την ταυτότητα φύλου, τον σεξουαλικό προσανατολισμό, τις θρησκευτικές ή πνευματικές πεποιθήσεις, το κοινωνικό υπόβαθρο, την αναπηρία, την οικογενειακή κατάσταση, την κατάσταση γάμου ή σχέσης, την ηλικία ή τις πολιτικές απόψεις. Υποστηρίζουμε κάθε άτομο να λαμβάνει φροντίδα που είναι σύμφωνη με τις πεποιθήσεις, τις αξίες και τις προτιμήσεις του.

Η φιλοσοφία μας, που βασίζεται στα ανθρώπινα δικαιώματα, προστατεύει την αυτονομία σας, υποστηρίζει τα δικαιώματά σας και ενισχύει την ικανότητά σας να επιλέγετε. Η δέσμευσή μας για τη φροντίδα σας σημαίνει ότι οι ανάγκες και οι προτιμήσεις σας βρίσκονται στο επίκεντρο όλων όσων κάνουμε. Αυτό το αποκαλούμε Καλύτερη Φροντίδα.

Η Καλύτερη Φροντίδα είναι η υπόσχεσή μας για ποιότητα και ασφάλεια προς εσάς – η καλύτερη φροντίδα για κάθε άνθρωπο, κάθε φορά.

Η δέσμευσή μας για την Καλύτερη Φροντίδα σημαίνει να σας παρέχουμε φροντίδα που είναι:

- **Ασφαλής: Νιώθετε ασφαλείς και σίγουροι με τη φροντίδα μας και γνωρίζετε ότι οι ανάγκες σας ικανοποιούνται και γίνονται σεβαστές.**



- **Προσωπική:** Η φροντίδα σας προσαρμόζεται στις προτιμήσεις σας και στο πολιτισμικό σας υπόβαθρο. Εκτιμούμε την αξιοπρέπεια σας και σεβόμαστε την ατομικότητά σας.
- **Συνδεδεμένη:** Νιώθετε συνδεδεμένοι και υποστηριγμένοι όταν όλοι όσοι σας φροντίζουν είναι ευθυγραμμισμένοι με εσάς.
- **Αποτελεσματική:** Έχετε εμπιστοσύνη όταν η θεραπεία σας είναι ασφαλής και αποτελεσματική.

Η δέσμευσή μας για τη συμφιλίωση

Στη Silverchain, φιλοδοξούμε να δημιουργήσουμε ένα καλύτερο σύστημα κατ' οίκον φροντίδας για όλους τους Αυστραλούς, συμπεριλαμβανομένων των μοναδικών αναγκών των Αβορίγινων και των κατοίκων των Νήσων του Πορθμού

Τόρρες και των κοινοτήτων τους.

Πέρα από το Σχέδιο Δράσης Συμφιλίωσης, εργαζόμαστε προς την κατεύθυνση:

- Της ανάπτυξης πολιτισμικής επάρκειας σε ολόκληρο τον οργανισμό μας.
- Της μάθησης από και της συνεργασίας με Αβορίγινες και κατοίκους των Νήσων του Πορθμού Τόρρες και τις κοινότητές τους.
- Της παροχής φροντίδας σύμφωνα με τις πολιτισμικές ανάγκες και προτιμήσεις.
- Της συνεχούς βελτίωσης των υπηρεσιών μας μέσω πολιτισμικής καθοδήγησης και σχολίων.

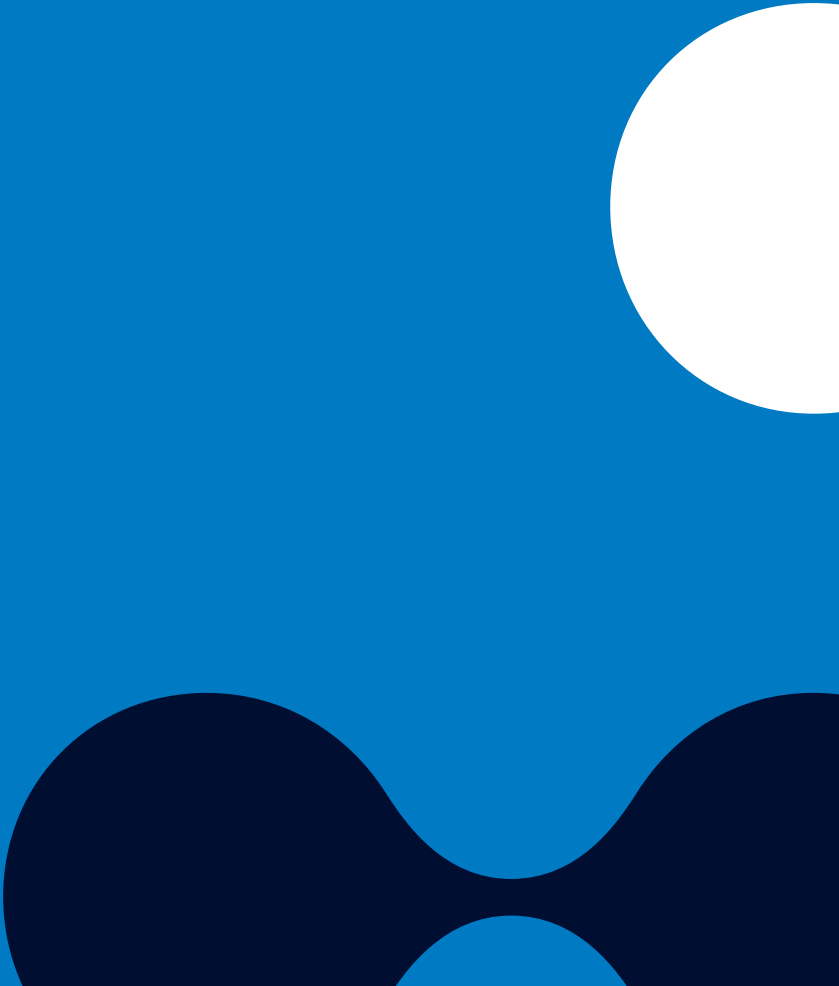
Η Silverchain προσφέρει δωρεάν Υπηρεσία Συμβουλευτικής για Πρώτους Εθνικούς Πληθυσμούς, για να διασφαλίσει ότι λαμβάνετε φροντίδα που είναι πολιτισμικά ασφαλής, εξατομικευμένη και αποτελεσματική, ενώ διατηρείτε τους δεσμούς με την κοινότητά σας. Παρακαλούμε ελέγξτε τη διαθεσιμότητα στην πολιτεία σας.





Οι υπηρεσίες μας

Οι υπηρεσίες μας φροντίδας ηλικιωμένων
Οι υπηρεσίες μας υγειονομικής περίθαλψης
Πώς παρέχουμε τη φροντίδα σας
Αναγνώριση φροντιστών
Προγραμματισμός των υπηρεσιών σας
Αναστολή των υπηρεσιών σας
Συμβολή στο κόστος της φροντίδας σας
ηλικιωμένων
Πώς να λάβετε περισσότερες υπηρεσίες
Έπαινοι, παράπονα και προτάσεις





Η μεγάλη γκάμα των υπηρεσιών μας

Είτε χρειάζεστε λίγη υποστήριξη για να ζείτε ανεξάρτητα, είτε βοήθεια με σύνθετες ανάγκες υγειονομικής φροντίδας, μπορείτε να λάβετε την Καλύτερη Φροντίδα εκεί όπου τη χρειάζεστε – στο σπίτι σας.

Προσφέρουμε μια ποικιλία διαφορετικών υπηρεσιών, ανάλογα με τις ανάγκες και τις προτιμήσεις σας. Αυτό περιλαμβάνει:

- Λίγη βοήθεια στο σπίτι ή βραχυπρόθεσμη φροντίδα για να ανακτήσετε τις δυνάμεις σας.
- Σύνθετη και μακροχρόνια φροντίδα για να διατηρήσετε την υγεία και την ευημερία σας.
- Νοσοκομειακού επιπέδου φροντίδα, εάν έχετε μια ασθένεια που περιορίζει τη ζωή, χρόνιες παθήσεις ή σοβαρό τραυματισμό ή πληγή.

Στόχος μας είναι να σας υποστηρίξουμε και να σας καθοδηγήσουμε ώστε να παραμένετε όσο το δυνατόν πιο ανεξάρτητοι. Για να σας βοηθήσουμε, σας παρέχουμε τόση ή όση βοήθεια χρειάζεστε με τον τρόπο που σας ταιριάζει καλύτερα. Είμαστε δίπλα σας για όσο μας χρειάζεστε – ακόμη και στο τελικό στάδιο της ζωής σας.

Η διαθεσιμότητα των υπηρεσιών μας ενδέχεται να διαφέρει ανάλογα με την τοποθεσία, επομένως επικοινωνήστε μαζί μας για περισσότερες πληροφορίες.

Οι υπηρεσίες μας υγειονομικής φροντίδας και φροντίδας ηλικιωμένων

Βασική και συνεχή φροντίδα

Υποστήριξη στο σπίτι για να σας βοηθήσει με την καθημερινή ζωή και την ανεξαρτησία σας.

- Οικιακή Βοήθεια
- Συντήρηση σπιτιού
- Γεύματα
- Προσωπική φροντίδα
- Κοινωνική υποστήριξη
- Υποστήριξη Ανακούφισης
- Μεταφορές
- Συσκευές και προϊόντα



Κλινική και πολύπλοκη υγειονομική φροντίδα

Υγειονομική φροντίδα για να παραμένετε στο σπίτι και εκτός νοσοκομείου.

- Νοσηλευτική Φροντίδα
- Παραϊατρικές Υπηρεσίες
- Διατροφή
- Διαχείριση Φροντίδας
- Φροντίδα ακράτειας
- Φροντίδα τραυμάτων
- Υπηρεσίες Αναπνευστικής Φροντίδας
- Συντονισμός φροντίδας
- Φροντίδα Μετά την Οξεία Νοσηλεία
- Υποστήριξη Μετά την Έξοδο από το Νοσοκομείο
- Υπηρεσίες Νοσοκομειακής Φροντίδας στο Σπίτι



Εξειδικευμένη φροντίδα για ασθένειες που περιορίζουν το προσδόκιμο ζωής.

- Εξειδικευμένη Παρηγορητική Φροντίδα
- Φροντίδα Τελικού Σταδίου Ζωής



Από λίγη βοήθεια καθώς γηράσκετε έως πολύπλοκη φροντίδα σε οποιοδήποτε στάδιο, είμαστε εδώ για εσάς.



Οι υπηρεσίες μας φροντίδας ηλικιωμένων

Οι υπηρεσίες μας είναι διαθέσιμες σε οποιονδήποτε είναι επιλέξιμος για χρηματοδότηση από την Αυστραλιανή Κυβέρνηση μέσω του Commonwealth Home Support Programme [Προγράμματος Κοινωνικής Υποστήριξης στο Σπίτι] (CHSP), του Support at Home Program [Προγράμματος Υποστήριξης στο Σπίτι] (SAH), συμπεριλαμβανομένων διαδρομών όπως η Αποκαταστατική Φροντίδα (Restorative Care), η Φροντίδα Τελευταίου Σταδίου Ζωής (End of Life Care) και το Σχέδιο Βοηθητικής Τεχνολογίας και Τροποποιήσεων Κατοικίας (Assistive Technology and Home Modifications Scheme).

Μπορείτε επίσης να επιλέξετε να χρηματοδοτήσετε μόνοι σας τις υπηρεσίες μας, όσο περιμένετε να αξιολογηθείτε από τη My Aged Care, ή για αλλαγές στο πακέτο χρηματοδότησής σας. Μπορείτε επίσης να χρηματοδοτήσετε οι ίδιοι επιπλέον υπηρεσίες φροντίδας ηλικιωμένων, πέραν της χρηματοδοτούμενης φροντίδας από την κυβέρνηση. Μιλήστε με την ομάδα μας και μπορούμε να σας βοηθήσουμε να κανονίσετε ό,τι χρειάζεστε.

Υποστηρίξεις για την καθημερινή ζωή

Οικιακή Βοήθεια

Βοήθεια για να διατηρείτε το σπίτι σας καθαρό και άνετο. Περιλαμβάνει σφουγγάρισμα, σκούπισμα και χρήση ηλεκτρικής σκούπας στα πατώματα, ελαφρό ξεσκόνισμα και σκούπισμα επιφανειών, πλύσιμο, δίπλωμα και σιδέρωμα ρούχων και στρώσιμο κρεβατιού.

Συντήρηση και Επισκευές Κατοικίας

Βοήθεια για τη συντήρηση του σπιτιού και του κήπου σας, ώστε να παραμένουν ασφαλή και τακτοποιημένα, συμπεριλαμβανομένου του κουρέματος του γρασιδιού, της ελαφράς κηπουρικής και μικροεπισκευών.

Γεύματα

Βοήθεια με τον προγραμματισμό γευμάτων, τα ψώνια και την προετοιμασία φαγητού.

Διατροφή

Εξειδικευμένη υποστήριξη από διαιτολόγους για τις διατροφικές σας ανάγκες, ώστε να βελτιώσετε την υγεία σας,

συμπεριλαμβανομένων συνταγών για διατροφικά συμπληρώματα που μπορεί να χρειάζεστε.

Υποστηρίξεις για ανεξαρτησία

Προσωπική Φροντίδα

Υποστήριξη για να φροντίζετε τον εαυτό σας, την προσωπική σας υγιεινή και την περιποίησή σας. Αυτό περιλαμβάνει το βούρτσισμα των δοντιών, το ντους, το ξύρισμα, την περιποίηση μαλλιών, το ντύσιμο, βοήθεια με τις ανάγκες ακράτειας και τη λήψη φαρμάκων.

Βοηθήματα για ανεξαρτησία

Εξοπλισμός και προϊόντα που βοηθούν στις καθημερινές σας δραστηριότητες, όπως βοηθήματα περπατήματος και ανάγνωσης, συσκευές για τουαλέτα, τροποποιημένα μαχαιροπίρουνα ή προσωπικά ιατρικά συστήματα συναγερμού για την ασφάλειά σας.

Τροποποιήσεις στο σπίτι (Home Modifications)

Τροποποιήσεις στο σπίτι, όπως εγκατάσταση ραμπών, τροποποιημένων κλειδαριών θυρών ή χειρολαβών, για να σας βοηθήσουν να ζείτε με ασφάλεια και ανεξαρτησία.

Κοινωνική Υποστήριξη και Συμμετοχή στην Κοινότητα

Βοήθεια για να κάνετε πράγματα που σας αρέσουν, με άλλους και στην κοινότητα. Μπορούμε να σας βοηθήσουμε να γνωρίσετε νέους ανθρώπους, να συμμετάσχετε σε δραστηριότητες ή σε ημερήσιες εκδρομές. Για τους πελάτες μας στη Δυτική Αυστραλία (WA), διαθέτουμε επίσης ειδικά κοινωνικά κέντρα για να διατηρείτε τη σύνδεσή σας με την κοινότητα.

Μεταφορές

Βοήθεια για να πάτε στα ραντεβού σας, στα τοπικά καταστήματα, να επισκεφθείτε οικογένεια και φίλους, τα κοινωνικά μας κέντρα ή μέρη ενδιαφέροντος.

Υποστήριξη Ανακούφισης

Υποστήριξη για εσάς και τους φροντιστές σας, δίνοντάς τους ένα διάλειμμα για σύντομες χρονικές περιόδους. Αυτό μπορεί να περιλαμβάνει να περνάμε χρόνο μαζί σας στο σπίτι ή να πηγαίνουμε σε εξόδους στην κοινότητα, ενώ ο φροντιστής ή η οικογένειά σας κάνει ένα διάλειμμα.

Κλινικές Υποστηρίξεις

Υπηρεσίες Παραϊατρικής Φροντίδας και Θεραπείας

Οι ομάδες φροντίδας μας μπορούν να σας βοηθήσουν να αποκαταστήσετε, να βελτιώσετε και να διατηρήσετε την ανεξαρτησία και την ευημερία σας, παρέχοντας υποστήριξη διατροφής και διαιτολογίας, ποδιατρική, φυσιοθεραπεία, εργοθεραπεία, λογοθεραπεία ή κοινωνική εργασία.

Αποκαταστατική Φροντίδα

Μπορούμε να σας βοηθήσουμε να επανέλθετε, ώστε να ζείτε καλά στο σπίτι σας, εάν είχατε πρόσφατη νοσηλεία, ασθένεια ή τραυματισμό, και χρειάζεστε πρόσθετες και εντατικές υπηρεσίες παραϊατρικής φροντίδας ή νοσηλευτικής για περιορισμένο χρονικό διάστημα. Αυτό μπορεί επίσης να περιλαμβάνει συνδυασμό υποστηρίξεων για την καθημερινή ζωή και την ανεξαρτησία.

Νοσηλευτική Φροντίδα

Παρέχουμε εξατομικευμένη νοσηλευτική φροντίδα για την κάλυψη μιας σειράς απλών έως σύνθετων αναγκών και καταστάσεων υγείας, συμπεριλαμβανομένης της διαχείρισης φαρμάκων, της φροντίδας τραυμάτων, του διαβήτη, του άσθματος και της ακράτειας. Συνεργαζόμαστε με τους γιατρούς σας ή άλλους επαγγελματίες υγείας ώστε να διασφαλίσουμε ότι σας παρέχουμε την καλύτερη φροντίδα.

Φροντίδα Τελευταίου Σταδίου Ζωής

Σε συνεργασία με τον γιατρό σας ή άλλους επαγγελματίες υγείας, παρέχουμε ολοκληρωμένη φροντίδα κατά τους τελευταίους μήνες της ζωής σας, η οποία μπορεί να περιλαμβάνει διαχείριση πόνου και φαρμάκων, παραϊατρική φροντίδα και προσωπική φροντίδα.

Διαχείριση Φροντίδας

Θα έχετε έναν ειδικό Συνεργάτη Φροντίδας για να σας βοηθήσει να προγραμματίσετε, να συντονίσετε και να αξιολογήσετε τις υπηρεσίες σας και να σας υποστηρίξει ως το βασικό σας σημείο επαφής. Ο Συνεργάτης Φροντίδας θα συνεργαστεί μαζί σας, την οικογένειά σας και τους άλλους παρόχους υγειονομικής φροντίδας ώστε να δημιουργήσει ένα Σχέδιο Φροντίδας βάσει της αξιολόγησής σας από την My Aged Care.

Οι υπηρεσίες μας υγειονομικής περίθαλψης



Η Silverchain έχει μακρά ιστορία και εκτενή εμπειρία στην παροχή υγειονομικής φροντίδας στο σπίτι, και παρέχουμε μια σειρά υπηρεσιών ανάλογα με τον τόπο διαμονής σας. Οι υπηρεσίες υγειονομικής φροντίδας μας είναι διαθέσιμες σε άτομα που έχουν παραπομπή από τον γιατρό τους (GP) ή άλλον επαγγελματία υγείας. Χρηματοδοτούνται από διάφορες κυβερνήσεις, γεγονός που σημαίνει ότι παρέχονται χωρίς κόστος για εσάς.

Μπορείτε επίσης να χρηματοδοτήσετε μόνοι σας την υγειονομική φροντίδα στο σπίτι. Η ομάδα φροντίδας μας μπορεί να συνεργαστεί μαζί σας ώστε να διασφαλίσει ότι λαμβάνετε τις κατάλληλες υπηρεσίες.

Διαχείριση/Συντονισμός Φροντίδας

Η ομάδα φροντίδας μας μπορεί να αξιολογήσει τις ανάγκες υγειονομικής φροντίδας σας, να αναπτύξει ένα Σχέδιο Φροντίδας και να σας συνδέσει με άλλα υγειονομικά και κοινωνικά δίκτυα, εφόσον το χρειάζεστε. Οι δωρεάν υπηρεσίες διαχείρισης/συντονισμού φροντίδας μας μπορούν επίσης να περιλαμβάνουν προγραμματισμό ιατρικών ραντεβού και διευθέτηση μεταφοράς από και προς αυτά, βοήθεια με τη συμπλήρωση συνταγών και επεξήγηση ιατρικής ορολογίας και αποτελεσμάτων εξετάσεων.

Νοσηλευτική Φροντίδα

Οι εξειδικευμένοι νοσηλευτές μας μπορούν να σας παρέχουν την φροντίδα που χρειάζεστε για να αναρρώσετε από ασθένεια, τραυματισμό, χειρουργική επέμβαση ή νοσηλεία. Παρέχουμε νοσηλευτική υποστήριξη για πολλές χρόνιες παθήσεις, όπως αρθρίτιδα, αναπνευστικές παθήσεις, καρδιακές ή πνευμονικές νόσους και καρκίνο, εκτός από τη διαχείριση αναγκών ακράτειας και τραυμάτων. Θα σας βοηθήσουμε επίσης να κατανοήσετε την κατάσταση της υγείας σας, ώστε να βελτιώσετε την υγεία και την ευημερία σας.

Νοσοκομειακού επιπέδου φροντίδα στο σπίτι

Μπορούμε να παρέχουμε φροντίδα υπό την εποπτεία ιατρού, η οποία μπορεί να περιλαμβάνει υποστήριξη εξόδου από το νοσοκομείο, θεραπείες όπως ενδοφλέβια ενυδάτωση και αντιβιοτικά, φροντίδα για θρόμβους αίματος, φροντίδα στομίας, πνευμονία, κυτταρίτιδα, καθώς και λοιμώξεις οστών, αίματος, θώρακα και ουροποιητικού συστήματος (UTI).

Φροντίδα με χρήση τεχνολογίας

Με τη χρήση τεχνολογίας στο σπίτι σας, όπως τα Smart Glasses, μια φορητή συσκευή με ενσωματωμένη κάμερα που παρέχει ζωντανή ροή βίντεο, οι νοσηλευτικές και παραϊατρικές μας κλινικές ομάδες μπορούν να έχουν πρόσβαση σε εξειδικευμένες συμβουλές άμεσα και σε πραγματικό χρόνο. Η Silverchain ηγείται στη χρήση αυτής της τεχνολογίας τόσο στις υπηρεσίες φροντίδας ηλικιωμένων όσο και υγειονομικής φροντίδας σε όλη την Αυστραλία, βελτιώνοντας την ποιότητα της φροντίδας σας, ανεξάρτητα από το πού ζείτε.

Εξειδικευμένη Παρηγορητική Φροντίδα

Παρέχουμε συμπονετική, ευαίσθητη και πολιτισμικά κατάλληλη φροντίδα εάν έχετε ασθένεια που περιορίζει τη ζωή. Η ομάδα φροντίδας μας μπορεί να σας βοηθήσει να διαχειριστείτε τον πόνο και τα συμπτώματά σας, να παρακολουθεί τα φάρμακά σας ώστε να μειωθούν οι παρενέργειες και να παρέχει στην οικογένειά και τους φροντιστές σας την υποστήριξη που χρειάζονται. Οι υπηρεσίες μπορεί να περιλαμβάνουν νοσηλευτική φροντίδα, προσωπική φροντίδα, κοινωνική υποστήριξη και παραϊατρικές υπηρεσίες ώστε να καλύπτονται οι σωματικές, ψυχολογικές, κοινωνικές και πνευματικές σας ανάγκες. Μπορείτε να λάβετε φροντίδα για αρκετές ημέρες ή μήνες, ανάλογα με τις ανάγκες σας.



Το Εθνικό Κέντρο Επικοινωνίας μας

Η εξειδικευμένη ομάδα φροντίδας μας μπορεί να σας βοηθήσει να βρείτε, να συντονίσετε και να λάβετε τις υπηρεσίες υγειονομικής και φροντίδας ηλικιωμένων που χρειάζεστε. Παρακαλούμε καλέστε το Εθνικό Κέντρο Επικοινωνίας μας κατά τις εργάσιμες ώρες για περισσότερες πληροφορίες.

Για όλες τις ερωτήσεις καλέστε: **1300 650 803**.

Για επείγουσα ιατρική βοήθεια καλέστε πάντα το **000** (τριπλό μηδέν).

Υποστήριξη για Πρώτα Έθνη

Εάν αυτοπροσδιορίζεστε ως Αβορίγινας ή Κάτοικος των Νήσων του Πορθμού Τόρρες, ενδέχεται να μπορέσουμε να κανονίσουμε υπηρεσίες από επαγγελματίες υγείας Πρώτων Εθνικών για εσάς. Για περισσότερες πληροφορίες επισκεφθείτε την ιστοσελίδα: silverchain.org.au/first-nations-people

Με την πάροδο των χρόνων η Silverchain έχει προσφέρει υποστήριξη στην οικογένειά μας με πολλούς τρόπους· από βοήθεια στο σπίτι, ανακουφιστική φροντίδα και νοσηλευτική έως προσωπική φροντίδα. Επιθυμώ να αναγνωρίσω επίσημα τις προσπάθειες της ομάδας της Silverchain και τη σημασία της δυνατότητας πρόσβασης σε μια τέτοια υπηρεσία στις περιφερειακές περιοχές. **Καίλ, μέλος οικογένειας πελάτη της Silverchain**



Πώς παρέχουμε τη φροντίδα σας

Ξεκινάμε ακούγοντας

Ως πελάτης μας, θέλουμε να κατανοήσουμε τις ανάγκες και τις προτεραιότητές σας. Το κάνουμε αυτό κατανοώντας ποιες είναι οι ικανότητές σας και τι είναι σημαντικό για εσάς, ώστε να μπορέσουμε να αναπτύξουμε το Σχέδιο Φροντίδας σας.

Ανεξάρτητα από τις υπηρεσίες που λαμβάνετε, ο ρόλος μας είναι να διασφαλίσουμε ότι λαμβάνετε την Καλύτερη Φροντίδα, που παρέχεται με συμπόνια και εξειδίκευση.

Επιλογή και λήψη αποφάσεων

Έχετε το δικαίωμα να κάνετε επιλογές και να λαμβάνετε αποφάσεις σχετικά με τη φροντίδα σας. Μπορούμε να σας βοηθήσουμε ώστε οι επιλογές σας να γίνονται σεβαστές, εκτός εάν είναι επικίνδυνες ή επηρεάζουν αρνητικά άλλους.

Εάν δεν μπορείτε να λάβετε αποφάσεις λόγω ιατρικής κατάστασης, τότε ο φροντιστής σας, ένα αγαπημένο σας πρόσωπο ή ένας αντιπρόσωπος που έχετε επιλέξει μπορεί να έχει το δικαίωμα να λαμβάνει αποφάσεις για εσάς. Αυτό ονομάζεται το Υπεύθυνο ή Υποστηρικτικό Πρόσωπό σας

Η εμπειρία σας με τη φροντίδα

Γνωρίζουμε ότι είναι σημαντικό να αισθάνεστε ασφαλείς και άνετοι με τη φροντίδα και την υποστήριξη που λαμβάνετε, και ότι μπορείτε να εμπιστευέστε την ομάδα φροντίδας σας. Για αυτό θα έχετε έναν ειδικό Συνεργάτη Φροντίδας για να συντονίζει και να διαχειρίζεται τις υπηρεσίες σας και να σας κρατά ενημέρους για οποιεσδήποτε αλλαγές στην ομάδα φροντίδας σας.

Ο Συνεργάτης Φροντίδας θα επικοινωνεί τακτικά μαζί σας για να δει πώς πηγαίνετε, και μπορείτε να τον/την καλέσετε όποτε το χρειάζεστε.

Οι υπηρεσίες συντονισμού φροντίδας μας περιλαμβάνουν:

- Ένα εξατομικευμένο Σχέδιο Φροντίδας για να ανταποκρίνεται στις ανάγκες και στις επιθυμίες σας, συμπεριλαμβανομένου σχεδίου για εκτός ωραρίου.
- Κλείσιμο ραντεβού για άλλες υπηρεσίες και βοήθεια με τη διευθέτηση μεταφοράς από και προς αυτές.
- Επεξήγηση ιατρικής ορολογίας και αποτελεσμάτων εξετάσεων.
- Βοήθεια με τη συμπλήρωση συνταγών
- Μέγιστη αξιοποίηση του προϋπολογισμού σας.
- Οργάνωση της επανεξέτασης του Σχεδίου Φροντίδας σας, σε περίπτωση που οι ανάγκες σας αλλάξουν ή σας συμβεί κάτι απροσδόκητο.
- Διασφάλιση ότι η φροντίδα σας σέβεται τις προσωπικές προτιμήσεις σας, καθώς και τις πολιτισμικές και πνευματικές σας ανάγκες.

Κατά καιρούς, τα μέλη της ομάδας σας μπορεί να αλλάξουν, αλλά παρακαλούμε να γνωρίζετε ότι όλα τα μέλη της ομάδας είναι εκπαιδευμένα ώστε να παρέχουν τη φροντίδα σας και να μοιράζονται οποιαδήποτε σχετική πληροφορία με άλλα μέλη της ομάδας.

Αναγνώριση φροντιστών

Η φροντίδα ενός αγαπημένου προσώπου σε μια στιγμή ανάγκης είναι κάτι που πολλοί από εμάς θα κάνουμε τουλάχιστον μία φορά στη ζωή μας. Είναι ένας ρόλος που συχνά αναλαμβάνεται με αγάπη και χωρίς δεύτερη σκέψη.

Στη Silverchain πιστεύουμε ότι η σχέση μεταξύ των φροντιστών και του ατόμου που φροντίζουν πρέπει να αναγνωρίζεται και να γίνεται σεβαστή ανά πάσα στιγμή. Αναγνωρίζουμε τους φροντιστές ως εταίρους στη φροντίδα και υποστηρίζουμε τη συμμετοχή τους στη λήψη αποφάσεων, εάν αυτό είναι κάτι που εσείς επιθυμείτε.

Προγραμματισμός των υπηρεσιών σας

Κάθε μέρα, στα παρασκήνια, αλλάζουμε τα προγράμματα των ομάδων φροντίδας για να ανταποκριθούμε με τον καλύτερο τρόπο στις ανάγκες όλων των πελατών μας, καθώς και στις υποχρεώσεις μας ως εργοδότη.

Για να το πετύχουμε αυτό, θα σας παρέχουμε ένα παράθυρο χρόνου (ή χρονική δέσμη υπηρεσίας) κατά το οποίο θα πραγματοποιηθούν οι υπηρεσίες σας, ώστε να μπορείτε να προγραμματίζετε την ημέρα σας. Θα σας ενημερώσουμε επίσης εάν χρειαστεί να αλλάξουμε την προγραμματισμένη ώρα της υπηρεσίας σας για οποιονδήποτε απρόβλεπτο λόγο. Σημειώστε ότι θα χρειαστεί να βρísκεστε στο σπίτι κατά τη διάρκεια αυτού του χρονικού διαστήματος.

Παρακαλούμε να μας ενημερώνετε για τυχόν αλλαγές το συντομότερο δυνατό. Αυτό περιλαμβάνει περιπτώσεις όπου χρειάζεται να:

- Ακυρώσετε ή να επαναπρογραμματίσετε τις επισκέψεις σας.
- Μεταβείτε στο νοσοκομείο για προγραμματισμένη διαδικασία.
- Αναστείλετε τις υπηρεσίες σας για προσωπικούς λόγους.
- Μεταβείτε σε μονάδα φροντίδας (οίκο ευγηρίας)

Είναι σημαντικό να μας ενημερώσετε τουλάχιστον 48 ώρες νωρίτερα εάν δεν πρόκειται να είστε στο σπίτι για μια υπηρεσία, ή αν θα θέλατε να αλλάξετε την υπηρεσία σας, ή αν δεν χρειάζεστε την υπηρεσία εκείνη την ημέρα. Παρακαλούμε καλέστε μας στο **1300 650 803**.

Εάν δεν μας ενημερώσετε για οποιεσδήποτε αλλαγές, ενδέχεται να σας επιβληθεί τέλος ακύρωσης.



Αναστολή των υπηρεσιών σας

Στις περισσότερες περιπτώσεις μπορούμε να θέσουμε τις υπηρεσίες σας σε αναστολή για ένα χρονικό διάστημα, εάν αλλάξουν οι συνθήκες σας, όπως σε περίπτωση νοσηλείας, διακοπών ή ανακουφιστικής φροντίδας. Παρακαλούμε συζητήστε με την ομάδα φροντίδας μας οποιαδήποτε σχέδια για παύση των υπηρεσιών σας, ώστε να μπορέσουμε να αναδιοργανώσουμε τη φροντίδα σας.

Είναι καλύτερο να μας ενημερώνετε για τα σχέδιά σας το συντομότερο δυνατό. Μπορεί επίσης να σας ζητήσουμε να υποβάλετε το αίτημά σας γραπτώς.

Συμμετοχή στο κόστος των υπηρεσιών σας

Οι συνεργασίες μας με τοπικά δίκτυα πρωτοβάθμιας υγειονομικής περίθαλψης, καθώς και με τις πολιτειακές και ομοσπονδιακές κυβερνήσεις, σημαίνουν ότι μπορεί να μην απαιτείται να πληρώσετε για τις υπηρεσίες υγείας που λαμβάνετε από εμάς.

Η οικονομική σας συνεισφορά για τις υπηρεσίες φροντίδας ηλικιωμένων

Για τις υπηρεσίες φροντίδας ηλικιωμένων, εάν είστε επιλέξιμοι, η Αυστραλιανή Κυβέρνηση θα χρηματοδοτήσει πλήρως όλες τις κλινικές υπηρεσίες φροντίδας ηλικιωμένων, όπως η νοσηλευτική και οι παραϊατρικές υπηρεσίες, και θα επιδοτήσει το κόστος των υπόλοιπων υπηρεσιών φροντίδας ηλικιωμένων. Εάν λαμβάνετε υπηρεσίες CHSP, αυτό αναφέρεται στο Πρόγραμμα Οικονομικής Συμμετοχής σας (CHSP Contribution Schedule) ή στη Συμφωνία Υπηρεσιών (Service Agreement).

Η Αυστραλιανή Κυβέρνηση απαιτεί από εσάς να συνεισφέρετε οικονομικά για τις υπηρεσίες υποστήριξης ανεξαρτησίας και καθημερινής ζωής στο πλαίσιο του προγράμματος Support at Home, βάσει της οικονομικής σας δυνατότητας. Αυτό ονομάζεται Ποσοστό Συνεισφοράς (Contribution Rate), το οποίο καθορίζεται από την Services Australia.

Θα σας εξηγήσουμε το κόστος που ισχύει για τις υπηρεσίες σας και θα σας βοηθήσουμε να κατανοήσετε τις επιλογές σας. Οι πληρωμές που θα χρειαστεί να κάνετε για άλλες υπηρεσίες, καθώς και το ποσό που θα καταβάλλει η κυβέρνηση για κάθε υπηρεσία, θα σας εξηγηθούν από τον Συνεργάτη Φροντίδας σας, κατά την ανάπτυξη του Σχεδίου Φροντίδας σας.

Δεδομένου ότι αυτές οι πληροφορίες διαφέρουν ανάλογα με τον τύπο χρηματοδότησης, την οικονομική σας κατάσταση και τις υπηρεσίες σας, θα σας παρέχουμε πρόσθετες πληροφορίες ειδικά για τη δική σας περίπτωση. Αυτό περιλαμβάνει με ποιον να επικοινωνήσετε για να απαντήσει σε οποιεσδήποτε ερωτήσεις ή ανησυχίες, καθώς και πώς να έχετε πρόσβαση σε πρόσθετη υποστήριξη εάν δεν μπορείτε να αντεπεξέλθετε οικονομικά.

Για τις πιο πρόσφατες λίστες τιμών, επισκεφθείτε την ιστοσελίδα μας: silverchain.org.au/fees-and-charges

Πώς να λάβετε περισσότερες υπηρεσίες

Το πρόγραμμα Support at Home της Αυστραλιανής Κυβέρνησης σας παρέχει ευελιξία και έλεγχο στις υπηρεσίες που λαμβάνετε και στη συχνότητα με την οποία τις λαμβάνετε.

Εάν οι ανάγκες σας αλλάξουν, μπορείτε να επανεκτιμηθείτε σε υψηλότερο επίπεδο φροντίδας και να λάβετε περισσότερες επιδοτούμενες υπηρεσίες. Αυτό περιλαμβάνει την πρόσβαση σε πρόσθετα βραχυπρόθεσμα προγράμματα Support at Home, όπως η Αποκαταστασιακή Φροντίδα (Restorative Care), η Φροντίδα Τελευταίου Σταδίου Ζωής (End of Life Care) και το Σχέδιο Βοηθητικής Τεχνολογίας και Τροποποιήσεων Κατοικίας (Assistive Technology and Home Modifications Scheme).

Εάν είστε πελάτης CHSP, η ομάδα φροντίδας μας μπορεί επίσης να σας βοηθήσει να υποβάλετε αίτηση για αξιολόγηση Support at Home (SAH) για χρηματοδότηση, ώστε να μην υπάρξει διακοπή στις τρέχουσες υπηρεσίες σας. Ο Συντονιστής ή Διευθυντής σας μπορεί να το κανονίσει αυτό για εσάς και να σας ενημερώσει για τυχόν αλλαγές στις οικονομικές συνεισφορές που μπορεί να χρειαστεί να καταβάλετε.

Ανάλογα με τον τόπο διαμονής σας, η Silverchain είναι μοναδική στο ότι μπορούμε επίσης να σας βοηθήσουμε να έχετε πρόσβαση σε διάφορες υπηρεσίες υγειονομικής φροντίδας που χρηματοδοτούνται από την πολιτειακή κυβέρνηση και παρέχονται στο σπίτι. Αυτό περιλαμβάνει υπηρεσίες όπως η Εξειδικευμένη Παρηγορητική Φροντίδα, η Νοσοκομειακή Φροντίδα στο Σπίτι (Home Hospital) και η Φροντίδα Μετά την Οξεία Νοσηλεία (Post Acute Care), η Υπηρεσία μας Ευεξίας για την Άνοια (Dementia Wellbeing Service) και άλλες.

Παρακαλούμε επικοινωνήστε μαζί μας στο **1300 650 803** για να μάθετε περισσότερα και επισκεφθείτε την ιστοσελίδα μας: silverchain.org.au/in-home-health-care

Σημειώστε ότι η διαθεσιμότητα των υπηρεσιών διαφέρει μεταξύ των πολιτειών και της ACT.

Ιδιωτικά χρηματοδοτούμενη φροντίδα

Εάν θέλετε να συμπληρώσετε τις υπάρχουσες χρηματοδοτούμενες υπηρεσίες σας ή εάν δεν είστε επιλέξιμοι για πρόσθετη χρηματοδότηση, προσφέρουμε επίσης το ευρος των υπηρεσιών υγείας και φροντίδας ηλικιωμένων μας ιδιωτικά. Μπορείτε να χρηματοδοτήσετε μόνοι σας τις υπηρεσίες φροντίδας ηλικιωμένων και υγειονομικής φροντίδας σε όλες τις πολιτείες, συμπεριλαμβανομένης της ACT.

Σε αυτήν την περίπτωση θα λάβετε απευθείας από εμάς τιμολόγιο για τις ιδιωτικές υπηρεσίες που σας έχουμε παράσχει.

Ερωτήσεις για χρέωση και προϋπολογισμό

Εάν έχετε χρηματοδότηση Support at Home, ο προϋπολογισμός σας θα χωριστεί ισόποσα σε τέσσερα τρίμηνα για την πληρωμή των υπηρεσιών που χρειάζεστε. Ο τριμηνιαίος προϋπολογισμός σας δείχνει πόσα έχετε να ξοδέψετε για τις εγκεκριμένες υπηρεσίες σας, σύμφωνα με το Σχέδιο Φροντίδας και την αξιολόγηση σας από την My Aged Care.

Θα λαμβάνετε επίσης μια μηνιαία κατάσταση που θα δείχνει το συνολικό κόστος των υπηρεσιών που λάβατε, τις οικονομικές σας συνεισφορές και τον εναπομείναντα προϋπολογισμό σας για το τρίμηνο.

Εάν έχετε οποιαδήποτε ανησυχία σχετικά

με την κατανόηση του προϋπολογισμού σας, των μηνιαίων καταστάσεων ή του τρόπου πληρωμής του λογαριασμού σας, σας ενθαρρύνουμε να καλέσετε το Εθνικό Κέντρο Επικοινωνίας μας στο **1300 650 803**.

Οι επιλογές πληρωμής μας παρατίθενται στο κάτω μέρος της κατάστασής σας και περιλαμβάνουν:

- πληρωμή μέσω τηλεφώνου
- πληρωμή διαδικτυακά μέσω της ιστοσελίδας μας: silverchain.org.au/my-account/pay-my-bill
- πληρωμή αυτοπροσώπως σε ταχυδρομικό κατάστημα
- ρύθμιση πάγιας εντολής (direct debit).

Καλέστε το Εθνικό Κέντρο Επικοινωνίας μας στο **1300 650 803** για να συζητήσετε ποια επιλογή μπορεί να σας ταιριάζει καλύτερα.

Έπαινοι, παράπονα και προτάσεις

Σας ενθαρρύνουμε να μας παρέχετε τακτικά και συνεχώς σχόλια, καθώς μας βοηθούν να βελτιώνουμε την ποιότητα των υπηρεσιών μας.

Όλοι οι έπαινοι, τα παράπονα και οι προτάσεις αποτελούν ευκαιρία μάθησης για εμάς ώστε να συνεχίσουμε να βελτιώνουμε τη φροντίδα μας. Ενδέχεται επίσης να σας αποστείλουμε έρευνα μέσω email για να ζητήσουμε σχόλια σχετικά με τη φροντίδα σας.

Εάν δεν είστε ικανοποιημένοι με την υπηρεσία ή τη φροντίδα που λαμβάνετε, παρακαλούμε μιλήστε αρχικά με τον Συνεργάτη Φροντίδας σας (Care Partner). Εάν δεν αισθάνεστε άνετα να το κάνετε αυτό, μπορείτε επίσης να μιλήσετε με ανώτερο μέλος της ομάδας καλώντας το Εθνικό Κέντρο Επικοινωνίας μας στο **1300 650 803**.

Ο οδηγός σας για τη φροντίδα μας

Στόχος μας είναι να αναγνωρίζουμε τα σχόλια εντός μίας εργάσιμης ημέρας και να επιλύουμε τα παράπονα εντός 28 ημερών.

Μπορείτε να υποβάλετε παράπονο με ασφάλεια γνωρίζοντας ότι δεν θα υπάρξει καμία επίπτωση στη φροντίδα και τις υπηρεσίες που λαμβάνετε. Μπορείτε επίσης να παρέχετε σχόλια ή να υποβάλετε παράπονο με τους εξής τρόπους:

- Συμπληρώνοντας τη φόρμα σχολίων στην ιστοσελίδα μας: silverchain.org.au/contact-us/feedback
- Στέλνοντάς μας email στη διεύθυνση: feedbackandcomplaints@silverchain.org.au
- Στέλνοντας επιστολή στη διεύθυνση: Silverchain, 6 Sundercombe Street Osborne Park WA 6017.

Όταν παρέχετε σχόλια, παρακαλούμε να μας ενημερώσετε:

- τι συνέβη
- πότε έλαβε χώρα το περιστατικό, με ημερομηνίες και ώρες αν είναι δυνατόν
- ποιοι εμπλέκονταν
- ποιο αποτέλεσμα επιδιώκετε, είτε είναι μια συγκεκριμένη ενέργεια είτε η διαβίβαση των σχολίων σε μέλος της ομάδας
- τα προτιμώμενα στοιχεία επικοινωνίας σας.

Εάν χρειάζεστε βοήθεια, έχουμε Συνήγορο Διασύνδεσης Καταναλωτών (Consumer Engagement Liaison Advocate) που μπορεί να σας υποστηρίξει.



Παρακαλούμε καλέστε το Εθνικό Κέντρο Επικοινωνίας μας και ζητήστε να μιλήσετε απευθείας μαζί τους κατά τις εργάσιμες ώρες, **στο 1300 650 803**.

Βοήθεια στην υποβολή παραπόνου

Εάν θέλετε κάποιος να σας βοηθήσει με ένα παράπονο, είμαστε πρόθυμοι να συνεργαστούμε με τον/την σύζυγό σας, τον/την σύντροφό σας, τον φροντιστή σας, τα παιδιά σας ή τον συνήγορο της επιλογής σας.

Κατανοούμε και σεβόμαστε ότι μπορεί να χρειάζεστε την υποστήριξη αξιόπιστων μελών της οικογένειας και φίλων για τη διαχείριση της φροντίδας σας. Είτε ζουν μαζί σας, είτε κοντά σας, σε άλλη πολιτεία ή στην άλλη άκρη του κόσμου, σας ενθαρρύνουμε να συνεργαστείτε μαζί τους για να επικοινωνήσετε μαζί μας για τις ανάγκες και τις ανησυχίες σας.

Υπάρχουν επίσης οργανισμοί υπεράσπισης σε κάθε πολιτεία της Αυστραλίας που συνεργάζονται στενά μεταξύ τους για να παρέχουν δωρεάν και εμπιστευτική υποστήριξη υπεράσπισης, πληροφόρηση και εκπαιδευτικές υπηρεσίες για ηλικιωμένους που λαμβάνουν υπηρεσίες φροντίδας ηλικιωμένων.

Μπορεί να επικοινωνήσετε με αυτούς τους οργανισμούς μέσω του Δικτύου Υπεράσπισης Ηλικιωμένων (Older Persons Advocacy Network) (OPAN). Το OPAN χρηματοδοτείται από το Υπουργείο Υγείας, Αναπηρίας και Γήρανσης της Αυστραλιανής Κυβέρνησης.

Δίκτυο Υπεράσπισης Ηλικιωμένων (Older Persons Advocacy Network) (OPAN)

Τηλέφωνο: **1800 700 600** (αυτός ο αριθμός θα σας συνδέσει αυτόματα με τον οργανισμό υπεράσπισης φροντίδας ηλικιωμένων στην πολιτεία ή την επικράτειά σας) open.org.au

Καταγγελία πληροφοριοδότη (Whistleblower disclosure)

Καλωσορίζουμε καταγγελίες που πληρούν τις προϋποθέσεις για προστασία πληροφοριοδοτών σύμφωνα με τον Aged Care Act. Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με το τι αποτελεί επιλέξιμη καταγγελία πληροφοριοδότη και πώς να κάνετε μια καταγγελία, παρακαλούμε ανατρέξτε στην Πολιτική Πληροφοριοδοτών της Silverchain (Whistleblower Policy) στην ιστοσελίδα μας silverchain.org.au/whistleblower



Ο οδηγός σας για τη φροντίδα μας

Έφεση κατά της έκβασης της καταγγελίας σας

Εάν δεν είστε ικανοποιημένοι με τον τρόπο που διαχειριστήκαμε την καταγγελία σας, παρακαλούμε ενημερώστε μας και μπορούμε να επανεξετάσουμε την έκβαση της καταγγελίας. Εναλλακτικά, μπορείτε να ζητήσετε εξωτερική επανεξέταση επικοινωνώντας με τους παρακάτω φορείς.

[Εθνική υπηρεσία καταγγελιών για τις υπηρεσίες φροντίδας ηλικιωμένων]

Aged Care Quality and Safety Commission

Τηλέφωνο: **1800 951 822**

agedcarequality.gov.au

Κρατικές υπηρεσίες καταγγελιών για υπηρεσίες υγείας ή κοινοτικές υπηρεσίες

Δυτική Αυστραλία

Health & Disability Service

Complaints Office

Τηλέφωνο: **1800 813 583**

mail@hadsco.wa.gov.au

hadsco.wa.gov.au

Κουηνσλάνδη

Office of Health Ombudsman

Τηλέφωνο: **133 646**

oho.qld.gov.au

Νότια Αυστραλία

Health & Community Services

Complaints Commission

Τηλέφωνο: **1800 232 007**

info@hcscs.sa.gov.au

hcscs.sa.gov.au

Τασμανία

Health Complaints Commissioner

Τηλέφωνο: **1800 001 170**

health.complaints@healthcomplaints.tas.gov.au

healthcomplaints.tas.gov.au

Βικτώρια

Health Complaints Commissioner

Τηλέφωνο: **1300 582 113**

hcc.vic.gov.au

ACT

ACT Human Rights Commission

Τηλέφωνο: **1800 822 272**

human.rights@act.gov.au

hrc.act.gov.au/health

Νέα Νότια Ουαλία

Health Complaints Commissioner

Τηλέφωνο: **1800 043 159**

hccc@hccc.nsw.gov.au

hccc.nsw.gov.au







Οι ευθύνες μας

Οι διαπιστεύσεις μας

Ανοιχτή γνωστοποίηση

Προστασία της ιδιωτικότητάς σας

Κοινοποίηση των προσωπικών σας
πληροφοριών

Ερωτήσεις και παράπονα σχετικά με την
ιδιωτικότητα

Οι δικές σας ευθύνες

Έλεγχος λοιμώξεων



Οι ευθύνες μας

Θα διασφαλίσουμε ότι λαμβάνετε ασφαλή, με σεβασμό και ποιοτική φροντίδα.

Μια σειρά από ομοσπονδιακούς και πολιτειακούς νόμους, όπως ο Αυστραλιανός Νόμος Καταναλωτών (Australian Consumer Law), ο Νόμος περί Ιδιωτικότητας 1988 (*Privacy Act 1988 (Cth)*), ο Νόμος περί Φροντίδας Ηλικιωμένων 2024 (*Aged Care Act 2024 (Cth)*), η Τροποποίηση Νομοθεσίας Φροντίδας Ηλικιωμένων και Άλλης Νομοθεσίας 2025 (*Aged Care and Other Legislation Amendment 2025 (Cth)*), και άλλοι νόμοι περί ιδιωτικότητας, διέπουν τον τρόπο με τον οποίο σας φροντίζουμε.

- **Αυστραλιανός Χάρτης Δικαιωμάτων Υγειονομικής Φροντίδας (Australian Charter of Healthcare Rights)**
Αυτός ο χάρτης περιγράφει τα δικαιώματα που μπορείτε να αναμένετε εσείς, ως καταναλωτής, ή κάποιος για τον οποίο φροντίζετε, όταν λαμβάνετε υγειονομική φροντίδα.
- **Δήλωση Δικαιωμάτων (Statement of Rights)**
Αυτή η δήλωση προστατεύει τα δικαιώματά σας ως καταναλωτή που λαμβάνει υπηρεσίες φροντίδας ηλικιωμένων επιδοτούμενες από την Κοινοπολιτεία.
- **Κώδικας Δεοντολογίας για τη Φροντίδα Ηλικιωμένων (Code of Conduct for Aged Care)**
Αυτό είναι ένα σύνολο προτύπων συμπεριφοράς που διασφαλίζει ότι οι εργαζόμενοί μας που παρέχουν τη φροντίδα σας, σας εξασφαλίζουν ασφαλή, με σεβασμό και ποιοτική φροντίδα.

Οι διαπιστεύσεις μας

Η Silverchain είναι υπερήφανη που είμαστε ένας από τους λίγους παρόχους φροντίδας στο σπίτι στην Αυστραλία που είναι διαπιστευμένοι τόσο με τα εθνικά πρότυπα υγειονομικής περίθαλψης όσο και με τα πρότυπα φροντίδας ηλικιωμένων. Αυτό σημαίνει ότι η ποιότητα της φροντίδας που παρέχουμε αναμένεται να πληροί τα ίδια πρότυπα που θα περιμένατε σε νοσοκομείο ή μονάδα μόνιμης φροντίδας ηλικιωμένων (οίκο ευγηρίας).

Είμαστε διαπιστευμένοι στα εξής:

- **Πρότυπα Ποιότητας Φροντίδας Ηλικιωμένων (Aged Care Quality Standards)**
Αυτά είναι τα πρότυπα που η Επιτροπή Ποιότητας και Ασφάλειας Φροντίδας Ηλικιωμένων (Aged Care Quality and Safety Commission) αναμένει να τηρούν οι οργανισμοί που παρέχουν υπηρεσίες φροντίδας ηλικιωμένων στην Αυστραλία.
- **Εθνικά Πρότυπα Ασφάλειας και Ποιότητας Υγειονομικών Υπηρεσιών (NSQHS Standards)**
Αξιολογούμαστε ανεξάρτητα σε επτά Εθνικά Πρότυπα Ασφάλειας και Ποιότητας Υγειονομικών Υπηρεσιών (NSQHS Standards), τα οποία έχουν σχεδιαστεί για να παρέχουν στους καταναλωτές μια εθνικά συνεπή δήλωση σχετικά με το επίπεδο φροντίδας που μπορούν να αναμένουν από τις υπηρεσίες υγείας.
Η διαδικασία διαπίστευσης NSQHS είναι προαιρετική, αλλά πιστεύουμε ότι αποδεικνύει πως παρέχουμε υψηλής ποιότητας υγειονομική φροντίδα.
Εάν έχετε οποιεσδήποτε ερωτήσεις σχετικά με αυτούς τους νόμους, πολιτικές ή πρότυπα, παρακαλούμε απλώς ρωτήστε.



Ανοιχτή γνωστοποίηση

Δεσμευόμαστε να παρέχουμε μια εμπειρία φροντίδας υψηλής ποιότητας. Ωστόσο, αναγνωρίζουμε ότι μπορεί να υπάρξουν στιγμές όπου η φροντίδα να μην πάει όπως είχε προγραμματιστεί. Ανοιχτή γνωστοποίηση είναι η ανοιχτή συζήτηση ενός περιστατικού που σας προκάλεσε βλάβη ενώ λαμβάνετε υγειονομική φροντίδα.

Θα μιλήσουμε ανοιχτά σε εσάς και την οικογένεια/φροντιστή σας για το τι συνέβη ώστε να συνεργαστούμε για τη βελτίωση της εμπειρίας φροντίδας. Θα συζητήσουμε τα γεγονότα, θα ακούσουμε την εμπειρία σας, θα εξηγήσουμε πώς μπορεί να σας επηρεάσει ή να επηρεάσει τη φροντίδα σας, καθώς και οποιαδήποτε βήματα απαιτούνται για να αποτραπεί η επανάληψή του.

Κατανοούμε ότι η διαδικασία της ανοιχτής γνωστοποίησης μπορεί να είναι δύσκολη τόσο για τα μέλη της ομάδας μας όσο και για εσάς. Ωστόσο, είναι σημαντικό να είμαστε ειλικρινείς και ανοιχτοί, ώστε να μπορούμε να κάνουμε αλλαγές στο σύστημα που θα βοηθήσουν στην αποτροπή μελλοντικών περιστατικών. Εάν εξακολουθείτε να έχετε ανησυχίες μετά τις συζητήσεις ανοιχτής γνωστοποίησης, μπορείτε επίσης να υποβάλετε επίσημο παράπονο.

Για πληροφορίες σχετικά με τον τρόπο υποβολής παραπόνου, παρακαλούμε ανατρέξτε στην ενότητα Παράπονα, Έπαινοι και Προτάσεις σε αυτό το έντυπο.

Προστασία της ιδιωτικότητάς σας

Η ιδιωτικότητα είναι για εμάς τόσο σημαντική όσο και για εσάς. Δεσμευόμαστε να συμμορφωνόμαστε με τον *Νόμο περί Ιδιωτικότητας 1988 (Privacy Act 1988 (Cth))*, ο οποίος διέπει τον τρόπο με τον οποίο συλλέγουμε, χρησιμοποιούμε, γνωστοποιούμε και αποθηκεύουμε τα προσωπικά σας δεδομένα.

Η Silverchain ενδέχεται να χρειαστεί να συλλέξει προσωπικές σας πληροφορίες, όπως:

- Το όνομά σας, τη διεύθυνση, τον αριθμό τηλεφώνου, το email και την ημερομηνία γέννησής σας.
- Το φύλο, την εθνικότητα και τις θρησκευτικές πεποιθήσεις σας
- Τον αριθμό Medicare.
- Πληροφορίες υγείας.
- Οικονομικές και τραπεζικές πληροφορίες.

Εάν υπάρχουν άτομα, όπως μέλη της οικογένειας ή φροντιστές, στα οποία θέλετε να δώσετε άδεια να μιλούν σε εμάς σχετικά με τη φροντίδα σας, θα συλλέξουμε επίσης από εσάς τις πληροφορίες και τα στοιχεία επικοινωνίας τους.

Στη Silverchain χρειάζεται να συλλέγουμε, να χρησιμοποιούμε, να γνωστοποιούμε και να αποθηκεύουμε τις προσωπικές σας πληροφορίες για να:

- Σας βοηθήσουμε να λάβετε την κατάλληλη φροντίδα και υπηρεσίες για τις ανάγκες σας.
- Εξασφαλίσουμε και να διαχειριστούμε τη χρηματοδότηση από την κυβέρνηση για τις υπηρεσίες μας.
- Διαχειριστούμε τη σχέση μας με τους πελάτες, το προσωπικό, τους παρόχους υπηρεσιών και τους υπεργολάβους
- Διαχειριστούμε και να ανταποκριθούμε σε παράπονα και περιστατικά
- Διαχειριστούμε τους λογαριασμούς και τη χρέωσή μας.

Εάν επιλέξετε να μη μας παρέχετε ορισμένες από τις πληροφορίες που ζητούμε, μπορεί να μην είμαστε σε θέση να σας παρέχουμε μέρος ή το σύνολο της φροντίδας και των υπηρεσιών που χρειάζεστε.

Κοινοποίηση των προσωπικών σας πληροφοριών

Μερικές φορές μπορεί να χρειαστεί να κοινοποιήσουμε τις προσωπικές σας πληροφορίες σε άλλα άτομα και οργανισμούς, όπως:

- Άλλους παρόχους φροντίδας, συμπεριλαμβανομένων γιατρών και άλλων επαγγελματιών υγείας.
- Υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης
- Φορείς αξιολόγησης υγειονομικής ή φροντίδας ηλικιωμένων.
- Κυβερνητικούς και άλλους ρυθμιστικούς φορείς.
- Εξωτερικούς παρόχους υπηρεσιών, όπως παρόχους αποθήκευσης δεδομένων, οι οποίοι μπορεί να βρίσκονται στο εξωτερικό.

«Είχαμε το προνόμιο να έχουμε μία από τις υπέροχες νοσηλεύτριές σας να φροντίζει τον πατέρα μας στις τελευταίες του ώρες. Ήταν δυναμική, συμπονετική και ήξερε πώς να συναναστρέφεται και να μας κάνει όλους να νιώθουμε άνετα. Σας ευχαριστούμε που κάνατε ένα από τα χειρότερα πρωινά μας τόσο πιο υποφερτό.»

Μελίσα, κόρη πελάτη του Silverchain

Λαμβάνουμε επίσης μέτρα για να:

- Διασφαλίσουμε ότι οι προσωπικές πληροφορίες που διατηρούμε, χρησιμοποιούμε και γνωστοποιούμε είναι ακριβείς, πλήρεις και επικαιροποιημένες.
- Προστατεύσουμε την ασφάλεια των προσωπικών πληροφοριών που διατηρούμε από κακή χρήση, παρέμβαση και απώλεια.

Περισσότερες πληροφορίες και αντίγραφο της Πολιτικής Ιδιωτικότητας της Silverchain (Privacy Policy) είναι διαθέσιμα στην ιστοσελίδα μας silverchain.org.au/privacy

Ερωτήσεις και παράπονα σχετικά με την ιδιωτικότητα

Μπορείτε να ζητήσετε αντίγραφο όλων των προσωπικών σας πληροφοριών που διατηρούμε ανά πάσα στιγμή. Για να ζητήσετε πρόσβαση ή να κάνετε διορθώσεις στις προσωπικές σας πληροφορίες, παρακαλούμε στείλτε email στο requestsinformation@silverchain.org.au

Μπορείτε να επικοινωνήσετε με τον Υπεύθυνο Ιδιωτικότητας (Privacy Officer) για να υποβάλετε παράπονο σχετικά με την ιδιωτικότητα



Μπορείτε να ζητήσετε να μιλήσετε μαζί του καλώντας το Εθνικό Κέντρο Επικοινωνίας μας στο **1300 650 803**, ή να στείλετε email στο privacy@silverchain.org.au

Μπορείτε επίσης να στείλετε επιστολή στη διεύθυνση:
Privacy Officer
Silverchain
6 Sundercombe Street
Osborne Park WA 6017.



Οι δικές σας ευθύνες

Ως καταναλωτής των υπηρεσιών μας έχετε επίσης ευθύνες.

Αυτές είναι να:

Συμπεριφέρεστε σε άλλους με σεβασμό

Όλοι όσοι εμπλέκονται στη φροντίδα σας, συμπεριλαμβανομένης της οικογένειας, των φροντιστών ή των επισκεπτών σας, αναμένεται να φέρονται με σεβασμό και να είναι προσεκτικοί προς την ομάδα φροντίδας μας. Οποιαδήποτε μορφή βίας, παρενόχλησης ή κακοποίησης προς τα μέλη της ομάδας μας ή άλλους δεν είναι αποδεκτή.

Παροχή ασφαλούς περιβάλλοντος εργασίας

Ζητάμε να διατηρείτε ένα ασφαλές περιβάλλον για την ομάδα φροντίδας μας και για άλλους. Όταν λαμβάνετε τις υπηρεσίες σας, παρακαλούμε κρατήστε τα κατοικίδια σας μακριά από τα μέλη της ομάδας και μην καπνίζετε.

Παροχή σχετικών πληροφοριών

Οι πληροφορίες που μοιράζεστε για τον εαυτό σας μας βοηθούν να παρέχουμε ασφαλή και ποιοτική φροντίδα και να αναπτύξουμε ένα Σχέδιο Φροντίδας που να καλύπτει τις ανάγκες σας.

Αυτό περιλαμβάνει:

- Κοινοποίηση προσωπικών πληροφοριών ή πληροφοριών για τυχόν προβλήματα που έχετε με τη φροντίδα ή τις υπηρεσίες που λαμβάνετε.
- Κοινοποίηση μαζί μας αλλαγών στην κατάσταση σας ή στις ανάγκες σας.
- Επικοινωνία των πολιτισμικών σας αναγκών.
- Ενημέρωση της ομάδας μας εάν καταγράφετε οποιαδήποτε αλληλεπίδραση χρησιμοποιώντας κάμερες ασφαλείας ή παρόμοια μέσα.

Ενεργή συμμετοχή στη φροντίδα σας

Για να αξιοποιήσετε στο έπακρο τις υπηρεσίες σας, θα χρειαστεί να συμμετέχετε ενεργά στη φροντίδα σας και στον σχεδιασμό της.

Αυτό περιλαμβάνει:

- Να ακολουθείτε τις οδηγίες θεραπείας ή φροντίδας που σας παρέχονται.
- Να είστε διαθέσιμοι στις ώρες που οι πάροχοι φροντίδας σας είναι προγραμματισμένο να σας επισκεφθούν ή να μας ενημερώσετε εκ των προτέρων εάν δεν μπορείτε να είστε εκεί.
- Να διατηρείτε τα αρχεία φροντίδας Silverchain πρόχειρα για την ομάδα μας όταν σας επισκέπτεται και να μεριμνήσετε ώστε ο φάκελος να επιστραφεί σε εμάς όταν οι υπηρεσίες σας ολοκληρωθούν.

Έγκαιρη πληρωμή των τελών

Πληρώνετε έγκαιρα τα τυχόν τέλη που οφείλετε για την υπηρεσία σας. Εάν αντιμετωπίζετε οικονομικές δυσκολίες, παρακαλούμε καλέστε το Εθνικό Κέντρο Επικοινωνίας στο **1300 650 803** και θα προσπαθήσουμε να βρούμε μια λύση για εσάς.

Έλεγχος λοιμώξεων

Παρακολουθήστε για σημεία λοίμωξης και ενημερώστε μας

Είναι σημαντικό να παρακολουθείτε τυχόν σημεία λοίμωξης που μπορεί να έχετε και να ενημερώνετε την ομάδα φροντίδας σας το συντομότερο δυνατό. Εάν δεν αναγνωριστεί έγκαιρα, μια λοίμωξη μπορεί να οδηγήσει σε σήψη, που μπορεί να απαιτεί νοσηλεία και μπορεί ακόμη και να απειλήσει τη ζωή.

Σημεία λοίμωξης μπορεί να περιλαμβάνουν:

- υψηλό πυρετό ή χαμηλή θερμοκρασία σώματος
- έντονο πόνο ή δυσφορία
- ταχύπνοια ή δύσπνοια
- σύγχυση και μεταβολή της νοητικής κατάστασης
- χαμηλή αρτηριακή πίεση ή ζάλη
- μειωμένη παραγωγή ούρων
- αλλαγές στο δέρμα

Εάν έχετε τραύμα ή επεμβατική συσκευή, όπως κεντρική γραμμή, ουροκαθετήρα ή σωλήνα σίτισης, μιλήστε με την ομάδα φροντίδας σας σχετικά με τον τρόπο της φροντίδας τους. Είναι σημαντικό να ενημερώσετε την ομάδα σας εάν παρατηρήσετε ερυθρότητα, αυξημένο πόνο, θερμότητα ή εκκρίσεις από την περιοχή του τραύματος ή της συσκευής.

Παρακαλούμε ενημερώστε μας επίσης εάν εσείς ή κάποιο άτομο με το οποίο ζείτε αισθάνεται αδιαθεσία, εμφανίζει συμπτώματα ασθένειας ή έχετε εκτεθεί πρόσφατα σε μεταδοτική ασθένεια όπως γρίπη, COVID-19, γαστρεντερίτιδα ή ιλαρά. Για επείγουσα ιατρική βοήθεια καλέστε πάντα το **000** (τριπλό μηδέν).

Ανάλογα με τις ανάγκες και τις προσωπικές σας προτιμήσεις, οι μη απαραίτητες υπηρεσίες μπορούν να επαναπρογραμματιστούν μέχρι να αισθανθείτε καλύτερα. Απλώς ενημερώστε μας εκ των προτέρων και μπορούμε να κάνουμε διαφορετικές διευθετήσεις.

Βοηθήστε να σταματήσει η εξάπλωση λοιμώξεων και μεταδοτικών ασθενειών

Ακολουθούν μερικοί τρόποι για να βοηθήσετε εσάς, την οικογένειά σας και άλλους να προλάβουν τις λοιμώξεις και τη διάδοση μεταδοτικών ασθενειών:

- Ζητήστε από άτομα που δεν αισθάνονται καλά να μην σας επισκεφθούν.
- Επισκεφθείτε το γιατρό εάν είστε άρρωστοι ή δεν βελτιώνεστε και ενημερώστε την ομάδα φροντίδας σας.
- Πετάξτε τα χρησιμοποιημένα χαρτομάντηλα και άλλα απορρίμματα στον κάδο και τις χρησιμοποιημένες βελόνες σε κατάλληλο δοχείο αιχμηρών αντικειμένων.
- Πλένετε τα χέρια σας τακτικά με σαπούνι και νερό.
- Καλύπτετε τη μύτη και το στόμα σας με τον αγκώνα σας όταν φτερνίζετε ή βήχετε.
- Ενημερώστε μας εάν θέλετε η ομάδα φροντίδας μας να φοράει μάσκα στο σπίτι σας. Τα μέλη της ομάδας φροντίδας μας έχουν επίσης το δικαίωμα να επιλέγουν να φορούν μάσκα εάν αυτό τους κάνει να αισθάνονται πιο ασφαλείς.

- Ενημερώστε μας εάν επιθυμείτε να βλέπετε την ομάδα φροντίδας μας να καθαρίζει/πλένει τα χέρια της πριν σας παρέχει τη φροντίδα σας.

Μιλήστε με τον γιατρό σας (GP) σχετικά με το ποιες εμβολιαστικές προφυλάξεις για προλήψιμες ασθένειες συνιστώνται για εσάς.

Μπορεί να υπάρξουν στιγμές που η ομάδα φροντίδας σας θα χρειαστεί να φορέσει ατομικό προστατευτικό εξοπλισμό (PPE), όπως μάσκα, γάντια, γυαλιά/προστατευτική προσωπίδα ή ποδιά, για να ελαχιστοποιήσει τον κίνδυνο έκθεσής της σε μολυσματικές ασθένειες και να προστατεύσει τους άλλους. Εάν δεν είστε βέβαιοι για ποιο λόγο ο πάροχος φροντίδας φοράει αυτά τα είδη, μπορείτε να ζητήσετε περισσότερες πληροφορίες.





Σχεδιάζοντας τη μελλοντική σας φροντίδα

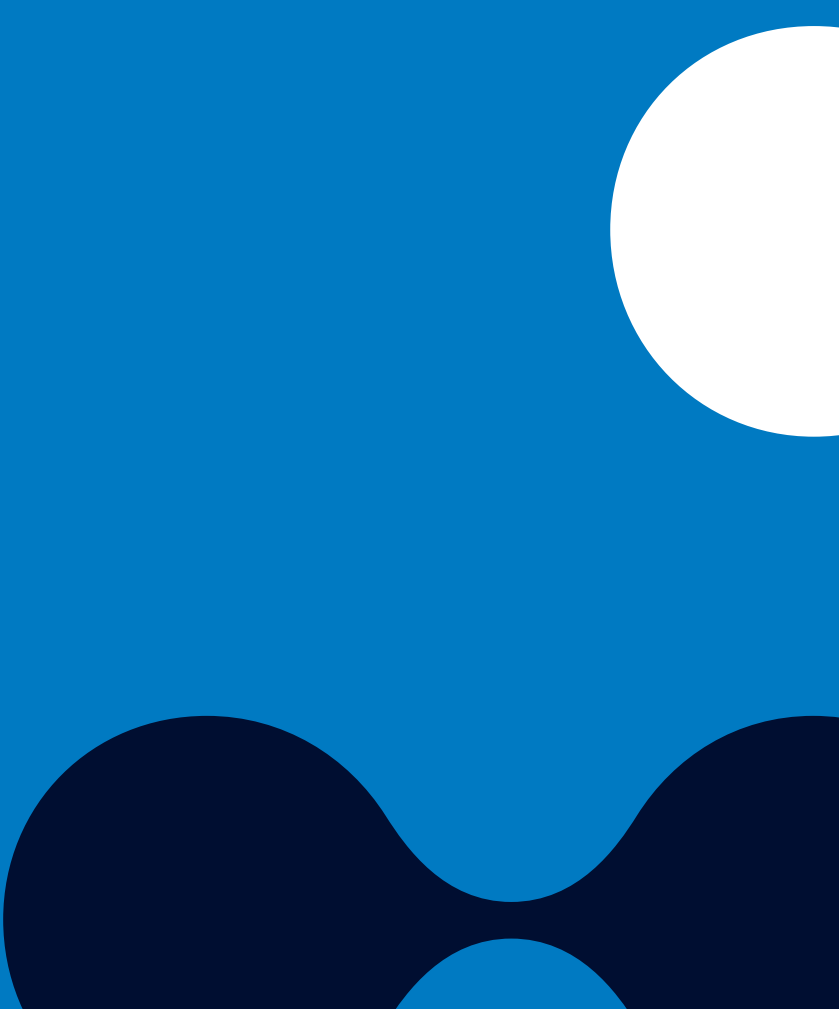
Ασφάλιση ασθενοφόρου

Προγραμματισμός προχωρημένης φροντίδας

Οδηγία Προχωρημένης Υγειονομικής
Φροντίδας

Σχέδιο Επείγουσας Φροντίδας

Θάνατος στο σπίτι



Προγραμματισμός της μελλοντικής σας φροντίδας

Πώς να διασφαλίσετε ότι η φροντίδα που λαμβάνετε είναι σύμφωνη με τις επιθυμίες σας.

Ασφάλιση ασθενοφόρου

Ποτέ δεν ξέρετε πότε μπορεί να χρειαστείτε ασθενοφόρο.

Στις περισσότερες πολιτείες της Αυστραλίας, οι υπηρεσίες ασθενοφόρου χρεώνουν τέλος, εκτός εάν είστε επιλέξιμοι για επιδότηση

Επομένως, εάν χρειαστείτε ασθενοφόρο, ο λογαριασμός για την υπηρεσία ασθενοφόρου θα σταλεί σε εσάς, ακόμη και αν δεν καλέσατε εσείς το ασθενοφόρο. Εάν έχετε ιδιωτική ασφάλιση υγείας, αυτά τα τέλη μπορεί να καλύπτονται, γι' αυτό συνιστούμε να το ελέγξετε με τον ασφαλιστή υγείας σας.

Εάν δεν επιθυμείτε να πληρώσετε το πλήρες τέλος ασθενοφόρου, μπορείτε να αγοράσετε ασφάλιση μόνο για ασθενοφόρο ή να αποκτήσετε συνδρομή σε υπηρεσία ασθενοφόρου. Για να μάθετε περισσότερα, παρακαλούμε επικοινωνήστε με την τοπική σας υπηρεσία ασθενοφόρου.

Προγραμματισμός προχωρημένης φροντίδας

Η ασθένεια ή ένας σοβαρός τραυματισμός μπορεί μερικές φορές να κάνουν δύσκολη τη λήψη των δικών σας αποφάσεων σχετικά με την υγειονομική φροντίδα και τη θεραπεία που λαμβάνετε. Ο προχωρημένος σχεδιασμός φροντίδας θα σας βοηθήσει να προετοιμαστείτε για την τρέχουσα και μελλοντική ιατρική σας θεραπεία και τον τρόπο παροχής φροντίδας.

Η διαδικασία σχεδιασμού είναι μια συνεχής συζήτηση μεταξύ εσάς, των αγαπημένων σας και των επαγγελματιών υγείας σας. Αυτό σας επιτρέπει να επικοινωνείτε τις υγειονομικές και προσωπικές σας προτιμήσεις ώστε η φροντίδα που λαμβάνετε να είναι σύμφωνη με τις επιθυμίες σας.

Ως πάροχος φροντίδας είναι σημαντικό να μοιράζεστε μαζί μας το Σχέδιο Προχωρημένης Φροντίδας σας, ώστε να μπορούμε να συνεργαστούμε για να διασφαλίσουμε ότι οι επιθυμίες σας θα τηρηθούν. Για παράδειγμα, εάν λαμβάνετε παρηγορητική φροντίδα και θα θέλατε να μεταφερθείτε σε νοσοκομείο για να πεθάνετε εκεί, αντί να πεθάνετε στο σπίτι, μπορούμε να το κανονίσουμε αυτό για εσάς.

Η ομάδα φροντίδας μας μπορεί να βοηθήσει εσάς και την οικογένειά σας να αναπτύξετε το Εκ των Προτέρω Σχέδιο Φροντίδας σας.

The image shows a 'Clinical Pathway - Re-wartaminisation' form, CR 18.45, placed on a wooden surface. The form is partially covered by a white circular sticker in the bottom right corner. The form includes a header section with a title bar, followed by a large table with multiple columns and rows for data entry. The table has a header row with labels like 'Patient Name', 'Date', 'Time', 'Location', 'Status', 'Notes', and 'Signature'. The form is designed for tracking patient progress and clinical interventions.

Εκ των Προτέρω Οδηγία Υγειονομικής Φροντίδας

Ο σχεδιασμός για το μέλλον σας μπορεί επίσης να περιλαμβάνει την προετοιμασία μιας Εκ των Προτέρω Οδηγία Υγειονομικής Φροντίδας (Advance Health Directive). Πρόκειται για ένα νομικό έγγραφο που συμπληρώνετε, στο οποίο καθορίζετε ποια φροντίδα επιθυμείτε ή δεν επιθυμείτε να λάβετε.

Μια Εκ των Προτέρω Οδηγία Υγειονομικής Φροντίδας τίθεται σε ισχύ μόνο εάν δεν είστε σε θέση να λαμβάνετε αποφάσεις σχετικά με τη συνεχιζόμενη θεραπεία σας. Σημειώστε ότι κάθε πολιτεία έχει διαφορετική νομοθεσία σχετικά με τις Εκ των Προτέρω Οδηγίες Υγειονομικής Φροντίδας και μπορεί να χρησιμοποιείται διαφορετική ορολογία (π.χ. Διαθήκη Ζωής ή Εκ των Προτέρω Οδηγία Φροντίδας).

Υποστήριξη και συμβουλές για το εκ των προτέρω σχεδιασμό φροντίδας και οδηγίες μπορείτε να λάβετε μέσω του γιατρού σας ή επικοινωνώντας με την Advance Care Planning Australia.

Τηλέφωνο: **1300 208 582**

advancecareplanning.org.au

Η ομάδα μας για φροντίδας μπορεί να βοηθήσει εσάς και την οικογένειά σας να αναπτύξετε τα σχέδια προχωρημένης φροντίδας σας ή να έχετε πρόσβαση σε βοήθεια εφόσον τη χρειάζεστε.

Σχέδιο Επείγουσας Φροντίδας

Για πολλούς από τους πελάτες μας απαιτείται να αναπτύξουμε μαζί σας ένα Σχέδιο Επείγουσας Φροντίδας (Emergency Care Plan) στο πλαίσιο της διαδικασίας σχεδιασμού φροντίδας. Το Σχέδιο Επείγουσας Φροντίδας θα ενσωματωθεί στο συνολικό σας σχέδιο και θα αναπτυχθεί σε συνεργασία με εσάς, την οικογένειά σας, τους φροντιστές σας, τον γενικό σας ιατρό και άλλους επαγγελματίες υγείας που εμπλέκονται στη φροντίδα σας, όπου είναι εφικτό.

Το σχέδιο μπορεί να περιλαμβάνει λεπτομέρειες για το τι πρέπει να κάνετε όταν:

- Δεν είναι ασφαλές να σας παρασχεθούν υπηρεσίες.
- Οι υπηρεσίες δεν μπορούν να παρασχεθούν σύμφωνα με εντολές δημόσιας υγείας της πολιτείας ή της επικράτειας ή άλλες νομοθετικές απαιτήσεις.

Θάνατος στο σπίτι

Μερικοί από τους πελάτες μας βρίσκονται στο τελικό στάδιο της ζωής τους.

Διαθέτουμε εξειδικευμένες ομάδες με κατάλληλες δεξιότητες που θα σας υποστηρίξουν ώστε να παραμείνετε στο σπίτι μέχρι τον θάνατό σας, εφόσον αυτή είναι η επιθυμία σας. Η προετοιμασία για τις τελευταίες σας ημέρες, γνωστοποιώντας τις επιθυμίες σας σε μια Εκ των Προτέρω Οδηγία Υγείας, καθιστά τη διαδικασία πιο ομαλή για εσάς και τα αγαπημένα σας πρόσωπα.

Είτε σας παρέχουμε κλινική είτε προσωπική υποστήριξη, οι ομάδες φροντίδας μας είναι σε θέση να παρατηρήσουν οποιαδήποτε επιδείνωση της υγείας σας και θα διαχειριστούν με συμπόνια τη φροντίδα σας όταν εισέλθετε στις τελευταίες ημέρες της ζωής σας.

Κατανοούμε ότι αυτή μπορεί να είναι μια έντονη συναισθηματική περίοδος και τα αγαπημένα σας πρόσωπα θα βιώσουν πένθος και απώλεια. Σε ορισμένες πολιτείες, παρέχουμε μια σειρά από συμπονετικές και με σεβασμό υπηρεσίες πένθους για οικογένειες και φροντιστές, ώστε να τους υποστηρίξουμε σε αυτήν την πολύ δύσκολη περίοδο. Συζητήστε με το μέλος της ομάδας φροντίδας σας ποιες υπηρεσίες είναι διαθέσιμες στην περιοχή σας.

Το σημαντικότερο είναι ότι θα παρέχουμε συμπονετική και με σεβασμό φροντίδα κατά το τελικό στάδιο της ζωής σας, υποστηρίζοντάς σας στο οικείο περιβάλλον του σπιτιού σας, εάν αυτό είναι η προτίμησή σας.





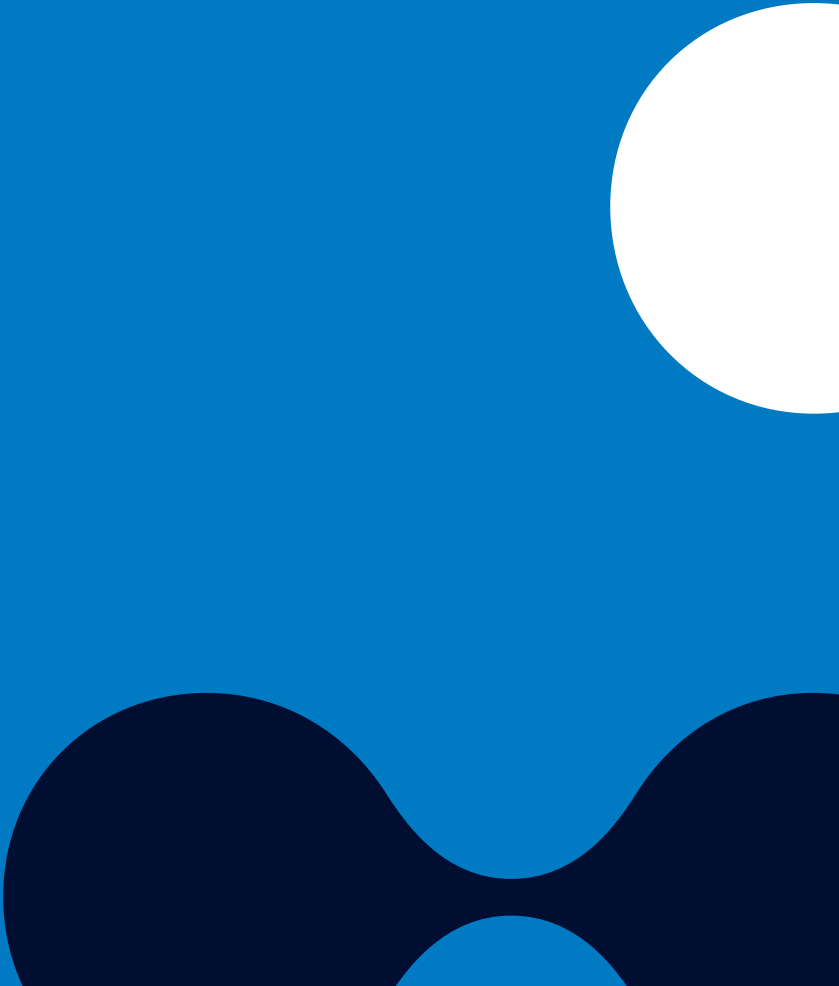


Κάντε τη διαφορά για τους άλλους

Γίνετε η φωνή των καταναλωτών

Συμμετέχετε στους υπέροχους εθελοντές μας

Κάντε δωρεά στο Ίδρυμα Silverchain



Κάντε τη διαφορά για τους άλλους

Στη Silverchain διαθέτουμε μια σειρά από εθελοντικές και αμειβόμενες ευκαιρίες που μπορεί να σας ενδιαφέρουν. Όλες έχουν σχεδιαστεί ώστε να βοηθήσουν στη βελτίωση της φροντίδας μας και να δημιουργήσουν μια διαφορά στη ζωή κάποιου άλλου.

Γίνετε η φωνή των καταναλωτών

Συνεργαζόμαστε στενά με τους εκπροσώπους καταναλωτών μας. Οι εκπρόσωποι καταναλωτών μας είναι άνθρωποι από όλα τα κοινωνικά στρώματα: άτομα που λαμβάνουν τη φροντίδα μας, άτομα που στηρίζουν αγαπημένο πρόσωπο που λαμβάνει τη φροντίδα μας, και άτομα από την κοινότητα που θέλουν να στηρίξουν το έργο μας. Οι εκπρόσωποι καταναλωτών μας συμπληρώνουν έρευνες ή συμμετέχουν σε ομάδες εστίασης ή επιτροπές, όπως το Εθνικό Συμβουλευτικό Όργανο Καταναλωτών (National Consumer Advisory Body).

Τα μέλη του Εθνικού Συμβουλευτικού Οργάνου Καταναλωτών μας προέρχονται από ένα ευρύ φάσμα υπόβαθρων σε όλη την Αυστραλία. Τα μέλη μας βοηθούν στο να επηρεάζουν τον τρόπο με τον οποίο αναπτύσσονται και παρέχονται οι υπηρεσίες και η φροντίδα της Silverchain. Οι διαφορετικές τους προοπτικές μάς παρέχουν ολοκληρωμένα σχόλια και λύσεις για να βελτιώσουμε τον τρόπο με τον οποίο παρέχουμε την Καλύτερη Φροντίδα.

Τα μέλη μπορεί επίσης να κληθούν να παρέχουν σχόλια για τις πληροφορίες μας προς τους πελάτες, ώστε να διασφαλίζεται ότι οι επικοινωνίες μας είναι εύκολες στην κατανόηση.

Πως να συμμετάσχετε

Για να μάθετε πώς μπορείτε να εμπλακείτε στο Εθνικό Συμβουλευτικό Όργανο Καταναλωτών μας, επικοινωνήστε με την ομάδα Διασύνδεσης Καταναλωτών στο **1300 650 803** ή στείλτε email στο ce@silverchain.org.au.

Ενταχθείτε στην υπέροχη ομάδα των εθελοντών μας στη Δυτική Αυστραλία

Ως μη κερδοσκοπικός οργανισμός, κάθε βοήθεια κάνει μεγάλη διαφορά. Πιστεύουμε ότι η ομάδα των εθελοντών μας κάνει μια ζωτική συνεισφορά στους ανθρώπους που φροντίζουμε.

Το έργο τους μπορεί να περιλαμβάνει επισκέψεις σε πελάτες και υποστήριξη τους με την προετοιμασία φαγητού, τη μεταφορά τους σε δραστηριότητες που απολαμβάνουν ή την παροχή υποστήριξης σε πελάτες και φροντιστές στο παρασκήνιο. Είναι υποστηρικτικοί, ανοιχτοί και γεμάτοι ενέργεια, άνθρωποι κάθε ηλικίας και από κάθε κοινωνικό υπόβαθρο.

Οι εθελοντές μας μάς λένε ότι με το να συμβάλλουν με αυτόν τον τρόπο νιώθουν υπερήφανοι και χρήσιμοι.

Εάν ζείτε στη Δυτική Αυστραλία και θέλετε περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τον εθελοντισμό, παρακαλούμε επισκεφθείτε την ιστοσελίδα μας silverchain.org.au/careers/volunteer ή καλέστε το Εθνικό Κέντρο Επικοινωνίας μας στο **1300 650 803** για να εγγραφείτε.





Διαμορφώστε το μέλλον της φροντίδας με το Silverchain Foundation

Χάρη στη γενναιοδωρία των δωρητών του Silverchain, οι ερευνητικές και φροντίδας ομάδες μας έχουν καταφέρει να διαμορφώνουν το μέλλον της φροντίδας για περισσότερο από έναν αιώνα.

Όταν υποστηρίζετε το Silverchain Foundation, μπορείτε να βοηθήσετε περισσότερους ανθρώπους να έχουν πρόσβαση σε παγκοσμίου κλάσης φροντίδα, σε επαναστατική τεχνολογία υγειονομικής περίθαλψης και σε αξιόπιστες υπηρεσίες υποστήριξης. Μπορείτε να συμβάλετε στη δημιουργία ενός συστήματος φροντίδας που βελτιώνει την ποιότητα ζωής των ανθρώπων και παρέχει ένα καλύτερο επίπεδο υγειονομικής και ηλικιακής φροντίδας για όλους.

Μαζί μπορούμε:

- Να αναπτύξουμε και να δοκιμάσουμε νέα μοντέλα φροντίδας και νέες τεχνολογίες για τη βελτίωση της υγείας και της ευημερίας σας.
- Να ενισχύσουμε την εξειδίκευση των κλινικών και ομάδων φροντίδας του Silverchain μέσω υποτροφιών και εκπαίδευσης, ώστε να παρέχουμε πιο ολοκληρωμένη φροντίδα.
- Να παρέχουμε κοινωνική και οικονομική υποστήριξη στους πελάτες του Silverchain που έχουν άμεσες και επείγουσες ανάγκες οικονομικής ευημερίας.

Σας προσκαλούμε να μας βοηθήσετε να δώσουμε τη δυνατότητα σε περισσότερους Αυστραλούς να ζουν με ασφάλεια στο σπίτι τους για όσο διάστημα επιλέξουν, με το δώρο της αξιοπρέπειας και της επιλογής.

Οι δωρεές των 2,00 δολαρίων ή περισσότερο εκπίπτουν από τη φορολογία. Μπορείτε να κάνετε δωρεά:

- Επισκεπτόμενοι την ιστοσελίδα μας στη διεύθυνση silverchain.org.au/donate
- Σαρώνοντας τον κωδικό QR μας.
- Τηλεφωνώντας μας στο **1300 650 803** για να κάνετε δωρεά μέσω τηλεφώνου.
- Αν θέλετε να συζητήσετε για μια δωρεά στη διαθήκη σας, παρακαλούμε καλέστε μας και ζητήστε να μιλήσετε με την ομάδα του Silverchain Foundation.



Μπορείτε να μάθετε περισσότερα για τον αντίκτυπο που έχουν οι δωρεές στη φροντίδα που παρέχει το Silverchain επισκεπτόμενοι την ιστοσελίδα μας στην ιστοσελίδα μας silverchain.org.au/foundation

«Σας ευχαριστώ, Silverchain, που έχετε τόσο υπέροχους υπαλλήλους και που παρέχετε εξαιρετικές υπηρεσίες. Η υπηρεσία που έλαβα από τη Διαχειρίστρια Παραπομπών σας ήταν 10/10: ήταν τόσο εξυπηρετική, ευχάριστη και υπομονετική μαζί μου και έκανε ό,τι μπορούσε για να μου εξηγήσει τη διαδικασία που εμπλέκεται.»
Ελισάβετ, πελάτισσα του Silverchain



Σημειώσεις



Βοήθεια για την πρόσβαση σε πληροφορίες

Για να έχετε πρόσβαση στην Υπηρεσία Μετάφρασης και Διερμηνείας, καλέστε στο 131 450.



Η Εθνική Υπηρεσία Αναμετάδοσης (NRS) μπορεί να σας βοηθήσει εάν είστε κωφός ή έχετε προβλήματα ακοής. Επισκεφτείτε την ιστοσελίδα accesshub.gov.au/about-the-nrs

Επικοινωνήστε μαζί μας

Silverchain

Ερωτήσεις: 1300 650 803

info@silverchain.org.au

silverchain.org.au



Η Silverchain χρησιμοποιεί ανακυκλωμένο, ουδέτερο ως προς τον άνθρακα και χωρίς χλώριο χαρτί, που προέρχεται από υπεύθυνες πηγές, για τις εκδόσεις του.