

Οδηγός για τους πελάτες

Η βοήθειά σας στο σπίτι.



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 ی 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 ی یک مترجم شفاهی معرفی کنیم در
 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

ပဟ်းကလီဝဲဒ်ပုကတိကျိးထံတီတ
 ဂါဝဲအံ့သ့လီၤ.

ဝဲသးစူးထံကွဲးထံပုပုမတီဖဲတဂါတကွဲး.

Korean

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

Nepali

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

Pashto

موږ کولی شو دلته یو وړی مترجم 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
 преводилачке 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 மையம் மொழிபெயர்த்தல் சேவை
 வழங்குகிறோம்.
 தயவு செய்து எங்கள் ஊழியர் ஒருவரிடம் கேளுங்கள்.

Thai

**เราสามารถจัดล่ามฟรีให้ได้ที่
 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.**

Δήλωση Αναγνώρισης του Τόπου

Η Regis αναγνωρίζει τους παραδοσιακούς θεματοφύλακες του Τόπου σε ολόκληρη την Αυστραλία και αναγνωρίζει τη συνεχή σύνδεση με τη γη, τα ύδατα και τις κοινότητες. Εκφράζουμε τον σεβασμό μας στους Πρεσβύτερους του παρελθόντος και του παρόντος.



Πίνακας Περιεχομένων

Καλώς ορίσατε στη Regis	2	Επαφή με τη δική σας και τη δική μας κοινότητα	15
Καλωσόρισμα από τη Διευθύνουσα Σύμβουλο	2	Τα προσωπικά σας δεδομένα και το δικαίωμά σας να ζητάτε πληροφορίες	15
Ο νέος νόμος <i>Aged Care Act</i> και το πρόγραμμα Support at Home	4	Ασφάλεια παραμονής	15
Το πρόγραμμα Support at Home	4	Η φωνή και τα δικαιώματά σας	16
Η αξιολόγηση των εισοδηματικών και περιουσιακών σας στοιχείων	4	Η ζωή σας και το δικαίωμά σας να κάνετε τις δικές σας επιλογές	16
Το Πλάνο Υποστήριξης My Aged Care	5	Η Statement of Rights	16
Η υποστήριξη και οι υπηρεσίες σας	6	Το δικαίωμά σας να σας βοηθούν να πάρετε αποφάσεις	17
Κατανοώντας το πρόγραμμα υποστήριξής σας	6	Πώς σας βοηθούν οι υποστηρικτές	17
Σχεδιάζοντας το πλάνο φροντίδας σας μαζί μας	6	Αναπληρωτές εκπρόσωποι λήψης αποφάσεων	17
Οι υπηρεσίες μας και πώς σας βοηθούν	7	Advance Care Planning	18
Εξειδικευμένες κατευθύνσεις φροντίδας	8	Το δικαίωμά σας να αλλάξετε πάροχο	18
Η χρηματοδότηση και οι χρεώσεις σας	10	Ο Aged Care Code of Conduct	19
Ο τριμηνιαίος προϋπολογισμός σας	10	Περιστατικά και ανοιχτή γνωστοποίηση	19
Πώς λειτουργεί η οικονομική συμμετοχή του πελάτη	10	Σχόλια και παράπονα	20
Διαχείριση κονδυλίων που δεν έχουν δαπανηθεί	11	Πώς να κάνετε σχόλια ή παράπονα	20
Αλλαγή ή ακύρωση μιας υπηρεσίας	12	Προστασία πληροφοριοδοτών	21
Κάνοντας ένα διάλειμμα από τις υπηρεσίες σας	12	Μια τελική σημείωση για τη συνεργασία μας	22
Η ολοκληρωμένη εμπειρία φροντίδας σας στη Regis	12	Σημαντικά στοιχεία επικοινωνίας	23
Η συνεργασία μας για τη φροντίδα	13	Regis Aged Care	23
Υγεία και ασφάλεια στο σπίτι σας	13	Χώροι και Υπηρεσίες Κατ' οίκον Φροντίδας	23
Ασφαλής διαχείριση των φαρμάκων σας	15	Βασικές Υπηρεσίες της Κυβέρνησης και Υπηρεσίες Υπεράσπισης	24
		Οργανισμοί για την υγεία και την ευζωία	24

Καλώς ορίσατε στη Regis

Αυτός ο οδηγός σας δίνει χρήσιμες πληροφορίες για τη φροντίδα και τις υπηρεσίες που προσφέρουμε στη Regis προκειμένου να σας βοηθήσουμε τόσο στο σπίτι όσο και στην κοινότητα. Έχει σχεδιαστεί για να σας βοηθήσει να κατανοήσετε τις διαφορετικές σας επιλογές, να παίρνετε ενημερωμένες αποφάσεις και να νιώθετε σιγουριά με τη βοήθεια που διατίθεται για εσάς.

Καλωσόρισμα από τη Διευθύνουσα Σύμβουλο

Εκ μέρους ολόκληρης της ομάδας μας, σε εθνικό επίπεδο, χαίρομαι ιδιαίτερα που σας καλωσορίζω στη Regis Home Care. Η επιλογή ενός συνεργάτη που θα σας βοηθήσει στο δικό σας σπίτι είναι μια σημαντική απόφαση και είναι τιμή μας που μάς εμπιστευτήκατε.

Ο σκοπός μας στη Regis είναι ξεκάθαρος: να προσφέρουμε εξατομικευμένη και με σεβασμό φροντίδα που αγκαλιάζει την εμπειρία της γήρανσης. Αυτή η δέσμευση αποτελεί το βασικότερο στοιχείο της Κουλτούρας Φροντίδας μας. Ενώ η τοπική σας ομάδα είναι πάντα στη διάθεσή σας, υποστηρίζεται, παράλληλα, από ένα εθνικό δίκτυο ειδικών κλινικής φροντίδας, λειτουργικής υποστήριξης και άλλων ειδικών του κλάδου. Αυτή η διάρθρωση επιτρέπει στους ανθρώπους μας να επικεντρώνονται σε αυτό που είναι πραγματικά σημαντικό: την ευζωία σας, τις επιλογές σας και την αξιοπρέπείά σας.

Είμαστε, επίσης, βαθιά αφοσιωμένοι στο να πρωτοστατούμε στον τομέα της φροντίδας ηλικιωμένων. Επενδύουμε ενεργά στην έρευνα και υιοθετούμε νέες τεχνολογίες για να κάνουμε τη ζωή πιο ασφαλή και πιο εύκολη. Αυτή η προοδευτική προσέγγιση σημαίνει ότι η φροντίδα σας βασίζεται στις πιο σύγχρονες γνώσεις και βέλτιστες πρακτικές.

Είναι τιμή μας που μας επιλέξατε ως συνεργάτη σας σε αυτή την εμπειρία.

Καλώς ορίσατε στην κοινότητα της Regis.

Με θερμούς χαιρετισμούς,



Dr Linda Mellors

Γενική Διευθύντρια και Διευθύνουσα Σύμβουλος

Σχετικά με εμάς

ΤΟ ΟΡΑΜΑ ΜΑΣ

Να ηγούμαστε της φροντίδας ηλικιωμένων με γνώμονα την ψυχή και το μυαλό.

Ο ΣΚΟΠΟΣ ΜΑΣ

Εξατομικευμένη και με σεβασμό φροντίδα που αγκαλιάζει την εμπειρία της γήρανσης.

ΟΙ ΑΞΙΕΣ ΜΑΣ

Αισιοδοξία

Έχουμε ενθουσιασμό γι' αυτό που κάνουμε.

Πάθος

Φέρνουμε μια θετική αλλαγή κάθε μέρα.

Ακεραιότητα

Ενεργούμε πάντα με επαγγελματισμό και ηθική.

Σεβασμός

Ακούμε, είμαστε ευγενικοί και συμπεριφερόμαστε σε κάθε άνθρωπο με σεβασμό και ευγένεια.

Το Όραμά μας αντικατοπτρίζει τη φιλοδοξία μας να κάνουμε σήμερα μια ουσιαστική διαφορά, ώστε να βελτιώσουμε τη φροντίδα ηλικιωμένων για το αύριο.

Λειτουργώντας με την ψυχή και το μυαλό, κάθε αλληλεπίδραση και απόφαση των ανθρώπων της Regis επικεντρώνεται στο καλύτερο δυνατό αποτέλεσμα για τους πελάτες μας. Τονίζεται έτσι στους εργαζομένους μας ότι αποτελούν μέρος ενός οργανισμού αφιερωμένου στη φροντίδα και στη δημιουργία μιας διαφοράς που αντέχει στον χρόνο.

Ο Σκοπός μας είναι η δέσμευσή μας να διασφαλίζουμε ότι κάθε άτομο που βρίσκεται υπό τη φροντίδα μας αντιμετωπίζεται με σεβασμό στην αξιοπρέπειά του, λαμβάνει εξατομικευμένη φροντίδα προσαρμοσμένη στις μοναδικές του ανάγκες και εκτιμάται για τις εμπειρίες ζωής του.

Δημιουργούμε χώρους που καλλιεργούν την αίσθηση του ανήκειν και υποστηρίζουν όποιον βρίσκεται υπό τη φροντίδα μας ώστε να διατηρεί την ανεξαρτησία του και να επιτυγχάνει την υψηλότερη δυνατή ποιότητα ζωής.

Στη Regis θέλουμε να νιώθετε ευπρόσδεκτοι

Στη Regis αναγνωρίζουμε ότι οι πελάτες μας προέρχονται από ένα ευρύ φάσμα ηλικιών, κουλτούρας, εθνοτήτων, θρησκειών, σεξουαλικού προσανατολισμού και φύλων. Τιμούμε τη διαφορετικότητα ολόκληρης της κοινότητας της Regis συμπεριλαμβανομένων των πελατών μας, των εργαζομένων και των επισκεπτών μας, και επιδιώκουμε να προσφέρουμε μια συμπεριληπτική κατ' οίκον φροντίδα που ανταποκρίνεται σε κάθε πεποίθηση και προτίμηση. Η Regis έχει πολιτική μηδενικής ανοχής σε κάθε μορφή διάκρισης λόγω διαφορετικότητας.

Η Regis αγκαλιάζει τη διαφορετικότητα σε όλες της τις μορφές, και δέχεται με χαρά τους ενοίκους, τους πελάτες, τους συγγενείς και τους εργαζομένους μας γι' αυτό που είναι και για όσα προσφέρουν. Καλλιεργούμε ένα περιβάλλον στο οποίο ανήκουν όλοι.

Στη Regis, το να ανήκω σημαίνει ότι νιώθω ασφαλής να είμαι ο εαυτός μου και να γνωρίζω ότι έχω αξία γι' αυτό που είμαι, ανεξάρτητα από την κουλτούρα ή την ταυτότητά μου.

Το να ανήκω σημαίνει:

- **Οι ένοικοι και οι πελάτες** αισθάνονται ότι γίνονται σεβαστοί, ο καθένας για τη μοναδική του προσωπική ιστορία, την ταυτότητά του αλλά και τις ικανότητές του, και ότι υποστηρίζονται ώστε να ζουν με αξιοπρέπεια και χαρά.
- **Οι συγγενείς** αισθάνονται ότι είναι ενημερωμένοι και ότι συμμετέχουν και είναι ήσυχτοι ότι το μέλος της οικογένειάς τους λαμβάνει φροντίδα με συμπόνια και κατανόηση των ατομικών του αναγκών, των προτιμήσεων και της κουλτούρας του.
- **Οι εργαζόμενοι** αισθάνονται ότι αναγνωρίζονται, υποστηρίζονται και ενδυναμώνονται ώστε να δίνουν ολόκληρο τον εαυτό τους στη δουλειά.

Ο νέος νόμος *Aged Care Act* και το πρόγραμμα *Support at Home*

Το πρόγραμμα *Support at Home*

Το πρόγραμμα *Support at Home* [Υποστήριξη στο Σπίτι] ξεκινά την 1η Νοεμβρίου 2025. Αντικαθιστά τα *Home Care Packages* [Πακέτα Κατ' Οίκου Φροντίδας] και θέτει έναν ενιαίο τρόπο αξιολόγησης των αναγκών και της οργάνωσης των υπηρεσιών κατ' οίκον. Το ποιοι κανόνες ισχύουν για εσάς εξαρτάται από το πότε αξιολογηθήκατε ή πότε αναζητήσατε φροντίδα.

Πελάτες που υπάγονται στο προηγούμενο καθεστώς

Αυτή η κατηγορία διαθέτει μεταβατική προστασία βάσει του νέου *Aged Care Act* [Νόμου περί Φροντίδας Ηλικιωμένων]. Εάν συμμετείχατε στο πρόγραμμα *Home Care Packages* πριν από την καταληκτική ημερομηνία, ενδέχεται να εμπίπτετε σε αυτή την κατηγορία.

Ποια είναι τα κριτήρια

- Είχατε λάβει *Home Care Package* μέχρι και τις 12 Σεπτεμβρίου 2024.
- Ήσασταν στην εθνική λίστα αναμονής μέχρι και τις 12 Σεπτεμβρίου 2024.
- Έχετε αξιολογηθεί επίσημα ότι δικαιούστε πακέτο μέχρι και τις 12 Σεπτεμβρίου 2024.

«Υβριδικοί» πελάτες

Είστε «υβριδικός» πελάτης εάν μεταφερθήκατε στο *Support at Home* από ένα *Home Care Package* αλλά δεν πληροίτε τα κριτήρια του παλαιού καθεστώτος. Ακολουθείτε το νέο πλαίσιο οικονομικής συμμετοχής μόλις ενταχθείτε στο *Support at Home*.

Νέοι πελάτες

Είστε νέος πελάτης εάν αξιολογηθείτε για πρώτη φορά από την 1η Νοεμβρίου 2025 κι έπειτα. Ξεκινάτε απευθείας στο *Support at Home* βάσει του νέου πλαισίου οικονομικής συμμετοχής.

Η αξιολόγηση των εισοδηματικών και περιουσιακών σας στοιχείων

Η αξιολόγηση αυτή επιτρέπει στη *Services Australia* να ορίσει τυχόν οικονομική συμμετοχή που ενδέχεται να πληρώνετε για το *Support at Home*. Αν δεν την έχετε ολοκληρώσει ακόμα, ο Συνεργάτης Φροντίδας της *Regis* θα σας εξηγήσει τη διαδικασία.

Πώς θα συμπληρώσετε την αξιολόγηση των εισοδηματικών και περιουσιακών στοιχείων σας

Τα βήματα που χρειάζεται να ακολουθήσετε εξαρτώνται από το συνταξιοδοτικό σας καθεστώς.

Αν είστε αυτοχρηματοδοτούμενος (δηλαδή δεν λαμβάνετε σύνταξη βάσει οικονομικής κατάστασης): Συμπληρώστε το έντυπο [Support at Home calculation of your cost of care form \(SA456\)](#).

Αυτό το βήμα είναι απαραίτητο για να διασφαλιστεί ότι η οικονομική σας συμμετοχή υπολογίζεται σωστά.

- Για να βρείτε αυτό το έντυπο, ψάξτε τον όρο «SA456» στον ιστότοπο της *Services Australia* χρησιμοποιώντας τον παρακάτω κώδικα QR.



- Για βοήθεια: αν έχετε απορίες, καλέστε τη Γραμμή Φροντίδας Ηλικιωμένων της *Services Australia* στο 1800 227 475 ή μιλήστε με τον Συνεργάτη Φροντίδας σας στη *Regis*.

Εάν παίρνετε σύνταξη: Η Services Australia συνήθως διεκπεραιώνει αυτόματα την αξιολόγηση του εισοδήματος και των περιουσιακών στοιχείων σας χρησιμοποιώντας τα στοιχεία που ήδη διαθέτει. Καλέστε τους για να επιβεβαιώσετε ότι τα στοιχεία σας είναι ενημερωμένα, ώστε να μπορέσουν να επεξεργαστούν την αξιολόγησή σας γρήγορα.

- Services Australia Γραμμή Φροντίδας Ηλικιωμένων: 1800 227 475

Γιατί είναι σημαντική αυτή η αξιολόγηση;

Εάν δεν υποβληθείτε σε αξιολόγηση, ο φορέας Services Australia ενδέχεται να σας χρεώσει εξ ορισμού το μέγιστο ποσό βάσει εισοδηματικών κριτηρίων. Η ολοκλήρωση της αξιολόγησης διασφαλίζει ότι καταβάλλετε μόνο την οικονομική συμμετοχή που αντιστοιχεί στην οικονομική σας κατάσταση.

Το ενημερωτικό σημείωμα των χρεώσεών σας

Μετά την αξιολόγησή σας, η Services Australia σας στέλνει μια επιστολή όπου επιβεβαιώνεται το ποσοστό της οικονομικής σας συμμετοχής. Δώστε ένα αντίγραφο αυτής της επιστολής στον Συνεργάτη Φροντίδας σας στη Regis μόλις το παραλάβετε. Χρειαζόμαστε αυτό το έγγραφο για να οριστικοποιήσουμε τα στοιχεία σας και να διασφαλίσουμε ότι η οικονομική σας συμμετοχή είναι η σωστή.

Το Πλάνο Υποστήριξης My Aged Care

Για να λάβετε υπηρεσίες Support at Home με χρηματοδότηση από την κυβέρνηση, πρέπει να διαθέτετε ένα εγκεκριμένο πλάνο υποστήριξης. Αυτό εκδίδεται μετά τη διενέργεια της αξιολόγησης My Aged Care από την Ανεξάρτητη Ομάδα Αξιολόγησης. Το πλάνο αυτό ορίζει ποιες υπηρεσίες χρηματοδοτεί η κυβέρνηση να λάβετε και είναι απαραίτητο πριν από την έναρξη των υπηρεσιών.

Τι περιέχει το πλάνο φροντίδας σας

- Συνοψίζει τις ανάγκες φροντίδας σας.
- Καταγράφει τους στόχους που συμφωνήσατε με τον αξιολογητή.
- Προσδιορίζει την εγκεκριμένη κατηγορία καθώς και τη σειρά προτεραιότητάς σας.
- Αναφέρει τις υπηρεσίες που χρηματοδοτεί η κυβέρνηση και για τις οποίες έχετε πάρει έγκριση.
- Επιβεβαιώνει κάθε βραχυπρόθεσμη υποστήριξη που χρηματοδοτείται και έχει εγκριθεί, όπως τροποποιήσεις κατοικίας ή ένα επεισόδιο φροντίδας αποκατάστασης.
- Αναφέρει τους καταχωρημένους υποστηρικτές σας και καταγράφει τη συγκατάθεσή σας για την κοινοποίηση του πλάνου.

Να έχετε πάντα εύκαιρο το πλάνο υποστήριξής σας. Θα το επανεξετάσουμε μαζί σας και θα διασφαλίσουμε ότι αντικατοπτρίζει ό,τι είναι σημαντικό για εσάς αυτή τη στιγμή.



Η υποστήριξη και οι υπηρεσίες σας

Κατανοώντας το πρόγραμμα υποστήριξής σας

Το Support at Home προσφέρεται μέσω δύο κυβερνητικών ροών. Το ποια από αυτές εφαρμόζεται εξαρτάται από τις ανάγκες και τους στόχους σας.

Commonwealth Home Support Program (CHSP)

Το Commonwealth Home Support Program [Κοινοπολιτειακό Πρόγραμμα Βοήθειας στο Σπίτι] ταιριάζει σε άτομα που έχουν κάποιο επίπεδο ανεξαρτησίας αλλά χρειάζονται βοήθεια με κάποια πράγματα για να είναι ασφαλή και να έχουν μια καλή διαβίωση στο σπίτι. Η υποστήριξη μπορεί να είναι βραχυπρόθεσμη, μετά από μια ασθένεια, ή συνεχιζόμενη, εφόσον συμβάλλει στη διατήρηση της ανεξαρτησίας σας.

Συνήθης βοήθεια:

- Ελαφρύ καθάρισμα ή αλλαγή στα κλινοσκεπάσματα
- Βοήθεια με τα ψώνια ή βασική προσωπική φροντίδα.

Support at Home

Το πρόγραμμα Support at Home ταιριάζει σε άτομα που χρειάζονται συντονισμένη, συνεχή υποστήριξη για πιο σύνθετες ανάγκες. Αντικαθιστά το πρόγραμμα των πρώην Home Care Packages. Έχετε έναν πάροχο που συντονίζει έναν εξατομικευμένο συνδυασμό υπηρεσιών που προάγουν την ευεξία και την ανεξαρτησία σας.

Τι μπορεί να περιλαμβάνει:

- Κλινική υποστήριξη, όπως νοσηλευτική, φυσικοθεραπεία, εργοθεραπεία ή λογοθεραπεία
- Ενίσχυση της ανεξαρτησίας, όπως προσωπική φροντίδα, κοινωνικές επαφές, μετακινήσεις ή φροντίδα ανάπαυλας
- Υποστήριξη Καθημερινής Διαβίωσης, όπως καθάρισμα, πλύσιμο ρούχων, βασική συντήρηση του σπιτιού, συντήρηση κήπου ή γεύματα.

Σχεδιάζοντας το πλάνο φροντίδας σας μαζί μας

Όταν εγγραφείτε στη Regis, ο Συνεργάτης Φροντίδας σας γίνεται το βασικό πρόσωπο επικοινωνίας. Σας βοηθά να προσαρμοστείτε, να συντονίσετε τις υπηρεσίες σας, παρακολουθεί την ποιότητα και ενημερώνει το πλάνο σας καθώς αλλάζουν οι ανάγκες σας. Ηγείται μιας αφοσιωμένης ομάδας που συνεργάζεται μαζί σας για τον σχεδιασμό, τη διαχείριση και την επανεξέταση των υπηρεσιών φροντίδας σας.

Η σωστή υποστήριξη ξεκινά από δύο βασικά έγγραφα: το πλάνο υποστήριξής σας από την κυβέρνηση και το πλάνο φροντίδας σας από τη Regis. Το πλάνο της κυβέρνησης καταγράφει τις υπηρεσίες για τις οποίες έχετε πάρει έγκριση. Το πλάνο της Regis εξηγεί πώς, πότε και από ποιον θα υλοποιηθούν αυτές οι υπηρεσίες, βάσει των δικών σας προτεραιοτήτων.

Καθώς διαμορφώνουμε το πλάνο σας, εστιάζουμε στη ζωή και τους στόχους σας. Μπορείτε να συμπεριλάβετε μέλη της οικογένειάς σας και καταχωρημένους υποστηρικτές ή συνηγόρους στη διαδικασία του σχεδιασμού. Μαζί θα συζητήσουμε:

- **Τους στόχους σας:** Από το να παραμένετε ασφαλείς στο σπίτι μέχρι το να επισκέπτεστε τα εγγόνια σας ή να συνεχίζετε να έχετε ένα χόμπι.
- **Τα δυνατά σας σημεία:** Τι μπορείτε να κάνετε και πώς μπορούμε να στηρίξουμε την ανεξαρτησία σας.
- **Οι ανάγκες υποστήριξής σας:** Οι υπηρεσίες που χρειάζεστε, πόσο συχνά και πότε.
- **Οι προτιμήσεις σας:** Σεβασμός στην ταυτότητά σας, την κουλτούρα σας και τις καθημερινές σας συνήθειες.
- **Ασφάλεια στο σπίτι:** Θα πραγματοποιήσουμε έλεγχο ασφάλειας τόσο για την δική σας προστασία όσο και της ομάδας μας.

Η προσέγγισή μας έχει γνώμονα την ευεξία και την επανενδυνάμωση.

- **Ευεξία** σημαίνει να εστιάζουμε σε όσα μπορείτε να κάνετε και να υποστηρίζουμε τη συνολική σας ευζωία. Μπορεί να σχετίζεται με το σώμα, την κοινωνικότητα, τα συναισθήματα ή την πνευματικότητα.
- **Η επανενδυνάμωση** είναι υποστήριξη βραχυπρόθεσμη, προσανατολισμένη στους στόχους σας προκειμένου να ανακτήσετε την αυτοπεποίθηση και τη λειτουργικότητά σας, ιδιαίτερα ύστερα από ασθένεια ή νοσηλεία. Η restorative care pathway [κατεύθυνση φροντίδας αποκατάστασης], που περιγράφεται παρακάτω, είναι ένα έξοχο παράδειγμα επανενδυνάμωσης στην πράξη.

Το πλάνο φροντίδας σας είναι ένα έγγραφο που έχει δυναμική. Το επανεξετάζουμε μαζί σας τουλάχιστον δύο φορές τον χρόνο ή και συχνότερα, εάν αλλάξουν οι ανάγκες σας. Μπορείτε να ζητήσετε την επικαιροποίησή του οποιαδήποτε στιγμή. Εάν χρειαστούν επιπλέον υπηρεσίες, θα σας βοηθήσουμε να κανονίσετε μια επανεξέταση από την κυβέρνηση μέσω του My Aged Care. Ο Συνεργάτης Φροντίδας σας θα παραμένει σε τακτική επικοινωνία μαζί σας για να διασφαλίζει ότι το πλάνο σας συνεχίζει να καλύπτει τις ανάγκες σας.

Οι υπηρεσίες μας και πώς σας βοηθούν

Το πρόγραμμα Support at Home ομαδοποιεί τις υπηρεσίες σε τρεις κατηγορίες. Μπορείτε να χρησιμοποιήσετε τη χρηματοδότησή σας για οποιοδήποτε υπηρεσίες του πλάνου υποστήριξής σας έχετε κριθεί ότι χρειάζεστε, και από όλες αυτές τις κατηγορίες.

Αυτές οι κατηγορίες ορίζουν επίσης τον τρόπο με τον οποίο λειτουργεί η οικονομική συμμετοχή των πελατών

Η κλινική υποστήριξη χρηματοδοτείται πλήρως, επομένως δεν καταβάλλετε οικονομική συμμετοχή πελάτη από τον προϋπολογισμό σας. Για την Υποστήριξη της Ανεξαρτησίας και της Καθημερινής Διαβίωσης, ενδέχεται να ισχύει οικονομική συμμετοχή, βάσει της αξιολόγησης εισοδηματικών και περιουσιακών στοιχείων από τη Services Australia. Εξηγούμε πώς υπολογίζεται η οικονομική συμμετοχή στην επόμενη ενότητα: Η χρηματοδότηση και οι χρεώσεις σας.

Πώς χρηματοδοτούνται οι υπηρεσίες σας

Οι υπηρεσίες που αναφέρονται σε αυτή την ενότητα είναι διαθέσιμες εφόσον περιλαμβάνονται στο Πλάνο Υποστήριξής σας και καλύπτονται από τον τριμηνιαίο προϋπολογισμό σας. Εάν χρειάζεστε περισσότερη υποστήριξη από αυτή που επιτρέπει ο προϋπολογισμός σας, μπορείτε να πληρώσετε ιδιωτικά για επιπλέον υπηρεσίες. Ο Συνεργάτης Φροντίδας σας θα σας βοηθήσει να ζητήσετε επαναξιολόγηση, ώστε να εξεταστεί αν δικαιούστε επιπλέον χρηματοδότηση στην περίπτωση που αλλάξουν οι ανάγκες σας.

Κλινική υποστήριξη

Αυτές οι υπηρεσίες βοηθούν να διαχειριστείτε τα θέματα υγείας και ευζωίας σας.

- **Νοσηλευτική φροντίδα:** Προσφέρεται κλινική φροντίδα στο σπίτι, όπως περιποίηση των πληγών, καθετήρας, διαχείριση διαβήτη και χορήγηση φαρμάκων.
- **Φυσικοθεραπεία:** Ενισχύει τη δύναμη, την ισορροπία και την κινητικότητα για μείωση των πτώσεων και σιγουριά στην κίνηση.
- **Εργοθεραπεία:** Εντοπίζει ασφαλέστερους και ευκολότερους τρόπους για την εκτέλεση καθημερινών εργασιών και προτείνει χρήσιμο εξοπλισμό ή μικρές αλλαγές στο σπίτι.
- **Ποδιατρική:** Για τη διατήρηση της υγείας των ποδιών και των νυχιών ώστε το περπάτημα να είναι πιο εύκολο και άνετο.
- **Διαιτολογία και διατροφή:** Διατροφικά πλάνα για περισσότερη ενέργεια, για διαχείριση του βάρους και για τη συνολική υγεία.
- **Λογοθεραπεία:** Ενίσχυση της ασφαλούς κατάποσης ώστε να απολαμβάνετε την τροφή και τα υγρά με ασφάλεια.
- **Φυσιολογία της άσκησης:** Σχεδιασμός προγραμμάτων άσκησης για τη βελτίωση της υγείας και τη διαχείριση χρόνιων παθήσεων.
- **Άλλες θεραπευτικές παρεμβάσεις:** Προσφέρεται συμβουλευτική ή κοινωνική εργασία για συναισθηματική υποστήριξη.

Ενίσχυση της ανεξαρτησίας

Αυτές οι υπηρεσίες σας υποστηρίζουν στις καθημερινές σας δραστηριότητες και στην κοινωνικότητά σας, ώστε να μπορείτε να ζείτε ανεξάρτητα.

- **Προσωπική φροντίδα:** Βοήθεια να κάνετε μπάνιο, να ντυθείτε, να περιποιηθείτε τον εαυτό σας και να κινείστε με ασφάλεια μέσα στο σπίτι.
- **Κοινωνική υποστήριξη:** Συντροφιά στο σπίτι και βοήθεια για να πηγαίνετε σε κοινωνικές συνευρέσεις, βιβλιοθήκες και κοινοτικές δραστηριότητες, κι επίσης βοήθεια για να καλείτε με βιντεοκλήση τα συγγενικά σας πρόσωπα.
- **Μετακινήσεις:** Διευκόλυνση να πάτε σε ραντεβού και σε εξόδους συνοδεία εργαζόμενου φροντιστή, με όχημα της Regis ή χρησιμοποιώντας κουπόνια για ταξί/κοινή χρήση ταξί.
- **Φροντίδα ανάπαυλας:** Σύντομα διαλείμματα για άτυπους φροντιστές μέσω κατ' οίκον υποστήριξης ή σε κέντρα ημερήσιας φροντίδας ανάπαυλας στη Mildura, τη Μελβούρνη (Blackburn South), το Darwin και το Launceston.
- **Θεραπευτικές υπηρεσίες:** Περιλαμβάνουν θεραπευτικό μασάζ (όταν προβλέπεται από ιατρό) και θεραπεία απασχόλησης προσαρμοσμένη στα ενδιαφέροντα και τις ικανότητές σας.
- **Υποστηρικτική τεχνολογία και τροποποιήσεις κατοικίας:** Προμήθεια βοηθημάτων, εξοπλισμού και μικρών αλλαγών στο σπίτι που βελτιώνουν την ασφάλεια και την ανεξαρτησία (βλ. «Εξειδικευμένες κατευθύνσεις υποστήριξης» για λεπτομέρειες).

Υποστήριξη Καθημερινής Διαβίωσης

Αυτές οι πρακτικές υπηρεσίες συμβάλλουν στη διατήρηση ενός ασφαλούς, καθαρού και άνετου σπιτιού.

- **Οικιακή βοήθεια:** Καλύπτει το βασικό καθάρισμα, το πλύσιμο ρούχων, το σκούπισμα και το σφουγγάρισμα για τη διατήρηση ενός ασφαλούς και καθαρού σπιτιού.
- **Ψώνια:** Βοήθεια στο σουπερμάρκετ, είτε πηγαίνοντας για ψώνια αντί να πηγαίνετε εσείς είτε βοηθώντας σας μέσα στο κατάστημα.
- **Συντήρηση σπιτιού και κήπου:** Ελαφριές, βασικές εργασίες, όπως κούρεμα του γκαζόν για ασφαλή πρόσβαση, κλάδεμα των επικίνδυνων σημείων, αλλαγή των λαμπτήρων και επισκευή χαλαρών πόμολων (όχι μεγάλες ανακαινίσεις ή καλλωπιστικές εργασίες κήπου).
- **Γεύματα:** Βοήθεια με την προετοιμασία των γευμάτων στο σπίτι ή οργάνωση κατ' οίκον παράδοσης θρεπτικών έτοιμων γευμάτων όταν το μαγείρεμα δεν είναι εφικτό.

Εξειδικευμένες κατευθύνσεις φροντίδας

Ορισμένες φορές οι ανάγκες σας απαιτούν στοχευμένη υποστήριξη ή επιπλέον χρηματοδότηση. Αυτές οι κατευθύνσεις λειτουργούν παράλληλα με τις κανονικές σας υπηρεσίες και καταγράφονται στο πλάνο υποστήριξής σας από την κυβέρνηση. Ανάλογα με την κατεύθυνση, η χρηματοδότηση μπορεί να προστεθεί στον προϋπολογισμό σας ή να τον αντικαταστήσει προσωρινά. Το κλινικό σκέλος παραμένει πλήρως χρηματοδοτούμενο από τον προϋπολογισμό σας, ενώ για την υπόλοιπη υποστήριξη ισχύει η οικονομική συμμετοχή που αναφέρεται στην επιστολή της Services Australia. Οι πλήρεις λεπτομέρειες για την οικονομική συμμετοχή περιλαμβάνονται στην ενότητα «Η χρηματοδότηση και οι χρεώσεις σας».

Βοηθητική τεχνολογία και τροποποιήσεις κατοικίας

Η υποστηρικτική τεχνολογία και οι μικρές αλλαγές στο σπίτι σας μπορούν να κάνουν την καθημερινότητα πιο ασφαλή και πιο εύκολη. Οι ανάγκες σας εκτιμώνται από εξειδικευμένο επαγγελματία υγείας, ο οποίος προτείνει κατάλληλα είδη ή τροποποιήσεις που ευθυγραμμίζονται με το πλάνο υποστήριξής σας. Αυτή η κατεύθυνση χρησιμοποιεί ξεχωριστή χρηματοδότηση, ώστε να μη χρειάζεται να «αποταμιεύετε» από τον τριμηνιαίο προϋπολογισμό σας για τα απαραίτητα εγκεκριμένα είδη.

- **Τι μπορεί να περιλαμβάνει:** Προσωπικό συναγερμό, περιπατητήρα [«πι»], καρεκλάκι για το ντους, πλαίσιο τουαλέτας, σκεύη με μακριά λαβή, χειρολαβές στήριξης, ράμπες, χειροκίνητο ντους, εργονομικά χερούλια για τις βρύσες και σφήνες για το κατώφλι.
- **Κανόνες χρηματοδότησης:** Η συγκεκριμένη χρηματοδότηση καλύπτει τα είδη που έχουν εγκριθεί στο πλάνο υποστήριξής σας. Εάν στις 30 Οκτωβρίου 2025 διαθέτετε κονδύλια από το Home Care Package που δεν έχουν δαπανηθεί, αυτά τα κονδύλια θα χρησιμοποιηθούν πρώτα. Η χρηματοδότηση για το Support at Home εφαρμόζεται μετά από αυτά. Η κλινική αξιολόγηση εντάσσεται στην κλινική υποστήριξη και δεν απαιτεί οικονομική συμμετοχή από τον πελάτη.
- **Τι δεν περιλαμβάνεται:** Μεγάλες ανακαινίσεις ή καλλωπιστικές αλλαγές.

Η restorative care pathway

Αυτή η κατεύθυνση παρέχει μια χρονικά περιορισμένη και στοχοθετημένη υπηρεσία allied health [παραϊατρική], για να σας βοηθήσει να αποκαταστήσετε τη λειτουργικότητά σας μετά από ασθένεια, νοσηλεία ή μια υποτροπή. Οι κλινικοί επαγγελματίες συνεργάζονται μαζί σας για να θέσετε στόχους, να καθορίσουν ένα αρχικό σημείο αναφοράς και να σας προσφέρουν στοχευμένες συνεδρίες, καθώς και τακτική επανεξέταση για την παρακολούθηση της προόδου.

- **Χρηματοδότηση και διάρκεια:** Περίπου \$6,000 για έως και 12 εβδομάδες, επιπλέον του τριμηνιαίου προϋπολογισμού σας.
- **Επιλεξιμότητα και συχνότητα:** Η πρόσβαση υπόκειται σε αξιολόγηση και έγκριση του πλάνου υποστήριξής σας. Μπορείτε να τη χρησιμοποιήσετε έως και δύο φορές μέσα σε περίοδο 12 μηνών μετά την αξιολόγηση.
- **Συνήθως περιλαμβάνει:** Φυσιοθεραπεία και εργοθεραπεία, προγράμματα άσκησης στο σπίτι και πρακτικές στρατηγικές προσαρμοσμένες στους στόχους σας.
- **Πότε ολοκληρώνεται:** Όταν επιτευχθούν οι στόχοι, όταν ολοκληρωθεί η περίοδος των 12 εβδομάδων ή εάν αλλάξουν οι ανάγκες σας. Στη συνέχεια, η συνεχιζόμενη υποστήριξη συνεχίζεται βάσει του κανονικού σας πλάνου.

Χρήση της End-of-Life pathway [Κατεύθυνση για το Τελικό Στάδιο της Ζωής]

Όταν ζείτε με μια ασθένεια που περιορίζει τη ζωή, αυτή η κατεύθυνση δίνει προτεραιότητα στην άνεσή σας, την αξιοπρέπεια και τις προσωπικές σας προτιμήσεις, ώστε να μπορείτε να παραμείνετε στο σπίτι. Δίνει επιπλέον χρηματοδότηση στον συνήθη τριμηνιαίο προϋπολογισμό σας, κατά τη διάρκεια αυτής της περιόδου, και εγκρίνεται στο πλάνο υποστήριξής σας και από γιατρό.

- **Ποιος είναι ο στόχος της:** Στόχος της είναι να εστιάζει στις προτιμήσεις φροντίδας σας και στη διαχείριση των συμπτωμάτων, με σεβασμό στις επιλογές που ορίζετε στον Προγραμματισμό Μελλοντικής σας Φροντίδας [Advance Care Directive] και στο πλάνο φροντίδας σας.
- **Τι μπορεί να περιλαμβάνει:** Κλινική φροντίδα, όπως νοσηλευτική και υποστήριξη allied health, αυξημένη προσωπική φροντίδα, εξοπλισμό για άνεση και ασφάλεια, καθώς και σύντομα διαλείμματα για τους φροντιστές σας.

Επιπλέον βοήθεια για συγκεκριμένες ανάγκες

Μπορούν να προστεθούν στον προϋπολογισμό σας επιδόματα από την κυβέρνηση όταν επιβεβαιωθεί ότι τα δικαιούστε. Είναι για να αντιμετωπιστούν συγκεκριμένες ανάγκες και συνεχίζονται για όσο διάστημα τα δικαιούστε.

- **Επίδομα Βετεράνων:** Χρηματοδότηση για επιλέξιμους βετεράνους με πρόβλημα ψυχικής υγείας αποδεκτό από το Department of Veterans Affairs.
- **Συμπληρωματικές παροχές για οξυγόνο και εντερική σίτιση:** Χρηματοδότηση για διαρκείς κλινικές ανάγκες που απαιτούν αυτές τις θεραπείες και τον σχετικό εξοπλισμό.
- **Συμπληρωματικό επίδομα για πρόσθετη διαχείριση φροντίδας:** Επιπλέον διαχείριση φροντίδας για διαπιστωμένες σύνθετες ανάγκες. Για παράδειγμα, άτομα διαφορετικής καταγωγής, όσοι είναι ή κινδυνεύουν να μείνουν άστεγοι ή άτομα που μεγάλωσαν υπό κρατική πρόνοια.
- **Προσωρινή χρηματοδότηση:** Αν λαμβάνετε προσωρινή χρηματοδότηση, θα πάρετε το 60% του συνολικού προϋπολογισμού σας για Support at Home όσο περιμένετε την πλήρη χρηματοδότηση. Αυτό σας επιτρέπει να ξεκινήσετε τις πιο σημαντικές υπηρεσίες το συντομότερο δυνατό. Ο Συνεργάτης Φροντίδας σας θα συνεργαστεί μαζί σας για να ιεραρχήσετε τις ανάγκες σας και να σχεδιάσετε τις υπηρεσίες σας εντός αυτού του προϋπολογισμού. Εάν αλλάξουν οι ανάγκες σας ή χρειάζεστε περισσότερη υποστήριξη από αυτή που επιτρέπει ο προσωρινός σας προϋπολογισμός, ο Συνεργάτης Φροντίδας σας θα σας βοηθήσει να ζητήσετε επαναξιολόγηση ή θα διεκδικήσει για εσάς πλήρη χρηματοδότηση. Όταν διατεθεί το υπόλοιπο 40% του προϋπολογισμού σας, θα επανεξετάσουμε και θα επικαιροποιήσουμε μαζί σας το πλάνο φροντίδας και τις υπηρεσίες σας.

Η χρηματοδότηση και οι χρεώσεις σας

Ο τριμηνιαίος προϋπολογισμός σας

Η χρηματοδότηση για το Support at Home καταβάλλεται ως τριμηνιαίος προϋπολογισμός και όχι ως ημερήσιο ποσό. Η δομή αυτή επιτρέπει ελαστικότητα. Μπορείτε να προγραμματίζετε ώστε να έχετε περισσότερη βοήθεια σε περιόδους αυξημένων αναγκών και λιγότερη όταν οι ανάγκες σας είναι μικρότερες, αρκεί η συνολική δαπάνη να παραμένει εντός του τριμήνου.

Τι επιτρέπει ένας τριμηνιαίος προϋπολογισμός:

- Προγραμματισμό υπηρεσιών ώστε να ανταποκρίνονται στους στόχους και τις καθημερινές σας συνήθειες.
- Επικεντρωμένη υποστήριξη μετά από παραμονή στο νοσοκομείο ή κατά τη διάρκεια απουσίας των συγγενών.
- Προγραμματισμός για πράγματα που είναι γνωστό ότι θα συμβούν στο μέλλον, όπως ιατρικές επεμβάσεις.

Η Αυστραλιανή Κυβέρνηση αναπροσαρμόζει ετησίως τη χρηματοδότηση του Support at Home σύμφωνα με τον πληθωρισμό. Αυτό είναι γνωστό ως τιμαριθμική αναπροσαρμογή. Οι αλλαγές στον προϋπολογισμό σας κοινοποιούνται όταν πραγματοποιείται η τιμαριθμική αναπροσαρμογή.

Διαχείριση φροντίδας

Το Support at Home αποδίδει το 10% του συνολικού τριμηνιαίου προϋπολογισμού σας σε ένα κοινό ταμείο διαχείρισης φροντίδας. Αυτό βοηθά στην ασφαλή και αποτελεσματική προσφορά υπηρεσιών σε όλους τους πελάτες.

Καλύπτει:

- Τον σχεδιασμό, τον προγραμματισμό και τον συντονισμό των εργαζομένων και των ραντεβού.
- Την τακτική επικοινωνία και επανεξέταση του πλάνου φροντίδας.
- Βοήθεια για τον προγραμματισμό του προϋπολογισμού και τη διεκπεραίωση ερωτημάτων σχετικά με τις καταστάσεις εσόδων-εξόδων.
- Ελέγχους ποιότητας, παρακολούθηση περιστατικών και συνεχή βελτίωση.
- Τη διασύνδεση, κατόπιν συγκατάθεσης, με το My Aged Care, τους γενικούς ιατρούς και άλλους παρόχους υγείας.

Πώς συνδέονται οι κατηγορίες υπηρεσιών με την οικονομική συμμετοχή των πελατών

Οι τρεις κατηγορίες υπηρεσιών καθορίζουν, επίσης, το πώς λειτουργεί η οικονομική συμμετοχή.

- Η κλινική υποστήριξη χρηματοδοτείται πλήρως. Δεν υπάρχει οικονομική συμμετοχή πελάτη για κλινικές υπηρεσίες.
- Οι υπηρεσίες Ενίσχυσης της Ανεξαρτησίας και της Καθημερινής Διαβίωσης ενδέχεται να έχουν οικονομική συμμετοχή από τον πελάτη. Η Services Australia ορίζει τυχόν οικονομική συμμετοχή μετά από αξιολόγηση εισοδηματικών και περιουσιακών στοιχείων.
- Το αποτέλεσμα της αξιολόγησης αναφέρεται στο σημείωμα χρεώσεων που σας αποστέλλεται. Φυλάξτε αυτή την επιστολή μαζί με τα υπόλοιπα έγγραφα που αφορούν τη φροντίδα σας.

Πώς λειτουργεί η οικονομική συμμετοχή του πελάτη

Πελάτης παλαιού καθεστώτος

Όπως αναφέρθηκε νωρίτερα, αυτό ισχύει εάν λαμβάνετε ή είχατε πάρει έγκριση για Home Care Package μέχρι τις 12 Σεπτεμβρίου 2024. Προστατεύεστε από την αρχή της μη χειροτέρευσης της οικονομικής σας θέσης.

- Εάν προηγουμένως δεν καταβάλλατε τέλος φροντίδας βάσει εισοδηματικών κριτηρίων, συνεχίζετε να μην έχετε καμία οικονομική συμμετοχή στο πλαίσιο του Support at Home.
- Εάν πληρώνετε προηγουμένως χρεώσεις βάσει εισοδήματος, συνεχίζετε να καταβάλλετε οικονομική συμμετοχή, αλλά όχι μεγαλύτερη από πριν. Σε ορισμένες περιπτώσεις, ίσως να πληρώνετε και λιγότερο.
- Αυτή η προστασία συνεχίζεται για όσο διάστημα λαμβάνετε χρηματοδοτούμενη κατ' οίκον φροντίδα, ακόμη και αν αλλάξουν οι ανάγκες σας και αυξηθεί το επίπεδο χρηματοδότησής σας.

Υβριδικοί και νέοι πελάτες

Αυτό ισχύει εάν αξιολογηθήκατε για πρώτη φορά μετά τις 12 Σεπτεμβρίου 2024 και ενταχθείτε στο Support at Home από την 1η Νοεμβρίου 2025.

- Η Services Australia καθορίζει την οικονομική συμμετοχή σας βάσει της αξιολόγησης του εισοδήματος και των περιουσιακών στοιχείων σας.
- Η οικονομική συμμετοχή ισχύει μόνο για τις υπηρεσίες υποστήριξης της Ανεξαρτησίας και της Καθημερινής Διαβίωσης που έχουν χρησιμοποιηθεί.
- Η κλινική υποστήριξη παραμένει πλήρως χρηματοδοτούμενη και δεν έχει οικονομική συμμετοχή από εσάς.

Commonwealth Seniors Health Card (CSHC) και η οικονομική σας συμμετοχή

Μπορεί να είστε αυτοχρηματοδοτούμενος συνταξιούχος και παρόλα αυτά να δικαιούστε Commonwealth Seniors Health Card [Κάρτα Υγείας για τους Ηλικιωμένους της Κοινοπολιτείας]. Αν είστε κάτοχος κάρτας CSHC, η Services Australia μπορεί να κατατάξει στην κατηγορία όσων παίρνουν μερική σύνταξη για τους σκοπούς της αξιολόγησης των εισοδηματικών και περιουσιακών σας στοιχείων. Αυτό σημαίνει ότι η οικονομική σας συμμετοχή ως πελάτη των υπηρεσιών Support at Home μπορεί να είναι χαμηλότερη από αυτή που θα είχατε αν σας κατέτασσαν στην κατηγορία των πλήρως αυτοχρηματοδοτούμενων συνταξιούχων. Αν πιστεύετε ότι μπορεί να δικαιούστε κάρτα CSHC, σας προτρέπουμε να κάνετε αίτηση μέσω της Services Australia.

Εάν δεν υποβληθείτε σε αξιολόγηση εισοδηματικών και περιουσιακών στοιχείων

Η Services Australia σας εντάσσει σε καθεστώς «αδήλων» [οικονομικών στοιχείων]. Αυτό σημαίνει ότι θα απαιτούνταν από εσάς οικονομική συμμετοχή ίδια με ενός αυτοχρηματοδοτούμενου συνταξιούχου. Η ενημέρωση της Services Australia για οποιοδήποτε αλλαγές στα οικονομικά σας στοιχεία διασφαλίζει ότι η οικονομική συμμετοχή που ίσως απαιτείται να καταβάλλετε αντανάκλα την προσωπική σας κατάσταση.

Διαχείριση κονδυλίων που δεν έχουν δαπανηθεί

Υπόλοιπο από το Home Care Package που δεν έχει δαπανηθεί

Εάν υπάρχουν κονδύλια από το Home Care Package που στις 30 Οκτωβρίου 2025 δεν έχουν δαπανηθεί, το πλήρες ποσό παραμένει διαθέσιμο ως ξεχωριστό υπόλοιπο.

- Αυτό το υπόλοιπο μπορεί να χρησιμοποιηθεί για την πληρωμή εγκεκριμένων υπηρεσιών ή εξοπλισμού.
- Οι υπηρεσίες που πληρώνονται από αυτό το υπάρχον υπόλοιπο του Home Care Package (HCP) δεν έχουν οικονομική συμμετοχή πελάτη.
- Για την υποστηρικτική τεχνολογία και τις τροποποιήσεις κατοικίας, οποιοδήποτε υπάρχον υπόλοιπο HCP χρησιμοποιείται πρώτα εάν είστε ωφελούμενος από μετάβαση.

Μεταφορά υπολοίπου από τον τριμηνιαίο προϋπολογισμό

Τα κονδύλια από το Support at Home που δεν έχουν δαπανηθεί μπορούν να μεταφερθούν στο επόμενο τρίμηνο, εντός των ορίων του προγράμματος.

- Το όριο μεταφοράς είναι όποιο ποσό είναι μεγαλύτερο από τα \$1,000 ή το 10% του τριμηνιαίου προϋπολογισμού.
- Κάθε ποσό που υπερβαίνει το όριο επιστρέφεται στην κυβέρνηση.

Ο Σύμβουλος Φροντίδας σας θα σας βοηθήσει να διαχειριστείτε τον προϋπολογισμό σας ώστε να επωφεληθείτε πλήρως από τη χρηματοδότησή σας.

Η μηνιαία κατάσταση των εσόδων-εξόδων σας

Σας αποστέλλεται αναλυτική μηνιαία κατάσταση, η οποία παρουσιάζει με σαφήνεια τη χρηματοδότηση και πώς χρησιμοποιήθηκε.

Περιλαμβάνει τα εξής:

- Το αρχικό υπόλοιπο του τριμηνιαίου προϋπολογισμού σας.
- Κάθε υπηρεσία που προσφέρθηκε και το κόστος της.
- Οποιαδήποτε οικονομική συμμετοχή σας ως πελάτη.
- Το εναπομείναν τριμηνιαίο υπόλοιπο στο τέλος του μήνα.
- Το ξεχωριστό υπόλοιπο HCP, εφόσον υπάρχει, και οποιαδήποτε χρήση αυτού του υπολοίπου.

Διά βίου ανώτατα όρια

Το διά βίου ανώτατο όριο περιορίζει το συνολικό ποσό της οικονομικής συμμετοχής πελάτη στο Support at Home και στην Οικονομική Συμμετοχή Μη Κλινικής Φροντίδας σε οίκους ευγηρίας.

- Το ανώτατο όριο υπόκειται σε τιμαριθμική αναπροσαρμογή. Το τρέχον ανώτατο όριο είναι στα \$130,000 κατά την 1η Νοεμβρίου 2025.
- Όταν φτάσετε το ανώτατο όριο, δεν απαιτείται να καταβάλλετε καμία περαιτέρω οικονομική συμμετοχή πελάτη στο πλαίσιο του Support at Home ή της NCCC σε οίκους ευγηρίας.
- Η Services Australia ειδοποιεί εσάς και τον πάροχο όταν φτάσετε στο ανώτατο όριο.

Βοήθεια σε περίπτωση οικονομικής δυσχέρειας

Εάν, λόγω καταστάσεων που δεν είναι υπό τον έλεγχό σας, δεν μπορείτε να καταβάλετε την οικονομική συμμετοχή, διατίθεται βοήθεια λόγω οικονομικής δυσχέρειας μέσω της Services Australia.

- Χρειάζεται να κάνετε αίτηση για να πάρετε βοήθεια. Η Services Australia δίνει αυτό το έντυπο και αποφασίζει αν τη δικαιούστε.
- Ο Συνεργάτης Φροντίδας σας μπορεί να σας δώσει πληροφορίες και να σας βοηθήσει να κατανοήσετε τα βήματα.
- Εάν εγκριθεί, τότε η οικονομική συμμετοχή αναπροσαρμόζεται για καθορισμένη χρονική περίοδο μέσω διακανονισμού λόγω οικονομικής δυσχέρειας.



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

Αλλαγή ή ακύρωση μιας υπηρεσίας

Οι ανάγκες σας μπορεί να αλλάζουν και οι υπηρεσίες σας θα πρέπει να αλλάζουν μαζί τους. Εάν θέλετε να αναπροσαρμόσετε το είδος ή τη συχνότητα των υπηρεσιών σας, μιλήστε με τον Συνεργάτη Φροντίδας σας. Θα σας βοηθήσει να ενημερώσετε το πλάνο φροντίδας και το πρόγραμμα των υπηρεσιών σας.

Αν χρειάζεται να ακυρώσετε μια προγραμματισμένη υπηρεσία:

- Παρακαλούμε να μας ειδοποιήσετε δύο εργάσιμες ημέρες πριν την υπηρεσία. Αυτό μας βοηθά να διαχειριζόμαστε τις βάρδιες με δίκαιο τρόπο.
- Εάν ακυρώσετε μετά από αυτό το χρονικό διάστημα, ενδέχεται να υπάρξει χρέωση στον προϋπολογισμό σας. Αυτό συμβαίνει επειδή εμείς και πάλι θα πρέπει να πληρώσουμε τον εργαζόμενο φροντιστή για τη βάρδια για την οποία ήταν προγραμματισμένο να εργαστεί.

Κάνοντας ένα διάλειμμα από τις υπηρεσίες σας

Μπορείτε να διακόψετε τις υπηρεσίες σας οποιαδήποτε στιγμή. Αυτό μπορεί να είναι λόγω διακοπών ή μιας οικογενειακής υποχρέωσης ή και λόγω παραμονής στο νοσοκομείο.

- Ενημερώστε τον Συνεργάτη Φροντίδας σας το συντομότερο δυνατό ώστε να διακόψουμε τις υπηρεσίες σας.
- Η επιδότηση από την κυβέρνηση συνεχίζεται όσολείπετε.
- Ο τριμηνιαίος προϋπολογισμός σας συνεχίζει επίσης να συσσωρεύεται, με την επιφύλαξη των ορίων μεταφοράς. Αυτό σημαίνει ότι η χρηματοδότησή σας θα είναι διαθέσιμη όταν επιστρέψετε.

Η ολοκληρωμένη εμπειρία φροντίδας σας στη Regis

Οι ανάγκες σας μπορεί να αλλάζουν με τον χρόνο, η επιθυμία σας, όμως, να παραμείνετε στο σπίτι δεν χρειάζεται να αλλάξει. Πιστεύουμε ότι η κατ' οίκον φροντίδα είναι μια πραγματική εναλλακτική επιλογή και όχι απλώς ένα βήμα πριν τον οίκο ευγηρίας. Καθώς μεταβάλλονται οι ανάγκες σας, ο Συνεργάτης Φροντίδας σας θα σας προσφέρει καθοδήγηση σχετικά με τις αξιολογήσεις για πρόσθετη χρηματοδότηση, βοηθώντας σας να εξασφαλίσετε την υποστήριξη που χρειάζεστε ώστε να συνεχίσετε να ζείτε με ασφάλεια και άνεση στο σπίτι.

Εάν χρειαστείτε βραχυπρόθεσμη φροντίδα, όπως επιπλέον βοήθεια κατά την ανάρρωση μετά από νοσηλεία, μπορούμε να προσαρμόσουμε την υποστήριξή σας άμεσα. Θα οργανώσουμε τις κατάλληλες υπηρεσίες ώστε να εξασφαλίσουμε για εσάς άνεση και υποστήριξη. Εάν χρειαστείτε περισσότερη φροντίδα αργότερα, θα σας βοηθήσουμε να εξετάσετε όλες τις επιλογές σας, συμπεριλαμβανομένης της φροντίδας σε οίκο ευγηρίας.

Εάν επιλέξετε να μετακομίσετε σε έναν από τους οίκους ευγηρίας μας, είμαστε εδώ για να σας βοηθήσουμε ώστε η μετάβασή σας να είναι ομαλή και υποστηριζόμενη.

Η ομάδα μας θα σας στηρίξει με τους εξής τρόπους:

- Βοηθώντας σας να βρείτε τον κατάλληλο οίκο ευγηρίας.
- Καθοδηγώντας σας σε κάθε βήμα της διαδικασίας εισδοχής.
- Βοηθώντας σας να διατηρήσετε κοινωνικές επαφές με την ομάδα κατ' οίκον φροντίδας σας, εφόσον το επιθυμείτε.

Η συνεργασία μας για τη φροντίδα

Υγεία και ασφάλεια στο σπίτι σας

Η νομοθεσία για την υγεία και την ασφάλεια σε όλες τις πολιτείες και επικράτειες της Αυστραλίας καθορίζει τις απαιτήσεις ασφάλειας στους χώρους εργασίας. Καθώς το σπίτι σας αποτελεί χώρο εργασίας για τους εργαζόμενους στη Regis, θα πρέπει να είναι ένα ασφαλές περιβάλλον. Αυτό σημαίνει ότι εσείς, ως πελάτης, έχετε την υποχρέωση να βοηθήσετε τη Regis να διασφαλίσει ότι οι Εργαζόμενοι Κατ' Οίκον Υποστήριξης μπορούν να εκτελούν τα καθήκοντά τους σε ένα ασφαλές περιβάλλον. Στο πλαίσιο αυτής της διαδικασίας, ο Συνεργάτης Φροντίδας ή ο Allied Health επαγγελματίας θα πραγματοποιήσει μαζί σας, πριν από την έναρξη των υπηρεσιών, αξιολόγηση ασφάλειας του σπιτιού ώστε να εντοπιστούν τυχόν κίνδυνοι που θα μπορούσαν να θέσουν σε κίνδυνο την ασφάλεια τόσο τη δική σας όσο και των Εργαζόμενων Κατ' Οίκον Φροντίδας.

Τέτοιοι κίνδυνοι μπορεί να περιλαμβάνουν, μεταξύ άλλων:

- Ανώμαλες ή ολισθηρές εσωτερικές ή εξωτερικές επιφάνειες δαπέδου
- Κακό φωτισμό
- Επικίνδυνα χημικά
- Χαλασμένες ηλεκτρικές συσκευές
- Να μην υπάρχει τρεχούμενο νερό ώστε οι εργαζόμενοι να μπορούν να πλένουν τα χέρια τους.

Οι συνεργάτες φροντίδας μας θα συζητήσουν μαζί σας τυχόν προβλήματα ασφάλειας και το πώς θα διορθωθούν.

Μεταδοτικές ασθένειες

Ως πελάτης, έχετε την ευθύνη να ενημερώνετε τον Συνεργάτη Φροντίδας σας εάν έχετε κάποια ασθένεια που ενδέχεται να είναι μεταδοτική, όπως γρίπη, έρπητα ζωστήρα ή COVID-19. Ενημερώνοντάς μας συμβάλλετε στη διατήρηση της ασφάλειας των εργαζομένων και της κοινότητάς μας, διασφαλίζοντας ότι η ομάδα μας διαθέτει τον κατάλληλο ατομικό προστατευτικό εξοπλισμό για να συνεχίσει την παροχή των υπηρεσιών σας όσο είστε αδιάθετοι.

Κάπνισμα

Αν είστε καπνιστής/ρια, θα θέλαμε να μην καπνίζετε μέσα στο σπίτι όσο βρίσκονται εκεί εργαζόμενοι της Regis. Παρακαλούμε ανοίγετε τις πόρτες και τα παράθυρα για να μπαίνει καθαρός αέρας στο σπίτι σας προτού φθάσει ο εργαζόμενος.

Παπούτσια

Όλοι οι εργαζόμενοι της Regis πρέπει να φορούν κλειστά παπούτσια όταν προσφέρουν υπηρεσίες στο σπίτι σας. Παρακαλούμε να κατανοήσετε ότι είναι απαραίτητη προϋπόθεση για την ασφάλεια.

Ηλεκτρική ασφάλεια

Όλοι οι Εργαζόμενοι Κατ' Οίκον Υποστήριξης πρέπει να χρησιμοποιούν Διακόπτη Διαφορικού Ρεύματος (RCD). Αυτή η συσκευή ασφάλειας διακόπτει άμεσα την παροχή ρεύματος όταν ανιχνεύσει βλάβη μέσα στο σπίτι σας κατά την χρήση φορητού ηλεκτρικού εξοπλισμού, όπως η ηλεκτρική σκούπα. Οι εργαζόμενοι μας φέρουν αυτές τις συσκευές ασφάλειας μαζί τους.

Οι Εργαζόμενοι Κατ' Οίκον Υποστήριξης δεν επιτρέπεται να χρησιμοποιούν στο σπίτι σας ηλεκτρικές συσκευές που έχουν φθαρμένα ή κατεστραμμένα καλώδια.

Προϊόντα καθαρισμού

Οι εργαζόμενοι μας δεν επιτρέπεται να χρησιμοποιούν καθαριστικά προϊόντα που είναι επικίνδυνα για τη δική τους υγεία ή τη δική σας. Τα προϊόντα που δεν επιτρέπεται να χρησιμοποιούνται περιλαμβάνουν οποιαδήποτε καθαριστικά προϊόντα που δεν βρίσκονται στο αρχικό τους δοχείο, προϊόντα με βάση τη χλωρίνη, καθαριστικά αποχετεύσεων που περιέχουν υδροξείδιο του νατρίου, όξινα καθαριστικά, κηροζίνη, γυαλιστικά επίπλων τικ με βάση από έλαια, υπεροξειδία ή καθαριστικά φούρνου.

Κατοικίδια Ζώα

Καταλαβαίνουμε πόσο σημαντικά είναι τα κατοικίδια στη ζωή σας. Ωστόσο, για την ασφάλεια των εργαζομένων μας κατά την επίσκεψή τους, ζητούμε τα κατοικίδια να μετακινούνται σε άλλο χώρο του σπιτιού όσο προσφέρουμε τις υπηρεσίες σας.

Έκτακτες Καταστάσεις

Στο σπίτι σας

Η Regis προβλέπει διαδικασίες που οφείλουν να ακολουθούν όλοι οι Εργαζόμενοι Κατ' Οίκον Υποστήριξης σε περίπτωση κατάστασης έκτακτης ανάγκης στο σπίτι σας. Είναι καθήκον της ομάδας μας να σας βοηθά στον βαθμό που είναι εφικτό και θα καταβάλει κάθε εύλογη προσπάθεια για να σας βοηθήσει.

Θα καταβληθεί κάθε δυνατή προσπάθεια για να διασφαλιστεί η άνεσή σας κατά τη διάρκεια αυτών των περιστάσεων, λαμβάνοντας υπόψη ότι ενδέχεται επίσης να επικοινωνήσουμε με το άτομο που έχετε ορίσει για περιπτώσεις έκτακτης ανάγκης ή με τις υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης, ανάλογα με την περίπτωση.

Θα συμφωνήσουμε και θα καταγράψουμε τι θα θέλατε να κάνουμε σε περίπτωση που δεν ανοίξετε την πόρτα όταν ο Εργαζόμενος Κατ' Οίκον Υποστήριξης φτάσει στο σπίτι σας. Μπορείτε να τροποποιήσετε αυτό το πλάνο οποιαδήποτε στιγμή, ενημερώνοντας τον Συνεργάτη Φροντίδας σας.

Ο Συνεργάτης Φροντίδας σας θα συνεργαστεί με εσάς/ και τους υποστηρικτές σας για να ορίσει την κατάλληλη ανταπόκριση σε μια κατάσταση έκτακτης ανάγκης, όπως σε περιπτώσεις ακραίων καιρικών φαινομένων, πυρκαγιάς και πλημμύρας. Αυτό περιλαμβάνει το αν προτιμάτε να παραμείνετε στον χώρο σας ή να εκκενώσετε, καθώς και τη βοήθεια που χρειάζεστε για την κατάρτιση ή την υλοποίηση του πλάνου σας. Παρακαλούμε σημειώστε ότι οι εργαζόμενοί μας ενδέχεται να μην είναι πάντοτε σε θέση να έρθουν στο σπίτι σας σε περιπτώσεις καταστάσεων έκτακτης ανάγκης.

Κέντρα κατ' οίκον φροντίδας

Ορισμένοι από τους Οίκους ευγηρίας μας λειτουργούν επίσης ως κέντρα κατ' οίκον φροντίδας. Εδώ, οι πελάτες Κατ' Οίκον Φροντίδας μπορούν να συναντιούνται, να συμμετέχουν σε κοινωνικές δραστηριότητες, προγράμματα άσκησης, να εξασκούν το μυαλό τους και να απολαμβάνουν γεύματα μαζί. Ρωτήστε τον Συνεργάτη Φροντίδας σας για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τα κέντρα κατ' οίκον φροντίδας μας.

Στα κέντρα μας

Κάθε κέντρο διαθέτει εξοπλισμό πυρασφάλειας και διαγράμματα για την αποτελεσματική διαχείριση καταστάσεων έκτακτης ανάγκης. Οι εργαζόμενοι είναι κατάλληλα εκπαιδευμένοι για τη διαχείριση καταστάσεων έκτακτης ανάγκης και διαθέτουν τις απαιτούμενες δεξιότητες για την παροχή πρώτων βοηθειών.

Εάν βρίσκεστε στο κέντρο κατά τη διάρκεια μιας έκτακτης ανάγκης, θα λάβετε οδηγίες από την ομάδα μας ή από τις υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης μόλις αυτές φτάσουν στον χώρο. Αυτό μπορεί να σημαίνει ότι θα μετακινηθείτε προς καθορισμένες εξόδους κινδύνου και σημεία εκκένωσης.

Σύμφωνα με την πολιτική της Regis και τη σχετική νομοθεσία, είναι υποχρεωτικό για όλους τους επισκέπτες των προγραμμάτων μας να υπογράφουν στο συγκεκριμένο βιβλίο εισόδου/εξόδου και να δηλώνουν την παρουσία τους στην υποδοχή ή στην κύρια αίθουσα δραστηριοτήτων.

Για να διασφαλίσουμε ότι είμαστε κατάλληλα προετοιμασμένοι για τη διαχείριση καταστάσεων έκτακτης ανάγκης, θα σας δίνουμε επίσης πληροφορίες σχετικά με τη διαχείριση τέτοιων καταστάσεων σε συναντήσεις Πελατών και στα ενημερωτικά δελτία Πελατών.

Οι εργαζόμενοί μας θα πραγματοποιήσουν αξιολόγηση για να διαπιστώσουν εάν χρειάζεστε βοήθεια από τις υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης, σε περίπτωση που νιώσετε αδιαθεσία κατά τη διάρκεια της υπηρεσίας σας. Οι πελάτες φέρουν την ευθύνη της κάλυψης οποιωνδήποτε εξόδων προκύψουν από την κλήση των υπηρεσιών έκτακτης ανάγκης.

Προστασία του σπιτιού και των πολύτιμων αντικειμένων σας

Η ομάδα μας θα ενεργεί πάντοτε με σεβασμό και προσοχή όταν εργάζεται στο σπίτι σας. Ωστόσο, κάποιες φορές μπορεί να συμβούν ατυχήματα. Συνιστούμε να φυλάσσετε εύθραυστα, πολύτιμα ή συναισθηματικής αξίας αντικείμενα σε ασφαλές μέρος. Η Regis δεν μπορεί να αναλάβει την ευθύνη για την αντικατάσταση ή την επισκευή αντικειμένων που υπέστησαν κατά λάθος ζημιά κατά την παροχή των υπηρεσιών.

Τα επαγγελματικά όρια της ομάδας μας

Για να προστατέψουμε εσάς και την ομάδα μας, και για να διατηρηθεί μια επαγγελματική σχέση όπου τηρούνται οι κανόνες ηθικής, υπάρχουν ορισμένα πράγματα τα οποία απαγορεύονται αυστηρά για τους εργαζόμενους της Regis.

- **Διαχείριση αγαθών και χρημάτων:** ενώ οι εργαζόμενοί μας μπορούν να σας βοηθήσουν με τα ψώνια ή με την πληρωμή λογαριασμών στο πλαίσιο του πλάνου φροντίδας σας, δεν επιτρέπεται να διεκπεραιώνουν προσωπικές τους υποθέσεις κατά τη διάρκεια του χρόνου παροχής των υπηρεσιών σας. Θα σας δίνονται αποδείξεις για οποιοσδήποτε αγοράς πραγματοποιούνται για λογαριασμό σας.
- **Δώρα:** για τη διατήρηση επαγγελματικών σχέσεων, οι εργαζόμενοί μας δεν μπορούν ποτέ να δεχθούν δώρα ή χρήματα από εσάς. Εάν θα θέλατε να αναγνωριστεί επίσημα η δουλειά ενός εργαζόμενου, ο καλύτερος τρόπος να το κάνετε είναι ένας έπαινος ή χρησιμοποιώντας τους τρόπους που σας παρέχουμε για να εκφράσετε τα σχόλιά σας.

- **Οικονομικά και νομικά ζητήματα:** Δεν επιτρέπεται οι εργαζόμενοι της Regis:
 - Να σας προσφέρουν υπηρεσίες εκτός του ωραρίου εργασίας τους στη Regis.
 - Να σας προσφέρουν οικονομικής φύσης συμβουλές.
 - Να ενεργούν ως εκτελεστές της περιουσίας/ κληρονομιάς σας ή να επωφελούνται από τη διαθήκη σας.
 - Να δρουν ως Power of Attorney [Πληρεξούσιοι] ή Κηδεμόνες.
 - Να είναι συνδικαιούχοι στον τραπεζικό σας λογαριασμό.
 - Να γνωρίζουν τον Προσωπικό Αριθμό Αναγνώρισης (PIN) της κάρτας σας αυτόματων τραπεζικών αναλήψεων ή της πιστωτικής σας κάρτας.
 - Να υπογράφουν ως μάρτυρες σε νομικά έγγραφα, συμπεριλαμβανομένης της διαθήκης σας.

Ασφαλής διαχείριση των φαρμάκων σας

Οι εξειδικευμένοι νοσηλευτές μας και οι εκπαιδευμένοι εργαζόμενοι υποστήριξης μπορούν να σας βοηθήσουν με τα φάρμακά σας με τρόπο που ανταποκρίνεται στις ανάγκες σας. Η υποστήριξη αυτή μπορεί να είναι από μια απλή προφορική υπενθύμιση μέχρι βοήθεια με τις συσκευασίες χορήγησης δόσεων, όπως το Webster-pak, ή με τη χορήγηση πολύπλοκων φαρμακευτικών αγωγών. Οι εργαζόμενοί μας δεν μπορούν να συνταγογραφούν φάρμακα. Αυτό μπορεί να το κάνει μόνο ο γιατρός σας ή το πρόσωπο που είναι εξουσιοδοτημένο να συνταγογραφεί για εσάς.

Επαφή με τη δική σας και τη δική μας κοινότητα

Η διατήρηση της επαφής με φίλους, συγγενείς και την τοπική σας κοινότητα είναι ζωτικής σημασίας για την ευζωία σας. Οι υπηρεσίες μας μπορούν να σας βοηθήσουν να συμμετάσχετε σε κοινωνικές εκδηλώσεις, συναντήσεις συλλόγων ή σε κοινοτικές δραστηριότητες. Μπορούμε να σας βοηθήσουμε να επισκέπτεστε φίλους και συγγενείς ή να πηγαίνετε σε ιατρικά και άλλα ραντεβού. Μπορούμε, επίσης, να σας υποστηρίξουμε στα χόμπι και τα ενδιαφέροντά σας, είτε αυτό σημαίνει τη συμμετοχή σας σε μια ομάδα κηπουρικής, την επίσκεψη στη βιβλιοθήκη είτε ένα εβδομαδιαίο ραντεβού για καφέ.

Τα προσωπικά σας δεδομένα και το δικαίωμά σας να ζητάτε πληροφορίες

Η Regis δεσμεύεται για την προστασία των προσωπικών σας δεδομένων. Διαχειριζόμαστε τα προσωπικά σας δεδομένα σύμφωνα με αυστηρούς κανονισμούς και σύμφωνα με τις δικές μας πολιτικές.

Κοινοποιούμε τα στοιχεία σας μόνο με τη συγκατάθεσή σας ή όταν αυτό απαιτείται από τον νόμο, όπως για σκοπούς κρατικής χρηματοδότησης. Εάν χρειαστεί να κοινοποιήσουμε τα στοιχεία σας σε άλλους οργανισμούς στο πλαίσιο της φροντίδας σας, θα το συζητήσουμε πρώτα μαζί σας.

Τηρούμε αρχεία σχετικά με τη χρηματοδότησή σας, τις ανάγκες φροντίδας σας και τις υπηρεσίες που λαμβάνετε για τουλάχιστον επτά χρόνια.

Τα αρχεία αυτά μπορεί να περιλαμβάνουν:

- Τα έγγραφα της αξιολόγησής σας
- Ιατρικό Ιστορικό
- Πλάνα φροντίδας
- Κλινικές σημειώσεις και σημειώσεις προόδου
- Αλληλογραφία
- Συμφωνητικά υπηρεσιών

Έχετε το δικαίωμα:

- Πρόσβασης, οποιαδήποτε στιγμή, σε πληροφορίες που τηρούμε για εσάς.
- Να ζητάτε πληροφορίες σχετικά με την οικονομική κατάσταση της Regis. Αν το ζητήσετε, θα σας δώσουμε μια σύνοψη και τον πιο πρόσφατο οικονομικό έλεγχο των λογαριασμών μας εντός επτά ημερών.

Η Πολιτική μας για την Προστασία των Προσωπικών Δεδομένων βρίσκεται στον ιστότοπό μας (regis.com.au) ή μπορείτε να ζητήσετε αντίγραφο της από τον Συνεργάτη Φροντίδας σας.

Ασφάλεια παραμονής

Η Regis θα συνεχίσει να σας προσφέρει τις συμφωνημένες υπηρεσίες όσο τις χρειάζεστε. Ωστόσο, αν οι ανάγκες σας αλλάξουν και η Regis αδυνατεί πλέον να σας φροντίζει, θα συνεχίσουμε τις υπηρεσίες έως ότου βρεθεί η κατάλληλη εναλλακτική λύση.

Η φωνή και τα δικαιώματά σας

Η ζωή σας και το δικαίωμά σας να κάνετε τις δικές σας επιλογές

Δέσμευσή μας είναι να σας βοηθάμε να παραμείνετε στο σπίτι σας και να συνεχίζετε να απολαμβάνετε τις ίδιες καθημερινές συνήθειες, παραδόσεις και ανέσεις που είχατε πάντοτε. Αυτό σημαίνει ότι σεβόμαστε τις αποφάσεις σας, ακόμη και όταν αυτές αφορούν την έννοια της «αξιοπρέπειας του ρίσκου» ή «θετικής ανάληψης κινδύνου».

Αυτό σημαίνει ότι αναγνωρίζουμε το δικαίωμά σας να κάνετε επιλογές που ενέχουν κάποιο βαθμό κινδύνου, επειδή αυτές οι επιλογές συχνά συμβάλλουν στην ανεξαρτησία και την ποιότητα ζωής σας. Για παράδειγμα, μπορεί να θέλετε να συνεχίσετε να πηγαίνετε μόνοι σας με τα πόδια στα καταστήματα της περιοχής, ακόμη κι αν αντιμετωπίζετε κάποιες δυσκολίες στην ισορροπία. Αντί να σας λέμε απλώς ότι δεν είναι ασφαλές, εμείς θα συνεργαστούμε μαζί σας. Μπορεί να κανονίσουμε να συνεργαστείτε με έναν φυσικοθεραπευτή για τη βελτίωση της ισορροπίας σας. Θα μπορούσαμε επίσης να κανονίσουμε ώστε ένας φυσικοθεραπευτής ή εργοθεραπευτής να σας προτείνει ένα πιο ασφαλές βοήθημα βάδισης. Στόχος μας είναι να συνεργαζόμαστε μαζί σας για τη διαχείριση των κινδύνων και όχι να παίρνουμε αποφάσεις εκ μέρους σας.

Η Statement of Rights

Η Regis τηρεί όσα ορίζει η Statement of Rights [Δήλωση Δικαιωμάτων] στη Φροντίδα Ηλικιωμένων ως θεμελιώδη αρχή για κάθε μορφής φροντίδα και υπηρεσίες. Αυτά τα δικαιώματα αποτελούν οδηγό μας στον τρόπο με τον οποίο προσφέρουμε υποστήριξη, ώστε μέσα από την εμπειρία σας να νιώθετε τον σεβασμό, την ασφάλεια και την ανταπόκριση στις ανάγκες σας.

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.

Το δικαίωμά σας να σας βοηθούν να πάρετε αποφάσεις

Έχετε το δικαίωμα να λαμβάνετε ενημερωμένες αποφάσεις για τη ζωή και τη φροντίδα σας. Δεσμευόμαστε επίσης σε μια προσέγγιση «υποστηριζόμενης λήψης αποφάσεων». Εάν χρειάζεστε βοήθεια, μπορείτε να επιλέξετε ένα άτομο που εμπιστεύεστε για να σας στηρίξει.

Μορφές υποστήριξης

Μπορείτε να έχετε περισσότερα από ένα άτομα να σας υποστηρίζουν και υπάρχουν διαφορετικοί τύποι τέτοιων υποστηρικτών.

Άτυποι υποστηρικτές: μπορεί να έχετε ήδη έναν σύντροφο, ένα μέλος της οικογένειας ή κάποιο φιλικό πρόσωπο που σας βοηθά. Μπορεί να συνεχίσει να σας βοηθά με τον ίδιο τρόπο. Μπορείτε να μας ζητήσετε να συνεργαστούμε με αυτό το πρόσωπο (ή τα πρόσωπα) για υποστήριξη, ακόμη και αν δεν είναι επίσημα καταχωρημένο.

Καταχωρημένοι Υποστηρικτές: Ένας Καταχωρημένος Υποστηρικτής είναι ένα άτομο που εσείς ορίζετε επίσημα μέσω του My Aged Care.

Ένας Καταχωρημένος Υποστηρικτής έχει καθήκοντα που πρέπει να τηρεί, μεταξύ των οποίων:

- Να δίνει προτεραιότητα στη βούλησή σας και στις προτιμήσεις σας.
- Να προάγει την προσωπική, πολιτισμική και κοινωνική σας ευζωία.
- Να σας στηρίζει μόνο στον βαθμό που χρειάζεστε ώστε να λαμβάνετε τις δικές σας αποφάσεις.

Οι Καταχωρημένοι Υποστηρικτές μπορούν:

- Να ζητήσουν, να λάβουν πληροφορίες ή να έχουν πρόσβαση σε αυτές.
- Να σας βοηθούν στην επικοινωνία και τη λήψη αποφάσεων.

Οι Καταχωρημένοι Υποστηρικτές δεν μπορούν:

- Να παίρνουν αποφάσεις για εσάς.

Καταχωρημένος Υποστηρικτής «Lite»:

Ο Υποστηρικτής «Lite» μπορεί να σας στηρίξει με τους ίδιους τρόπους όπως ένας Καταχωρημένος Υποστηρικτής. Ωστόσο, ένας Υποστηρικτής «Lite» χρειάζεται τη συγκατάθεσή σας κάθε φορά που ζητά, λαμβάνει ή αποκτά πρόσβαση σε πληροφορίες που σας αφορούν. Αυτό σας προσφέρει μεγαλύτερο έλεγχο στις πληροφορίες που σας αφορούν και στο ποιος μπορεί να τις λαμβάνει.

Καταχωρημένος Υποστηρικτής Κηδεμόνας:

Ο Υποστηρικτής Κηδεμόνας ενεργεί τόσο ως Καταχωρημένος Υποστηρικτής όσο και ως νομίμως εξουσιοδοτημένος Αναπληρωτής Εκπρόσωπος Λήψης Αποφάσεων.

Ο Υποστηρικτής Κηδεμόνας έχει όλα τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις του Καταχωρημένου Υποστηρικτή. Το κύριο καθήκον του είναι να σας βοηθά ενεργά να παίρνετε τις δικές σας αποφάσεις. Χρησιμοποιεί την πρόσθετη νόμιμη εξουσιοδότησή του ως Αναπληρωτής Εκπρόσωπος Λήψης Αποφάσεων μόνο όταν δεν μπορείτε να λάβετε εσείς οι ίδιοι μια απόφαση.

Πώς σας βοηθούν οι υποστηρικτές

Οι υποστηρικτές σας μπορούν να σας βοηθήσουν με διάφορους τρόπους, όπως:

Να κατανοείτε πληροφορίες: Βοήθεια να διαβάσετε και να κατανοήσετε σημαντικά έγγραφα, όπως το Συμφωνητικό Support at Home, τις μηνιαίες καταστάσεις εσόδων-εξόδων και τα μηνιαία ενημερωτικά δελτία.

Στην επικοινωνία σας μαζί μας: Βοηθώντας σας να εκφράσετε τις απόψεις σας, τις ανάγκες και τις προτιμήσεις σας σχετικά με τη φροντίδα, τις υπηρεσίες και την καθημερινή σας ζωή.

Στην ανατροφοδότηση: Βοηθώντας σας να μας πείτε τη γνώμη σας, να μας κάνετε προτάσεις ή να εκφράσετε κάτι που σας ανησυχεί.

Αναπληρωτές εκπρόσωποι λήψης αποφάσεων

Ο αναπληρωτής εκπρόσωπος λήψης αποφάσεων είναι το πρόσωπο που έχετε νομικά εξουσιοδοτήσει να λαμβάνει αποφάσεις για εσάς όταν δεν μπορείτε εσείς. Το άτομο αυτό μπορεί να είναι Κηδεμόνας ή πρόσωπο που κατέχει Enduring Power of Attorney [Διαρκές Πληρεξούσιο]. Του/της παρέχετε αυτήν την εξουσιοδότηση μέσω ενός επίσημου νομικού εγγράφου και σύμφωνα με τους νόμους της πολιτείας ή επικράτειάς σας.

Παρακαλούμε να μας προσκομίσετε αντίγραφο αυτών των νομικών εγγράφων και να καταχωρήσετε τον ρόλο του/της στο My Aged Care.

Εάν δεν μπορείτε πλέον να λαμβάνετε οι ίδιοι αποφάσεις και δεν έχετε αναπληρωτή εκπρόσωπο λήψης αποφάσεων, θα λειτουργήσουμε με γνώμονα τις επιθυμίες και τις αξίες που έχετε εκφράσει στο παρελθόν για να σας προσφέρουμε φροντίδα. Εφόσον έχετε, θα έχουμε πάντα ως σημείο αναφοράς το Advance Care Plan σας. Για την προστασία των δικαιωμάτων και των συμφερόντων σας, ενδέχεται επίσης να απευθυνθούμε σε ανεξάρτητη υπηρεσία υπεράσπισης για υποστήριξη.

Advance Care Planning

Το Advance Care Planning [Προγραμματισμός Μελλοντικής Φροντίδας] είναι ένας τρόπος να γνωστοποιήσετε στην οικογένειά σας, τους υποστηρικτές σας και τους γιατρούς σας το πώς επιθυμείτε να σας φροντίζουν εάν δεν είστε σε θέση να λαμβάνετε ή να επικοινωνείτε αποφάσεις για τον εαυτό σας. Αφορά την προετοιμασία για μια περίοδο κατά την οποία μπορεί να είστε πολύ σοβαρά άρρωστοι και να χρειάζεται να ληφθούν αποφάσεις για θέματα, όπως:

- Καρδιοαναπνευστική ανάνηψη και μηχανική υποστήριξη
- Χειρουργική επέμβαση υψηλού κινδύνου
- Μόνιμη σίτιση μέσω σωλήνα
- Εισαγωγή στο νοσοκομείο ή σε οίκο ευγηρίας.

Το Advance Care Planning σας επιτρέπει να λαμβάνετε αυτές τις αποφάσεις εκ των προτέρων και να καταγράφετε τις προτιμήσεις σας, προσφέροντάς σας την ηρεμία ότι οι επιλογές σας θα γίνουν σεβαστές και θα τηρηθούν.

Καλό θα ήταν να ξεκινήσετε τον προγραμματισμό όσο είστε καλά. Αυτό σας δίνει τον χρόνο να σκεφτείτε καθαρά και να συζητήσετε για τις προτιμήσεις σας με τους υποστηρικτές και τον γιατρό σας.

Κάποια απλά πράγματα που μπορείτε να κάνετε:

1. Συζητήστε για τις προτιμήσεις σας με τον γιατρό σας, τους συγγενείς σας, τους φροντιστές και τους υποστηρικτές σας.
2. Ορίστε έναν αναπληρωτή εκπρόσωπο λήψης αποφάσεων που θα μπορεί να λαμβάνει αποφάσεις υγειονομικής φροντίδας εκ μέρους σας, εφόσον χρειαστεί. Η νομική ονομασία αυτού του προσώπου διαφέρει ανά πολιτεία, όμως ο ρόλος του είναι να αποτελεί τη φωνή σας όταν δεν θα είστε πλέον σε θέση να εκφραστείτε.
3. Καταγράψτε τις προτιμήσεις σας σε ένα έγγραφο που ονομάζεται «Advance Care Directive» [«Οδηγίες Μελλοντικής Φροντίδας»] (γνωστό και ως «ζώσα διαθήκη»).
4. Γνωστοποιήστε το πλάνο σας. Δώστε αντίγραφο του εγγράφου Advance Care Directive στους συγγενείς σας, στον αναπληρωτή εκπρόσωπο λήψης αποφάσεων, στον γιατρό σας και στη Regis, ώστε να το προσθέσουμε στον φάκελό σας. Μπορείτε, επίσης, να το ανεβάσετε στο My Health Record σας.

Για δωρεάν συμβουλές και υποστήριξη για ό,τι σχετίζεται με τον προγραμματισμό μελλοντικής φροντίδας, μπορείτε να καλέτε την εθνική υπηρεσία υποστήριξης για θέματα Advance Care Planning στο 1300 208 582 (Δευτέρα έως Παρασκευή, 9 π.μ. έως 5 μ.μ.) ή να επισκεφθείτε τον ιστότοπό τους στο www.advancecareplanning.org.au.



Σημαντική σημείωση: Είναι κρίριας σημασίας να ζητήσετε ανεξάρτητη νομική και οικονομική συμβουλή κατά την προετοιμασία αυτών των εγγράφων. Σύμφωνα με τα επαγγελματικά μας όρια, απαγορεύεται αυστηρά στους εργαζομένους της Regis να δίνουν τέτοιου είδους συμβουλές ή να εμπλέκονται με οποιονδήποτε τρόπο σε αυτούς τους νομικούς διακανονισμούς.

Το δικαίωμά σας να αλλάξετε πάροχο

Θέλουμε να οικοδομήσουμε μια άριστη συνεργασία μαζί σας, αλλά θα σεβόμαστε πάντα το δικαίωμά σας να επιλέγετε ό,τι είναι το καλύτερο για εσάς.

Είστε πάντα ελεύθεροι να αλλάξετε πάροχο φροντίδας ηλικιωμένων, εάν θεωρείτε ότι μια άλλη υπηρεσία σας ταιριάζει καλύτερα. Εάν αποφασίσετε να εξετάσετε εναλλακτικές επιλογές, εμείς θα σας στηρίξουμε και θα βοηθήσουμε ώστε η μετάβαση να είναι όσο το δυνατόν πιο ομαλή. Μπορείτε να επικοινωνήσετε με το My Aged Care στο 1800 200 422 για να βρείτε άλλους παρόχους στην περιοχή σας ή να επισκεφθείτε τον ιστότοπο www.myagedcare.gov.au.



Ο Aged Care Code of Conduct

Για να καθορίσει το πρότυπο μεταχείρισης όλων των ενόικων σε οίκους ευγηρίας με σεβασμό και αξιοπρέπεια, η Αυστραλιανή Κυβέρνηση έχει θεσπίσει τον επίσημο Aged Care Code of Conduct [Κώδικα Δεοντολογίας Φροντίδας Ηλικιωμένων]. Ο Κώδικας αυτός ισχύει για όλους τους εργαζόμενους στη Regis και για οποιονδήποτε άλλον εργαζόμενο συμμετέχει στη φροντίδα σας. Περιγράφει τα συγκεκριμένα πρότυπα συμπεριφοράς που απαιτείται να ακολουθούν πάντοτε.

Όλοι οι εργαζόμενοι της Regis θα τηρούν τις αρχές του Code of Conduct:

- 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.

Περιστατικά και ανοιχτή γνωστοποίηση

Αποτελεί δέσμευσή μας να έχουμε μια ανοιχτή και ειλικρινή επικοινωνία μαζί σας, ιδιαίτερα όταν γίνει κάποιο λάθος. Παρότι καταβάλλουμε κάθε δυνατή προσπάθεια να προσφέρουμε την καλύτερη δυνατή φροντίδα, η φροντίδα ηλικιωμένων είναι περίπλοκη και, ορισμένες φορές, συμβαίνουν περιστατικά παρόλο που κάνουμε ό,τι καλύτερο μπορούμε.

Η διαδικασία της ανοιχτής γνωστοποίησης που ακολουθούμε σημαίνει ότι, εάν προκύψει κάποιο περιστατικό ή κάποιο λάθος που επηρεάζει τη φροντίδα ή την ευζωία σας, θα επικοινωνήσουμε άμεσα και με ειλικρίνεια με εσάς και τους υποστηρικτές σας (με τη συγκατάθεσή σας).

Εάν κάτι πάει λάθος, εμείς:

- Θα σας ενημερώσουμε το συντομότερο δυνατό.
- Θα ενημερώσουμε, με τη συγκατάθεσή σας, τον υποστηρικτή που έχετε επιλέξει.
- Θα εξηγήσουμε τι έχει συμβεί, πώς συνέβη και τι συνέπειες έχει για εσάς.
- Θα ακούσουμε τους προβληματισμούς σας και θα απαντήσουμε στις ερωτήσεις σας.
- Θα ζητήσουμε συγνώμη και θα αναγνωρίσουμε τον αντίκτυπο του περιστατικού.
- Θα παρουσιάσουμε τις ενέργειες που θα ακολουθήσουν για την αντιμετώπιση του ζητήματος και την αποτροπή της επανάληψής του.
- Θα σας συμπεριλάβουμε στη διαδικασία και θα σας κρατάμε ενήμερους.
- Θα είμαστε ειλικρινείς και θα δείξουμε σεβασμό και ευαισθησία σε κάθε επικοινωνία μας.
- Θα υποστηρίξουμε εσάς και τους συγγενείς σας προσφέροντάς σας τις πληροφορίες και τη βοήθεια που χρειάζεστε.

Σε ορισμένες περιπτώσεις, ενδέχεται να υποχρεούται η Regis να αναφέρει κάποιο περιστατικό στην Aged Care Quality and Safety Commission [Επιτροπή Ποιότητας και Ασφάλειας Φροντίδας Ηλικιωμένων] στο πλαίσιο του Serious Incident Response Scheme [Συστήματος Αναφοράς Σοβαρών Περιστατικών]. Ομοίως, μπορεί να υποχρεούμαστε να κάνουμε αναφορά και στην αστυνομία.

Η ανοιχτή επικοινωνία είναι σημαντική για την ασφάλειά σας και μας βοηθά να βελτιώσουμε τις υπηρεσίες μας. Παρακαλούμε να αισθάνεστε άνετα να απευθύνεστε σε οποιονδήποτε από τους εργαζομένους μας εάν έχετε ερωτήσεις ή κάτι σας προβληματίζει σχετικά με την εμπειρία σας.

Σχόλια και παράπονα

Τα σχόλιά σας είναι ζωτικής σημασίας για τη βελτίωση των υπηρεσιών μας. Το σύστημα μας για τη διαχείριση παραπόνων και σχολίων έχει σχεδιαστεί ώστε να είναι δίκαιο, διαφανές και προσβάσιμο, ώστε κάθε σχόλιο να αντιμετωπίζεται έγκαιρα και χωρίς φόβο αρνητικών συνεπειών.

Όταν κάνετε σχόλια ή παράπονα, η διαδικασία που ακολουθούμε είναι τέτοια ώστε:

- **Να μπορείτε να αποφασίζετε εσείς για το βαθμό συμμετοχής σας:** Μπορείτε, αν θέλετε, να συνεργαστείτε απευθείας μαζί μας για την επίλυση του ζητήματός σας ή να μας ζητήσετε να αναλάβουμε τη διαχείριση ολόκληρης της διαδικασίας για λογαριασμό σας.
- **Να έχουμε ανοιχτή επικοινωνία:** Θα σας κρατάμε ενήμερους για την πορεία και το αποτέλεσμα, σύμφωνα με τον βαθμό συμμετοχής που έχετε επιλέξει.
- **Να υπάρχει πλήρης διαφάνεια:** Μέσω της διαδικασίας Ανοιχτής Γνωστοποίησης που ακολουθούμε, θα επικοινωνούμε μαζί σας άμεσα και με ειλικρίνεια και, εφόσον το επιθυμείτε, και με τους υποστηρικτές σας.
- **Να συμπεριφερόμαστε με σεβασμό:** Θα σας συμπεριλάβουμε, θα σας υποστηρίξουμε και θα σας αντιμετωπίσουμε με σεβασμό σε όλη τη διάρκεια της διαδικασίας.
- **Να έχετε από εμάς τη διαβεβαίωση ότι δεν θα υπάρχουν συνέπειες στη φροντίδα σας:** Να είστε βέβαιοι ότι το να μας πείτε τη γνώμη σας δεν θα επηρεάσει την ποιότητα της φροντίδας και των υπηρεσιών που λαμβάνετε.

Σχόλια με διατήρηση της ανωνυμίας σας

Κάθε σχόλιο μπορεί να γίνει ανώνυμα. Εάν επιλέξετε την ανωνυμία, θα προβούμε στις κατάλληλες ενέργειες βάσει των πληροφοριών που μας δίνετε. Ωστόσο, παρακαλούμε να γνωρίζετε ότι δεν θα είμαστε σε θέση να σας ενημερώνουμε για την εξέλιξη ούτε να επιβεβαιώσουμε εάν είστε ικανοποιημένοι με το αποτέλεσμα.

Πώς να κάνετε σχόλια ή παράπονα:

Προφορικά

Πολύ ευχαρίστως να εκφράσετε τα σχόλιά σας σε κάποιον από τους εργαζομένους μας. Εάν επιθυμείτε να μιλήσετε με κάποιον ανώτερο, μπορείτε να τον καλέσετε απευθείας χρησιμοποιώντας τα στοιχεία επικοινωνίας που σας δίνουμε ή να ζητήσετε να έρθει εκείνος/η για να εκφράσετε τα σχόλιά σας αυτοπροσώπως.

Με email ή επιστολή στον Συνεργάτη Φροντίδας σας

Αν προτιμάτε να κάνετε τα σχόλιά σας γραπτά, μπορείτε να στείλετε email στον συνεργάτη φροντίδας σας ή να μας στείλετε επιστολή. Μπορείτε να αφήσετε το όνομά σας ή να πείτε τη γνώμη σας ανώνυμα.

Μέσω της Συμβουλευτικής ομάδας της Regis στο 1300 998 100

Αν δεν νιώθετε άνετα να μιλήσετε με τα μέλη της ομάδας του Οίκου Ευγηρίας, μπορείτε να καλέσετε ή να στείλετε email στη Συμβουλευτική μας ομάδα στο 1300 998 100 ή στο advice@regis.com.au

Μέσω της Shareline στο 1300 987 621

Αν θεωρείτε ότι υπάρχουν πράγματα που πρέπει να γνωρίζουμε αλλά νιώθετε πιο άνετα να τα πείτε σε κάποιον άλλον και όχι στη Regis, παρακαλούμε να χρησιμοποιήσετε τη Shareline. Η Shareline είναι μια εξωτερική ομάδα που θα μεταφέρει τα σχόλιά σας σε εμάς. Μπορείτε να επικοινωνήσετε με τη Shareline τηλεφωνικά, μέσω email ή διαδικτυακά. Εφόσον το επιθυμείτε, θα διασφαλίσουν ότι θα διατηρήσετε την ανωνυμία σας.

shareline@stoline.com.au



Στείλτε τα σχόλιά σας γραπτά στα Κεντρικά Γραφεία
Μπορείτε να στείλετε επιστολή στα κεντρικά γραφεία μας στη διεύθυνση:

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

Παρακαλούμε να συμπεριλάβετε το όνομα της υπηρεσίας Κατ' Οίκον Φροντίδας την οποία αφορούν τα σχόλια, ώστε να μπορέσουμε να ανταποκριθούμε κατάλληλα. Θα απαντήσουμε το συντομότερο δυνατόν, χρησιμοποιώντας τους τρόπους επικοινωνίας που μας έχετε δηλώσει. Έχετε επίσης το δικαίωμα να διατηρήσετε την ανωνυμία σας καθ' όλη τη διαδικασία.

Older Persons Advocacy Network (OPAN)

Το Older Persons Advocacy Network (OPAN) προσφέρει δωρεάν υπηρεσία υπεράσπισης. Μπορεί να βοηθήσει εσάς και τους υποστηρικτές σας να κατανοήσετε και να ασκήσετε τα δικαιώματά σας κι επίσης να σας βοηθήσουν ώστε η φωνή σας ακούγεται σε σημαντικά ζητήματα. Μπορείτε να επικοινωνήσετε μαζί τους στο 1800 700 600 ή για περισσότερες πληροφορίες επισκεφθείτε το www.opan.org.au

Επικοινωνήστε με τον Complaints Commissioner [Επίτροπο Παραπόνων]

Μπορείτε να επικοινωνήσετε με την Aged Care Quality and Safety Commission στο 1800 951 822 εάν επιθυμείτε να κάνετε μια καταγγελία σχετικά με τη δική σας εμπειρία στη Regis ή σχετικά με την εμπειρία των συγγενών ή φίλων σας.

Υποστήριξη για άτομα κωφά και με προβλήματα ακοής και όρασης

Εάν είστε κωφός, βαρήκοος ή έχετε προβλήματα όρασης, ενημερώστε μας για το ποιος είναι για εσάς ο καταλληλότερος τρόπος να κάνετε τα σχόλιά σας. Μπορούμε να εξασφαλίσουμε διερμηνέα μέσω βίντεο στη νοηματική γλώσσα Auslan, απτικούς διερμηνείς για άτομα που είναι κωφά και τυφλά, καθώς και υπηρεσίες καταγραφής σημειώσεων, ώστε να διευκολύνουμε την επικοινωνία μας. Αυτές οι υπηρεσίες θα σας παρασχεθούν δωρεάν. Δεχόμαστε επίσης κλήσεις μέσω της National Relay Service (NRS) [Εθνικής Υπηρεσίας Αναμετάδοσης]. Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με την NRS, επισκεφθείτε τον ιστότοπο της NRS ή καλέστε το Τηλεφωνικό τους Κέντρο στο 1800 555 660.

Βοήθεια από διερμηνέα

Εάν εσείς ή οι υποστηρικτές σας προτιμάτε να κάνετε τα σχόλιά σας σε γλώσσα εκτός των Αγγλικών, μπορούμε να εξασφαλίσουμε επαγγελματία διερμηνέα. Εναλλακτικά, μπορείτε να υποβάλετε τα σχόλιά σας γραπτά στη γλώσσα που προτιμάτε.

Προστασία πληροφοριοδοτών

Ο *Aged Care Act 2024* [Νόμος περί Φροντίδας Ηλικιωμένων 2024] και ο *Corporations Act 2001* [Νόμος περί Εταιρειών 2001] μας υποχρεώνουν να προστατεύουμε τους πληροφοριοδότες. Εάν πιστεύετε ότι δεν έχουμε ανταποκριθεί στις υποχρεώσεις φροντίδας ή στις νομικές μας υποχρεώσεις βάσει του *Aged Care Act*, παρακαλούμε ενημερώστε μας. Επιπλέον, εάν υποψιάζεστε σοβαρό παράπτωμα, κακοποίηση, παραμέληση ή έκθεση ενός ενοίκου σε κίνδυνο, σας ενθαρρύνουμε να το αναφέρετε. Προστατεύεστε από οποιαδήποτε αντίποινα και η ταυτότητά σας θα παραμείνει εμπιστευτική, εκτός από ορισμένες περιπτώσεις που προβλέπει ο νόμος. Στόχος μας είναι να διασφαλίσουμε ένα περιβάλλον με διαφάνεια όπου μπορείτε να εκφράσετε ό,τι σας ανησυχεί χωρίς φόβο. Μπορείτε να βρείτε την Πολιτική μας για Προστασία Πληροφοριοδοτών στον ιστότοπό μας (regis.com.au) ή να ζητήσετε αντίγραφο από τη γραμματεία του Οίκου Ευγηρίας σας.

Για την υποβολή καταγγελίας ως πληροφοριοδότης, επικοινωνήστε με την ανεξάρτητη γραμμή καταγγελιών μας, τη Stopline:

- **Τηλέφωνο:** 1300 30 45 50
- **Email:** regis@stopline.com.au
- **Ιστότοπος:** regis.stoplinereport.com
- **Ταχυδρομική Διεύθυνση:**
Regis, c/o Stopline, PO Box 403,
Diamond Creek, VIC 3089, Australia



Μια τελική σημείωση για τη συνεργασία μας

Αναγνωρίζουμε ότι ο οδηγός αυτός περιλαμβάνει πολλές πληροφορίες, και ότι η έναρξη ή η συνέχιση της πορείας σας στην κατ' οίκον φροντίδα αποτελεί ένα σημαντικό βήμα για εσάς και τους υποστηρικτές σας.

Στόχος μας είναι ο οδηγός αυτός να αποτελέσει ένα χρήσιμο εργαλείο στο οποίο μπορείτε να ανατρέχετε όποτε χρειάζεται, αλλά να θυμάστε ότι αποτελεί μόνο την αρχή της επικοινωνίας μας. Η ουσία της υποστήριξής μας βρίσκεται στη σχέση που θα αναπτύξετε με τον Συνεργάτη Φροντίδας σας και την αφοσιωμένη ομάδα υποστήριξής σας. Είναι εδώ για να σας ακούσουν, να κατανοήσουν τι έχει σημασία για εσάς και να συνεργαστούν μαζί σας, ώστε να σας βοηθήσουν να ζείτε τη ζωή που επιθυμείτε, στην άνεση του δικού σας σπιτιού.

Καμία ερώτηση ή ανησυχία δεν είναι ασήμαντη. Σας ζητάμε να επικοινωνείτε μαζί μας συχνά και με ειλικρίνεια.

Εκ μέρους ολόκληρης της ομάδας της Regis, είναι τιμή μας που μας επιλέξατε για συνεργάτη στη φροντίδα σας.

Καλώς ορίσατε στην κοινότητα της Regis.

Σημαντικά στοιχεία επικοινωνίας

Regis Aged Care

Το Γραφείο της Περιοχής σας:

Δείτε στη σελίδα 24 στη διπλανή σελίδα τον τοπικό μας κατάλογο.

Πότε να καλέσετε: Για καθημερινά ερωτήματα, για να μιλήσετε με τον Συνεργάτη Φροντίδας σας ή για να αλλάξετε μια υπηρεσία.

Συμβουλευτική Ομάδα Regis

- Τηλέφωνο: 1300 998 100
- Email: advice@regis.com.au

Πότε να καλέσετε: Για γενικές απορίες ή αν επιθυμείτε να κάνετε σχόλια στην κεντρική μας ομάδα.

Χώροι και Υπηρεσίες Κατ' οίκον Φροντίδας

Queensland

Cairns

- Τηλέφωνο: 07 4039 5588
 - Κατ' οίκον φροντίδα
 - Κέντρο για την Υγεία και την Ευεξία

Νοτιοανατολικό Queensland

- Τηλέφωνο: 1300 998 100
 - Κατ' οίκον φροντίδα
 - Κέντρο για την Υγεία και την Ευεξία

Townsville

- Τηλέφωνο: 07 4039 5588
 - Κέντρο για την Υγεία και την Ευεξία

Northern Territory

Darwin

- Τηλέφωνο: 08 8920 2430
 - Κατ' οίκον φροντίδα
 - Κέντρο για την Υγεία και την Ευεξία
 - Κέντρο Φροντίδας Ανάπαυλας
 - Ομάδα Κοινωνικής Υποστήριξης

Western Australia

Nedlands

- Τηλέφωνο: 08 6247 1238
 - Κέντρο για την Υγεία και την Ευεξία

Port Coogee

- Τηλέφωνο: 08 6247 1238
 - Κέντρο για την Υγεία και την Ευεξία

Νότια Tasmania

Hobart (Νότια Tasmania)

- Τηλέφωνο: 03 6282 2636
 - Κατ' οίκον φροντίδα
 - Ομάδα Κοινωνικής Υποστήριξης

Βόρεια Tasmania

Launceston (Βόρεια Tasmania)

- Τηλέφωνο: 03 6335 8900
 - Κατ' οίκον φροντίδα
 - Κέντρο Φροντίδας Ανάπαυλας
 - Ομάδα Κοινωνικής Υποστήριξης

Victoria

Melbourne – Blackburn South

- Τηλέφωνο: 03 9895 5288
 - Κατ' οίκον φροντίδα
 - Κέντρο για την Υγεία και την Ευεξία
 - Κέντρο Φροντίδας Ανάπαυλας

Mildura

- Τηλέφωνο: 03 5021 0155
 - Κατ' οίκον φροντίδα
 - Κέντρο Φροντίδας Ανάπαυλας

Mill Park

- Τηλέφωνο: 1300 998 100
 - Κατ' οίκον φροντίδα
 - Κέντρο για την Υγεία και την Ευεξία

Βασικές Υπηρεσίες της Κυβέρνησης και Υπηρεσίες Υπεράσπισης

My Aged Care:

- Τηλέφωνο: 1800 200 422

Πότε να καλέσετε: Αποτελεί το σημείο έναρξης από την Αυστραλιανή Κυβέρνηση για όλα τα θέματα φροντίδας ηλικιωμένων. Επικοινωνήστε μαζί τους για να κανονίσετε την αρχική σας αξιολόγηση ή μια επαναξιολόγηση στην περίπτωση που οι ανάγκες σας έχουν αλλάξει σημαντικά.

Aged Care Quality and Safety Commission:

- Τηλέφωνο: 1800 951 822

Πότε να καλέσετε: Εάν έχετε κάποιο παράπονο σχετικά με την υπηρεσία φροντίδας ηλικιωμένων και θεωρείτε ότι δεν έχει επιλυθεί απευθείας από εμάς. Πρόκειται για ανεξάρτητο κυβερνητικό φορέα.

Older Persons Advocacy Network:

- Τηλέφωνο: 1800 700 600

Πότε να καλέσετε: Για δωρεάν, ανεξάρτητη και εμπιστευτική υποστήριξη προκειμένου να κατανοήσετε τα δικαιώματά σας και να σας βοηθήσουν να επιλύσετε προβλήματα.

Services Australia:

- Τηλέφωνο: 1800 227 475

Πότε να καλέσετε: Για οποιοσδήποτε ερωτήσεις σχετικά με την επίσημη αξιολόγηση των εισοδηματικών και περιουσιακών σας στοιχείων, η οποία και καθορίζει το επίπεδο της οικονομικής σας συμμετοχής.

Translating and Interpreting Service [Υπηρεσία Μετάφρασης και Διερμηνείας]:

- Τηλέφωνο: 131 450

Πότε να καλέσετε: Πρόκειται για δωρεάν υπηρεσία που σας βοηθά να επικοινωνήσετε με εμάς εάν τα Αγγλικά δεν είναι η πρώτη σας γλώσσα. Μπορούμε να σας βοηθήσουμε να βρείτε διερμηνέα.

Οργανισμοί για την υγεία και την ευζωία

Arthritis Australia

Προσφέρουν πληροφόρηση και υποστήριξη για άτομα με αρθρίτιδα και άλλα μυοσκελετικά προβλήματα.

- Ιστότοπος: www.arthritisaustralia.com.au
- Γραμμή Πληροφόρησης: 1800 011 041

Cancer Council Australia

Προσφέρουν πληροφόρηση, ψυχολογική υποστήριξη και πρακτική βοήθεια για ανθρώπους με καρκίνο, τους συγγενείς και φροντιστές τους.

- Ιστότοπος: www.cancer.org.au
- Γραμμή Υποστήριξης: 13 11 20

Continence Foundation of Australia

Προσφέρουν πληροφόρηση, υποστήριξη και πηγές υλικού για την υγεία της ουροδόχου κύστης και του εντέρου.

- Ιστότοπος: www.continence.org.au
- National Continence Helpline [Εθνική Γραμμή Βοήθειας για την Ακράτεια]: 1800 33 00 66

Dementia Australia

Προσφέρουν υποστήριξη και υπεράσπιση για ανθρώπους που ζουν με άνοια.

- Ιστότοπος: www.dementia.org.au
- National Dementia Helpline [Εθνική Γραμμή Βοήθειας για την Άνοια]: 1800 100 500

Diabetes Australia

Προσφέρουν υποστήριξη και υπεράσπιση για ανθρώπους που πάσχουν από κάθε τύπο διαβήτη.

- **Ιστότοπος:** www.diabetesaustralia.com.au
- **Γραμμή Βοήθειας NDSS:**
1800 637 700

Hearing Australia

Προσφέρει επιδοτούμενες υπηρεσίες υποβοήθησης της ακοής σε δικαιούχους στο πλαίσιο του Hearing Services Program [Προγράμματος Υπηρεσιών Υποβοήθησης της Ακοής] της Αυστραλιανής Κυβέρνησης.

- **Ιστότοπος:** www.hearing.com.au
- **Τηλέφωνο:** 134 432

Lung Foundation Australia

Βοηθούν οποιονδήποτε έχει πνευμονική νόσο, από έρευνα και υπεράσπιση μέχρι υπηρεσίες υποστήριξης.

- **Ιστότοπος:**
www.lungfoundation.com.au
- **Κέντρο Πληροφόρησης και Υποστήριξης:** 1800 654 301

Parkinson's Australia

Ο εθνικός φορέας υπεράσπισης για ανθρώπους που ζουν με τη νόσο του Πάρκινσον.

- **Ιστότοπος:** www.parkinsons.org.au
- **Γραμμή Πληροφόρησης:** 1800 644 189

Stroke Foundation

Προσφέρουν πληροφόρηση και υποστήριξη για ανθρώπους που έχουν υποστεί εγκεφαλικό επεισόδιο καθώς και για τους συγγενείς τους.

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

Vision Australia

Βοηθούν ανθρώπους που είναι τυφλοί ή έχουν χαμηλή όραση να ζήσουν όπως εκείνοι επιθυμούν.

- **Ιστότοπος:** www.visionaustralia.org
- **Τηλέφωνο:** 1300 84 74 66

Υποβοηθούμενος Θάνατος:

Για τις πιο πρόσφατες πληροφορίες και για συγκεκριμένο ενημερωτικό υλικό ανά περιοχή, αναζητήστε στο διαδίκτυο τον όρο «Voluntary Assisted Dying» [Υποβοηθούμενος Θάνατος] και επισκεφθείτε τον υποστηριζόμενο από την κυβέρνηση ιστότοπο για την πολιτεία ή την επικράτειά σας.

