

Kundenleitfaden

Ihre häusliche Unterstützung.



Australian Government

Department of Health
and Aged Care

We can provide a free interpreter here. Please ask one of our staff.

Arabic

يمكننا توفير مترجم شفوي هنا.
من فضلك اسأل أحد موظفينا.

Chinese

免费提供口译。
向工作人员咨询。

Dari

ما می توانیم یک مترجم شفاهی را معرفی کنیم.
لطفاً از یکی از کارکنان ما بپرسید.

Farsi (alt Persian)

ما می توانیم یک مترجم شفاهی
رایگان در اینجا فراهم کنیم.
لطفاً از یکی از کارکنان ما بپرسید.

Greek

Μπορούμε να παρέχουμε
δωρεάν διερμηνέα εδώ.

Ρωτήστε ένα άτομο από το προσωπικό μας.

Hazaragi

ما می توانیم یک مترجم شفاهی معرفی کنیم.
اینجا فراهم کنیم.
لطفاً از یکی از کارکنان ما بپرسید.

Italian

Possiamo fornire un interprete
gratuitamente qui.
Chiedilo al nostro personale.

Japanese

ここでは無料通訳サービスを提供しています。
職員にお尋ねください。

Karen

ပဟ်းကလီဝဲဒ်ပုၤကတိၤကျိးထံတၢ်တၢ်
ဂၤဖၣ်အံၤသ့ၣ်လၢ.

ဝဲသ့ၣ်သ့ၣ်တၢ်ပဟ်းကတိၤတၢ်တၢ်တၢ်.

Korean

저희가 통역사를 이곳에 무료로
보내드릴 수 있습니다.
저희 직원에게 통역사를 요청하십시오.

Nepali

हामी यहाँ निःशुल्क दोभाषे उपलब्ध
गराउ ि सक्छौं।
कृपया हाम्रो कर्मचारीलाई सोध्न होस्।

Pashto

موږ کولی شو دلته یو وړی مترجمان چمتو
کړو.
مهرباني وکړئ زموږ د کارکوونکي وڅخه پوښتنه وکړئ.

Russian

Мы можем предоставить бесплатного
переводчика прямо здесь.
Пожалуйста, обратитесь с этим вопросом к любому из наших
сотрудников.

Serbian

Овде можете да добијете бесплатне
преводиличке услуге.
Разговарајте са чланом особља.

Somali

Waxaanu ku siin karnaa
mutarjum lacag la'aana.
Fadlan weydii qof ka mid ah shaqaalahayaga.

Spanish

Podemos proporcionar un intérprete
gratuito aquí.
Consulte a un miembro de nuestro personal.

Tamil

நாங்கள் இலவச மொழி மையப்படுத்தி சேவை
வழங்குகிறோம்.
தயவு செய்து எங்கள் ஊழியர் ஒருவரிடம் கேளுங்கள்.

Thai

เราสามารถจัดล่ามฟรีให้ที่นี่
โปรดถามเจ้าหน้าที่ของเรา

Turkish

Burada ücretsiz tercüman
sağlayabiliriz.
Lütfen çalışanlarımızdan birisinden isteyin.

Vietnamese

Chúng tôi có thể cung cấp thông dịch
viên miễn phí tại đây.
Hãy hỏi nhân viên của chúng tôi.



Interpreting services are available
in over 150 languages.

Anerkennung von indigenem Land

Regis würdigt die traditionellen Eigentümer*innen des Landes
in ganz Australien und erkennt die fortwährende Verbindung
zu ihren Gebieten, Gewässern und Gemeinschaften an.
Wir zollen den Ältesten der Vergangenheit und
Gegenwart unseren Respekt.

Ihr Wegweiser

Willkommen bei Regis	2	Ihre Stimme und Ihre Rechte	16
Ein Willkommensgruß von unserer Vorstandsvorsitzenden (CEO)	2	Ihr Leben und Ihr Recht auf Selbstbestimmung	16
Der neue <i>Aged Care Act</i> und Support at Home	4	Das Statement of Rights	16
Das Support-at-Home-Programm	4	Ihr Recht auf Unterstützung bei der Entscheidungsfindung	17
Ihre Einkommens- und Vermögensprüfung	4	So helfen Ihnen unterstützende Personen	17
Unterstützungsplan von My Aged Care	5	Ersatz-Entscheidungsträger*innen	17
Ihre Unterstützung und Dienstleistungen	6	Advance Care Planning	18
Einführung in Ihr Unterstützungsprogramm	6	Ihr Recht, den Anbieter zu wechseln	18
Gemeinsam Ihren Pflegeplan erstellen	6	Der Aged Care Code of Conduct	19
Unsere Leistungen und wie sie Ihnen helfen	7	Vorfälle und transparente Informationspolitik	19
Spezialisierte Unterstützungswege	8	Feedback und Beschwerden	20
Ihre Finanzierung und Gebühren	10	So können Sie Feedback geben und eine Beschwerde einreichen	20
Ihr Quartalsbudget	10	Hinweisgeberschutz	21
So funktionieren Kundenbeiträge	10	Eine abschließende Anmerkung zu unserer Partnerschaft	22
Umgang mit nicht verbrauchten Mitteln	11	Wichtige Kontaktinformationen	23
Dienstleistungen ändern oder stornieren	12	Regis Aged Care	23
Unterbrechung Ihrer Unterstützungsleistungen	12	Standorte und Leistungen für die häusliche Pflege	23
Ihre komplette Pflegebegleitung mit Regis	12	Wichtige staatliche und Interessenvertretungen	24
Unsere Pflegepartnerschaft	13	Organisationen für Gesundheit und Wohlbefinden	24
Gesundheit und Sicherheit in Ihrem Zuhause	13		
Sicherer Umgang mit Ihren Medikamenten	15		
Kontakt mit Ihrer und unserer Gemeinschaft	15		
Ihr Datenschutz und Ihr Recht auf Auskunft	15		
Besitzstandsschutz	15		

Willkommen bei Regis

In diesem Leitfaden finden Sie hilfreiche Informationen über die Pflege und die Dienstleistungen, die wir bei Regis anbieten. Wir unterstützen Sie zu Hause und in der Gemeinschaft. Er soll Ihnen dabei helfen, Ihre Möglichkeiten zu verstehen, fundierte Entscheidungen zu treffen und Vertrauen in die Unterstützung zu gewinnen, die Ihnen zur Verfügung steht.

Ein Willkommensgruß von unserer Vorstandsvorsitzenden (CEO)

Im Namen unseres gesamten nationalen Teams heiße ich Sie herzlich bei Regis Home Care willkommen. Die Wahl eines Partners, der Sie in Ihrem eigenen Zuhause unterstützt, ist eine wichtige Entscheidung. Es ist für uns ein besonderes Privileg, dass Sie uns Ihr Vertrauen entgegenbringen.

Unser Ziel bei Regis ist klar: Wir möchten eine individuelle und respektvolle Pflege bieten, die das Erleben des Älterwerdens berücksichtigt. Dieses Engagement steht im Mittelpunkt unserer Pflegekultur. Ihr lokales Team ist jederzeit für Sie da und wird von einem nationalen Netzwerk aus klinischen Fachkräften, operativer Unterstützung und anderen Experten der Branche unterstützt. Diese Struktur ermöglicht es unseren Mitarbeiter*innen, sich auf das Wichtige zu konzentrieren: Ihr Wohlbefinden, Ihre Wahlmöglichkeiten und Ihre Würde.

Wir haben außerdem den Anspruch, in der Altenpflege eine Vorreiterrolle einzunehmen. Wir investieren aktiv in die Forschung und integrieren neue Technologien, um das Leben sicherer und einfacher zu gestalten. Dieser zukunftsorientierte Ansatz sorgt dafür, dass Ihre Pflege auf dem neuesten Stand des Wissens und bewährten Praktiken basiert.

Wir sind stolz, Ihr gewählter Partner auf diesem Weg zu sein.

Willkommen in der Regis-Gemeinschaft.

Mit freundlichen Grüßen



Dr. Linda Mellors

Geschäftsführerin und Vorstandsvorsitzende (CEO)

Über uns

UNSERE VISION

Altenpflege mit Herz und Verstand führen.

UNSER ZIEL

Individuelle und respektvolle Pflege bieten, die das Erleben des Älterwerdens berücksichtigt.

UNSERE WERTE

Optimismus

Wir sind engagiert in dem, was wir tun.

Begeisterung

Wir bewirken jeden Tag etwas Positives.

Integrität

Wir handeln stets professionell und ethisch.

Respekt

Wir hören zu, sind höflich und begegnen jeder Person zuvorkommend.

Unsere Vision spiegelt unser Bestreben wider, heute nachhaltig etwas zu bewirken, um die Altenpflege von morgen zu verbessern.

Da wir bei allem, was wir tun, Herz und Verstand einbringen, konzentriert sich jede Interaktion und Entscheidung unserer Regis-Mitarbeiter*innen auf die bestmöglichen Ergebnisse für unsere Kund*innen. Es verdeutlicht unseren Mitarbeiter*innen, dass sie Teil einer Organisation sind, die sich der Pflege verschrieben hat und nachhaltig etwas bewegt. Unser Ziel ist unser Engagement, dafür zu sorgen, dass jede Person, die bei uns betreut wird, mit Würde behandelt wird, eine

individuelle, auf ihre Bedürfnisse zugeschnittene Pflege erhält und für ihre Lebenserfahrungen geschätzt wird.

Wir schaffen ein Umfeld, das ein Gefühl der Zugehörigkeit vermittelt und die von uns betreuten Personen dabei unterstützt, ihre Selbstständigkeit zu bewahren und die bestmögliche Lebensqualität zu erreichen.

Ein Gefühl der Zugehörigkeit bei Regis schaffen

Regis respektiert, dass unsere Kund*innen aus den unterschiedlichsten Altersgruppen, sozialen Hintergründen, Ethnien, Religionen, sexuellen Orientierungen und Geschlechtern kommen. Wir feiern die Vielfalt der gesamten Regis-Gemeinschaft, einschließlich unserer Kund*innen, Mitarbeiter*innen und Besucher*innen, und setzen uns dafür ein, einen inklusiven häuslichen Pflegedienst anzubieten, der allen Glaubensrichtungen und Präferenzen gerecht wird. Regis hat eine Null-Toleranz-Politik gegenüber Diskriminierung aufgrund von Vielfalt.

Regis begrüßt Vielfalt in all ihren Formen, indem wir unsere Bewohner*innen, Kund*innen, Familien und Mitarbeiter*innen so willkommen heißen, wie sie sind und was sie mitbringen. Wir fördern ein Umfeld, in dem jede Person dazugehört.

Bei Regis bedeutet Zugehörigkeit, sich sicher zu fühlen, man selbst zu sein, und zu wissen, dass man dafür geschätzt wird, unabhängig vom sozialen Hintergrund oder der Identität.

Zugehörigkeit bedeutet:

- **Die Bewohner*innen und Kund*innen** fühlen sich aufgrund ihrer einzigartigen Lebensgeschichten, Identitäten und ihren Fähigkeiten respektiert und dabei unterstützt, in Würde und mit Freude zu leben.
- **Die Familien** fühlen sich informiert, einbezogen und darin bestärkt, dass ihr Familienmitglied mit Mitgefühl und Verständnis für seine individuellen Bedürfnisse, Präferenzen und sozialen Hintergründe betreut wird.
- **Die Mitarbeiter*innen** fühlen sich anerkannt, unterstützt und befähigt, sich bei der Arbeit voll und ganz einzubringen.

Der neue *Aged Care Act* und Support at Home

Das Support-at-Home-Programm

Support at Home [häusliche Unterstützung] beginnt am 1. November 2025. Es ersetzt die Home Care Packages [ambulante Pflegepakete] und schafft ein einheitliches Verfahren für die Bedarfsermittlung und Organisation von Pflegediensten zu Hause. Welche Regelungen für Sie gelten, hängt davon ab, wann Sie beurteilt wurden oder Pflegeleistungen beantragt haben.

Kund*innen mit Übergangsregelung

Für diese Gruppe gilt der Übergangsschutz gemäß dem neuen Aged Care Act [Altenpflegegesetz]. Wenn Sie vor dem Stichtag Teil des Home-Care-Packages-Programms waren, fallen Sie möglicherweise in diese Kategorie.

So qualifizieren Sie sich

- Sie erhielten ein Home Care Package am oder vor dem 12. September 2024.
- Sie standen am oder vor dem 12. September 2024 auf der nationalen Warteliste.
- Sie wurden am oder vor dem 12. September 2024 formell als paketberechtigt begutachtet.

Hybrid-Kund*innen

Sie sind ein*e Hybrid-Kund*in, wenn Sie von einem Home Care Package auf Support at Home umgestiegen sind, aber nicht die Voraussetzungen für die Übergangsregelung erfüllen. Sobald Sie Teil von Support at Home sind, gilt für Sie das neue Beitragsmodell.

Neue Kund*innen

Sie gelten als neue*r Kund*in, wenn Sie am oder nach dem 1. November 2025 erstmalig begutachtet werden. Sie beginnen dann direkt mit Support at Home gemäß dem neuen Beitragsmodell.

Ihre Einkommens- und Vermögensprüfung

Anhand dieser Prüfung kann Services Australia die Beiträge festlegen, die Sie möglicherweise für Support at Home zahlen müssen. Falls Sie dies noch nicht getan haben, wird Sie Ihr*e Pflegepartner*in bei Regis durch die einzelnen Schritte begleiten.

So füllen Sie Ihre Einkommens- und Vermögensprüfung aus

Welche Schritte Sie unternehmen müssen, hängt von Ihrem Rentenstatus ab.

Wenn Sie eine private Altersversorgung haben, (also keine einkommens- und vermögensabhängige Rente beziehen): Füllen Sie das Formular [Support at Home calculation of your cost of care form \(SA456\)](#) aus.

Dieser Schritt ist erforderlich, um sicherzustellen, dass Ihre Beiträge korrekt berechnet werden.

- Sie finden das Formular, indem Sie auf der Website von Services Australia nach „SA456“ suchen oder den unten stehenden QR-Code verwenden.



- Hilfe: Falls Sie Fragen haben, rufen Sie bitte die Services Australia Aged Care Line unter 1800 227 475 an oder sprechen Sie mit Ihrem/Ihrer Pflegepartner*in bei Regis.

Wenn Sie eine Rente beziehen: Services Australia führt Ihre Einkommens- und Vermögensprüfung in der Regel automatisch anhand der bereits vorliegenden Informationen durch. Bitte rufen Sie dort an, um zu bestätigen, dass Ihre Angaben aktuell sind, damit Ihre Prüfung schnell bearbeitet werden kann.

- Services Australia Aged Care Line:
1800 227 475

Warum ist diese Einkommens- und Vermögensprüfung wichtig?

Wenn Sie keine Prüfung durchführen, kann Services Australia Ihnen standardmäßig die einkommensabhängige Höchstgebühr in Rechnung stellen. Durch das Ausfüllen der Einkommens- und Vermögensprüfung stellen Sie sicher, dass Sie nur Beiträge zahlen, die Ihrer finanziellen Situation entsprechen.

Ihr Gebührenbescheid

Nach Ihrer Prüfung erhalten Sie von Services Australia ein Schreiben, in dem Ihr Beitragssatz bestätigt wird. Bitte geben Sie eine Kopie dieses Schreibens an Ihre*n Pflegepartner*in bei Regis weiter, sobald Sie es erhalten haben. Wir benötigen dieses Dokument, um Ihre Angaben abschließend zu prüfen und uns zu vergewissern, dass Ihre Beiträge korrekt sind.

Unterstützungsplan von My Aged Care

Um staatlich finanzierte Support-at-Home-Leistungen zu erhalten, müssen Sie einen genehmigten Unterstützungsplan haben. Dieser wird ausgestellt, nachdem das unabhängige Begutachtungsteam von My Aged Care eine Begutachtung vorgenommen hat. In diesem Plan ist festgelegt, welche Leistungen die Regierung für Sie finanziert, und ist Voraussetzung für den Beginn der Dienstleistungen.

Was Ihr Unterstützungsplan enthält

- Er fasst Ihren ermittelten Bedarf zusammen.
- Er zeichnet die Ziele auf, die Sie mit der begutachtenden Person vereinbart haben.
- Er gibt Ihre genehmigte Einstufung und Priorität an.
- Er führt die Leistungen auf, die die Regierung finanziert und für die Sie genehmigt hat.
- Er bestätigt alle kurzfristigen Unterstützungsmaßnahmen, die finanziert und genehmigt wurden, wie z. B. Wohnungsanpassungen oder rehabilitative Pflegemaßnahmen.
- Er benennt Ihre registrierten unterstützenden Personen und protokolliert Ihre Einwilligung zur Weitergabe des Plans.

Halten Sie Ihren Unterstützungsplan griffbereit. Wir werden ihn gemeinsam mit Ihnen überprüfen und dafür sorgen, dass er Ihre aktuellen Prioritäten widerspiegelt.



Ihre Unterstützung und Dienstleistungen

Einführung in Ihr Unterstützungsprogramm

Support at Home wird über zwei staatliche Programme angeboten. Welche davon zutrifft, hängt von Ihren Bedürfnissen und Zielen ab.

Commonwealth Home Support Program (CHSP)

Das Commonwealth Home Support Program [häusliches Unterstützungsprogramm des Commonwealth] eignet sich für Menschen, die im Allgemeinen selbstständig sind, aber bei manchen Alltagstätigkeiten Unterstützung benötigen, um sicher und gesund zu Hause bleiben zu können. Die Unterstützung kann kurzfristig nach einer Krankheit oder kontinuierlich erfolgen, wenn dadurch Ihre Selbstständigkeit erhalten bleibt.

Typische Unterstützung:

- Leichte Reinigung oder Wäschewechsel
- Hilfe beim Einkaufen oder bei der grundlegenden persönlichen Pflege.

Support at Home

Support at Home eignet sich für Menschen, die koordinierte, kontinuierliche Unterstützung für komplexere Bedürfnisse benötigen. Es ersetzt das frühere Home-Care-Packages-Programm. Sie haben einen Anbieter, der eine individuell angepasste Mischung von Leistungen koordiniert, die Ihr Wohlbefinden und Ihre Selbstständigkeit fördern.

Was es beinhalten kann:

- Klinische Unterstützungsleistungen wie Krankenpflege, Physiotherapie, Ergotherapie oder Logopädie
- Unterstützung der Selbstständigkeit, wie persönliche Betreuung, soziale Kontakte, Transport oder Kurzzeitpflege
- Unterstützung im Alltag, wie Reinigung, Wäsche, notwendige Hausinstandhaltung, Gartenarbeit oder Mahlzeiten.

Gemeinsam Ihren Pflegeplan erstellen

Wenn Sie zu Regis kommen, wird Ihr*e Pflegepartner*in Ihre Hauptansprechperson. Er oder sie hilft Ihnen bei der Eingewöhnung, koordiniert Ihre Dienstleistungen, überwacht die Qualität und hält Ihren Plan auf dem neuesten Stand, wenn sich Ihre Bedürfnisse ändern. Er oder sie leitet ein engagiertes Team, das mit Ihnen zusammen Ihre Pflege plant, verwaltet und überprüft.

Die richtige Unterstützung beginnt mit zwei wichtigen Dokumenten: Ihrem staatlichen Unterstützungsplan und Ihrem Regis-Pflegeplan. Der staatliche Plan führt die Leistungen auf, die für Sie genehmigt sind. Ihr Regis-Plan erklärt, wie, wann und von wem diese Dienstleistungen erbracht werden, basierend auf den für Sie wichtigsten Aspekten.

Bei der Erstellung Ihres Plans konzentrieren wir uns auf Ihr Leben und Ihre Ziele. Sie können gerne Familienmitglieder, registrierte unterstützende Personen oder Interessenvertreter*innen in den Planungsvorgang einbeziehen. Gemeinsam besprechen wir:

- **Ihre Ziele:** Von der Sicherheit zu Hause bis zum Besuch Ihrer Enkelkinder oder der Ausübung eines Hobbys.
- **Ihre Stärken:** Was Sie können und wie wir Ihre Selbstständigkeit unterstützen.
- **Ihren Unterstützungsbedarf:** Welche Leistungen Sie benötigen, wie oft und wann.
- **Ihre Präferenzen:** Ihre Identität, Kultur und Routinen respektieren.
- **Sicherheit zu Hause:** Wir führen eine Sicherheitsprüfung durch, um Sie und unser Team zu schützen.

Unser Ansatz ist auf Wohlbefinden und Wiederbefähigung ausgerichtet.

- **Wohlbefinden** bedeutet, sich auf das zu konzentrieren, was Sie können, und Ihr allgemeines Wohlbefinden zu fördern. Dies kann physisch, sozial, emotional und spirituell sein.
- **Wiederbefähigung** ist eine kurzfristige, zielgerichtete Unterstützung, die Ihnen helfen soll, Ihr Selbstvertrauen und Ihre Funktionsfähigkeit wiederzuerlangen, insbesondere nach einer Krankheit oder einem Krankenhausaufenthalt. Unser Restorative Care Pathway [Weg zur Wiederbefähigung], der weiter unten in diesem Leitfaden beschrieben wird, ist ein hervorragendes Beispiel für Wiederbefähigung in Aktion.

Ihr Pflegeplan ist ein dynamisches Dokument. Wir überprüfen ihn gemeinsam mit Ihnen mindestens zweimal im Jahr, oder früher, wenn sich Ihre Bedürfnisse ändern. Sie können jederzeit Aktualisierungen anfordern. Wenn Sie zusätzliche Leistungen benötigen, helfen wir Ihnen, über My Aged Care eine staatliche Überprüfung zu veranlassen. Ihr*e Pflegepartner*in bleibt regelmäßig mit Ihnen in Kontakt, damit Ihr Plan stets Ihren Bedürfnissen entspricht.

Unsere Leistungen und wie sie Ihnen helfen

Das Support-at-Home-Programm gliedert die Dienstleistungen in drei Kategorien. Sie können Ihre Fördermittel für alle Dienstleistungen verwenden, die in Ihrem Unterstützungsplan als benötigt festgelegt wurden – in allen Kategorien.

Diese Kategorien bestimmen auch, wie die Kundenbeiträge funktionieren

Klinische Unterstützungsleistungen werden voll finanziert, sodass Sie keine Kundenbeiträge aus Ihrem Budget bezahlen müssen. Für die Unterstützung der Selbstständigkeit und im Alltag können Beiträge erhoben werden, die sich nach der Einkommens- und Vermögensprüfung von Services Australia richten. Im nächsten Abschnitt erklären wir, wie die Beiträge berechnet werden: Ihre Finanzierung und Gebühren.

So werden Ihre Dienstleistungen finanziert

Die in diesem Abschnitt aufgeführten Leistungen sind verfügbar, wenn sie in Ihrem Unterstützungsplan enthalten sind und von Ihrem Quartalsbudget abgedeckt werden.

Wenn Sie mehr Unterstützung benötigen, als Ihr Budget zulässt, können Sie zusätzliche Leistungen privat bezahlen. Ihr* Pflegepartner*in hilft Ihnen, eine Wiederholungs-Begutachtung zu beantragen, um Ihren Anspruch auf zusätzliche Finanzierung zu überprüfen, wenn sich Ihre Bedürfnisse ändern.

Klinische Unterstützungsleistungen

Diese Dienstleistungen helfen, Ihre Gesundheit und Ihr Wohlbefinden zu erhalten.

- **Krankenpflege:** Erbringt klinische Pflege zu Hause, einschließlich Wundversorgung, Katheterpflege, Diabetesmanagement und Medikamentengabe.
- **Physiotherapie:** Fördert Kraft, Gleichgewicht und Beweglichkeit, um Stürze zu vermeiden und Ihnen zu helfen, sich sicher zu bewegen.
- **Ergotherapie:** Findet sicherere, einfachere Wege, alltäglichen Aufgaben zu erledigen und empfiehlt nützliche Hilfsmittel oder kleine Veränderungen im Haushalt.
- **Podologie:** Erhält die Gesundheit der Füße und Zehennägel, um das Gehen leichter und komfortabler zu machen.
- **Diätetik und Ernährung:** Erstellt Ernährungspläne zur Unterstützung der Energieversorgung, des Gewichtsmanagements und der allgemeinen Gesundheit.
- **Logopädie:** Unterstützt sicheres Schlucken, damit Sie Essen und Trinken sicher genießen können.
- **Sportphysiologie:** Entwickelt Trainingsprogramme zur Verbesserung der Gesundheit und zum Umgang mit chronischen Erkrankungen.
- **Sonstige Therapien:** Bietet Beratung oder Sozialarbeit zur Unterstützung des emotionalen Wohlbefindens an.

Unterstützung der Selbstständigkeit

Diese Dienstleistungen unterstützen Sie bei alltäglichen Aktivitäten und sozialen Kontakten, damit Sie selbstständig leben können.

- **Persönliche Pflege:** Hilfe beim Duschen, Ankleiden, bei der Körperpflege und bei der sicheren Mobilität zu Hause.
- **Soziale Unterstützung:** Bietet Gesellschaft zu Hause und Unterstützung beim Besuch von Vereinen, Bibliotheken und Gemeinschaftsaktivitäten, einschließlich Hilfe bei Videoanrufen mit der Familie.
- **Transport:** Ermöglicht Fahrten zu Terminen und Ausflügen durch eine Betreuungskraft ein Regis-Fahrzeug oder Taxi-/Fahrgemeinschaftsgutscheine.
- **Kurzzeitpflege:** Bietet kurze Pausen für private Pflegepersonen durch häusliche Unterstützung oder Tagespflege in Zentren in Mildura, Melbourne (Blackburn South), Darwin und Launceston.
- **Therapeutische Dienste:** Umfasst Heilmassage (sofern verordnet) und auf Ihre Interessen und Fähigkeiten abgestimmte Freizeittherapie.
- **Hilfstechnologien und Wohnungsanpassungen:** Liefert Hilfsmitteln, Geräte und kleinen Veränderungen in der Wohnung zur Verbesserung der Sicherheit und Selbstständigkeit (Einzelheiten siehe „Spezialisierte Unterstützungsangebote“).

Unterstützung im Alltag

Diese praktischen Dienstleistungen tragen dazu bei, ein sicheres, sauberes und komfortables Zuhause zu erhalten.

- **Hilfe im Haushalt:** Umfasst die wichtigsten Reinigungsarbeiten, Wäsche, Staubsaugen und Wischen, damit Ihr Zuhause sicher und hygienisch bleibt.
- **Einkaufen:** Unterstützt Sie beim Lebensmitteleinkauf, indem wir diesen für Sie erledigen oder Ihnen im Geschäft behilflich sind.
- **Hausinstandhaltung und Gartenarbeit:** Erledigt leichte, grundlegende Aufgaben wie Rasenmähen für einen sicheren Zugang, Beschneiden von Bäumen, Auswechseln von Glühbirnen und Reparieren lockerer Türgriffe (keine größeren Renovierungsarbeiten oder kosmetische Landschaftsgestaltung).
- **Mahlzeiten:** Hilft bei der Zubereitung von Mahlzeiten zu Hause oder organisiert die Lieferung von nahrhaften Fertiggerichten, wenn Kochen nicht möglich ist.

Spezialisierte Unterstützungswege

Manchmal erfordern Ihre Bedürfnisse eine gezielte Unterstützung oder eine zusätzliche Finanzierung. Diese Wege bestehen parallel zu Ihren regulären Leistungen und sind in Ihrem staatlichen Unterstützungsplan festgehalten. Je nach Weg können die Fördermittel Ihrem Budget hinzugefügt werden oder es vorübergehend ersetzen. Die klinischen Komponenten werden weiterhin aus Ihrem Budget voll finanziert, während andere Unterstützungsleistungen den in Ihrem Schreiben von Services Australia angegebenen Kundenbeiträgen unterliegen. Ausführliche Informationen zu den Beiträgen finden Sie unter „Ihre Finanzierung und Gebühren“.

Hilfstechnologien und Wohnungsanpassungen

Hilfstechnologien und kleine Veränderungen in Ihrem Zuhause können den Alltag sicherer und einfacher machen. Eine qualifizierte medizinische Fachkraft beurteilt Ihre Bedürfnisse und empfiehlt geeignete Produkte oder Anpassungen, die Ihrem Unterstützungsplan entsprechen. Für diesen Weg wird eine gesonderte Fördermittelzuweisung verwendet, sodass Sie für wesentliche genehmigte Posten nicht von Ihrem Quartalsbudget „ansparen“ müssen.

- **Dazu können gehören:** Persönliche Notfallalarme, Gehhilfen, Duschstühle, Toilettenstühle, Besteck mit langen Griffen, Haltegriffe, Rampen, Handbrausen, leicht zu bedienende Armaturengriffe und Schwellenkeile.
- **Regelungen für die Finanzierung:** Die zweckgebundene Zuweisung deckt die in Ihrem Unterstützungsplan genehmigten Posten ab. Wenn Sie zum 30. Oktober 2025 noch nicht verbrauchte Mittel aus dem Home Care Package haben, werden diese Mittel zuerst verwendet. Danach gilt die Support-at-Home-Finanzierung. Die klinischen Beurteilungen werden als klinische Unterstützungsleistungen eingestuft und erfordern keine Kundenbeiträge.
- **Was nicht enthalten ist:** Größere Renovierungsarbeiten oder kosmetische Verbesserungen.

Der Restorative Care Pathway

Dieser Weg bietet zeitlich begrenzte, zielgerichtete Allied-Health-Dienste [nicht-ärztliche Gesundheitsdienste], die Ihnen helfen, nach einer Krankheit, einem Krankenhausaufenthalt oder einem Rückschlag Ihre Funktionsfähigkeit wiederherzustellen. Die Kliniker*innen arbeiten mit Ihnen zusammen, um Ziele festzulegen, eine Ausgangsbasis zu schaffen und gezielte Behandlungssitzungen durchzuführen, wobei regelmäßige Überprüfungen stattfinden, um den Fortschritt zu verfolgen.

- **Finanzierung und Dauer:** Etwa \$ 6.000 für bis zu 12 Wochen, zusätzlich zu Ihrem Quartalsbudget.
- **Anspruchsberechtigung und Häufigkeit:** Der Zugang unterliegt der Beurteilung und Genehmigung Ihres Unterstützungsplans. Sie können die Leistung bis zu zweimal innerhalb von 12 Monaten nach der Beurteilung in Anspruch nehmen.
- **Was es in der Regel beinhaltet:** Physiotherapie und Ergotherapie, Trainingsprogramme für Zuhause und praktische Strategien, die auf Ihre Ziele abgestimmt sind.
- **Wann er endet:** Wenn die Ziele erreicht sind, der 12-Wochen-Zeitraum endet oder sich Ihre Bedürfnisse ändern. Die kontinuierliche Unterstützung wird dann im Rahmen Ihres regulären Plans fortgesetzt.

Zugang zum End-of-Life Pathway [Weg der Versorgung am Lebensende]

Wenn Sie mit einer lebensverkürzenden Krankheit leben, stellt dieser Weg Komfort, Würde und persönliche Präferenzen in den Vordergrund, damit Sie zu Hause bleiben können. Er bietet während dieser Zeit zusätzliche Fördermittel zu Ihrem üblichen Quartalsbudget und wird in Ihrem Unterstützungsplan ärztlich genehmigt.

- **Was ist das Ziel:** Das Ziel ist es, sich auf Ihre Pflegepräferenzen und die Behandlung Ihrer Symptome zu konzentrieren und dabei die Entscheidungen zu respektieren, die in Ihrer Advance Care Directive [Patientenverfügung] und Ihrem Pflegeplan festgelegt sind.
- **Was dazugehören kann:** Klinische Pflege wie Krankenpflege und Allied Health, verstärkte persönliche Pflege, Hilfsmittel für Komfort und Sicherheit und kurze Entlastungspausen für Ihre Pflegepersonen.

Zusätzliche Unterstützung für besondere Bedürfnisse

Staatliche Zuschüsse können Ihrem Budget hinzugefügt werden, wenn die Anspruchsberechtigung bestätigt wird. Sie sind auf besondere Bedürfnisse ausgerichtet und werden so lange gewährt, wie Sie anspruchsberechtigt sind.

- **Zuschuss für Veteranen:** Finanzierung für anspruchsberechtigte Veteranen mit einer psychischen Erkrankung, die vom Department of Veterans Affairs anerkannt ist.
- **Sauerstoff und enterale Nahrungsergänzungsmittel:** Finanzierung für den kontinuierlichen klinischen Bedarf an diesen Therapien und der entsprechenden Ausrüstung.
- **Zusätzlicher Zuschuss für Pflegemanagement:** Zusätzliches Pflegemanagement für festgestellte komplexe Bedürfnisse. Zum Beispiel Menschen mit vielfältigen sozialen Hintergründen, Menschen, die von Obdachlosigkeit betroffen oder bedroht sind, oder ehemalige Heimkinder.
- **Zwischenfinanzierung:** Wenn Sie eine Zwischenfinanzierung erhalten, bekommen Sie 60 % Ihres Gesamtbudgets für Support at Home, während Sie auf die Vollfinanzierung warten. Dadurch können Sie die wichtigsten Leistungen so bald wie möglich starten. Ihr*e Pflegepartner*in priorisiert gemeinsam mit Ihnen Ihre Bedürfnisse und plant Ihre Leistungen innerhalb dieses Budgets. Falls sich Ihre Bedürfnisse ändern oder Sie mehr Unterstützung benötigen, als Ihr vorläufiges Budget zulässt, hilft Ihnen Ihr*e Pflegepartner*in, eine Wiederholungs-Begutachtung zu beantragen oder sich für eine Vollfinanzierung einzusetzen. Sobald die verbleibenden 40 % Ihres Budgets verfügbar sind, überprüfen und aktualisieren wir gemeinsam Ihren Pflegeplan und Ihre Leistungen.

Ihre Finanzierung und Gebühren

Ihr Quartalsbudget

Die Support-at-Home-Finanzierung erfolgt im Rahmen des Quartalsbudgets und nicht als Tagessatz. Diese Struktur bietet Flexibilität. Sie können mehr Unterstützung in Zeiten mit hohem Bedarf und weniger Unterstützung in Zeiten mit geringem Bedarf einplanen, solange die Gesamtausgaben im Rahmen des Quartals bleiben.

Was ein Quartalsbudget ermöglicht:

- Planung von Dienstleistungen entsprechend Ihren Zielen und Routinen.
- Intensivierung der Unterstützung nach Krankenhausaufenthalt oder bei Abwesenheit der Familie.
- Vorausplanung für bekannte Ereignisse, wie medizinische Eingriffe.

Die australische Regierung passt die Support-at-Home-Finanzierung jährlich der Inflation an. Dies wird als Indexierung bezeichnet. Änderungen an Ihrem Budget werden bei der Indexierung mitgeteilt.

Pflegemanagement

Support at Home weist 10 % Ihres gesamten Quartalsbudgets einem gemeinschaftlichen Pflegemanagementfond zu. Dies unterstützt die sichere und effiziente Erbringung von Dienstleistungen für alle Kund*innen.

Es umfasst:

- Planung, Disposition und Koordination von Mitarbeiter*innen und Terminen.
- Routinekontrollen und Überprüfung des Pflegeplans.
- Unterstützung bei Budgetplanung und Abrechnungsfragen.
- Qualitätskontrollen, Nachverfolgung von Vorfällen und kontinuierliche Verbesserung.
- Einvernehmliche Abstimmung mit My Aged Care, Hausärzt*innen und anderen Gesundheitsdienstleistern.

So wirken sich die Dienstleistungskategorien auf die Kundenbeiträge aus

Die drei Dienstleistungskategorien bestimmen auch, wie die Beiträge funktionieren.

- Klinische Unterstützungsleistungen sind voll finanziert. Für klinische Dienstleistungen fallen keine Kundenbeiträge an.
- Für Unterstützung der Selbstständigkeit und Unterstützung im Alltag können Kundenbeiträge anfallen. Services Australia setzt jeden Beitrag nach einer Einkommens- und Vermögensprüfung fest.
- Das Ergebnis der Beurteilung ist in Ihrem Gebührenbescheid aufgeführt. Bewahren Sie dieses Schreiben zusammen mit Ihren anderen Pflegeunterlagen auf.

So funktionieren Kundenbeiträge Kund*in mit Übergangsregelung

Wie zuvor erläutert, gilt dies, wenn Sie am oder vor dem 12. September 2024 ein Home Care Package erhalten haben oder dafür zugelassen waren. Sie werden durch den Grundsatz der „Nichtverschlechterung“ geschützt.

- Wenn Sie bisher keine einkommensabhängige Pflegegebühr gezahlt haben, zahlen Sie auch im Rahmen von Support at Home keine Kundenbeiträge.
- Wenn Sie bisher eine einkommensabhängige Gebühr gezahlt haben, zahlen Sie weiterhin Beiträge, jedoch nicht mehr als zuvor. In einigen Fällen zahlen Sie möglicherweise weniger.
- Dieser Schutz gilt so lange, wie Sie finanzierte häusliche Pflegeleistungen erhalten, auch wenn sich Ihre Bedürfnisse ändern und Ihr Finanzierungsniveau steigt.

Hybride und neue Kund*innen

Dies gilt, wenn Sie erstmals nach dem 12. September 2024 beurteilt wurden und ab dem 1. November 2025 zu Support at Home übergehen.

- Services Australia setzt Ihren Beitrag anhand Ihrer Einkommens- und Vermögensprüfung fest.
- Beiträge gelten nur für tatsächlich genutzte Unterstützung zur Förderung der Selbstständigkeit und zum Alltagsleben an.
- Klinische Unterstützungsleistungen bleiben voll finanziert und es fallen keine Beiträge an.

Commonwealth Seniors Health Card (CSHC) und Ihre Beiträge

Sie können auch als selbstfinanzierte*r Rentner*in Anspruch auf eine Commonwealth Seniors Health Card [Gesundheitskarte für Senioren im Commonwealth] haben. Wenn Sie eine CSHC besitzen, kann Services Australia Sie für die Zwecke Ihrer Einkommens- und Vermögensprüfung als Teilrentner*in einstufen. Das bedeutet, dass Ihre Kundenbeiträge für die Leistungen von Support at Home niedriger ausfallen könnten als bei einer Einstufung als vollständig selbstfinanzierte*r Rentner*in. Wenn Sie der Meinung sind, dass Sie Anspruch auf eine CSHC haben, empfehlen wir Ihnen, einen Antrag bei Services Australia zu stellen.

Wenn keine Einkommens- und Vermögensprüfung durchgeführt wird

Services Australia stuft den Status als „nicht offengelegt“ ein. Das bedeutet, dass derselbe Beitrag zu entrichten ist, den ein*e selbstfinanzierte*r Rentner*in beitragen würde. Die Aktualisierung Ihrer Finanzdaten bei Services Australia gewährleistet, dass die von Ihnen zu zahlenden Beiträge Ihren persönlichen Verhältnissen entsprechen.

Umgang mit nicht verbrauchten Mitteln

Nicht verbrauchtes Guthaben aus dem Home Care Package

Wenn zum 30. Oktober 2025 noch nicht verbrauchte Mittel aus dem Home Care Package vorhanden sind, bleibt der volle Betrag als separates Guthaben verfügbar.

- Dieses Guthaben kann für genehmigte Dienstleistungen oder Ausrüstung bzw. Geräte verwendet werden.
- Für Leistungen, die aus diesem bestehenden Guthaben aus dem Home Care Package (HCP) bezahlt werden, werden keine Kundenbeiträge erhoben.
- Für Hilfstechologien und Wohnungsanpassungen wird ein eventuell vorhandenes HCP-Guthaben zuerst verwendet, wenn Sie ein*e Übergangsteilnehmer*in sind.

Quartalsbudget-Übertragung

Nicht verbrauchte Mittel aus dem Support at Home können innerhalb der Programmgrenzen in das nächste Quartal übertragen werden.

- Die Obergrenze für die Übertragung liegt bei \$ 1.000 oder 10 % des Quartalsbudgets, je nachdem, welcher Betrag höher ist.
- Alle Beträge, die diese Grenze überschreiten, fließen an den Staat zurück.

Ihr*e Pflegepartner*in hilft Ihnen bei der Verwaltung Ihres Budgets, damit Sie Ihre Fördermittel optimal nutzen können.

Ihre monatliche Abrechnung

Sie erhalten eine detaillierte monatliche Abrechnung, aus der die Mittel und deren Verwendung klar hervorgehen.

Sie beinhaltet:

- Den Anfangssaldo Ihres Quartalsbudgets.
- Jede erbrachte Dienstleistung und deren Kosten.
- Eventuelle Kundenbeiträge.
- Das verbleibende vierteljährliche Guthaben am Monatsende.
- Gegebenenfalls das gesonderte HCP-Guthaben und dessen Verwendung.

Beitragsobergrenzen für die Lebenszeit

Eine Obergrenze für die Lebenszeit beschränkt sowohl den Gesamtbetrag der Kundenbeiträge für Support at Home als auch den Beitrag für die nicht-klinische Pflege in der stationären Altenpflege.

- Die Obergrenze ist indexiert. Die aktuelle Obergrenze liegt zum 1. November 2025 bei \$ 130.000.
- Nach Erreichen der Obergrenze fallen keine weiteren Kundenbeiträge im Rahmen von Support at Home oder NCCC in der stationären Altenpflege an.
- Services Australia benachrichtigt Sie und den Anbieter, sobald die Obergrenze erreicht ist.

Unterstützung in finanziellen Notlagen

Falls Umstände außerhalb Ihrer Kontrolle dazu führen, dass Beiträge nicht geleistet werden können, steht Unterstützung in finanziellen Notlagen über Services Australia zur Verfügung.

- Für die Unterstützung ist ein Antrag erforderlich. Services Australia stellt das Formular zur Verfügung und entscheidet über die Anspruchsberechtigung.
- Informationen und Hilfe zum Verständnis der einzelnen Schritte erhalten Sie von Ihrem/Ihrer Pflegepartner*in.
- Wenn der Antrag genehmigt wird, werden die Beiträge für einen festgelegten Zeitraum im Rahmen einer Härtefallregelung angepasst.



[Aged care claim for financial hardship assistance form \(SA462\) - Services Australia](#)

Dienstleistungen ändern oder stornieren

Ihre Bedürfnisse können sich ändern und Ihre Leistungen sollten sich entsprechend anpassen. Wenn Sie die Art oder Häufigkeit Ihrer Leistungen anpassen möchten, sprechen Sie mit Ihrem/Ihrer Pflegepartner*in. Diese*r hilft Ihnen bei der Aktualisierung Ihres Pflegeplans und Ihres Zeitplans.

Falls sie eine geplante Dienstleistung stornieren müssen:

- Bitte geben Sie uns zwei Werktage vor dem Termin Bescheid. Dies hilft uns, die Dienstpläne ordentlich zu verwalten.
- Wenn Sie nach Ablauf dieser Frist stornieren, kann eine Gebühr auf Ihr Budget angerechnet werden. Das liegt daran, dass wir die Betreuungskraft für die gebuchte Schicht trotzdem bezahlen müssen.

Unterbrechung Ihrer Unterstützungsleistungen

Sie können jederzeit eine Pause von Ihren Dienstleistungen einlegen. Dies kann für einen Urlaub, eine Familienfeier oder einen Krankenhausaufenthalt sein.

- Informieren Sie Ihre*n Pflegepartner*in so früh wie möglich, damit wir Ihre Leistungen unterbrechen können.
- Ihre staatliche Finanzierung läuft während Ihrer Abwesenheit weiter.
- Ihr Quartalsbudget wächst auch weiter an, vorbehaltlich der Übertragungsgrenzen. Das bedeutet, dass Ihre Mittel bei Ihrer Rückkehr bereitstehen.

Ihre komplette Pflegebegleitung mit Regis

Ihre Bedürfnisse mögen sich im Laufe der Zeit ändern, aber Ihr Wunsch, zu Hause zu bleiben, muss das jedoch nicht. Wir sind davon überzeugt, dass die häusliche Pflege eine echte Alternative und nicht nur ein Sprungbrett zur stationäre Pflege ist. Wenn sich Ihre Bedürfnisse ändern, begleitet Sie Ihr*e Pflegepartner*in durch den Beurteilungsprozess für zusätzliche Fördermittel und hilft Ihnen dabei, die Unterstützung zu erhalten, die Sie benötigen, um weiterhin sicher und komfortabel zu Hause leben zu können.

Wenn Sie eine Kurzzeitpflege benötigen, z. B. zusätzliche Hilfe während der Genesung nach einem Krankenhausaufenthalt, können wir Ihre Unterstützung schnell anpassen. Wir organisieren dann die passenden Dienstleistungen, damit Sie sich wohlfühlen und gut betreut werden. Wenn Sie später mehr Pflege benötigen, helfen wir Ihnen, alle Ihre Wahlmöglichkeiten zu prüfen, einschließlich der stationären Pflege.

Wenn Sie sich für einen Umzug in eines unserer Wohnheime entscheiden, stehen wir Ihnen gerne zur Seite, um Ihnen einen reibungslosen und unterstützenden Übergang zu ermöglichen.

Unser Team unterstützt Sie folgendermaßen:

- Wir helfen Ihnen bei der Suche nach einem geeigneten Heim.
- Wir begleiten Sie bei jedem Schritt des Aufnahmeprozesses.
- Auf Wunsch unterstützen wir Sie dabei, soziale Kontakte zu Ihrem häuslichen Pflegeteam aufrechtzuerhalten.

Unsere Pflegepartnerschaft

Gesundheit und Sicherheit in Ihrem Zuhause

Die Gesundheits- und Sicherheitsvorschriften aller australischen Bundesstaaten und Territorien regeln die Sicherheitsanforderungen am Arbeitsplatz. Da Ihr Zuhause ein Arbeitsplatz für unsere Mitarbeiter*innen von Regis ist, muss es eine sichere Umgebung sein. Das bedeutet, dass Sie als Kund*in verpflichtet sind, Regis dabei zu unterstützen, dass die Betreuungskräfte im häuslichen Bereich ihre Aufgaben in einer sicheren Umgebung ausführen können. Im Rahmen dieses Vorgangs führt Ihr*e Pflegepartner*in oder ein*e Mitarbeiter*in der Allied Health vor Beginn der Dienstleistungen gemeinsam mit Ihnen eine häusliche Gefährdungsbeurteilung durch, um mögliche Risiken zu ermitteln, die entweder Ihre Sicherheit oder die unserer Betreuungskräfte im häuslichen Bereich gefährden könnten.

Solche Risiken können unter anderem sein:

- Unebene oder rutschige Böden oder Außenflächen
- Schlechte Beleuchtung
- Gefährliche Chemikalien
- Defekte Geräte
- Fehlender Zugang zu fließendem Wasser, damit sich die Mitarbeiter*innen Ihre Hände waschen können.

Unsere Pflegepartner*innen besprechen mit Ihnen, ob es Sicherheitsbedenken gibt und wie diese behoben werden können.

Ansteckende Krankheiten

Als Kund*in sind Sie verpflichtet, Ihre*n Pflegepartner*in zu informieren, wenn Sie an einer potenziell ansteckenden Krankheit leiden, wie Grippe, Gürtelrose oder COVID-19 (Corona). Wenn sie uns benachrichtigen, tragen Sie zur Sicherheit der Mitarbeiter*innen und unserer Gemeinschaft bei, da unser Team so die richtige persönliche Schutzausrüstung erhält, um Ihre Leistungen trotz Krankheit fortzusetzen.

Rauchen

Wenn Sie Raucher*in sind, bitten wir Sie, nicht im Innenbereich zu rauchen, solange Mitarbeiter*innen von Regis anwesend sind. Bitte öffnen Sie Türen und Fenster, um frische Luft in Ihre Wohnung zu lassen, bevor unser*e Mitarbeiter*in eintrifft.

Schuhe

Alle Mitarbeiter*innen von Regis müssen geschlossene Schuhe tragen, wenn sie bei Ihnen zu Hause Dienstleistungen erbringen. Bitte haben Sie Verständnis dafür, dass dies eine Sicherheitsanforderung ist.

Elektrische Sicherheit

Alle Betreuungskräfte im häuslichen Bereich müssen eine Fehlerstromschutzeinrichtung (RCD) verwenden. Diese Sicherheitseinrichtung unterbricht schnell die Stromversorgung, wenn sie einen Fehler feststellt, wenn sie tragbare elektrische Geräte, wie z. B. einen Staubsauger, in Ihrer Wohnung benutzen. Unsere Mitarbeiter*innen tragen diese Sicherheitseinrichtungen bei sich.

Betreuungskräfte im häuslichen Bereich dürfen in Ihrem Zuhause keine Geräte mit ausgefranst oder beschädigten Kabeln benutzen.

Reinigungsmittel

Unsere Mitarbeiter*innen dürfen keine gesundheitsgefährdenden Reinigungsmittel einsetzen. Zu den Produkten, die nicht verwendet werden dürfen, gehören Reinigungsmittel, die nicht in ihrem Originalbehälter sind, Produkte auf Bleichmittelbasis, Abflussreiniger, die Natriumhydroxid enthalten, säurehaltige Reinigungsmittel, Möbelpolitur auf Kerosin- und Teakölbasis, Peroxid oder Backofenreiniger.

Haustiere

Wir wissen, wie wichtig Haustiere in Ihrem Leben sind. Um die Sicherheit unserer Mitarbeiter*innen zu gewährleisten, bitten wir jedoch darum, dass die Haustiere in einen anderen Teil der Wohnung gebracht werden, während wir Ihre Dienstleistungen erbringen.

Notfälle

In Ihrem Zuhause

Regis hat Verfahren für alle Betreuungskräfte im häuslichen Bereich festgelegt, die im Falle einer Notsituation in Ihrem Zuhause zu befolgen sind. Unser Team hat die Sorgfaltspflicht, Ihnen in angemessener Weise zu helfen, und wird sich bemühen, alles in seiner Macht Stehende zu tun, um Ihnen zu helfen.

Es werden alle Anstrengungen unternommen, um Ihren Komfort während dieser Zeiten zu gewährleisten. Bitte beachten Sie, dass je nach den Umständen auch Ihre Kontaktperson für Notfälle oder der Rettungsdienst benachrichtigt werden kann.

Wir vereinbaren und dokumentieren, was wir Ihrer Meinung nach tun sollen, wenn Sie nicht an die Tür gehen, wenn die Betreuungskraft im häuslichen Bereich bei Ihnen zu Hause eintrifft. Sie können diesen Plan jederzeit ändern, indem Sie Ihre*n Pflegepartner*in darüber informieren.

Ihr*e Pflegepartner*in ermittelt gemeinsam mit Ihnen und/oder Ihren unterstützenden Personen die geeignete Reaktion auf eine Notsituation, einschließlich extremer Wetterbedingungen, Brände und Überschwemmungen. Dazu gehören Ihre Präferenzen, ob Sie zu Hause bleiben oder evakuieren möchten, sowie die Unterstützung, die Sie benötigen, um Ihren Plan zu erstellen oder umzusetzen. Bitte beachten Sie, dass unsere Mitarbeiter*innen nicht immer in der Lage sind, in einer Notsituation zu Ihnen nach Hause zu kommen.

Zentren für häusliche Pflege

Einige unserer Wohnheime dienen auch als Zentren für die häusliche Pflege. Hier können sich die Kund*innen der häuslichen Pflege treffen, an sozialen Aktivitäten und Bewegungsprogrammen teilnehmen, ihren Verstand herausfordern und gemeinsame Mahlzeiten genießen. Fragen Sie Ihre*n Pflegepartner*in nach weiteren Informationen über unsere Zentren für die häusliche Pflege.

Unsere Zentren

Jedes Zentrum ist mit Brandschutzausrüstung und Diagrammen ausgestattet, um Notsituationen effektiv zu bewältigen. Die Mitarbeiter*innen sind für die Bewältigung von Notsituationen angemessen geschult und verfügen über entsprechende Erste-Hilfe-Kenntnisse.

Wenn Sie sich während eines Notfalls im Zentrum aufhalten, werden Sie von unserem Team oder den Rettungsdiensten geleitet, sobald diese vor Ort sind. Dies kann bedeuten, dass Sie sich zu den ausgewiesenen Notausgängen und Evakuierungspunkten begeben müssen.

Gemäß den Regis-Richtlinien und den einschlägigen gesetzlichen Bestimmungen sind alle Besucher*innen unserer Programme verpflichtet, sich in das entsprechende An- und Abmeldebuch einzutragen und sich an der Rezeption oder im Hauptaktivitätsraum anzumelden.

Um sicherzustellen, dass wir auf Notsituationen angemessen vorbereitet sind, werden wir auch Informationen über die Bewältigung von Notfallsituationen im Rahmen von Kundenbesprechungen und Kundenrundbriefen bereitstellen.

Unsere Mitarbeiter*innen werden eine Beurteilung vornehmen, um festzustellen, ob Sie bei Unwohlsein während der Leistung Hilfe der Rettungsdienste benötigen. Kund*innen sind für alle Kosten verantwortlich, die durch die Inanspruchnahme des Rettungsdienstes entstehen.

Umgang mit Ihrer Wohnung und Ihren Wertsachen

Unser Team arbeitet stets respektvoll und sorgfältig in Ihrem Zuhause. Unfälle können jedoch manchmal vorkommen. Wir empfehlen Ihnen, zerbrechliche, wertvolle oder Gegenstände mit sentimentalem Wert an einem sicheren Ort aufzubewahren. Regis kann keine Verantwortung für den Ersatz oder die Reparatur von Gegenständen übernehmen, die bei der Erbringung von Dienstleistungen versehentlich beschädigt werden.

Berufliche Grenzen für unser Team

Um Sie und unser Team zu schützen und eine professionelle und ethische Beziehung aufrechtzuerhalten, sind den Mitarbeiter*innen von Regis bestimmte Aktivitäten strengstens untersagt.

- **Der Umgang mit Waren und Geld:** Unsere Mitarbeiter*innen können Ihnen zwar im Rahmen Ihres Pflegeplans beim Einkaufen oder beim Bezahlen von Rechnungen behilflich sein, dürfen aber während Ihrer Leistungszeit keine persönlichen Besorgungen machen. Für alle in Ihrem Namen getätigten Einkäufe werden Quittungen ausgestellt.
- **Geschenke:** Zur Aufrechterhaltung professioneller Beziehungen dürfen unsere Mitarbeiter*innen zu keinem Zeitpunkt Geschenke oder Geld von Ihnen annehmen. Wenn Sie einem/einer Mitarbeiter*in Ihre Anerkennung aussprechen möchten, ist ein Lob über unsere Feedback-Kanäle die beste Möglichkeit dazu.

▪ **Finanzielle und rechtliche Angelegenheiten:**

Mitarbeiter*innen von Regis ist Folgendes nicht gestattet:

- Dienstleistungen für Sie außerhalb ihres Beschäftigungsverhältnisses mit Regis zu erbringen.
- Finanzberatung anzubieten.
- Als Testamentvollstrecker*in für Ihren Nachlass zu handeln oder von Ihrem Testament zu profitieren.
- Als Ihr*e Power of Attorney [Bevollmächtigte*r] oder Vormund zu handeln.
- Als Unterzeichner*in für Ihr Bankkonto zu fungieren.
- Ihre persönliche Identifikationsnummer (PIN) für Ihre Bank- oder Kreditkarte zu kennen.
- Rechtsdokumente, einschließlich Ihres Testaments zu bezeugen.

Sicherer Umgang mit Ihren Medikamenten

Unsere qualifizierten Pflegefachkräfte und geschulten Betreuungskräfte können Ihnen bei der Einnahme von Medikamenten behilflich sein, und zwar so, wie es Ihren Bedürfnissen entspricht. Dies kann von einer einfachen mündlichen Erinnerung über Hilfe bei Dosierhilfen wie Webster-Pak bis zur Verabreichung komplexer Medikamente reichen. Unsere Mitarbeiter*innen können keine Medikamente verschreiben. Dies kann nur Ihr Arzt oder Ihre Ärztin oder eine zur Verschreibung berechtigte Person tun.

Kontakt mit Ihrer und unserer Gemeinschaft

Der Kontakt zu Freund*innen, Familie und der lokalen Gemeinschaft ist für Ihr Wohlbefinden von entscheidender Bedeutung. Unsere Dienstleistungen können Ihnen bei der Teilnahme an gesellschaftlichen Veranstaltungen, Vereinstreffen oder Gemeinschaftsaktivitäten helfen. Wir können Ihnen helfen, Freund*innen und Familie zu besuchen oder Arzttermine und anderen Termine wahrzunehmen. Wir können Sie auch dabei unterstützen, Ihren Hobbys und Interessen nachzugehen, sei es, dass Sie einem Gartenverein beitreten, die Bibliothek besuchen oder sich zum wöchentlichen Kaffee treffen.

Ihr Datenschutz und Ihr Recht auf Auskunft

Regis ist zum Schutz Ihrer Daten verpflichtet.

Wir behandeln Ihre personenbezogenen Daten gemäß strengen Gesetzen und unseren eigenen Richtlinien.

Wir geben Ihre Daten nur mit Ihrer Zustimmung weiter oder wenn dies gesetzlich vorgeschrieben ist, z. B. für staatliche Fördermittel. Wenn wir Ihre Daten im Rahmen Ihrer Betreuung an andere Organisationen weitergeben müssen, werden wir dies zunächst mit Ihnen besprechen.

Wir bewahren Aufzeichnungen über Ihre Finanzierung, Ihren Pflegebedarf und die von Ihnen in Anspruch genommenen Dienstleistungen mindestens sieben Jahre lang auf.

Diese Aufzeichnungen können Folgendes umfassen:

- Ihre Begutachtungsunterlagen
- Medizinische Vorgeschichte
- Pflegepläne
- Klinische und Fortschrittsberichte
- Korrespondenz
- Dienstleistungsverträge

Sie haben das Recht:

- Jederzeit auf alle Informationen zuzugreifen, die wir über Sie gespeichert haben.
- Informationen über die Finanzlage von Regis anzufordern. In diesem Fall legen wir Ihnen innerhalb von sieben Tagen eine Zusammenfassung und unseren letzten geprüften Jahresabschluss vor.

Unsere Datenschutzhinweise finden Sie auf unserer Website (regis.com.au) oder Sie können eine Kopie bei Ihrem/Ihrer Pflegepartner*in anfordern

Besitzstandsschutz

Regis wird Ihnen die vereinbarten Dienstleistungen so lange zur Verfügung stellen, wie Sie diese benötigen. Sollte sich jedoch Ihr Pflegebedarf ändern und Regis nicht mehr in der Lage sein, Sie weiter zu betreuen, werden wir die Dienstleistungen so lange fortsetzen, bis geeignete Alternativlösungen gefunden sind.

Ihre Stimme und Ihre Rechte

Ihr Leben und Ihr Recht auf Selbstbestimmung

Wir setzen uns dafür ein, dass Sie in Ihrem Zuhause bleiben und weiterhin dieselben Routinen, Traditionen und Annehmlichkeiten genießen können, die Sie immer hatten. Dazu gehört auch, Ihre Entscheidungen zu respektieren, selbst wenn diese mit der sogenannten „Würde des Risikos“ oder der „positiven Risikobereitschaft“ verbunden sind.

Das bedeutet, dass wir Ihr Recht anerkennen, Entscheidungen zu treffen, die mit einem gewissen Risiko verbunden sind, da diese Entscheidungen oft Ihre Selbstständigkeit und Lebensqualität fördern. Zum Beispiel wollen Sie vielleicht weiterhin alleine in der Nähe zum Einkaufen gehen, selbst wenn Sie Gleichgewichtsprobleme haben. Anstatt einfach zu sagen, „es ist nicht sicher“, arbeiten wir mit Ihnen zusammen. Wir können eine*n Physiotherapeut*in hinzuziehen, um Ihr Gleichgewicht zu trainieren. Wir könnten auch eine*n Physio- oder Ergotherapeut*in dazu beauftragen, eine sicherere Gehhilfe zu empfehlen. Unser Ziel ist es, gemeinsam mit Ihnen Risiken zu bewältigen, nicht Entscheidungen in Ihrem Namen zu treffen.

Das Statement of Rights

Regis hält sich an das Aged Care Statement of Rights [Erklärung der Rechte in der Altenpflege] als Grundlage für alle Pflege und Dienstleistungen. Diese Rechte steuern, wie wir Ihnen Unterstützung bieten, damit Ihre Erfahrungen respektvoll, sicher und auf Ihre Bedürfnisse abgestimmt sind.

Independence, autonomy and choice

You have the right to:

- Make your own decisions about your life, care, services and finances.
- Be supported to make your decisions and have them respected.
- Take personal risks in pursuit of your quality of life and relationships.

Fair access

You have the right to:

- Fair and culturally safe assessments for the care you need.
- Access palliative and end-of-life care when required.

Quality and safe services

You have the right to:

- Be treated with dignity, respect and fairness, free from discrimination.
- Have your identity, culture and diversity valued and supported.
- Receive care that is trauma-aware and healing-informed.
- Be cared for by workers with the right skills and qualifications.
- Be free from all forms of violence, abuse, neglect or exploitation.

Privacy and information

You have the right to:

- Have your personal privacy respected.
- Have your personal information protected.
- Access your records and get information about your rights and the costs of your services.

Communication and raising issues

You have the right to:

- Be informed about your care in a way you understand.
- Express your opinions and be heard.
- Communicate in your preferred language, with access to interpreters and communication aids.
- Make a complaint without fear of reprisal.
- Have your complaint dealt with fairly and promptly.

Advocates, relationships and community

You have the right to:

- Be supported by an advocate or another person of your choice.
- Have the important people in your life, like family and carers, acknowledged and respected.
- Be assisted to stay connected with people, pets and your community.
- For Aboriginal or Torres Strait Islander people, to stay connected to community, Country and Island.
- Access, any time you choose, a person you or an appropriate authority have designated.

Ihr Recht auf Unterstützung bei der Entscheidungsfindung

Sie haben das Recht, fundierte Entscheidungen über Ihr Leben und Ihre Pflege zu treffen. Wir setzen uns auch für einen Ansatz der „unterstützten Entscheidungsfindung“ ein. Wenn Sie Hilfe brauchen, können Sie eine Person Ihres Vertrauens wählen, die Sie unterstützt.

Arten der Unterstützung

Sie können von mehr als einer Person unterstützt werden, und es gibt verschiedene Möglichkeiten, wie diese anerkannt werden können.

Informelle unterstützende Personen:

Vielleicht haben Sie bereits eine*n Partner*in, ein Familienmitglied oder eine*n Freund*in, der/die Sie unterstützt. Sie können Sie auch weiterhin wie gewohnt unterstützen. Sie können uns bitten, mit dieser Person bzw. diesen Personen zusammenzuarbeiten, um Sie zu unterstützen, auch wenn sie nicht formell registriert sind.

Registrierte unterstützenden Personen:

Eine registrierte unterstützende Person benennen Sie formell über My Aged Care.

Eine registrierte unterstützende Person hat bestimmte Pflichten, die sie erfüllen muss, einschließlich:

- Priorisierung Ihres Willens und Ihrer Präferenzen.
- Förderung des persönlichen, kulturellen und sozialen Wohlbefindens.
- Unterstützung nur soweit es nötig ist, um Ihre eigenen Entscheidungen zu treffen.

Registrierte unterstützende Personen können:

- Informationen anfordern, abrufen oder erhalten.
- Sie bei der Kommunikation und Entscheidungsfindung unterstützen.

Registrierte unterstützende Personen können jedoch:

- Keine Entscheidungen für Sie treffen.

Registrierte unterstützende Person ‚Lite‘: Eine sogenannte unterstützende Person ‚Lite‘ kann Sie auf dieselbe Weise unterstützen wie eine registrierte unterstützende Person. Eine unterstützende Person ‚Lite‘ benötigt jedoch jedes Mal Ihre Zustimmung, wenn sie Informationen über Sie anfordert, abrufen oder erhält. Dadurch behalten Sie zusätzliche Kontrolle über Ihre Informationen und darüber, wer sie erhalten kann.

Registrierte unterstützende Person mit

Entscheidungsbefugnis: Eine registrierte unterstützende Person mit Entscheidungsbefugnis fungiert sowohl als unterstützende Person als auch als Ihr*e gesetzlich ermächtigter Ersatz-Entscheidungsträger*in.

Eine registrierte unterstützende Person mit Entscheidungsbefugnis hat alle Rechte und Pflichten einer registrierten unterstützenden Person. Ihre Hauptaufgabe besteht darin, Sie aktiv beim Treffen Ihrer eigenen Entscheidungen zu unterstützen. Sie nutzt ihre zusätzlichen rechtlichen Befugnisse als Ersatz-Entscheidungsträger*in nur dann, wenn Sie selbst keine Entscheidung treffen können.

So helfen Ihnen unterstützende Personen

Ihre unterstützenden Personen können Sie auf viele Arten unterstützen, darunter:

Informationen verstehen: Sie helfen Ihnen, wichtige Dokumente zu lesen und zu verstehen, z. B. Ihre Support at Home-Vereinbarung, monatliche Abrechnungen oder monatliche Rundschreiben.

Kommunikation mit uns: Sie helfen Ihnen dabei, Ihre Ansichten, Bedürfnisse und Vorlieben in Bezug auf Ihre Pflege, Dienstleistungen und Ihres Alltags zu äußern.

Feedback geben: Sie sind Ihnen dabei behilflich, Ihr Feedback zu teilen, Vorschläge zu machen oder Bedenken anzusprechen.

Ersatz-Entscheidungsträger*innen

Ein*e Ersatz-Entscheidungsträger*in ist eine Person, die Sie gesetzlich ermächtigt haben, Entscheidungen für Sie zu treffen, wenn Sie dazu nicht in der Lage sind. Bei dieser Person kann es sich um einen Vormund oder eine Person mit Enduring Power of Attorney [Vorsorgevollmacht] handeln. Sie erteilen ihr diese Befugnis durch ein formelles Rechtsdokument gemäß den Gesetzen Ihres Bundesstaates oder Territoriums.

Bitte stellen Sie uns eine Kopie dieser rechtlichen Dokumente zur Verfügung und registrieren Sie ihre Funktion auf My Aged Care.

Falls Sie keine eigenen Entscheidungen mehr treffen können und keine*n Ersatz-Entscheidungsträger*in haben, orientieren wir uns an Ihren zuvor geäußerten Wünschen und Werten für Ihre Pflege. Wir beziehen uns immer auf Ihren Advance Care Plan, falls vorhanden. Um Ihre Rechte und besten Interessen zu schützen, können wir uns auch an eine unabhängige Interessenvertretung wenden, die Sie unterstützt.

Advance Care Planning

Advance Care Planning [Vorausschauende Pflegeplanung] ist eine Möglichkeit, Ihrer Familie, Ihren unterstützenden Personen und Ärzt*innen mitzuteilen, wie Sie gepflegt werden möchten, wenn Sie selbst Ihre Entscheidungen nicht mehr treffen oder kommunizieren können. Es geht darum, sich auf eine Zeit vorzubereiten, in der es Ihnen möglicherweise sehr schlecht geht und Entscheidungen getroffen werden müssen, wie z. B.:

- Wiederbelebung und Lebenserhaltung
- Chirurgische Eingriffe mit hohem Risiko
- Dauerhafte Sondenernährung
- Einweisungen in Krankenhäuser oder Altenpflegeheime.

Mit Advance Care Planning können Sie diese Entscheidungen im Voraus treffen und Ihre Präferenzen dokumentieren. So können Sie sicher sein, dass Ihre Entscheidungen respektiert und befolgt werden.

Es ist eine gute Idee, mit der Planung zu beginnen, wenn es Ihnen gut geht. So haben Sie Zeit, klar zu denken und Ihre Präferenzen mit Ihren unterstützenden Personen und Ihrem Arzt oder Ihrer Ärztin zu besprechen.

Es gibt einige einfache Schritte, die Sie unternehmen können:

1. Sprechen Sie mit Ihrem Arzt oder Ihrer Ärztin, Ihrer Familie, Ihren Pflegepersonen und unterstützenden Personen über Ihre Präferenzen.
2. Ernennen Sie eine*n Ersatz-Entscheidungsträger*in, der/die bei Bedarf in Ihrem Namen Entscheidungen zur Gesundheitsversorgung treffen kann. Die rechtliche Bezeichnung für diese Person variiert je nach Bundesstaat, ihre Aufgabe besteht jedoch darin, Ihre Stimme zu sein, wenn Sie nicht mehr entscheidungsfähig sind.
3. Halten Sie Ihre Präferenzen in einem Dokument fest, das als „Advance Care Directive“ [Patientenverfügung] bezeichnet wird (manchmal auch „living will“ genannt).
4. Teilen Sie Ihren Plan mit. Geben Sie Kopien Ihrer Advance Care Directive an Ihre Familie, Ihre*n Ersatz-Entscheidungsträger*in, Ihren Arzt oder Ihre Ärztin und an Regis, damit wir sie Ihrer Akte hinzufügen können. Sie können sie auch in Ihr My Health Record hochladen.

Kostenlose Beratung und Unterstützung in allen Fragen zu Advance Care Planning erhalten Sie beim nationalen Unterstützungsdienst von Advance Care Planning unter 1300 208 582 (Montag bis Freitag, 9 bis 17 Uhr) oder auf der Website unter www.advancecareplanning.org.au.



Wichtiger Hinweis: Bei der Erstellung dieser Dokumente sollten Sie unbedingt eine unabhängige Rechts- und Finanzberatung in Anspruch nehmen. Entsprechend unseren beruflichen Grenzen ist es den Mitarbeiter*innen von Regis strengstens untersagt, diese Beratung zu erteilen oder in irgendeiner Weise an diesen rechtlichen Vereinbarungen beteiligt zu sein.

Ihr Recht, den Anbieter zu wechseln

Wir möchten eine gute Partnerschaft mit Ihnen aufbauen, respektieren jedoch stets Ihr Recht, selbst zu entscheiden, was für Sie am besten ist.

Es steht Ihnen jederzeit frei, Ihren Altenpflegeanbieter zu wechseln, wenn Sie der Meinung sind, dass ein anderer Dienst besser geeignet ist. Falls Sie sich für andere Optionen entscheiden, werden wir Sie unterstützen und Ihnen den Übergang so reibungslos wie möglich gestalten. Sie können My Aged Care unter der Nummer 1800 200 422 kontaktieren, um weitere Anbieter in Ihrer Nähe zu finden, oder besuchen Sie die Website www.myagedcare.gov.au.



Der Aged Care Code of Conduct

Um den Standard für die respektvolle und würdevolle Behandlung aller Bewohner*innen von Altenpflegeeinrichtungen festzulegen, hat die australische Regierung einen offiziellen Aged Care Code of Conduct [Verhaltenskodex für die Altenpflege] eingeführt. Dieser Kodex gilt für alle Mitarbeiter*innen von Regis und alle anderen Beschäftigten, die an Ihrer Pflege beteiligt sind. Darin sind die spezifischen Verhaltensstandards zusammengefasst, die jederzeit von ihnen erwartet werden.

Alle Mitarbeiter*innen von Regis werden die Grundsätze des Code of Conduct befolgen:

- Act with respect for individuals' rights to freedom of expression, self-determination and decision-making in accordance with applicable laws and conventions.
- Act in a way that treats individuals with dignity and respect, and values their diversity.
- Act with respect for the privacy of individuals.
- Deliver funded aged care services in a safe and competent manner, with care and skill.
- Act with integrity, honesty and transparency.
- Promptly take steps to raise and act on concerns about matters that may impact the quality and safety of funded aged care services.
- Deliver funded aged care services free from all forms of violence, discrimination, exploitation, neglect and abuse and sexual misconduct.
- Take all reasonable steps to prevent and respond to all forms of violence, discrimination, exploitation, neglect and abuse and sexual misconduct.

Vorfälle und transparente Informationspolitik

Wir verpflichten uns, Ihnen gegenüber offen und transparent zu sein, vor allem, wenn etwas schiefgeht. Obwohl wir uns bemühen, die bestmögliche Pflege zu bieten, ist die Altenpflege komplex, und manchmal kommt es trotz aller Anstrengungen zu Vorfällen.

Unsere transparente Informationspolitik bedeutet, dass wir bei einem Vorfall oder Fehler, der Ihre Pflege oder Ihr Wohlbefinden betrifft, ehrlich und zeitnah mit Ihnen und Ihren unterstützenden Personen (mit Ihrem Einverständnis) kommunizieren.

Wenn etwas schiefgeht, werden wir:

- Sie so schnell wie möglich informieren.
- Ihre gewählte unterstützende Person mit Ihrer Zustimmung informieren.
- Erklären, was passiert ist, wie es passiert ist und was es für Sie bedeutet.
- Ein offenes Ohr für Ihre Anliegen haben und Ihre Fragen beantworten.
- Uns entschuldigen und die Auswirkungen des Vorfalls anerkennen.
- Die Maßnahmen beschreiben, die wir ergreifen, um das Problem zu beheben und Wiederholungen zu verhindern.
- Sie in den Vorgang einbeziehen und auf dem Laufenden halten.
- In unserer gesamten Kommunikation ehrlich, respektvoll und sensibel sein.
- Sie und Ihre Familie unterstützen und bei Bedarf Informationen und Hilfe anbieten.

In bestimmten Fällen kann Regis verpflichtet sein, einen Vorfall der Aged Care Quality and Safety Commission [Qualitäts- und Sicherheitskommission in der Altenpflege] im Rahmen des Serious Incident Response Scheme [Reaktionsplan für schwerwiegende Vorfälle] zu melden. Ebenso können wir andere Meldepflichten haben, z. B. gegenüber der Polizei.

Eine offene Kommunikation ist wichtig für Ihre Sicherheit und hilft uns, unsere Dienstleistungen zu verbessern. Wenden Sie sich gern an eine*n unserer Mitarbeiter*innen, wenn Sie Fragen oder Bedenken zu Ihren Erfahrungen haben.

Feedback und Beschwerden

Ihr Feedback spielt eine entscheidende Rolle bei der Verbesserung unserer Dienstleistungen. Unser Beschwerde- und Feedbacksystem ist fair, transparent und zugänglich gestaltet. Sie können Ihr Feedback ohne Angst vor Konsequenzen geben und es wird umgehend bearbeitet.

Wenn Sie uns Feedback geben oder eine Beschwerde vorbringen, bieten wir Folgendes:

- **Kontrolle über Ihre Beteiligung:** Sie können wählen, direkt mit uns an der Lösung zu arbeiten oder uns den gesamten Vorgang überlassen.
- **Klare Kommunikation:** Wir halten Sie über den Fortschritt und das Ergebnis auf dem Laufenden, je nachdem, welchen Grad der Beteiligung Sie gewählt haben.
- **Vollständige Transparenz:** Im Rahmen unserer transparenten Informationspolitik kommunizieren wir ehrlich und zeitnah mit Ihnen und auf Wunsch mit Ihren unterstützenden Personen.
- **Respektvoller Umgang:** Wir beziehen Sie ein, unterstützen Sie und behandeln Sie respektvoll während des gesamten Vorgangs.
- **Zusicherung, dass es keine Auswirkungen auf Ihre Pflege gibt:** Sie können sicher sein, dass Ihr Feedback keinen Einfluss auf die Qualität der Pflege und der Dienstleistungen hat, die Sie erhalten.

Anonymes Feedback

Jegliches Feedback kann anonym abgegeben werden. Wenn Sie sich für diese Option entscheiden, werden wir basierend auf Ihren Angaben entsprechende Maßnahmen ergreifen. Bitte beachten Sie jedoch, dass wir Ihnen keine Aktualisierungen geben oder Ihnen bestätigen können, dass Sie mit dem Ergebnis zufrieden sind.

So können Sie Feedback geben und eine Beschwerde einreichen:

Mündliches Feedback

Sie können gerne jedem unserer Mitarbeiter*innen Feedback hinterlassen. Wenn Sie mit einer Führungskraft sprechen möchten, rufen Sie direkt unter den angegebenen Kontaktdaten an oder bitten Sie darum, dass die Führungskraft persönlich zu Ihnen kommt damit Sie Ihr Feedback persönlich geben können.

Eine E-Mail oder Brief an Ihre*n Pflegepartner*in senden

Falls Sie es bevorzugen, Feedback schriftlich mitzuteilen, können Sie Ihrem /Ihrer Pflegepartner*in eine E-Mail schicken oder einen Brief an uns senden. Sie können Ihren Namen hinterlassen oder anonymes Feedback geben.

Über das Beratungsteam von Regis unter 1300 998 100

Wenn Sie sich nicht wohl dabei fühlen, mit den Teammitgliedern in Ihrem Zuhause zu sprechen, können Sie unser Beratungsteam unter 1300 998 100 anrufen oder eine E-Mail an advice@regis.com.au senden.

Über Shareline unter 1300 987 621

Wenn Sie der Meinung sind, dass es Dinge gibt, die wir wissen sollten, die Sie aber lieber jemandem außerhalb von Regis mitteilen möchten, nutzen Sie bitte Shareline. Shareline ist eine externe Gruppe, die Ihr Feedback an uns weiterleiten wird. Sie können Shareline per Telefon, E-Mail oder online kontaktieren. Falls gewünscht, wird dort dafür gesorgt, dass Ihr Feedback absolut anonym bleibt.

shareline@stopline.com.au



Schriftlich an die Hauptverwaltung senden

Sie können einen Brief an unsere Hauptverwaltung senden, adressiert an:

National General Manager – Home Care,
Level 2, 293 Camberwell Road,
Camberwell VIC 3124.

Bitte geben Sie den Namen des häuslichen Pflegedienstes an, auf den sich das Feedback bezieht, damit wir entsprechend reagieren können. Wir werden Ihnen so schnell wie möglich über die von Ihnen angegebenen Kontaktdaten antworten. Sie haben auch das Recht, während des gesamten Vorgangs anonym zu bleiben.

Older Persons Advocacy Network (OPAN)

Das Older Persons Advocacy Network (OPAN) bietet eine kostenlose Interessenvertretung an. Hier kann man Ihnen und Ihren unterstützenden Personen dabei behilflich sein, Ihre Rechte zu verstehen und wahrzunehmen, und Ihnen dabei helfen, sich bei wichtigen Themen Gehör zu verschaffen. Man kann sie unter 1800 700 600 telefonisch erreichen oder weitere Informationen unter www.opan.org.au erhalten

Den/die Complaints Commissioner [Beschwerdebeauftragte*n] kontaktieren

Sie können sich an die Aged Care Quality and Safety Commission unter der Nummer 1800 951 822 wenden, wenn Sie eine Beschwerde über Ihre Erfahrungen mit Regis oder die Erfahrungen Ihrer Familie oder einer/einer Freund*in einreichen möchten.

Unterstützung für Gehörlose und Menschen mit Hör- und Sehbehinderung

Wenn Sie gehörlos, schwerhörig oder sehbehindert sind, teilen Sie uns bitte mit, wie wir Ihr Feedback am besten entgegennehmen können. Wir können Video-Ferndolmetscher*innen für Auslan, taktile Dolmetscher*innen für gehörlose und blinde Personen sowie Notizendienste organisieren, die uns bei unserer gegenseitigen Kommunikation unterstützen. Diese Dienste werden Ihnen kostenlos zur Verfügung gestellt. Wir nehmen auch gern Anrufe über den National Relay Service (NRS) [nationaler Übermittlungsdienst] entgegen. Weitere Informationen über die NRS erhalten Sie auf der NRS-Website oder wenden Sie sich an deren Hilfetelefon unter der Nummer 1800 555 660.



Unterstützung durch Dolmetscher*innen

Falls Sie oder Ihre unterstützenden Personen Feedback lieber in einer anderen Sprache als Englisch geben möchten, können wir einen professionellen Dolmetscherdienst organisieren. Alternativ können Sie Ihr Feedback auch schriftlich in Ihrer bevorzugten Sprache einreichen.

Hinweisgeberschutz

Der *Aged Care Act 2024* [Altenpflegegesetz von 2024] und der *Corporations Act 2001* [Gesellschaftsgesetz von 2001] verpflichten uns zum Schutz von hinweisgebenden Personen. Wenn Sie der Meinung sind, dass wir unseren Pflegeverpflichtungen oder gesetzlichen Anforderungen gemäß dem *Aged Care Act* nicht nachgekommen sind, teilen Sie uns dies bitte mit. Wenn Sie außerdem den Verdacht auf schwerwiegendes Fehlverhalten, Missbrauch, Vernachlässigung oder Gefährdung eines Bewohners oder einer Bewohnerin haben, bitten wir Sie, dies zu melden. Sie werden vor Vergeltungsmaßnahmen geschützt und Ihre Identität wird vertraulich behandelt, außer in bestimmten rechtlichen Situationen. Wir bemühen uns um ein sicheres und transparentes Umfeld, in dem Sie Bedenken ohne Angst äußern können. Unsere Hinweisgeberrichtlinie finden Sie auf unserer Website (regis.com.au) oder Sie können eine Kopie beim Rezeptionsteam Ihres Wohnheims anfordern.

Zur Meldung einer Hinweisgeber-Beschwerde kontaktieren Sie bitte unsere unabhängige Hinweisgeber-Hotline „Stopline“:

- **Telefon:** 1300 30 45 50
- **E-Mail:** regis@stopline.com.au
- **Website:** regis.stoplinereport.com
- **Post:** Regis, c/o Stopline, PO Box 403, Diamond Creek, VIC 3089, Australia



Eine abschließende Anmerkung zu unserer Partnerschaft

Wir sind uns bewusst, dass dieser Leitfaden viele Informationen enthält. Der Beginn oder die Fortsetzung Ihres Wegs mit häuslicher Pflege ist ein wichtiger Schritt für Sie und Ihre unterstützenden Personen.

Unser Ziel ist es, diesen Leitfaden als hilfreiche Ressource bereitzustellen, auf die Sie bei Bedarf zurückgreifen können. Doch denken Sie daran, dass dies erst der Anfang unseres Gesprächs ist. Das wahre Herzstück unserer Unterstützung ist die Beziehung, die Sie zu Ihrem/Ihrer Pflegepartner*in und Ihrem fest zugeordneten Unterstützungsteam aufbauen. Sie hören Ihnen zu, verstehen, was Ihnen wichtig ist, und arbeiten mit Ihnen zusammen, damit Sie das Leben führen können, das Sie sich wünschen, und zwar bequem in Ihrem eigenen Zuhause.

Keine Frage oder Sorge ist zu klein. Wir laden Sie ein, ehrlich und häufig mit uns zu kommunizieren.

Im Namen des gesamten Regis-Teams sind wir stolz, Ihr gewählter Pflegepartner zu sein.

Willkommen in der Regis-Gemeinschaft.

Wichtige Kontaktinformationen

Regis Aged Care

Ihre lokale Geschäftsstelle:

Unser lokales Verzeichnis finden Sie umseitig auf Seite 24.

Wann Sie anrufen sollten: Bei alltäglichen Fragen, um mit Ihrem/Ihrer Pflegepartner*in zu sprechen oder um eine Dienstleistung zu ändern.

Regis-Beratung

- **Telefon:** 1300 998 100
- **E-Mail:** advice@regis.com.au

Wann Sie anrufen sollten: Bei allgemeinen Anfragen oder wenn Sie unserem zentralen Team ein Feedback geben möchten.

Standorte und Leistungen für die häusliche Pflege

Queensland

Cairns

- **Telefon:** 07 4039 5588
 - Häusliche Pflege
 - Zentrum für Gesundheit und Wohlbefinden

Southeast Queensland

- **Telefon:** 1300 998 100
 - Häusliche Pflege
 - Zentrum für Gesundheit und Wohlbefinden

Townsville

- **Telefon:** 07 4039 5588
 - Zentrum für Gesundheit und Wohlbefinden

Northern Territory

Darwin

- **Telefon:** 08 8920 2430
 - Häusliche Pflege
 - Zentrum für Gesundheit und Wohlbefinden
 - Zentrum für Kurzzeitpflege
 - Soziale Unterstützungsgruppe

Western Australia

Nedlands

- **Telefon:** 08 6247 1238
 - Zentrum für Gesundheit und Wohlbefinden

Port Coogee

- **Telefon:** 08 6247 1238
 - Zentrum für Gesundheit und Wohlbefinden

Tasmania South

Hobart (Tasmania South)

- **Telefon:** 03 6282 2636
 - Häusliche Pflege
 - Soziale Unterstützungsgruppe

Tasmania North

Launceston (Tasmania North)

- **Telefon:** 03 6335 8900
 - Häusliche Pflege
 - Zentrum für Kurzzeitpflege
 - Soziale Unterstützungsgruppe

Victoria

Melbourne – Blackburn South

- **Telefon:** 03 9895 5288
 - Häusliche Pflege
 - Zentrum für Gesundheit und Wohlbefinden
 - Zentrum für Kurzzeitpflege

Mildura

- **Telefon:** 03 5021 0155
 - Häusliche Pflege
 - Zentrum für Kurzzeitpflege

Mill Park

- **Telefon:** 1300 998 100
 - Häusliche Pflege
 - Zentrum für Gesundheit und Wohlbefinden

Wichtige staatliche und Interessenvertretungen

My Aged Care:

- **Telefon:** 1800 200 422

Wann Sie anrufen sollten: Dies ist die zentrale Anlaufstelle der australischen Regierung für alle Fragen rund um die Altenpflege. Wenden Sie sich an diese Stelle, um eine Erstbegutachtung oder eine Wiederholungs-Begutachtung zu vereinbaren, wenn sich Ihre Bedürfnisse erheblich geändert haben.

Aged Care Quality and Safety Commission:

- **Telefon:** 1800 951 822

Wann Sie anrufen sollten: Wenn Sie eine Beschwerde über Ihren Altenpflagedienst haben, die Ihrer Meinung nach nicht direkt mit uns geklärt werden konnte. Dies ist eine unabhängige staatliche Stelle.

Older Persons Advocacy Network:

- **Telefon:** 1800 700 600

Wann Sie anrufen sollten: Hier erhalten Sie kostenlose, unabhängige und vertrauliche Unterstützung, um Ihre Rechte zu verstehen und Probleme zu lösen.

Services Australia:

- **Telefon:** 1800 227 475

Wann Sie anrufen sollten: Bei Fragen zu Ihrer formellen Einkommens- und Vermögensprüfung, die Ihre Beitragshöhe bestimmt.

Translating and Interpreting Service [Übersetzungs- und Dolmetscherdienst]:

- **Telefon:** 131 450

Wann Sie anrufen sollten: Dies ist ein kostenloser Service, der Ihnen bei der Kommunikation mit uns hilft, wenn Englisch nicht Ihre Muttersprache ist. Wir können Ihnen helfen, eine*n Dolmetscher*in zu organisieren.

Organisationen für Gesundheit und Wohlbefinden

Arthritis Australia

Bietet Informationen und Unterstützung für Menschen mit Arthritis und anderen Erkrankungen des Bewegungsapparats.

- **Website:** www.arthritisaustralia.com.au
- **Infotelefon:** 1800 011 041

Cancer Council Australia

Bietet Informationen, emotionale Unterstützung und praktische Hilfe für Menschen, die von Krebs betroffen sind, sowie für deren Familien und Pflegepersonen.

- **Website:** www.cancer.org.au
- **Hilfetelefon:** 13 11 20

Continence Foundation of Australia

Bietet Informationen, Unterstützung und Ressourcen für die Gesundheit von Blase und Darm.

- **Website:** www.continence.org.au
- **National Continence Helpline**
[Nationale Kontinenz-Telefonberatung]:
1800 33 00 66

Dementia Australia

Bietet Unterstützung und Interessenvertretung für Menschen, die mit Demenz leben.

- **Website:** www.dementia.org.au
- **National Dementia Helpline**
[Nationale Demenz-Hotline]: 1800 100 500

Diabetes Australia

Bietet Unterstützung und Interessenvertretung für Menschen, die von allen Arten von Diabetes betroffen sind.

- **Website:** www.diabetesaustralia.com.au
- **NDSS-Hilfetelefon:** 1800 637 700

Hearing Australia

Bietet die subventionierte Versorgung mit Hörhilfen für berechnigte Personen im Rahmen des Hearing Services Program [Programm zur Verbesserung der Hörversorgung] der australischen Regierung an.

- **Website:** www.hearing.com.au
- **Telefon:** 134 432

Lung Foundation Australia

Unterstützt Menschen mit Lungenkrankheiten, von der Forschung und Interessenvertretung bis hin zu Unterstützungsdiensten.

- **Website:** www.lungfoundation.com.au
- **Informations- und Unterstützungszentrum:** 1800 654 301

Parkinson's Australia

Die nationale Interessenvertretung für Menschen, die mit der Parkinson-Krankheit leben.

- **Website:** www.parkinsons.org.au
- **Infotelefon:** 1800 644 189

Stroke Foundation

Bietet Informationen und Unterstützung für Schlaganfallpatienten und ihre Familien.

- **Website:** www.strokefoundation.org.au
- **StrokeLine:** 1800 787 653

Vision Australia

Unterstützt blinde und sehbehinderte Menschen dabei, das Leben zu führen, das sie sich wünschen.

- **Website:** www.visionaustralia.org
- **Telefon:** 1300 84 74 66

Freiwillige Sterbehilfe:

Aktuellste Informationen und spezifische lokale Ressourcen finden Sie online unter dem Suchbegriff "Voluntary Assisted Dying" [„Freiwillige Sterbehilfe"] und greifen Sie auf die von Ihrer Regierung unterstützten Website für den jeweiligen Bundesstaat oder das jeweilige Territorium zu.

