



Cầm nang chăm sóc của chúng tôi dành cho bạn

Thông tin về các dịch vụ của chúng tôi



Liên hệ

1300 650 803

info@silverchain.org.au

Trong trường hợp cần được chăm sóc y tế khẩn cấp, hãy gọi **000** (ba số không).

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.

Lời tri ân Đất nước

Silverchain trân trọng ghi nhận Những Người Giám hộ Truyền thống của các vùng đất nơi chúng tôi làm việc và sinh sống.

Chúng tôi bày tỏ lòng biết ơn tới các bậc Trưởng lão trong quá khứ và hiện tại, những người không ngừng nỗ lực bảo vệ và thúc đẩy văn hóa của người Thổ dân và dân đảo Torres Strait, để lại di sản bền vững cho các nhà lãnh đạo tương lai và sự hòa giải tại Úc.

Mục lục

Chào mừng đến với thể hệ chăm sóc tiếp theo 3

Về chúng tôi 5

Cam kết của chúng tôi đối với việc chăm sóc bạn

Cam kết của chúng tôi đối với sự hòa giải

Các dịch vụ của chúng tôi 9

Các dịch vụ chăm sóc người cao niên

Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe

Cách chúng tôi cung cấp dịch vụ chăm sóc

Ghi nhận người chăm sóc

Lên lịch các dịch vụ

Tạm dừng dịch vụ

Đóng góp vào chi phí dịch vụ

Cách để nhận thêm dịch vụ

Khen ngợi, khiếu nại và đề xuất

Trách nhiệm của chúng tôi 25

Các chứng nhận của chúng tôi

Công khai minh bạch

Bảo vệ quyền riêng tư của bạn

Chia sẻ thông tin cá nhân của bạn

Các câu hỏi và khiếu nại về quyền riêng tư

Trách nhiệm của bạn

Kiểm soát nhiễm khuẩn

Lập kế hoạch chăm sóc tương lai 33

Bảo hiểm xe cứu thương

Lập kế hoạch chăm sóc trước

Chỉ thị Chăm sóc Sức khỏe Nâng cao

Kế hoạch Chăm sóc Khẩn cấp

Chăm sóc người bệnh sắp qua đời tại nhà

Tạo sự khác biệt cho những người khác 39

Trở thành tiếng nói của người tiêu dùng

Tham gia đội ngũ tình nguyện viên tuyệt vời của chúng tôi

Quyên góp cho Quỹ Silverchain



Chào mừng thể hệ chăm sóc tiếp theo



Trong hơn 130 năm qua, Silverchain đã cung cấp dịch vụ chăm sóc chất lượng cho khách hàng tại nhà riêng và trong cộng đồng, chăm sóc cho nhiều thế hệ người Úc.

Tóm gọn trong ba từ— Sức khỏe. Con người. Tổ ấm.

Chúng tôi muốn thể hiện những gì chúng tôi làm, mục tiêu chúng tôi hướng tới, và những gì làm nên sự khác biệt của Silverchain.

Chúng tôi tin rằng mọi người đều xứng đáng có quyền lựa chọn nơi họ nhận được sự chăm sóc, và dịch vụ chăm sóc tại nhà giúp bạn duy trì kết nối với cộng đồng. Chúng tôi ủng hộ các lựa chọn của bạn và thúc đẩy sự độc lập của bạn với dịch vụ chăm sóc đáng tin cậy.

Cam kết của chúng tôi là mang lại Sự Chăm sóc Tốt nhất cho mọi khách hàng, mọi lúc. Khách hàng của chúng tôi cho biết khả năng lựa chọn nơi và cách nhận dịch vụ chăm sóc tạo ra sự khác biệt. Nâng cao chất lượng cuộc sống là yếu tố then chốt để cải thiện sức khỏe và phúc lợi của bạn, và chúng tôi sẽ cùng bạn làm việc để đáp ứng nhu cầu và

ưu tiên của bạn.

Chúng tôi cũng hợp tác với khách hàng, cộng đồng và các nhà nghiên cứu hàng đầu trong ngành để cùng thiết kế và cung cấp những giải pháp chăm sóc đổi mới dành cho bạn.

Hướng dẫn này cung cấp thông tin tham khảo dễ dàng về các dịch vụ của chúng tôi. Nếu bạn có bất kỳ câu hỏi, mối quan ngại hoặc phản hồi nào, chúng tôi luôn sẵn lòng lắng nghe bạn bất cứ lúc nào.

Cảm ơn bạn đã chọn Silverchain làm nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc cho mình.

Dale Fisher AM
Giám đốc Điều hành





Về chúng tôi

Cam kết của chúng tôi đối với việc chăm sóc bạn

Cam kết của chúng tôi đối với sự hòa giải

Về chúng tôi

Mục tiêu của chúng tôi là xây dựng một hệ thống chăm sóc tại nhà tốt hơn cho tất cả người dân Úc.

Silverchain là một trong những tổ chức phi lợi nhuận hàng đầu tại Úc cung cấp các dịch vụ chăm sóc sức khỏe và chăm sóc người cao niên tại nhà. Chúng tôi cung cấp dịch vụ chăm sóc cho 140.000 khách hàng mỗi năm, trên tất cả các tiểu bang của Úc và Lãnh thổ Thủ đô Úc (ACT). Dịch vụ chăm sóc này được thực hiện bởi các đội ngũ lâm sàng, chuyên gia chăm sóc và chuyên gia y tế liên ngành.

Trong hơn 130 năm, chúng tôi là những người tiên phong trong lĩnh vực chăm sóc tại nhà, luôn đón nhận sự đổi mới và thúc đẩy những tiến bộ đáng kể trong chăm sóc sức khỏe tại nhà.

Chúng tôi đang thay đổi cách thức cung cấp dịch vụ chăm sóc và thay đổi cách thức tiếp nhận dịch vụ, bởi vì chúng tôi tin rằng mọi người đều xứng đáng có quyền lựa chọn nơi họ nhận dịch vụ chăm sóc.

Cách tiếp cận đổi mới của chúng tôi thiết lập tiêu chuẩn chăm sóc tại nhà, quan tâm đến sức khỏe và hạnh phúc hàng ngày của bạn, đồng thời được hỗ trợ bởi công nghệ và nghiên cứu mới nhất, mang đến dịch vụ chăm sóc tại nhà hiện đại và chất lượng cao.

Chúng tôi tự hào là một trong số ít nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc tại nhà ở Úc được công nhận đạt cả tiêu chuẩn chăm sóc sức khỏe quốc gia và tiêu chuẩn chăm sóc người cao niên. Chúng tôi làm việc cùng bạn, gia đình bạn, những người chăm sóc và các nhà cung cấp dịch vụ khác để đảm bảo bạn

luôn nhận được dịch vụ chăm sóc tốt nhất, mỗi lần.

Cam kết của chúng tôi đối với việc chăm sóc bạn

Tại Silverchain, chúng tôi chào đón mọi người từ mọi tầng lớp xã hội và tôn vinh sự đa dạng dưới mọi hình thức.

Chúng tôi không phân biệt đối xử dựa trên quốc tịch, dân tộc, văn hóa, giới tính, bản dạng giới, xu hướng tình dục, tín ngưỡng hoặc tôn giáo, xuất thân xã hội, khuyết tật, tình trạng gia đình, tình trạng hôn nhân hoặc quan hệ, tuổi tác hay quan điểm chính trị. Chúng tôi hỗ trợ mọi người nhận được sự chăm sóc phù hợp với niềm tin, giá trị và sở thích của họ.

Triết lý dựa trên nhân quyền của chúng tôi bảo vệ quyền tự chủ của bạn, ủng hộ các quyền của bạn và hỗ trợ khả năng lựa chọn của bạn. Cam kết chăm sóc của chúng tôi có nghĩa là nhu cầu và sở thích của bạn luôn là trung tâm của mọi hoạt động chúng tôi thực hiện. Chúng tôi gọi điều này là Dịch vụ Chăm sóc Tốt nhất.

Dịch vụ Chăm sóc Tốt nhất là cam kết về chất lượng và an toàn của chúng tôi dành cho bạn, Dịch vụ Chăm sóc Tốt nhất cho mọi người, mọi lúc.

Cam kết Dịch vụ Chăm sóc Tốt nhất của chúng tôi đối với bạn là cung cấp dịch vụ chăm sóc:



- **An toàn:** Bạn cảm thấy an toàn và yên tâm với dịch vụ chăm sóc của chúng tôi, đồng thời biết rằng nhu cầu của bạn được đáp ứng và tôn trọng.
- **Cá nhân:** Dịch vụ chăm sóc được điều chỉnh phù hợp với sở thích và nền tảng văn hóa của bạn. Chúng tôi trân trọng phẩm giá của bạn và tôn trọng sự độc đáo của từng cá nhân.
- **Gắn kết:** Bạn cảm thấy được kết nối và hỗ trợ khi tất cả những người chăm sóc bạn đều hiểu rõ bạn.
- **Hiệu quả:** Bạn cảm thấy tự tin khi việc điều trị của mình an toàn và hiệu quả.

Cam kết của chúng tôi đối với sự hòa giải

Tại Silverchain, mục tiêu của chúng tôi là tạo ra một hệ thống chăm sóc tại nhà tốt hơn cho tất cả người Úc, bao gồm cả những nhu cầu đặc thù của người Thổ dân và dân đảo

Torres Strait.

Ngoài Kế hoạch Hành động Hòa giải, chúng tôi đang nỗ lực hướng tới:

- Xây dựng năng lực văn hóa trong toàn bộ tổ chức.
- Học hỏi và hợp tác với cộng đồng người Thổ dân và dân đảo Torres Strait.
- Cung cấp dịch vụ chăm sóc theo nhu cầu và sở thích văn hóa.
- Liên tục cải thiện dịch vụ thông qua hướng dẫn văn hóa và phản hồi từ cộng đồng.

Silverchain cung cấp Dịch vụ Tư vấn Miễn phí dành cho người Dân tộc Bản địa nhằm đảm bảo bạn nhận được chăm sóc an toàn về mặt văn hóa, cá nhân hóa và hiệu quả, đồng thời duy trì kết nối với cộng đồng. Vui lòng kiểm tra tình trạng sẵn có tại tiểu bang của bạn.





Các dịch vụ của chúng tôi

Các dịch vụ chăm sóc người cao niên

Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe

Cách chúng tôi cung cấp dịch vụ chăm sóc

Ghi nhận người chăm sóc

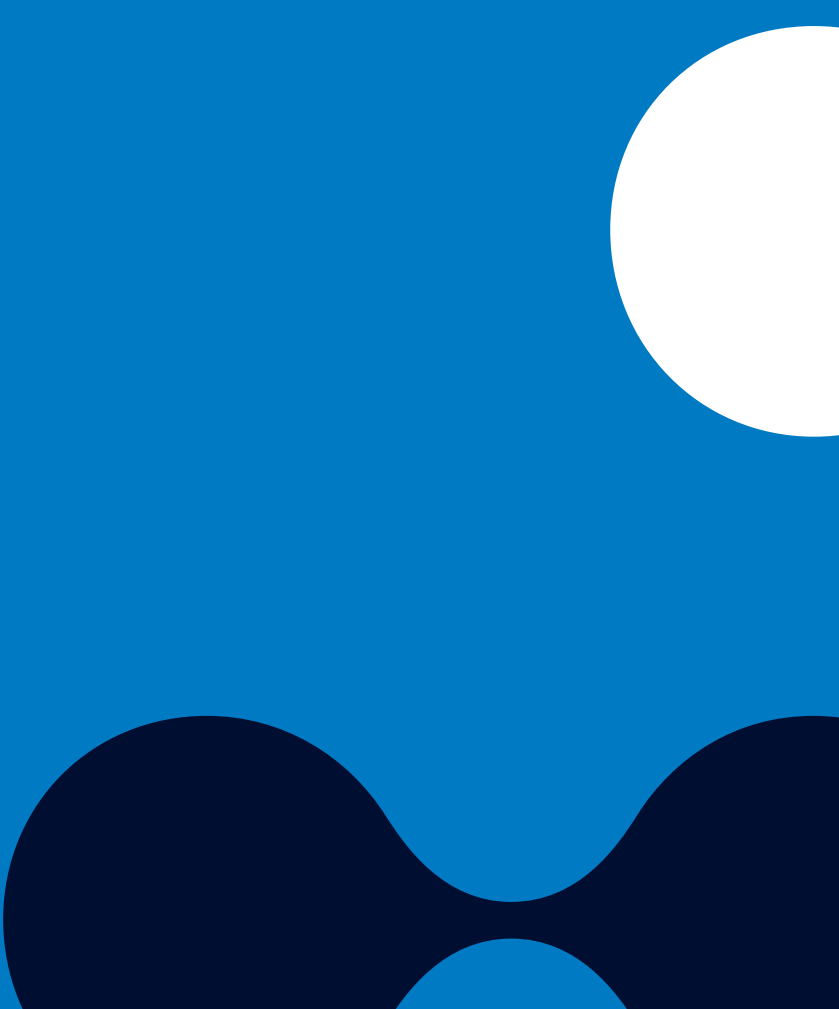
Lên lịch các dịch vụ

Tạm ngưng dịch vụ của bạn

Đóng góp chi phí cho dịch vụ chăm sóc người cao niên

Cách để nhận thêm dịch vụ

Khen ngợi, khiếu nại và đề xuất





Danh mục dịch vụ đa dạng của chúng tôi

Dù bạn cần một chút hỗ trợ để sống độc lập hay giúp đỡ với các nhu cầu chăm sóc sức khỏe phức tạp, bạn đều có thể nhận Dịch vụ Chăm sóc Tốt nhất ngay tại nơi bạn cần – tại nhà.

Chúng tôi cung cấp nhiều dịch vụ khác nhau, tùy thuộc vào nhu cầu và sở thích của bạn. Bao gồm:

- Hỗ trợ nhẹ nhàng quanh nhà, hoặc chăm sóc ngắn hạn để bạn nhanh chóng lấy lại sức khỏe và ổn định cuộc sống.
- Chăm sóc phức tạp và dài hạn nhằm duy trì sức khỏe và an sinh.
- Chăm sóc cấp bệnh viện nếu bạn mắc bệnh nan y, bệnh mạn tính, hoặc gặp chấn thương/nhiễm trùng nghiêm trọng.

Mục tiêu của chúng tôi là hỗ trợ và hướng dẫn bạn tiếp tục sống độc lập nhất có thể. Để hỗ trợ bạn, chúng tôi cung cấp mức độ giúp đỡ vừa đủ hoặc nhiều nhất theo nhu cầu của bạn, theo cách phù hợp nhất với bạn. Chúng tôi luôn sẵn sàng hỗ trợ bạn miễn là bạn cần –, ngay cả trong giai đoạn cuối đời.

Dịch vụ của chúng tôi có thể khác nhau tùy theo địa điểm, vì vậy vui lòng liên hệ với chúng tôi để biết thêm thông tin.

Dịch vụ chăm sóc sức khỏe và người cao niên của chúng tôi

Chăm sóc cơ bản và dài hạn

Hỗ trợ tại nhà để giúp bạn sinh hoạt hàng ngày và tự lập.

- Hỗ trợ công việc nhà
- Bảo trì nhà cửa
- Các bữa ăn
- Chăm sóc cá nhân
- Hỗ trợ xã hội
- Hỗ trợ Nghỉ ngơi
- Đi lại:
- Thiết bị và sản phẩm.



Chăm sóc sức khỏe lâm sàng và phức tạp

Chăm sóc sức khỏe giúp bạn ở nhà và không phải nhập viện.

- Chăm sóc Điều dưỡng
- Dịch vụ y tế liên ngành
- Dinh dưỡng
- Quản lý Chăm sóc
- Chăm sóc kiểm soát tiêu, tiểu
- Chăm sóc vết thương
- Dịch vụ Hô hấp
- Điều phối chăm sóc
- Chăm sóc sau cấp cứu
- Hỗ trợ Xuất viện
- Dịch vụ Bệnh viện Tại nhà.



Chăm sóc chuyên môn cho những người mắc bệnh nan y.

- Chăm sóc Giảm nhẹ Chuyên khoa
- Chăm sóc Cuối đời.



Từ hỗ trợ nhẹ nhàng khi về già đến chăm sóc phức tạp ở bất kỳ giai đoạn nào, chúng tôi luôn ở bên bạn.



Các dịch vụ chăm sóc người cao niên

Dịch vụ của chúng tôi dành cho bất kỳ ai đủ điều kiện nhận tài trợ của Chính phủ Úc cho Chương trình Hỗ trợ Tại nhà của Khối thịnh vượng chung (CHSP), Chương trình Hỗ trợ Tại nhà (SAH), bao gồm các chương trình như Chăm sóc Phục hồi, Chăm sóc Cuối đời và Chương trình Công nghệ Hỗ trợ và Cải tạo Nhà ở.

Bạn cũng có thể tự chi trả dịch vụ của chúng tôi trong khi chờ My Aged Care đánh giá, hoặc khi có thay đổi về gói tài trợ của bạn. Ngoài ra, bạn có thể tự chi trả thêm các dịch vụ chăm sóc người cao niên, bên cạnh dịch vụ được Chính phủ tài trợ. Hãy liên hệ với đội ngũ của chúng tôi và chúng tôi có thể giúp bạn sắp xếp những gì bạn cần.

Hỗ trợ sinh hoạt hàng ngày

Hỗ trợ công việc nhà

Giúp giữ cho ngôi nhà của bạn sạch sẽ và thoải mái. Bao gồm: lau, quét, hút bụi sàn; phủi bụi nhẹ và lau bề mặt; giặt, gấp và là quần áo; dọn giường.

Bảo trì và Sửa chữa Nhà cửa

Giúp bảo trì nhà cửa và vườn tược, giữ an toàn và gọn gàng, bao gồm: cắt cỏ, làm vườn nhẹ, và sửa chữa nhỏ.

Các bữa ăn

Hỗ trợ lên kế hoạch bữa ăn, đi chợ và chuẩn bị món ăn.

Dinh dưỡng

Hỗ trợ chuyên môn từ chuyên gia dinh dưỡng để cải thiện sức khỏe, bao gồm cả đơn thuốc cho các thực phẩm bổ sung dinh dưỡng mà bạn cần.

Hỗ trợ độc lập

Chăm sóc cá nhân

Hỗ trợ chăm sóc bản thân, vệ sinh cá nhân và chăm sóc bản thân. Bao gồm đánh răng, tắm rửa, cạo râu, làm tóc, mặc quần áo, hỗ trợ các nhu cầu kiểm soát tiêu, tiểu và uống thuốc.

Thiết bị hỗ trợ để sống độc lập (Công nghệ trợ giúp)

Thiết bị và sản phẩm giúp bạn thực hiện các hoạt động hàng ngày như hỗ trợ đi lại, đọc sách, thiết bị vệ sinh, dụng cụ ăn uống cải tiến, hoặc cảnh báo y tế cá nhân để đảm bảo an toàn.

Thay đổi nhà cửa (Cải tạo nhà)

Cải tạo nhà cửa như lắp đặt đường dốc, khóa cửa hoặc tay vịn đặc biệt để giúp bạn sống an toàn và độc lập tại nhà.

Hỗ trợ Xã hội và Gắn kết Cộng đồng

Giúp bạn tham gia các hoạt động bạn yêu thích, cùng với người khác và trong cộng đồng. Chúng tôi có thể giúp bạn gặp gỡ người mới, tham gia các hoạt động hoặc các chuyến đi trong ngày. Đối với khách hàng tại Tây Úc, chúng tôi cũng có các trung tâm xã hội chuyên dụng để giúp bạn duy trì kết nối với cộng đồng.

Đi lại:

Hỗ trợ đi khám bệnh, đến các cửa hàng địa phương, thăm gia đình và bạn bè, đến các trung tâm xã hội của chúng tôi hoặc đến các địa điểm tham quan.

Hỗ trợ Nghỉ ngơi

Hỗ trợ bạn và người chăm sóc bằng cách cho họ thời gian nghỉ ngắn hạn. Điều này có thể bao gồm việc dành thời gian ở nhà cùng bạn, hoặc tham gia các hoạt động cộng đồng trong khi người chăm sóc hoặc gia đình bạn được nghỉ ngơi.

Hỗ trợ y tế chuyên môn

Dịch vụ Y tế Liên ngành và Trị liệu Liên quan

Đội ngũ chăm sóc của chúng tôi có thể giúp bạn khôi phục, cải thiện và duy trì sự độc lập cũng như sức khỏe tổng thể, bằng cách cung cấp hỗ trợ dinh dưỡng và tư vấn về dinh dưỡng, chăm sóc bàn chân, vật lý trị liệu, trị liệu nghề nghiệp, ngôn ngữ trị liệu, hoặc dịch vụ hỗ trợ xã hội.

Chăm sóc Hồi phục

Chúng tôi có thể giúp bạn trở lại trạng thái sống khỏe mạnh tại nhà nếu bạn vừa xuất viện, mắc bệnh hoặc bị chấn thương gần đây, và cần thêm các dịch vụ y tế chuyên môn hoặc chăm sóc điều dưỡng chuyên sâu trong thời gian giới hạn. Dịch vụ này cũng có thể bao gồm kết hợp hỗ trợ sinh hoạt hàng ngày và hỗ trợ duy trì độc lập.

Chăm sóc Điều dưỡng

Chúng tôi cung cấp dịch vụ chăm sóc điều dưỡng được cá nhân hóa để đáp ứng nhiều nhu cầu và tình trạng sức khỏe từ đơn giản đến phức tạp, bao gồm quản lý thuốc, chăm sóc vết thương, bệnh tiểu đường, hen suyễn và mất kiểm soát bàng quang/ruột. Chúng tôi làm việc cùng bác sĩ và các chuyên gia y tế khác để đảm bảo bạn nhận được dịch vụ chăm sóc tốt nhất.

Chăm sóc Cuối đời

Hợp tác với bác sĩ hoặc các chuyên gia y tế khác, chúng tôi cung cấp dịch vụ chăm sóc toàn diện trong những tháng cuối đời, bao gồm quản lý cơn đau và thuốc, chăm sóc sức khỏe liên quan và chăm sóc cá nhân.

Quản lý Chăm sóc

Bạn sẽ có một Người phụ trách chăm sóc tận tâm giúp lập kế hoạch, điều phối và xem xét các dịch vụ, đồng thời là điểm liên hệ chính của bạn. Người phụ trách chăm sóc sẽ làm việc với bạn, gia đình bạn và các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác để lập Kế hoạch Chăm sóc dựa trên đánh giá của My Aged Care.



Các dịch vụ chăm sóc sức khỏe

Silverchain có lịch sử lâu đời và chuyên môn sâu rộng trong việc cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại nhà, và chúng tôi cung cấp đa dạng dịch vụ tùy theo nơi bạn sinh sống. Dịch vụ chăm sóc sức khỏe của chúng tôi dành cho những người có giới thiệu từ bác sĩ gia đình (GP) hoặc chuyên gia y tế. Dịch vụ này được tài trợ bởi nhiều chính phủ, nghĩa là bạn được cung cấp miễn phí.

Bạn cũng có thể tự chi trả cho dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại nhà. Đội ngũ chăm sóc của chúng tôi sẽ làm việc cùng bạn để đảm bảo bạn nhận được các dịch vụ phù hợp nhất.

Quản lý/điều phối chăm sóc

Đội ngũ chăm sóc của chúng tôi có thể đánh giá nhu cầu chăm sóc sức khỏe của bạn, xây dựng Kế hoạch Chăm sóc và kết nối bạn với các mạng lưới y tế và xã hội khác, nếu bạn cần. Dịch vụ quản lý/điều phối chăm sóc miễn phí của chúng tôi cũng có thể bao gồm: đặt lịch hẹn y tế, sắp xếp phương tiện đi lại, hỗ trợ điền đơn thuốc, và giải thích thuật ngữ y tế cùng kết quả xét nghiệm cho bạn.

Chăm sóc Điều dưỡng

Đội ngũ y tá có trình độ chuyên môn của chúng tôi sẽ cung cấp dịch vụ chăm sóc cần thiết để bạn phục hồi sau bệnh, chấn thương, phẫu thuật hoặc nhập viện. Chúng tôi cung cấp hỗ trợ điều dưỡng cho nhiều bệnh mạn tính như viêm khớp, bệnh hô hấp, bệnh tim hoặc phổi, và ung thư, bên cạnh quản lý các nhu cầu về kiểm soát tiêu, tiểu và chăm sóc vết thương. Chúng tôi cũng sẽ giúp bạn hiểu rõ tình trạng sức khỏe của mình, để bạn cải thiện sức khỏe và an sinh..

Chăm sóc tại nhà đạt chuẩn bệnh viện

Chúng tôi có thể cung cấp dịch vụ chăm sóc dưới sự giám sát của bác sĩ, bao gồm hỗ trợ xuất viện, các phương pháp điều trị như bù nước tĩnh mạch và kháng sinh, chăm sóc cục máu đông, chăm sóc hậu môn nhân tạo, viêm phổi, viêm mô tế bào, cũng như nhiễm trùng xương, máu, ngực và đường tiết niệu (UTI).

Chăm sóc hỗ trợ công nghệ

Sử dụng công nghệ tại nhà như Kính thông minh, một thiết bị đeo có camera tích hợp truyền video trực tiếp, đội ngũ điều dưỡng và chăm sóc lâm sàng liên quan có thể tiếp cận tư vấn chuyên môn ngay lập tức và theo thời gian thực. Silverchain đã và đang dẫn đầu trong việc sử dụng công nghệ này cho cả dịch vụ chăm sóc người cao tuổi và chăm sóc sức khỏe trên khắp nước Úc, nâng cao chất lượng chăm sóc của bạn bất kể bạn sống ở đâu.

Chăm sóc Giảm nhẹ Chuyên khoa

Chúng tôi cung cấp dịch vụ chăm sóc tận tâm, nhạy cảm và phù hợp với văn hóa nếu bạn mắc bệnh nan y. Đội ngũ chăm sóc của chúng tôi có thể giúp bạn kiểm soát cơn đau và các triệu chứng, theo dõi thuốc men để giảm tác dụng phụ đồng thời hỗ trợ gia đình và người chăm sóc. Các dịch vụ có thể bao gồm chăm sóc điều dưỡng, chăm sóc cá nhân, hỗ trợ xã hội và các dịch vụ y tế liên quan để đáp ứng các nhu cầu thể chất, tâm lý, xã hội và tinh thần của bạn. Bạn có thể nhận chăm sóc trong vài ngày hoặc vài tháng, tùy theo nhu cầu.



Trung tâm Liên lạc Quốc gia

Đội ngũ chăm sóc chuyên gia của chúng tôi có thể giúp bạn tìm kiếm, điều phối và nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe và chăm sóc người cao tuổi mà bạn cần. Vui lòng gọi đến Trung tâm Liên hệ Quốc gia của chúng tôi trong giờ hành chính để biết thêm thông tin.

Mọi thắc mắc xin vui lòng gọi: **1300 650 803**. Trường hợp cấp cứu y tế, luôn gọi: **000** (bà số không).

Hỗ trợ người Dân tộc Bản địa

Nếu bạn là người Thổ dân hoặc người dân đảo Torres Strait, chúng tôi có thể sắp xếp dịch vụ từ các chuyên gia y tế của người Dân tộc Bản địa cho bạn. Để biết thêm thông tin, vui lòng xem silverchain.org.au/first-nations-people

"Trong những năm qua, Silverchain đã hỗ trợ gia đình chúng tôi theo nhiều cách; từ giúp việc nhà, chăm sóc tạm thời, điều dưỡng đến chăm sóc cá nhân. Tôi muốn chính thức ghi nhận những nỗ lực của đội ngũ Silverchain và tầm quan trọng của việc có thể tiếp cận dịch vụ như vậy ở các khu vực vùng."

Kyle, thành viên gia đình của khách hàng Silverchain



Cách chúng tôi cung cấp dịch vụ chăm sóc

Chúng tôi bắt đầu bằng cách lắng nghe

Là khách hàng của chúng tôi, chúng tôi muốn hiểu rõ nhu cầu và ưu tiên của bạn. Chúng tôi thực hiện điều này bằng cách tìm hiểu về khả năng của bạn và những gì quan trọng đối với bạn, để chúng tôi có thể xây dựng Kế hoạch Chăm sóc cho bạn.

Dù bạn nhận bất kỳ dịch vụ nào, vai trò của chúng tôi là đảm bảo bạn nhận được Dịch vụ Chăm sóc Tốt nhất, được thực hiện với sự tận tâm và chuyên môn.

Lựa chọn và Ra quyết định

Bạn có quyền lựa chọn và quyết định về việc chăm sóc của mình. Chúng tôi có thể giúp đảm bảo quyền lựa chọn của bạn được tôn trọng, trừ khi điều đó gây nguy hiểm hoặc ảnh hưởng tiêu cực đến người khác.

Nếu bạn không thể đưa ra quyết định do tình trạng sức khỏe, người chăm sóc, người thân hoặc người đại diện do bạn lựa chọn có thể có quyền đưa ra quyết định thay bạn. Đây được gọi là Người Chịu trách nhiệm hoặc Người Hỗ trợ của bạn.

Trải nghiệm chăm sóc của bạn

Chúng tôi hiểu rằng điều quan trọng là bạn cảm thấy an toàn và thoải mái với sự chăm sóc và hỗ trợ mà bạn nhận được, và bạn có thể tin tưởng vào đội ngũ chăm sóc của mình. Đó là lý do tại sao bạn sẽ có một Người phụ trách chăm sóc tận tâm để điều phối và quản lý các dịch vụ của bạn đồng thời cập nhật cho bạn về bất kỳ thay đổi nào trong đội ngũ chăm sóc.

Người phụ trách chăm sóc của bạn sẽ thường xuyên kiểm tra tình hình của bạn và bạn có thể liên hệ với họ khi cần.

Các dịch vụ điều phối chăm sóc của chúng tôi bao gồm:

- Kế hoạch Chăm sóc được cá nhân hóa để đáp ứng nhu cầu và mong muốn của bạn, bao gồm cả kế hoạch ngoài giờ.
- Đặt lịch hẹn cho các dịch vụ khác và hỗ trợ sắp xếp phương tiện đi lại đến và đi từ các dịch vụ đó.
- Giải thích thuật ngữ y tế và kết quả xét nghiệm cho bạn.
- Hỗ trợ kê đơn thuốc.
- Tối đa hóa ngân sách của bạn.
- Tổ chức đánh giá lại Kế hoạch Chăm sóc nếu nhu cầu chăm sóc của bạn thay đổi hoặc xảy ra sự kiện bất ngờ.
- Đảm bảo dịch vụ chăm sóc tôn trọng sở thích cá nhân, nhu cầu văn hóa và tâm linh của bạn.

Thỉnh thoảng, thành viên trong đội ngũ chăm sóc của bạn có thể thay đổi, nhưng bạn hãy yên tâm rằng tất cả các thành viên đều được đào tạo để cung cấp dịch vụ chăm sóc, đồng thời chia sẻ thông tin liên quan với các thành viên khác trong đội ngũ.

Ghi nhận người chăm sóc

Chăm sóc người thân trong lúc họ cần là điều mà nhiều người trong chúng ta sẽ trải qua ít nhất một lần trong đời. Đây thường là một vai trò được đảm nhận với tình yêu thương và không chút đắn đo.

Tại Silverchain, chúng tôi tin rằng mối quan hệ giữa người chăm sóc và người được chăm sóc cần được ghi nhận và tôn trọng trong mọi hoàn cảnh. Chúng tôi xem người chăm sóc như những đối tác trong hành trình chăm sóc, và khuyến khích sự tham gia của họ vào quá trình ra quyết định, nếu đó là điều bạn mong muốn.

Lên lịch các dịch vụ

Mỗi ngày, ở hậu trường, chúng tôi điều chỉnh lịch trình của đội ngũ chăm sóc để đáp ứng tốt nhất nhu cầu của tất cả khách hàng, cũng như các nghĩa vụ của chúng tôi với tư cách là người sử dụng lao động.

Để làm được điều này, chúng tôi sẽ cung cấp cho bạn một khoảng thời gian (hoặc khung giờ dịch vụ) khi dịch vụ của bạn sẽ được thực hiện, để bạn có thể sắp xếp kế hoạch trong ngày. Chúng tôi cũng sẽ thông báo cho bạn nếu cần thay đổi thời gian đã lên lịch vì lý do bất khả kháng. Xin lưu ý rằng bạn cần có mặt tại nhà trong khoảng thời gian này.

Vui lòng thông báo cho chúng tôi về bất kỳ thay đổi nào càng sớm càng tốt. Điều này bao gồm khi bạn cần:

- Hủy hoặc sắp xếp lại lịch hẹn khám.
- Đến bệnh viện để thực hiện thủ thuật đã lên kế hoạch.
- Tạm dừng dịch vụ vì lý do cá nhân.
- Chuyển sang chăm sóc nội trú.

Điều quan trọng là bạn cần thông báo cho chúng tôi trước ít nhất 48 giờ nếu bạn sẽ không có mặt tại nhà để sử dụng dịch vụ, hoặc nếu bạn muốn thay đổi dịch vụ, hoặc nếu bạn không cần dịch vụ vào ngày hôm đó. Vui lòng gọi cho chúng tôi theo số **1300 650 803**.

Nếu bạn không thông báo trước về bất kỳ thay đổi nào, bạn có thể sẽ bị tính phí hủy



dịch vụ.

Tạm dừng dịch vụ

Trong hầu hết các trường hợp, chúng tôi có thể tạm dừng dịch vụ của bạn trong một khoảng thời gian nếu hoàn cảnh của bạn thay đổi, chẳng hạn như nằm viện, nghỉ lễ hoặc chăm sóc tạm thời. Vui lòng trao đổi bất kỳ kế hoạch tạm dừng dịch vụ nào với đội ngũ chăm sóc của chúng tôi để chúng tôi có thể sắp xếp lại việc chăm sóc cho bạn.

Tốt nhất bạn nên cho chúng tôi biết kế hoạch của bạn càng sớm càng tốt. Chúng tôi cũng có thể yêu cầu bạn gửi yêu cầu bằng văn bản.

Đóng góp vào chi phí dịch vụ

Quan hệ đối tác của chúng tôi với các mạng lưới y tế cơ sở địa phương, chính quyền tiểu bang và liên bang, đồng nghĩa với việc bạn có thể không cần phải trả phí cho một số dịch vụ y tế mà bạn nhận từ chúng tôi.

Đóng góp tài chính của bạn cho các dịch vụ chăm sóc người cao niên

Đối với các dịch vụ chăm sóc người cao niên, nếu bạn đủ điều kiện, Chính phủ Úc sẽ tài trợ toàn bộ cho tất cả các dịch vụ chăm sóc lâm sàng như chăm sóc điều dưỡng và các dịch vụ y tế liên ngành, đồng thời sẽ trợ cấp chi phí cho các dịch vụ chăm sóc người cao niên khác của bạn. Nếu bạn nhận dịch vụ CHSP, điều này được nêu chi tiết trong Lịch Đóng góp CHSP hoặc Thỏa thuận Dịch vụ của bạn.

Chính phủ Úc yêu cầu bạn đóng góp tài chính cho các dịch vụ hỗ trợ độc lập và sinh hoạt hàng ngày theo chương trình Hỗ trợ Tại nhà, dựa trên khả năng chi trả của bạn. Đây được gọi là Tỷ lệ Đóng góp, do Cơ quan Dịch vụ Úc (Services Australia) quyết định.

Chúng tôi sẽ giải thích rõ các chi phí áp dụng cho dịch vụ của bạn và giúp bạn hiểu các lựa chọn có sẵn. Người phụ trách chăm sóc của bạn sẽ giải thích các khoản thanh toán bạn cần thực hiện cho các dịch vụ khác và số tiền chính phủ sẽ chi trả cho mỗi dịch vụ khi lập Kế hoạch Chăm sóc.

Vì thông tin này khác nhau tùy thuộc vào loại hình tài trợ, tình hình tài chính và dịch vụ của bạn, chúng tôi sẽ cung cấp cho bạn thông tin bổ sung cụ thể cho trường hợp của bạn. Điều này bao gồm người liên hệ để giải đáp bất kỳ câu hỏi hoặc thắc mắc nào, và cách tiếp cận hỗ trợ bổ sung nếu bạn không đủ khả năng chi trả.

Để biết bảng giá cập nhật, vui lòng truy cập trang web của chúng tôi: silverchain.org.au/fees-and-charges

Cách để nhận thêm dịch vụ

Chương trình Hỗ trợ Tại nhà của Chính phủ Úc cung cấp cho bạn sự linh hoạt và quyền kiểm soát đối với các dịch vụ bạn nhận được cũng như tần suất nhận được chúng.

Nếu nhu cầu của bạn thay đổi, bạn có thể được tái đánh giá lên mức độ chăm sóc cao hơn và nhận được nhiều dịch vụ được trợ cấp hơn.

Điều này bao gồm việc tiếp cận các chương trình Hỗ trợ tại Nhà ngắn hạn bổ sung như Chăm sóc Phục hồi, Chăm sóc Cuối đời và Chương trình Công nghệ Hỗ trợ và Cải tạo Nhà ở.

Nếu bạn là khách hàng của CHSP, đội ngũ chăm sóc của chúng tôi cũng có thể giúp bạn nộp đơn xin đánh giá Hỗ trợ tại Nhà (SAH) để xin tài trợ, do đó sẽ không làm gián đoạn các dịch vụ hiện tại của bạn. Điều phối viên hoặc Quản lý của bạn có thể sắp xếp việc này cho bạn và thông báo cho bạn bất kỳ thay đổi nào về khoản đóng góp tài chính mà bạn có thể cần thanh toán.

Tùy thuộc vào nơi bạn sống, Silverchain đặc biệt ở chỗ chúng tôi cũng có thể giúp bạn tiếp cận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác nhau do chính quyền tiểu bang tài trợ,

được cung cấp tại nhà. Bao gồm các dịch vụ như Chăm sóc Giảm nhẹ Chuyên khoa, Bệnh viện Tại nhà và Chăm sóc Hậu Cấp tính, Dịch vụ Chăm sóc Sức khỏe cho người mắc chứng sa sút trí tuệ và nhiều dịch vụ khác.

Vui lòng liên hệ với chúng tôi theo số **1300 650 803** để tìm hiểu thêm và truy cập trang web của chúng tôi silverchain.org.au/in-home-health-care

Xin lưu ý rằng khả năng cung cấp dịch vụ khác nhau giữa các tiểu bang và Lãnh thổ Thủ đô Úc (ACT).

Chăm sóc tự túc

Nếu bạn muốn bổ sung các dịch vụ đã được tài trợ hiện có, hoặc nếu bạn không đủ điều kiện nhận thêm tài trợ, chúng tôi cũng cung cấp các dịch vụ chăm sóc sức khỏe và chăm sóc người cao niên dưới hình thức tư nhân. Bạn có thể tự túc chi trả cho các dịch vụ chăm sóc sức khỏe và chăm sóc người cao niên của mình tại tất cả các tiểu bang, bao gồm cả Lãnh thổ Thủ đô Úc (ACT).

Trong trường hợp này, bạn sẽ nhận được hóa đơn trực tiếp từ chúng tôi cho các dịch vụ riêng tư mà chúng tôi đã cung cấp cho bạn.

Yêu cầu thanh toán và ngân sách

Nếu bạn có nguồn tài trợ từ chương trình Hỗ trợ tại nhà, ngân sách của bạn sẽ được chia đều thành các quý để chi trả cho các dịch vụ bạn cần. Ngân sách quý của bạn sẽ hiển thị số tiền bạn phải chi cho các dịch vụ được phê duyệt theo Kế hoạch Chăm sóc và đánh giá My Aged Care của bạn.

Bạn cũng sẽ nhận được sao kê hàng tháng hiển thị tổng chi phí của các dịch vụ bạn đã nhận, khoản đồng đóng góp của bạn và ngân sách còn lại trong quý.

Nếu bạn có bất kỳ thắc mắc nào về ngân sách, sao kê hàng tháng và cách thanh toán hóa đơn, chúng tôi khuyến khích bạn gọi đến Trung tâm Liên hệ Quốc gia theo số **1300 650 803**.

Các tùy chọn thanh toán của chúng tôi được liệt kê ở cuối sao kê, bao gồm:

- thanh toán qua điện thoại
- thanh toán trực tuyến qua trang web của chúng tôi: silverchain.org.au/my-account/pay-my-bill
- thanh toán trực tiếp tại bưu điện
- thiết lập ghi nợ trực tiếp.

Hãy gọi đến Trung tâm Liên hệ Quốc gia theo số **1300 650 803** để thảo luận về giải pháp phù hợp nhất với bạn.

Khen ngợi, khiếu nại và đề xuất

Chúng tôi khuyến khích bạn cung cấp phản hồi thường xuyên và liên tục, vì điều này giúp chúng tôi cải thiện chất lượng dịch vụ. Mọi lời khen ngợi, khiếu nại và đề xuất đều là cơ hội học hỏi để chúng tôi tiếp tục cải thiện dịch vụ chăm sóc của mình. Chúng tôi cũng có thể gửi cho bạn một khảo sát qua email để xin phản hồi về dịch vụ chăm sóc của bạn.

Nếu bạn không hài lòng về dịch vụ hoặc dịch vụ chăm sóc bạn nhận được, vui lòng trao đổi trước với Người phụ trách chăm sóc của bạn.

Nếu bạn cảm thấy không thoải mái khi làm điều này, bạn cũng có thể nói chuyện với một thành viên cấp cao trong nhóm bằng cách gọi đến Trung tâm Liên hệ Quốc gia theo số **1300 650 803**.

Chúng tôi đặt mục tiêu xác nhận phản hồi trong vòng một ngày làm việc và giải quyết khiếu nại trong vòng 28 ngày.

Bạn có thể yên tâm khiếu nại mà không lo lắng về việc dịch vụ chăm sóc và các dịch

vụ bạn nhận được sẽ bị ảnh hưởng. Bạn cũng có thể cung cấp phản hồi hoặc gửi khiếu nại bằng cách:

- Điền vào biểu mẫu phản hồi trên trang mạng của chúng tôi: silverchain.org.au/contact-us/feedback
- Gửi email cho chúng tôi theo địa chỉ: feedbackandcomplaints@silverchain.org.au
- Gửi thư đến: Silverchain, 6 Sundercombe Street, Osborne Park, WA 6017.

Khi bạn cung cấp phản hồi, vui lòng cho chúng tôi biết:

- Điều gì đã xảy ra
- Thời điểm sự việc xảy ra, kèm theo ngày giờ nếu có thể
- Những người liên quan
- Kết quả bạn mong muốn, có thể là một hành động cụ thể hoặc chỉ đơn giản là chuyển phản hồi đến thành viên trong nhóm
- Thông tin liên hệ mà bạn ưu tiên sử dụng

Nếu bạn cần hỗ trợ, chúng tôi có một Chuyên viên Liên lạc Hỗ trợ Khách hàng có thể giúp bạn.



Vui lòng gọi đến Trung tâm Liên hệ Quốc gia của chúng tôi và yêu cầu nói chuyện trực tiếp với họ trong giờ làm việc, theo số **1300 650 803**.

Hỗ trợ nộp đơn khiếu nại

Nếu bạn muốn có người hỗ trợ trong quá trình khiếu nại, chúng tôi rất sẵn lòng làm việc với vợ/chồng, bạn đời, người chăm sóc, con cái hoặc người đại diện do bạn lựa chọn.

Chúng tôi hiểu và tôn trọng rằng bạn có thể cần sự hỗ trợ từ gia đình và bạn bè đáng tin cậy để quản lý việc chăm sóc của mình. Cho dù họ sống cùng bạn, ở gần, ở một tiểu bang khác hay ở bên kia bán cầu, chúng tôi khuyến khích bạn hợp tác với họ để chia sẻ nhu cầu và mối quan tâm của bạn với chúng tôi.

Ngoài ra, tại tất cả các tiểu bang của Úc đều có các tổ chức vận động, phối hợp chặt chẽ với nhau để cung cấp dịch vụ hỗ trợ vận động, thông tin và giáo dục miễn phí, bảo mật cho người cao niên đang nhận dịch vụ chăm sóc người cao tuổi.

Bạn có thể liên hệ với các tổ chức này thông qua Mạng lưới Vận động Người cao niên (OPAN). OPAN được Bộ Y tế, Người khuyết tật và Người cao niên của Chính phủ Úc tài trợ.

Mạng lưới Vận động Người cao niên (OPAN)

Điện thoại: **1800 700 600** (số này sẽ tự động kết nối bạn với tổ chức hỗ trợ chăm sóc người cao niên tại tiểu bang hoặc vùng lãnh thổ của bạn) open.org.au

Thông tin tiết lộ của người tố giác

Chúng tôi hoan nghênh các thông tin tiết lộ đủ điều kiện được bảo vệ theo Đạo luật Chăm sóc Người cao niên. Để biết thêm chi tiết về những thông tin tố giác đủ điều kiện và cách thực hiện, vui lòng tham khảo Chính sách Người tố giác của Silverchain trên trang mạng của chúng tôi tại silverchain.org.au/whistleblower



Kháng cáo kết quả khiếu nại

Nếu bạn không hài lòng với cách khiếu nại của mình được giải quyết, vui lòng cho chúng tôi biết để chúng tôi xem xét lại kết quả khiếu nại. Ngoài ra, bạn có thể yêu cầu một cơ quan bên ngoài xem xét bằng cách liên hệ với các cơ quan dưới đây.

Dịch vụ khiếu nại quốc gia về dịch vụ chăm sóc người cao niên

Ủy ban Chất lượng và An toàn Chăm sóc Người cao niên

Điện thoại: **1800 951 822**

agedcarequality.gov.au

Dịch vụ khiếu nại cấp tiểu bang về dịch vụ y tế hoặc cộng đồng

Tây Úc

Văn phòng Khiếu nại Dịch vụ Y tế và Người khuyết tật

Điện thoại: **1800 813 583**

mail@hadsco.wa.gov.au

hadsco.wa.gov.au

Queensland

Văn phòng Thanh tra Y tế

Điện thoại: **133 646**

oho.qld.gov.au

Nam Úc

Ủy ban Khiếu nại Dịch vụ Y tế và Cộng đồng

Điện thoại: **1800 232 007**

info@hcscs.sa.gov.au

hcscs.sa.gov.au

Tasmania

Ủy Ban Đặc Trách Khiếu Nại Về Sức Khỏe

Điện thoại: **1800 001 170**

health.complaints@healthcomplaints.tas.gov.au

healthcomplaints.tas.gov.au

Victoria

Ủy Ban Đặc Trách Khiếu Nại Về Sức Khỏe

Điện thoại: **1300 582 113**

hcc.vic.gov.au

ACT

Ủy ban Nhân quyền ACT

Điện thoại: **1800 822 272**

human.rights@act.gov.au

hrc.act.gov.au/health

New South Wales

Ủy ban Khiếu nại Chăm sóc Sức khỏe

Điện thoại: **1800 043 159**

hccc@hccc.nsw.gov.au

hccc.nsw.gov.au







Trách nhiệm của chúng tôi

Các chứng nhận của chúng tôi

Công khai minh bạch

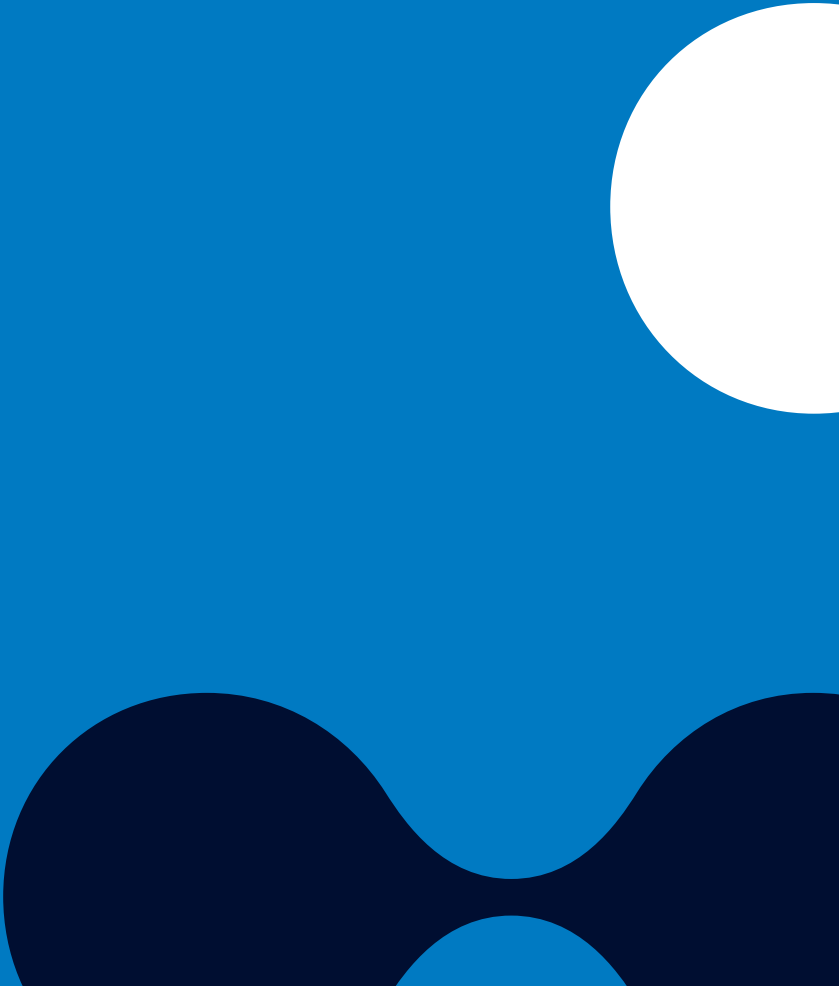
Bảo vệ quyền riêng tư của bạn

Chia sẻ thông tin cá nhân của bạn

Các câu hỏi và khiếu nại về quyền riêng tư

Trách nhiệm của bạn

Kiểm soát nhiễm khuẩn



Trách nhiệm của chúng tôi

Chúng tôi sẽ đảm bảo rằng bạn nhận được sự chăm sóc an toàn, tôn trọng và chất lượng.

Một loạt luật của chính quyền liên bang và tiểu bang, chẳng hạn như Luật Người tiêu dùng Úc, *Đạo luật Quyền riêng tư năm 1988 (Lbang)*, *Đạo luật Chăm sóc Người cao niên năm 2024 (Lbang)*, *Sửa đổi Luật Chăm sóc Người cao niên và Các Luật Khác năm 2025 (Lbang)*, và các luật về quyền riêng tư khác chi phối cách chúng tôi chăm sóc bạn.

- **Hiến chương Quyền Chăm sóc Sức khỏe của Úc**
Hiến chương này mô tả các quyền mà bạn, với tư cách là người sử dụng dịch vụ, hoặc người mà bạn chăm sóc, có thể mong đợi khi nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe.
- **Tuyên bố về Quyền lợi**
Tuyên bố này bảo vệ quyền lợi của bạn với tư cách là người sử dụng dịch vụ đang nhận các dịch vụ chăm sóc người cao niên được Chính phủ Liên bang trợ cấp.
- **Quy tắc Ứng xử trong Chăm sóc Người cao niên**
Đây là một bộ tiêu chuẩn ứng xử nhằm đảm bảo rằng nhân viên của chúng tôi, những người trực tiếp cung cấp dịch vụ chăm sóc, sẽ đảm bảo bạn nhận được sự chăm sóc an toàn, tôn trọng và chất lượng.

Các chứng nhận của chúng tôi

Silverchain tự hào là một trong số ít nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc tại nhà ở Úc được chứng nhận về cả tiêu chuẩn chăm sóc sức

khỏe quốc gia và tiêu chuẩn chăm sóc người cao niên. Điều này có nghĩa là chất lượng dịch vụ chăm sóc mà chúng tôi cung cấp được kỳ vọng sẽ đáp ứng các tiêu chuẩn tương đương với những gì bạn mong đợi tại bệnh viện hoặc cơ sở chăm sóc người cao niên.

Chúng tôi được chứng nhận về:

- **Tiêu chuẩn Chất lượng Chăm sóc Người cao niên**
Đây là các tiêu chuẩn mà Ủy ban Chất lượng và An toàn Chăm sóc Người cao niên yêu cầu các tổ chức cung cấp dịch vụ chăm sóc người cao niên tại Úc phải tuân thủ.
- **Tiêu chuẩn Dịch vụ Y tế Chất lượng và An toàn Quốc gia (NSQHS)**
Chúng tôi được đánh giá độc lập dựa trên bảy Tiêu chuẩn Dịch vụ Y tế về Chất lượng và An toàn Quốc gia (Tiêu chuẩn NSQHS), được thiết kế nhằm cung cấp cho người tiêu dùng một tuyên bố thống nhất trên toàn quốc về mức độ chăm sóc mà họ có thể mong đợi từ các dịch vụ y tế.

Quá trình công nhận theo Tiêu chuẩn NSQHS là tự nguyện, nhưng chúng tôi tin rằng điều này chứng minh rằng chúng tôi cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe chất lượng cao.
- Nếu bạn có bất kỳ câu hỏi nào về các luật, chính sách hoặc tiêu chuẩn này, vui lòng liên hệ để được giải đáp.



Công khai minh bạch

Chúng tôi cam kết mang đến trải nghiệm chăm sóc chất lượng cao. Tuy nhiên, chúng tôi hiểu rằng đôi khi việc chăm sóc có thể không diễn ra như dự kiến. Công khai minh bạch là thảo luận cởi mở về một sự cố đã gây hại cho bạn trong quá trình bạn nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe.

Chúng tôi sẽ trao đổi cởi mở với bạn và gia đình/người chăm sóc về những gì đã xảy ra để cùng nhau cải thiện trải nghiệm chăm sóc. Chúng tôi sẽ trình bày rõ sự việc, lắng nghe trải nghiệm của bạn, giải thích cách sự cố có thể ảnh hưởng đến bạn hoặc quá trình chăm sóc của bạn, và đưa ra các bước cần thiết để ngăn ngừa sự cố tương tự tái diễn.

Chúng tôi hiểu rằng quy trình công khai minh bạch có thể gây khó khăn cho cả bạn và các thành viên trong nhóm của chúng tôi. Tuy nhiên, điều quan trọng là phải trung thực và cởi mở để chúng tôi có thể thực hiện những thay đổi trong hệ thống nhằm ngăn ngừa sự cố trong tương lai.

Nếu sau các cuộc thảo luận về công khai minh bạch, bạn vẫn còn lo ngại, bạn cũng có thể nộp đơn khiếu nại chính thức.

Để biết thông tin về cách khiếu nại, vui lòng tham khảo phần Khiếu nại, Khen ngợi và Đề xuất trong tập sách này.

Bảo vệ quyền riêng tư của bạn

Quyền riêng tư cũng quan trọng đối với chúng tôi như đối với bạn. Chúng tôi cam kết tuân thủ *Đạo luật Quyền riêng tư năm 1988 (Lbang)*, điều chỉnh cách chúng tôi thu thập, sử dụng, tiết lộ và lưu trữ thông tin cá nhân của bạn.

Silverchain có thể cần thu thập thông tin cá nhân của bạn như:

- Tên, địa chỉ, số điện thoại, email và ngày sinh.
- Giới tính, quốc tịch và tôn giáo.
- Số thẻ Medicare.
- Thông tin sức khỏe.
- Thông tin tài chính và ngân hàng.

Nếu bạn muốn cho phép bất kỳ ai, chẳng hạn như thành viên gia đình hoặc người chăm sóc, được trao đổi với chúng tôi về việc chăm sóc sức khỏe của bạn, chúng tôi cũng sẽ thu thập thông tin và thông tin liên lạc của họ từ bạn.

Tại Silverchain, chúng tôi cần thu thập, sử dụng, tiết lộ và lưu trữ thông tin cá nhân của bạn để:

- Giúp bạn nhận được sự chăm sóc và dịch vụ phù hợp với nhu cầu của mình.
- Nhận và quản lý nguồn tài trợ của chính phủ cho các dịch vụ của chúng tôi.
- Quản lý mối quan hệ với khách hàng, nhân viên, nhà cung cấp dịch vụ và nhà thầu phụ.
- Quản lý và phản hồi các khiếu nại và sự cố.
- Quản lý tài khoản và hóa đơn của chúng tôi.

Nếu bạn chọn không cung cấp cho chúng tôi một số thông tin mà chúng tôi yêu cầu, chúng tôi có thể không thể cung cấp cho bạn một phần hoặc toàn bộ dịch vụ chăm sóc mà bạn cần.

Chia sẻ thông tin cá nhân của bạn

Đôi khi chúng tôi có thể cần chia sẻ thông tin cá nhân của bạn với các cá nhân và tổ chức khác, chẳng hạn như:

- Các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc khác, bao gồm bác sĩ và các chuyên gia chăm sóc sức khỏe khác.
- Dịch vụ cấp cứu.
- Các cơ quan đánh giá sức khỏe hoặc chăm sóc người cao niên.
- Các cơ quan chính phủ và quản lý khác.
- Các nhà cung cấp dịch vụ thuê ngoài, chẳng hạn như nhà cung cấp lưu trữ dữ liệu, có thể đặt tại nước ngoài.

Chúng tôi cũng thực hiện các biện pháp để:

- Đảm bảo thông tin cá nhân mà chúng tôi lưu giữ, sử dụng và tiết lộ là chính xác, đầy đủ và cập nhật.
- Bảo vệ tính bảo mật của thông tin cá nhân mà chúng tôi lưu giữ khỏi việc sử dụng sai mục đích, can thiệp và mất mát.

Thông tin thêm và bản sao Chính sách Quyền riêng tư của Silverchain có sẵn trên trang web của chúng tôi silverchain.org.au/privacy

Các câu hỏi và khiếu nại về quyền riêng tư

Bạn có thể yêu cầu bản sao tất cả thông tin cá nhân mà chúng tôi lưu giữ bất cứ lúc nào. Để yêu cầu quyền truy cập hoặc chỉnh sửa thông tin cá nhân, vui lòng gửi email đến requestsinformation@silverchain.org.au

Bạn có thể liên hệ với Nhân viên Bảo mật của chúng tôi để khiếu nại về quyền riêng tư.



Bạn có thể yêu cầu nói chuyện với họ bằng cách gọi đến Trung tâm Liên hệ Quốc gia của chúng tôi theo số **1300 650 803** hoặc gửi email đến privacy@silverchain.org.au

Bạn cũng có thể gửi thư đến:
Privacy Officer
Silverchain
6 Sundercombe Street
Osborne Park WA 6017.

"Chúng tôi rất vinh dự khi một trong những y tá tuyệt vời của các bạn đã chăm sóc bố tôi trong những giờ phút cuối đời. Cô ấy rất quyết đoán, chu đáo và biết cách phá vỡ sự im lặng, giúp chúng tôi cảm thấy thoải mái. Cảm ơn các bạn đã giúp một trong những buổi sáng tồi tệ nhất của chúng tôi trở nên dễ chịu hơn rất nhiều." **Melissa, con gái của khách hàng Silverchain**



Trách nhiệm của bạn

Là người sử dụng dịch vụ của chúng tôi, bạn cũng có trách nhiệm.

Những trách nhiệm này bao gồm:

Đối xử tôn trọng với người khác

Tất cả mọi người liên quan đến việc chăm sóc bạn, bao gồm gia đình, người chăm sóc hoặc khách đến thăm, đều được kỳ vọng sẽ tôn trọng và quan tâm đến đội ngũ chăm sóc của chúng tôi. Bất kỳ hình thức bạo lực, quấy rối hoặc lạm dụng nào đối với các thành viên trong nhóm của chúng tôi hoặc những người khác đều không được chấp nhận.

Cung cấp một môi trường làm việc an toàn

Chúng tôi yêu cầu bạn duy trì một môi trường an toàn cho đội ngũ chăm sóc của chúng tôi và những người khác. Khi bạn nhận dịch vụ, vui lòng giữ vật nuôi tránh xa các thành viên trong nhóm và không hút thuốc.

Cung cấp thông tin liên quan

Thông tin bạn chia sẻ về bản thân giúp chúng tôi cung cấp dịch vụ chăm sóc an toàn, chất lượng và xây dựng Kế hoạch Chăm sóc đáp ứng nhu cầu của bạn.

Bao gồm:

- Chia sẻ thông tin cá nhân hoặc thông tin về bất kỳ vấn đề nào bạn gặp phải với dịch vụ chăm sóc hoặc các dịch vụ bạn nhận được.
- Thông báo cho chúng tôi về những thay đổi trong tình trạng sức khỏe hoặc nhu cầu của bạn.
- Trao đổi về nhu cầu văn hóa của bạn.
- Thông báo cho nhóm của chúng tôi nếu bạn đang ghi lại bất kỳ tương tác nào bằng camera an ninh hoặc các phương tiện tương tự.

Tham gia tích cực vào việc chăm sóc của bạn

Để đảm bảo bạn tận dụng tối đa các dịch vụ của mình, bạn cần tích cực tham gia vào việc chăm sóc và bất kỳ kế hoạch nào liên quan.

Bao gồm:

- Thực hiện theo các hướng dẫn điều trị hoặc chăm sóc được cung cấp cho bạn.
- Có mặt tại thời điểm nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc đến thăm hoặc báo cho chúng tôi biết trước nếu bạn không thể có mặt.
- Giữ hồ sơ chăm sóc Silverchain của bạn sẵn sàng cho đội ngũ khi đến thăm và sắp xếp trả lại hồ sơ khi dịch vụ của bạn kết thúc.

Thanh toán phí đúng hạn

Thanh toán mọi khoản phí đến hạn cho dịch vụ của bạn đúng hạn. Nếu bạn đang gặp khó khăn về tài chính, vui lòng gọi đến Trung tâm liên hệ quốc gia theo số **1300 650 803** và chúng tôi sẽ cố gắng tìm giải pháp phù hợp.

Kiểm soát nhiễm trùng

Hãy chú ý đến các dấu hiệu nhiễm trùng và cho chúng tôi biết.

Điều quan trọng là phát hiện sớm bất kỳ dấu hiệu nhiễm trùng nào và thông báo cho nhóm chăm sóc càng sớm càng tốt. Nếu không được phát hiện kịp thời, nhiễm trùng có thể dẫn đến nhiễm trùng huyết, cần nhập viện và thậm chí có thể đe dọa tính mạng.

Các dấu hiệu nhiễm trùng có thể bao gồm:

- sốt cao hoặc hạ thân nhiệt
- đau hoặc khó chịu dữ dội
- thở nhanh hoặc khó thở
- lú lẫn và thay đổi trạng thái tinh thần
- huyết áp thấp hoặc chóng mặt
- giảm lượng nước tiểu
- thay đổi da.

Nếu bạn có vết thương hoặc thiết bị xâm lấn như đường truyền tĩnh mạch trung tâm, ống thông tiểu hoặc ống thông dạ dày, hãy trao đổi với nhóm chăm sóc về cách chăm sóc. Điều quan trọng là phải cho nhóm chăm sóc của bạn biết nếu bạn thấy đỏ, đau tăng lên, nóng hoặc tiết dịch từ vết thương hoặc vị trí thiết bị.

Vui lòng cho chúng tôi biết nếu bạn hoặc người sống cùng bạn cảm thấy không khỏe, có triệu chứng bệnh hoặc gần đây tiếp xúc với bệnh truyền nhiễm như cúm, COVID-19, tiêu chảy hoặc sởi. Trường hợp cấp cứu y tế, luôn gọi: **000** (ba số không).

Tùy nhu cầu và sở thích cá nhân, các dịch vụ không thiết yếu có thể được lên lịch lại cho đến khi bạn cảm thấy khỏe hơn. Chỉ cần thông báo trước, chúng tôi sẽ sắp xếp lại dịch vụ.

Giúp ngăn chặn sự lây lan của nhiễm trùng và bệnh truyền nhiễm

Dưới đây là một số cách giúp bạn, gia đình bạn và những người khác ngăn ngừa nhiễm trùng và sự lây lan của các bệnh truyền nhiễm:

- Yêu cầu những người không khỏe không đến thăm.
- Đi khám bác sĩ nếu bạn không khỏe hoặc tình trạng không cải thiện và thông báo cho nhóm chăm sóc.
- Vứt khăn giấy đã sử dụng và rác thải khác vào thùng rác, kim tiêm vào hộp đựng vật sắc nhọn phù hợp.
- Rửa tay thường xuyên bằng xà phòng và nước.
- Che mũi và miệng bằng khuỷu tay khi bạn hắt hơi hoặc ho.
- Hãy cho chúng tôi biết nếu bạn muốn nhóm chăm sóc của chúng tôi đeo khẩu trang tại nhà. Các thành viên trong nhóm chăm sóc của chúng tôi cũng được phép tự lựa chọn đeo khẩu trang nếu điều đó khiến họ cảm thấy an toàn hơn.

- Hãy cho chúng tôi biết nếu bạn muốn quan sát nhóm chăm sóc của chúng tôi vệ sinh/rửa tay trước khi chăm sóc bạn.

Hãy nói chuyện với bác sĩ gia đình của bạn về các loại vắc-xin phòng ngừa được khuyến nghị cho bạn.

Có thể có những lúc nhóm chăm sóc của bạn cần phải đeo thiết bị bảo hộ cá nhân (PPE) như khẩu trang, găng tay, kính bảo hộ/ tấm chắn mặt hoặc áo choàng để giảm thiểu nguy cơ tiếp xúc với các bệnh truyền nhiễm và bảo vệ người khác. Nếu bạn không chắc chắn lý do tại sao nhân viên chăm sóc lại đeo những vật dụng này, bạn có thể hỏi thêm thông tin.





Lập kế hoạch chăm sóc tương lai

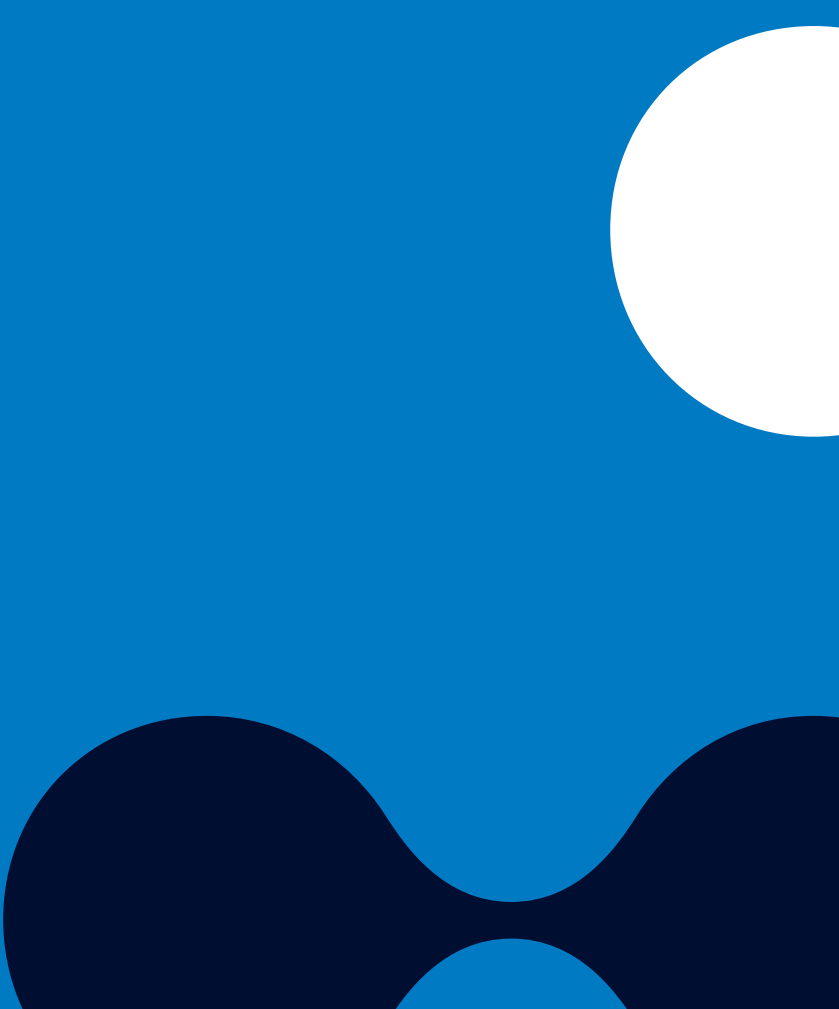
Bảo hiểm xe cứu thương

Lập kế hoạch chăm sóc trước

Chỉ thị Chăm sóc Sức khỏe Nâng cao

Kế hoạch Chăm sóc Khẩn cấp

Chăm sóc người bệnh sắp qua đời tại nhà



Lập kế hoạch chăm sóc tương lai

Cách đảm bảo dịch vụ chăm sóc bạn nhận được phù hợp với mong muốn của bạn.

Bảo hiểm xe cứu thương

Bạn không bao giờ biết khi nào mình cần xe cứu thương.

Ở hầu hết các tiểu bang của Úc, dịch vụ xe cứu thương sẽ tính phí trừ khi bạn đủ điều kiện được trợ cấp.

Do đó, nếu bạn cần xe cứu thương, hóa đơn dịch vụ xe cứu thương sẽ được gửi cho bạn ngay cả khi bạn không tự gọi xe cứu thương. Nếu bạn có bảo hiểm y tế tư nhân, các khoản phí này có thể được chi trả, vì vậy chúng tôi khuyên bạn nên kiểm tra với công ty bảo hiểm của mình.

Nếu bạn không muốn trả toàn bộ phí xe cứu thương, bạn có thể mua bảo hiểm xe cứu thương hoặc đăng ký thành viên dịch vụ xe cứu thương. Để biết thêm thông tin, vui lòng liên hệ với dịch vụ xe cứu thương tại địa phương.

Lập kế hoạch chăm sóc trước

Bệnh tật hoặc chấn thương nghiêm trọng đôi khi có thể khiến bạn khó tự đưa ra quyết định về việc chăm sóc sức khỏe và điều trị. Lập kế hoạch chăm sóc trước sẽ giúp bạn chuẩn bị cho việc điều trị y tế hiện tại và tương lai cũng như địa điểm chăm sóc.

Quá trình lập kế hoạch là một cuộc thảo luận liên tục giữa bạn, người thân và các chuyên gia chăm sóc sức khỏe của bạn. Điều này cho phép bạn trao đổi về sức khỏe và sở thích cá nhân để đảm bảo việc chăm sóc bạn nhận được phù hợp với mong muốn của bạn.

Là nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc, điều quan trọng là bạn chia sẻ Kế hoạch Chăm sóc Trước với chúng tôi, để chúng tôi có thể cùng nhau đảm bảo mong muốn của bạn được đáp ứng. Ví dụ: nếu bạn đang được chăm sóc giảm nhẹ và muốn chuyển đến bệnh viện để qua đời thay vì qua đời tại nhà, chúng tôi có thể sắp xếp việc này cho bạn.

Đội ngũ chăm sóc của chúng tôi có thể giúp bạn và gia đình bạn lập Kế hoạch Chăm sóc Trước.

The image shows a 'Clinical Pathway - Re-warfarinisation' form, CR 18.45, resting on a wooden surface. The form is partially obscured by a white card in the top left corner that reads 'Carers' rights'. The form itself is a grid with multiple columns and rows, likely for tracking patient progress and clinical decisions. The text on the form is somewhat blurry but appears to include various clinical parameters and checkboxes.

Chỉ thị Chăm sóc Sức khỏe Nâng cao

Việc lập kế hoạch cho tương lai của bạn có thể bao gồm việc chuẩn bị một Chỉ thị Chăm sóc Sức khỏe Nâng cao. Đây là một tài liệu pháp lý mà bạn hoàn thành, trong đó nêu rõ các dịch vụ chăm sóc mà bạn muốn hoặc không muốn nhận.

Chỉ thị Chăm sóc Sức khỏe Nâng cao chỉ được áp dụng khi bạn không thể tự mình đưa ra quyết định về việc điều trị đang tiếp diễn. Lưu ý rằng mỗi tiểu bang có quy định pháp luật khác nhau về Chỉ thị Chăm sóc Sức khỏe Nâng cao, và các thuật ngữ khác nhau có thể được sử dụng (chẳng hạn như Di chúc Sống hoặc Kế hoạch Chăm sóc Trước).

Hỗ trợ và tư vấn về lập kế hoạch chăm sóc trước và Chỉ thị Chăm sóc Sức khỏe Nâng cao có thể được cung cấp bởi bác sĩ của bạn hoặc qua việc liên hệ với Cơ quan Lập kế hoạch Chăm sóc Trước của Úc.

Điện thoại: **1300 208 582**

advancecareplanning.org.au

Đội ngũ chăm sóc của chúng tôi có thể hỗ trợ bạn và gia đình xây dựng kế hoạch chăm sóc trước hoặc giúp bạn tiếp cận sự hỗ trợ nếu cần thiết.

Kế hoạch Chăm sóc Khẩn cấp

Đối với nhiều khách hàng, chúng tôi được yêu cầu phối hợp với bạn để xây dựng Kế hoạch Chăm sóc Khẩn cấp như một phần trong quy trình lập kế hoạch chăm sóc. Kế hoạch Chăm sóc Khẩn cấp của bạn sẽ được xây dựng như một phần của kế hoạch tổng thể, với sự hợp tác giữa bạn, gia đình, người chăm sóc, bác sĩ đa khoa và các chuyên gia y tế khác tham gia vào việc chăm sóc bạn nếu cần thiết.

Kế hoạch có thể bao gồm chi tiết về những việc bạn cần làm trong các trường hợp sau:

- Việc cung cấp dịch vụ cho bạn không an toàn.

- Các dịch vụ không thể được cung cấp phù hợp với các lệnh y tế công cộng của tiểu bang hoặc vùng lãnh thổ, hoặc các yêu cầu pháp lý khác.

Chăm sóc người bệnh sắp qua đời tại nhà

Một số khách hàng của chúng tôi đang bước vào giai đoạn cuối đời.

Chúng tôi có các đội ngũ chuyên gia lành nghề sẽ hỗ trợ bạn ở tại nhà cho đến khi qua đời, nếu đó là mong muốn của bạn. Chuẩn bị cho những ngày cuối đời bằng cách nêu rõ mong muốn của bạn trong Chỉ thị Chăm sóc Sức khỏe Nâng cao sẽ giúp quá trình này diễn ra suôn sẻ hơn cho bạn và những người thân yêu.

Dù là cung cấp hỗ trợ lâm sàng hay cá nhân, đội ngũ chăm sóc của chúng tôi được trang bị để nhận thấy bất kỳ sự suy giảm nào trong sức khỏe của bạn và sẽ chăm sóc bạn một cách tận tâm khi bạn bước vào giai đoạn cuối đời.

Chúng tôi hiểu rằng đây là khoảng thời gian đầy cảm xúc, và những người thân yêu của bạn có thể trải qua cảm giác đau buồn và mất mát. Ở một số tiểu bang, chúng tôi cung cấp các dịch vụ hỗ trợ tang lễ tận tâm và tôn trọng để hỗ trợ gia đình và người chăm sóc vượt qua giai đoạn khó khăn này. Hãy trao đổi với thành viên đội ngũ chăm sóc của bạn để tìm hiểu về các dịch vụ có sẵn trong khu vực của bạn.

Điều quan trọng là chúng tôi sẽ cung cấp dịch vụ chăm sóc tận tâm và tôn trọng trong giai đoạn cuối đời, hỗ trợ bạn ở môi trường quen thuộc tại nhà nếu đó là lựa chọn của bạn.





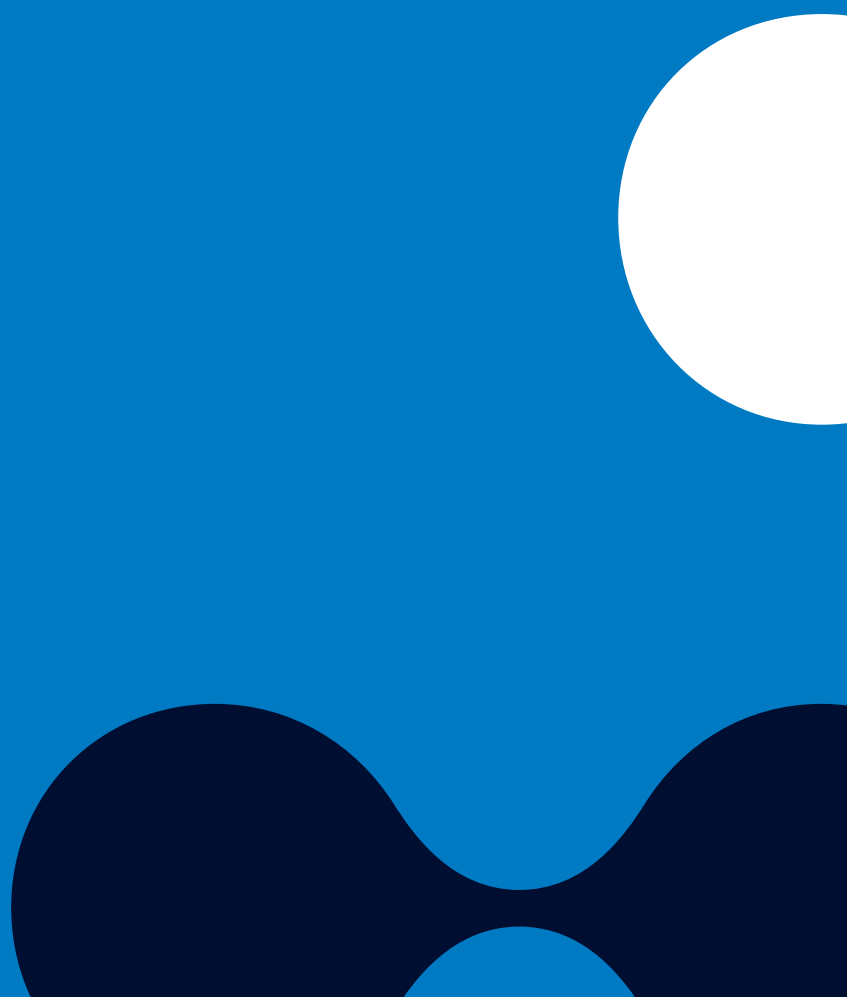


Tạo sự khác biệt cho những người khác

Trở thành tiếng nói của người tiêu dùng

Tham gia đội ngũ tình nguyện viên tuyệt vời của
chúng tôi

Quyên góp cho Quỹ Silverchain



Tạo sự khác biệt cho những người khác

Tại Silverchain, chúng tôi có nhiều cơ hội tình nguyện và có lương mà bạn có thể quan tâm. Tất cả các cơ hội này được thiết kế để nâng cao chất lượng chăm sóc của chúng tôi và tạo nên sự khác biệt trong cuộc sống của người khác.

Hãy trở thành tiếng nói của người nhận dịch vụ

Chúng tôi hợp tác chặt chẽ với các đại diện của người nhận dịch vụ. Đại diện của người nhận dịch vụ đến từ mọi tầng lớp xã hội: những người nhận dịch vụ chăm sóc của chúng tôi, những người hỗ trợ người thân nhận dịch vụ chăm sóc, và các thành viên cộng đồng muốn đóng góp cho công việc của chúng tôi. Đại diện của người nhận dịch vụ tham gia các cuộc khảo sát, nhóm tập trung hoặc các ủy ban, chẳng hạn như Cơ quan Tư vấn Người nhận Dịch vụ Quốc gia của chúng tôi.

Các thành viên của Cơ quan Tư vấn Người nhận Dịch vụ Quốc gia của chúng tôi đến từ nhiều nền tảng đa dạng trên khắp nước Úc. Các thành viên của chúng tôi giúp tác động đến cách thức phát triển và cung cấp dịch vụ chăm sóc và dịch vụ của Silverchain. Những góc nhìn đa dạng của họ mang lại phản hồi và giải pháp toàn diện để cải thiện cách chúng tôi cung cấp Dịch vụ Chăm sóc Tốt nhất.

Các thành viên cũng có thể được mời đóng góp ý kiến về thông tin dành cho người nhận dịch vụ để đảm bảo rằng thông tin liên lạc của chúng tôi dễ hiểu.

Cách tham gia

Để tìm hiểu cách tham gia Cơ quan Tư vấn Người nhận Dịch vụ Quốc gia của chúng tôi, hãy liên hệ với nhóm Hỗ trợ Người nhận Dịch vụ qua số **1300 650 803** hoặc email ce@silverchain.org.au

Tham gia đội ngũ tình nguyện viên tuyệt vời của chúng tôi tại Tây Úc

Là một tổ chức phi lợi nhuận, mỗi sự giúp đỡ đều tạo nên sự khác biệt lớn. Chúng tôi tin rằng đội ngũ tình nguyện viên của chúng tôi đóng góp quan trọng cho những người nhận dịch vụ chăm sóc của chúng tôi.

Công việc của họ có thể bao gồm đến thăm người nhận dịch vụ, hỗ trợ chuẩn bị bữa ăn, đưa đón người nhận dịch vụ đến các hoạt động họ yêu thích, hoặc hỗ trợ người nhận dịch vụ và người chăm sóc từ hậu trường. Họ là những người hỗ trợ, cởi mở và năng động, thuộc mọi lứa tuổi và đến từ mọi tầng lớp xã hội.

Các tình nguyện viên của chúng tôi chia sẻ rằng việc đóng góp theo cách này khiến họ cảm thấy tự hào và hữu ích.

Nếu bạn sống ở Tây Úc và muốn tìm hiểu thêm về hoạt động tình nguyện, hãy truy cập trang mạng của chúng tôi tại silverchain.org.au/careers/volunteer hoặc gọi đến Trung tâm Liên hệ Quốc gia qua số **1300 650 803** để đăng ký.





Định hình tương lai của chăm sóc sức khỏe cùng Silverchain Foundation

Nhờ sự hảo tâm của các nhà tài trợ Silverchain, đội ngũ nghiên cứu và chăm sóc của chúng tôi đã có thể định hình tương lai của ngành chăm sóc sức khỏe trong hơn một thế kỷ qua.

Khi bạn hỗ trợ Silverchain Foundation, bạn giúp kết nối nhiều người hơn với các dịch vụ chăm sóc sức khỏe đẳng cấp thế giới, công nghệ chăm sóc sức khỏe tiên tiến và các dịch vụ hỗ trợ đáng tin cậy. Bạn có thể góp phần xây dựng một hệ thống chăm sóc cải thiện chất lượng cuộc sống và mang lại tiêu chuẩn chăm sóc sức khỏe cũng như chăm sóc người cao tuổi tốt hơn cho mọi người.

Cùng nhau, chúng ta có thể:

- Phát triển và thử nghiệm các mô hình chăm sóc mới và công nghệ tiên tiến để nâng cao sức khỏe và an sinh của bạn.
- Nâng cao chuyên môn của đội ngũ chăm sóc và lâm sàng của Silverchain thông qua học bổng và đào tạo để mang lại dịch vụ chăm sóc toàn diện hơn.
- Cung cấp hỗ trợ xã hội và tài chính cho người nhận dịch vụ Silverchain có nhu cầu tài chính khẩn cấp và tức thời.

Chúng tôi trân trọng mời bạn cùng chúng tôi giúp nhiều người Úc hơn sống an toàn tại nhà theo mong muốn của họ, với giá trị của lòng tự trọng và sự lựa chọn.

Các khoản quyên góp từ 2,00 đô la trở lên được khấu trừ thuế. Bạn có thể quyên góp bằng cách:

- Truy cập trang mạng của chúng tôi tại silverchain.org.au/donate
- Quét mã QR của chúng tôi.
- Gọi cho chúng tôi theo số **1300 650 803** để quyên góp qua điện thoại.
- Nếu bạn muốn trao đổi về việc để lại một món quà trong Di chúc, hãy liên hệ với chúng tôi và yêu cầu gặp nhóm Silverchain Foundation.



Bạn có thể tìm hiểu thêm về tác động của các khoản đóng góp đối với dịch vụ chăm sóc của Silverchain tại trang mạng silverchain.org.au/foundation

"Cảm ơn Silverchain vì có đội ngũ nhân viên tuyệt vời và cung cấp dịch vụ xuất sắc. Dịch vụ tôi nhận được từ Quản trị viên Giới thiệu của bạn đạt 10/10: cô ấy rất hỗ trợ, dễ chịu, kiên nhẫn và đã tận tình giải thích quy trình liên quan."

Elizabeth, người nhận dịch vụ của Silverchain



Ghi chú



Hỗ trợ tiếp cận thông tin



Để sử dụng Dịch vụ Biên phiên dịch, vui lòng gọi 131 450.

Dịch vụ Tiếp âm Quốc gia (NRS) có thể hỗ trợ bạn nếu bạn bị khiếm thính hoặc khó nghe.

Truy cập accesshub.gov.au/about-the-nrs

Liên hệ với chúng tôi

Silverchain Thắc mắc: 1300
650 803 info@silverchain.org.au
[au silverchain.org.au](https://www.silverchain.org.au)



Silverchain sử dụng giấy tái chế, trung tính carbon và không chứa clo, có nguồn gốc rõ ràng cho các ấn phẩm của chúng tôi.