

Vodič za stanare

Upoznavanje s vašim rezidencijalnim domom tvrtke Regis.





Pronalaženje puta

Dobrodošli u vaš novi dom	2	Provođenje vremena izvan rezidencijalnog doma	12
Dobrodošlica od strane našeg izvršnog direktora	2	Uključenost	13
O nama	3	Vaša zajednica	13
Raznolikost i uključenost	3	Sastanci i savjetodavna tijela	13
Useljenje	4	Vaša prava i odgovornosti	15
Vaši prvi trenuci	4	Vaša prava	15
Vaša soba	4	Vaše pravo na podršku u donošenju odluka	16
Pomoć i podrška	4	Aged Care Code of Conduct	17
Tim s koji biste se mogli susresti	4	Vaše odgovornosti	17
Vaša skrb i dobrobit	5	Hitni slučajevi i sigurnost	18
Vaš plan skrbi	5	Incidenti i prijava nepravilnosti	19
Vaš zdravstveni tim	6	Povratne informacije i pritužbe	19
Pomoć kod uzimanja lijekova	6	Zaštita prijavljivača nepravilnosti	21
Sprječavanje i kontrola infekcije	7	Iskazivanje zahvalnosti	21
Podrška u održavanju pamćenja i pomoć kod demencije	8	Iseljavanje iz doma	22
Planiranje buduće skrbi	8	Nastavak njege u vašem domu	22
Život u ovom domu	9	Naši timovi	23
Ugođaj objedovanja	9	Ključne uloge unutar vašeg svog doma	23
Životni stil i angažman	9	Što znače naše značke s imenima	28
Usluge čišćenja i pranja rublja	10	Važni kontakti	30
Zajednički prostori i naša zajednica	10	Kontakti tvrtke Regis	30
Posjetitelji, obitelj i prijatelji	11	Državne i zagovaračke usluge	30
Wi-Fi, pošta i prijevoz	11	Organizacije za zaštitu zdravlja i dobrobiti	30
Usluge koje ste sami osmislili	11	Posljednja dobrodošlica	32

Dobrodošli u vaš novi dom

Dobrodošlica od strane našeg izvršnog direktora

U ime cijelog našeg tima, s velikim zadovoljstvom vam želim dobrodošlicu u Regis zajednicu. Počašćeni smo što ste ovo poglavlje svog života odlučili provesti s nama. Svjesni smo da je ovo za vas bila važna odluka i predani smo osigurati da se osjećate kao kod kuće.

Naš cilj u tvrtki Regis je jasan: pružiti personaliziranu njegu u kojoj se brine za svaku osobu i poštiva iskustvo starenja. Ova predanost je u srži naše interne kulture pružanja skrbi. Iako je vaš lokalni tim uvijek tu za vas, podržava ih nacionalna mreža kliničkih stručnjaka, regionalnih timova za ugostiteljstvo i drugih stručnjaka iz industrije koji osiguravaju da vaš dom ima prave temelje. Ova struktura omogućuje našem osoblju da se usredotoče na ono što je zaista važno: vašu dobrobit, vaše izbore i vaše dostojanstvo.

Također smo strastveni u tome da budemo vodeći u skrbi za starije osobe. Aktivno ulažemo u istraživanja i prihvaćamo nove tehnologije kako bismo svačiji život učinili sigurnijim i lakšim. Ovaj napredni pristup znači da je vaša skrb vođena najnovijim znanjima i najboljom praksom.

Puni smo optimizma u budućnost i jako nam je drago što ste sa nama.

Uz srdačan pozdrav,



Dr Linda Mellors

Generalni direktor i glavni izvršni direktor

O nama

NAŠA VIZIJA

Voditi skrb za starije osobe i srcem i umom.

NAŠA SVRHA

Skrb koja je personalizirana i pružena s dužnim poštovanjem i koja njeguje iskustvo starenja.

NAŠE VRIJEDNOSTI

Optimizam

Puni smo entuzijazma zbog onoga što radimo.

Strast

Svakog dana olakšavamo život naših stanara.

Integritet

U svakom trenutku djelujemo profesionalno i etički.

Poštovanje

Slušamo vas, pristojni smo i prema svakoj osobi se odnosimo uljudno.

Naša vizija odražava našu težnju da u sadašnjem trenutku učinimo sve što je u našoj moći, kako bismo unaprijedili skrb za starije osobe u budućnosti.

Predani smo svemu što radimo, a svaka interakcija i odluka koju naši zaposlenici u Regis-u donose, usmjerena je ka postizanju najboljih mogućih ishoda za naše stanare. Naša vizija našim zaposlenicima naglašava činjenicu da su dio organizacije koja je posvećena skrbi za starije i osiguravanju trajne dobrobiti.

Naša vizija osigurava da se dostojanstvo svih osoba kojima pružamo skrb štiti i poštiva, da uvijek primaju personaliziranu skrb prilagođenu njihovim jedinstvenim potrebama i da se njihova životna iskustva cijene.

Kroz okruženja koja grade osjećaj pripadnosti, podržavamo osobe o kojima skrbimo, omogućavajući im da održe svoju neovisnost i postignu najvišu moguću kvalitetu života.

Raznolikost i uključivost

Naša raznolikost je naša snaga. Težimo izgradnji uključive zajednice koja slavi jedinstveni identitet, kulturu i podrijetlo svake osobe, uključujući naše stanare, njihove obitelji i naše zaposlenike. Cijenimo raznolikost svakog pojedinca, obogaćujemo našu zajednicu i unapređujemo našu sposobnost pružanja kulturno sigurne skrbi, s poštovanjem prilagođene vašim životnim iskustvima. Želimo da svi u našem domu osjete istinski osjećaj pripadnosti, što podržava naš pristup nulte tolerancije prema diskriminaciji u bilo kojem obliku.

Useljenje

Vaši prvi trenuci

Dolazak u novi dom može se činiti neobičnim, a mi smo tu da vam prijelaz učinimo što ugodnijim. Naš tim će vas osobno dočekati kada stignete.

Mi ćemo:

- **Pokazati vam vaš novi dom**, ističući ključna područja poput blagovaonice, dnevnih boravaka i vanjskih prostora. Objasniti vam što trebate znati kako biste se smjestili i osjećali ugodno. Oznake unutar i oko doma, pomoći će vam da se snađete i upoznate s novom okolinom.
- **Upoznati ćemo vas sa stanarom koji će biti vaš prvi prijatelj iz doma.** To je stanar koji će možda s vama podijeliti svoja iskustva, pomoći vam da se snađete u domu i odgovoriti na svakodnevna pitanja dok se smjestite. Molimo vas da obavijestite naš tim ako ste zainteresirani.



Vaša soba

Vaša soba je opremljena udobnim krevetom, stolicom i noćnim ladicama koje se mogu zaključati. Znamo da je važno oko sebe imati vlastite stvari, stoga vas potičemo da personalizirate ovaj prostor predmetima koji će mu dati osjećaj doma, poput namještaja, umjetnina ili fotografija. Molimo vas da razgovarate s članom našeg vodstva prije nego što provedete značajne promjene. Radi sigurnosti našeg tima i vaših posjetitelja, ljubazno vas molimo da svoju sobu održavate urednom i slobodnom od prepreka.

Pomoć i podrška

Zvono za pozivanje pomoći

Zvona za pomoć nalaze se u vašoj spavaćoj sobi, kupaonici i dnevnom boravku. Ona su vaša izravna veza s našim timom, 24 sata dnevno. Pozivne točke mogu se također koristiti u hitnim slučajevima, ili nas možete obavijestiti ako vam je potrebna pomoć.

Zvono za poziv možete koristiti za traženje pomoći u svakodnevnim potrebama, kao što su:

- pomoć kod osobne njege.
- traženje obroka, međuobroka ili pića.
- pomoć u sobi, na primjer ako vam ne radi televizija.
- ako želite s nekim razgovarati ili vam je potrebna pomoć pri pozivanju voljene osobe.
- ako imate bolove, ne osjećate se dobro ili vam je potreban opći zdravstveni pregled.
- za sve ostalo što možda trebate ili ako nešto želite.

Pitajte zaposlenika

Molimo vas da se u bilo kojem trenutku slobodno obratite bilo kojem zaposleniku za pomoć. Ako vam ne mogu izravno pomoći, pronaći će pravu osobu koja to može učiniti.

Tim s koji biste se mogli susresti

Naši zaposlenici nose različite uniforme ovisno o svojoj ulozi, što vam pomaže da prepoznate tko vam može najbolje pomoći. Za više informacija o uobičajenim ulogama u našem domu, specifičnim odgovornostima zaposlenika i uniformama koje nose, pogledajte odlomak pod nazivom „Naši timovi“ na stranici 23.

Vaša skrb i dobrobit

Vaš plan skrbi

Planiranje vaše skrbi

U prvih nekoliko dana naši klinički timovi, timovi za životni stil i voditeljski timovi sastat će se s vama kako bi pripremili vaš osobni plan skrbi. Naš pristup usmjeren na svakog pojedinca znači da surađujemo s vama i vašim pružateljima podrške koje želite uključiti, kako bismo bolje razumjeli vaše potrebe, ciljeve i preferencije. Ovaj plan zatim služi kao vodič svim članovima tima kako bi vam mogli najbolje pružiti podršku.

Naš pristup vašoj njezi temelji se na nekoliko ključnih načela:

- **Podržavanje vaše neovisnosti:** surađivat ćemo s vama kako bismo udovoljili vašim željama glede osobne njege i poticati vas da u svakodnevnom životu za sebe skrbite onoliko koliko vam odgovara.
- **Pružanje kvalitetne opreme:** kako bismo osigurali vašu sigurnost i neovisnost, pružamo visokokvalitetne kliničke artikle i opremu koja vam može zatrebati, kao što su pomagala za mobilnost, njegu rana ili proizvodi za inkontinenciju. Slobodno i o vlastitom trošku možete koristiti osobnog dobavljača opreme i artikala. Imajte na umu da će korisnici koji primaju kratkotrajnu njegu, poznatu i kao 'predah za skrbnike', biti odgovorni za vlastitu opremu za inkontinenciju.
- **Međusobni odnosi puni povjerenja:** slijedimo model kontinuiteta skrbi, koji vam pomaže da primite skrb od poznatih zaposlenika gdje god je to moguće. To vašem tim omogućuje da se upozna s vašim osobnim preferencijama i sazna što vam je najvažnije.

Razumijevanje i poštovanje vas kao osobe

Posvećeni smo tome da vas razumijemo kao cjelovitu osobu. To znači da prepoznavamo i poštujemo vaš jedinstveni identitet, porijeklo i životna iskustva kroz:

- Stvaranje okruženja u kojem se cijene vaše kulturno podrijetlo, uvjerenja i identitet. U praksi to znači da naš tim posvećuje vrijeme saznanju što vam je važno, kako biste se osjećali sigurno, poštovano i shvaćeno.
- Prepoznavanje da prošla iskustva mogu utjecati na vašu dobrobit. Naš pristup uzima u obzir vašu životnu priču, stvarajući okruženje temeljeno na povjerenju i sigurnosti. Naš je cilj aktivno podržati vašu dobrobit na način koji će pomoći vašem zdravlju dobrobiti i osnažiti vas.

Ovaj pristup je ključan za sastavljanje vašeg plana skrbi.

Vaše pravo na izbor

Vaše pravo da donosite informirane odluke o svojoj skrbi je vaše temeljno pravo. Svjesni smo da neki izbori, od svakodnevne rutine do kliničke skrbi, mogu uključivati rizik. Podržavamo vas u svakom izboru kroz načelo poznato kao „zaštita dostojanstva kroz pravo na rizik“. Ovo je kontinuirani, kolaborativni proces koji uključuje sljedeće korake:

- **Razumijevanje vaših preferencija:** počinjemo razgovorom o tome što vam je važno, uključujući vaše mogućnosti i preferencije, kako bismo utvrdili što biste željeli učiniti.
- **Istraživanje mogućnosti i rizika:** ako vaš izbor uključuje potencijalni rizik, pomoći ćemo vam da shvatite taj rizik i kako ga je moguće izbjeći, kako biste mogli donijeti informiranu odluku.
- **Sastavljanje plana:** surađivat ćemo s vama na razvoju plana kroz koji se poštuje vaš izbor, ali istovremeno ćemo uspostaviti relevantne strategije kako bismo i vas i druge osobe što bolje zaštitili.
- **Dokumentiranje vaše odluke:** vaš izbor i plan koji zajedno sastavimo bit će dokumentirani u vašem planu skrbi, što će našem timu omogućiti da što bolje podrži vaše želje.

Revizija skrbi

Vaš plan skrbi je dokument koji se kontinuirano mijenja i koji s vama revidiramo svaki puta kada se vaše potrebe promijene. Revizija se može pokrenuti u bilo kojem trenutku, posebno nakon incidenta ili promjene zdravstvenog stanja. Također ćete biti pozvani na formalnu reviziju vaše njege i dobrobiti s našim timom medicinskih sestara, najmanje svaka tri mjeseca. Možete odabrati da na vašim sastancima rješenja skrbi prisustvuje osoba koja vas podržava, poput člana obitelji.

Vaš zdravstveni tim

Vaš Regis tim surađuje s nizom vanjskih zdravstvenih stručnjaka kako bi svakodnevno osigurao vašu dobrobit.

Liječnici opće prakse

Svaki dom surađuje s mjesnim liječnicima opće prakse koji stanare redovito posjećuju. Iako blisko surađujemo s liječnicima opće prakse kako bismo podržali vašu skrb, vaš odnos s njima je neovisan i oni nisu zaposlenici tvrtke Regis. Za medicinske potrebe izvan redovnog radnog vremena, ovi liječnici opće prakse pružaju zdravstvene usluge izvan radnog vremena, a naš tim medicinskih sestara može ih uvijek kontaktirati.

Srodne zdravstvene usluge

Nudimo niz zdravstvenih usluga na licu mjesta na temelju vaših specifičnih potreba. Kada se utvrdi potreba, organizirat ćemo uputnicu kvalificiranom stručnjaku iz naše mreže ugovornih pružatelja usluga. Ovi stručnjaci vam pomažu održati tjelesne funkcije i poboljšati kvalitetu života.

Njihove usluge uključuju:

- **Fizioterapija i radna terapija:** Naši fizioterapeuti i radni terapeuti pomažu vam u održavanju ili ponovnom uspostavljanju funkcije u određenim trenucima. Ova kratkoročna, ciljana podrška može uključivati pregled mobilnosti ili osobne sigurnosti nakon pada, ili sudjelovanje u malim grupnim vježbama za poboljšanje fizičke sposobnosti.

- **Logopedi:** naši logopedi procjenjuju poteškoće s gutanjem i identificiraju strategije koje će vam pomoći da jedete i pijete na siguran način.
- **Nutricionisti:** naši nutricionisti pružaju nutritivnu podršku, pomažući kod promjena težine i poboljšavajući vaše zdravlje putem dijetalnih preporuka.
- **Podijatrija:** naši podijatri pružaju stručnu njegu stopala, pomažući pri rezanju noktiju, procjenjujući bol u stopalima i poboljšavajući vašu pokretljivost.
- **Stomatološke usluge:** naši stomatolozi specijalisti pružaju praktičnu oralnu zdravstvenu njegu, uključujući opće preglede, te prilagođavanje i održavanje proteza.
- **Optičke usluge:** naši optički stručnjaci na licu mjesta pružaju specijaliziranu zdravstvenu njegu očiju, uključujući preglede vida i izdavanje novih naočala.

Za stanare koji su na stalnoj skrbi, mnoge od ovih usluga plaća tvrtka Regis. Međutim, specijalizirane usluge poput stomatologije, optičkih usluga i dugoročne fizioterapije nisu uključene u standardne cijene skrbi za starije osobe. Za više detalja obratite se vodstvu vašeg doma.

Liječnički pregledi izvan ustanove

Molimo vas da obavijestite naš tim o svim vanjskim liječničkim pregledima koje dogovarate. Možemo vam pomoći u koordinaciji ovih posjeta i organiziranju potrebnih dokumenata.

Imajte na umu da ste odgovorni za troškove svih vanjskih termina. To uključuje sve troškove prijevoza, poput onih za kola hitne pomoći ili taksi, te troškove osobe za podršku koja će vas pratiti ako je potrebno.

Pomoć kod uzimanja lijekova

Kada stignete, naš tim medicinskih sestara će s vama razgovarati o vašim trenutnim lijekovima i načinu na koji ih uzimate kako bi razumjeli koja vam je razina pomoći potrebna. Molimo vas da navedete detaljan popis lijekova koje trenutno uzimate, kao i same lijekove. To uključuje lijekove na recept, dodatke prehrani, kapi za oči i kreme.

Postupak nadzora nad lijekovima

Naš tim medicinskih sestara nadgleda vaše lijekove, uz podršku posebno obučених njegovatelja koji vam mogu pomoći s vašim redovitim, unaprijed pripremljenim dozama. Ti zaposlenici prolaze posebnu obuku i prepoznatljivi su po pregačama koje nose tijekom vizite radi davanja lijekova kako bi se smanjili prekidi u pružanju skrbi. Podaci o vašim lijekovima sigurno su pohranjeni u našem elektroničkom sustavu, a svi lijekovi su zaključani i njima upravlja naš klinički tim.

Partnerstvo s ljekarnom

Kako bismo osigurali siguran i učinkovit nadzor nad lijekovima, surađujemo s lokalnom ljekarnom koja ima iskustva u skrbi za starije osobe i toplo preporučujemo korištenje njihovih usluga. Naša partnerska ljekarna povezana je s našim elektroničkim sustavom za lijekove, što nudi značajne prednosti u smislu sigurnosti i komunikacije.

Korištenjem ovih usluga ostvaruje se:

Integrirana skrb: izravna veza između vašeg liječnika opće prakse, ljekarne i našeg tima.

Povećana sigurnost: specijalizirani sustav pakiranja koji smanjuje rizik od pogrešaka.

Praktičnost: vaši lijekovi se dostavljaju izravno u dom, s automatskim ažuriranjima između vašeg ljekarnika, liječnika opće prakse i naših medicinskih sestara.

Kontinuirani pregled lijekova

Uz vaš pristanak, vaš liječnik opće prakse i klinički farmaceut redovito će pregledavati vaše lijekove kako bi se osiguralo da su oni i dalje za vas sigurni i učinkoviti. Pregled se obično provodi:

- na početku liječenja i najmanje jednom godišnje.
- ako dođe do promjene u vašem zdravstvenom stanju ili dijagnozi.
- kada postoji mogućnost pojednostavljenja lijekova, posebno ako uzimate mnogo različitih vrsta lijekova.
- kada se započne s novim lijekom ili se promijeni postojeći.
- ako dođe do incidenta koji bi mogao biti povezan s vašim lijekovima.

Vaše lijekove može pregledati i akreditirani ljekarnik koji će sve preporuke podijeliti s vašim liječnikom opće prakse. Vaš liječnik opće prakse će zatim s vama razgovarati o svim preporučenim promjenama.

Upravljanje nad vlastitim lijekovima

Imate pravo sami upravljati nekim ili svim svojim lijekovima. Ako to želite učiniti, slijedimo jasan postupak kako bismo vam pružili podršku.

Naš klinički tim i vaš liječnik opće prakse surađivat će s vama kako bi dovršili sigurnosnu procjenu.

- Ako se utvrdi da možete sigurno upravljati svojim lijekovima, pružit ćemo vam potrebnu podršku da to učinite samostalno.
- Ako se pokaže da to nije sigurno, objasnit ćemo vam razloge i razgovarati o drugim načinima na koje možemo podržati vašu neovisnost.

Radi sigurnosti svih osoba, sve lijekove koje uzimate morate pohraniti u zaključanu ladicu u svojoj sobi.

Sprječavanje i kontrola infekcije

Kako bismo zaštitili zdravlje i dobrobit cijele naše zajednice, sastavili smo program prevencije i kontrole infekcija. Evo kako možemo surađivati kako bismo osigurali sigurnost svih:

- **Higijena ruku:** najučinkovitiji način sprječavanja širenja infekcija je redovito pranje ruku sapunom i vodom ili korištenje sredstva za dezinfekciju ruku.
- **Ako se osjećate loše:** molimo vas da odmah obavijestite naše timove za njegu ili medicinske sestre ako se ne osjećate dobro ili primijetite bilo kakve simptome. To nam omogućuje da vam pružimo potrebnu njegu i pomaže u smanjenju potencijalnog širenja bolesti.
- **Cijepljenje:** preporučujemo da se redovito cijepite, kao što je godišnje cijepljenje protiv gripe i sva preporučena docjepljivanja protiv COVID-19. Redovito održavamo cijepljenje unutar doma kako bismo vam to olakšali.

Što se događa tijekom epidemije

Ako se počne širiti zarazna bolest poput gastroezofagealne infekcije, gripe ili COVID-19, naš je prioritet brzo je kontrolirati kako bismo sve zaštitili sve osobe. Naš tim će vas i vašu glavnu kontakt-osobu obavijestiti o situaciji i savjetovati vas o svim privremenim mjerama opreza, koje mogu uključivati promjene u grupnim aktivnostima i aranžmanima posjeta, kako bi se spriječio širenje zaraze.

Podrška u održavanju pamćenja i pomoć kod demencije

Kako starimo, svi doživljavamo promjene u svom umu i tijelu. Te su promjene jedinstvene za svakoga od nas, oblikovane našom genetikom, načinom života i okolinom. Svjesni smo da su sve osobe različite i da neke možda neće primjetiti promjene u sebi kao druge osobe.

Kada dođe do promjena u kognitivnim funkcijama i pamćenju, Regis će vas podržati u novonastaloj situaciji. Surađujemo sa našim stanarima kako bismo sastavili plan skrbi usmjeren na svaku pojedinu osobu, kroz koji se poštuju vaša individualnost, vaš izbor i poboljšava kvaliteta vašeg života. Naši timovi za njegu prolaze kroz obuku temeljenu na najboljim praksama i istraživanjima u području skrbi za demenciju, kako bi podržali naše stanare bez obzira na njihove sposobnosti.

Mnogi od naših domova imaju namjenska područja za pomoć u održavanju pamćenja, pružajući tako prilagođeno i poticajno okruženje u zatvorenom i na otvorenom, za stanare kojima je potrebna dodatna podrška. Ovi prostori su pažljivo dizajnirani kako bi bili sigurni, mirni i privlačni, pomažući vam da se osjećate ugodno i opušteno.

Planiranje buduće skrbi

Advance care planning

[Planiranje njege unaprijed]

Razgovori o vašim budućim preferencijama skrbi osiguravaju da su nam vaše želje poznate i da se mogu ispuniti kada ih sami ne možete izraziti. Ovaj proces poznat je kao Advance Care Planning. To uključuje razgovor o vašim vrijednostima, uvjerenjima i onome što vam je važno za vaše buduće zdravlje i osobnu njegu.

- **Što uključuje:** ovaj postupak vam omogućuje da formalno dokumentirate svoje specifične želje za buduću medicinsku skrb, što se često naziva 'unaprijed dogovorenim zdravstvenom direktivom' ili sličnim nazivom, ovisno o vašoj državi ili teritoriju. Ova direktiva može pružiti jasne upute o vrstama liječenja koje biste željeli ili ne biste željeli, poput oživljavanja ili mjera održavanja života.
- **Kako vam možemo pomoći:** ako želite, naš klinički tim će vam pružiti podršku davanjem informacija, pomoći vam da razumijete potrebne obrasce i olakšati vam razgovor s pružateljima podrške ili liječnikom opće prakse.

Njega i skrb kroz svaku fazu života

Tijekom cijelog razdoblja primanja usluga skrbi, pružat ćemo vam toplu podršku, koja će se prilagođavati vašim potrebama u svakoj fazi. Ako se vaša skrb približi uslugama koje se pružaju pred sam kraj života, podržat ćemo i vas i vaše voljene osobe. Naš fokus je na osiguravanju vašeg komfora i mira, uz poštivanje vaših želja.

Naš tim medicinskih sestara će odgovoriti na vaša pitanja, dati vam savjet i objasniti vam oblike pomoći koja vam je dostupna. Također, blisko surađujemo sa specijaliziranim timovima palijativne skrbi, uvijek kada vam je potrebna dodatna podrška. Možemo vas povezati s emocionalnom i duhovnom skrbi, te vam pomoći u organiziranju obiteljskih sastanaka kako biste mogli porazgovarati o svojim preferencijama. Vaš liječnik opće prakse je vaša primarna medicinska podrška i može vam pomoći s bilo kojim pitanjima koja vi ili vaši pružatelji pomoći možda imate.

Pristup Voluntary Assisted Dying (VAD)

[Pomoć pri dobrovoljnom umiranju]

Poštujemo pravo naših stanara da donose informirane odluke o svojoj skrbi na kraju života. Na zahtjev i u skladu sa zakonodavstvom, pristup Voluntary Assisted Dying mogućnosti dostupan je svakom stanaru. Član našeg tima može vam pružiti podršku tijekom cijelog ovog procesa.

Život u ovom domu

Ugođaj objedovanja

Objedovanje

Vjerujemo da su odlična hrana i dobro društvo ključni elementi za sretan i ispunjen život. Pozitivno iskustvo kod objedovanja jednako je važno za vaše nutritivno zdravlje kao i za vaše emocionalno blagostanje, društvenu povezanost, održavanje dostojanstva i ukupnu kvalitetu života. Zato posebno dizajniramo iskustvo objedovanja kako bismo vam ponudili ukusne i hranjive obroke u ugodnom okruženju. Preporučujemo vam da objedujete u blagovaonici po vašem izboru, ali nudimo i uslugu objedovanja u sobi za one koji to žele.

Naši kvalificirani kuhari i naš ugostiteljski tim svježe pripremaju raznovrsna domaća jela u našoj kuhinji, koristeći sezonske namirnice. Naši dijetetičari pregledavaju sve naše jelovnike kako bi osigurali da su obroci dobro izbalansirani i da zadovoljavaju vaše prehrambene potrebe. Također, možete pozvati obitelj ili prijatelje da s vama podijele obrok. Naplaćujemo malu naknadu za obroke za goste, stoga vas molimo da se unaprijed dogovorite s našim timom.

Modificirani obroci i pomoć kod hranjenja

Ako vam je potrebna modificirana prehrana, poput obroka drugačije teksture ili zgusnutih tekućina, naš će tim blisko surađivati s vama kako bi se upoznao sa vašim individualnim preferencijama i potrebama. To će nam osigurati da vam pružimo obroke koji su pažljivo pripremljeni, ukusni i hranjivi. Kako bi se to postiglo, tvrtka Regis surađuje s timom specijaliziranih kulinarskih stručnjaka koji će pripremati ukusna i visokokvalitetna jela s modificiranom teksturom.

Kako bismo vam pružili dodatnu podršku, možemo vam osigurati i specijalizirani pribor za jelo i posuđe kako bismo vam olakšali objedovanje i učinili ga ugodnijim. Ako vam je potrebna fizička pomoć tijekom obroka, naš tim vam je uvijek na raspolaganju, uz dužno poštovanje i zaštitu vašeg dostojanstva. Zajedno ćemo redovito revidirati pomoć koju vam pružamo kako bismo osigurali da vaš plan skrbi odražava ono što vam je najvažnije.

Organiziranje društvenih događaja

Rado ćemo vam pomoći u organizaciji proslava s prijateljima i obitelji. Mnogi naši domovi imaju privatne blagovaonice ili prostore za proslave koje možete koristiti. Ako na proslavu ili prigodu planirate donijeti hranu ili pak želite rezervirati jedan od namjenskih prostora, molimo vas da o tome unaprijed porazgovarate s upravom doma. U cilju sigurnosti, sva hrana unesena izvana mora se evidentirati u 'Registru vanjske hrane', na recepciji. Imajte na umu da takvu hranu konzumirate na vlastitu odgovornost.

Životni stil i angažman

Unutar vašeg rezidencijalnog doma osiguravamo individualizirana događanja koja su u skladu s vašim interesima, vrijednostima i životnim iskustvima. Naš pristup uključuje poštivanje vaše životne priče i pružanje opcija koje će vam omogućiti da nastavite živite neovisno i sa svrhom.

U partnerstvu s našim stanarima dizajniramo i provodimo programe koji potiču fizičku, emocionalnu, socijalnu, kulturnu i duhovnu dobrobit. Promičemo osjećaj pripadnosti, povezanosti i osobnog rasta kroz strukturirane aktivnosti, nacionalne inicijative i snažna partnerstva u zajednici.

Nudimo strukturirani program koji se objavljuje mjesečno, kao i uključivanje angažmana u svakodnevnu skrb.

Nudimo širok izbor aktivnosti, uključujući:

- **Zajednički društveni događaji uz nekoliko domova:** redovito organiziramo društvene događaje koji okupljaju ljude iz različitih domova i službi tvrtke Regis. To je izvrstan način upoznavanja novih ljudi i dijeljenja zajedničkog vremena.
- **Međugeneracijski programi:** pomažemo ostvarivanje veselih i svrsishodnih veza između osoba različitih dobnih skupina, često u partnerstvu s mjesnim školama i društvenim grupama.
- **Slavimo raznolikost:** poštujemo kulturne događaje i specijalne prigode koje su važne za naše stanare i njihove zajednice.
- **Programi emocionalne i socijalne podrške i dobrobiti:** prepoznajemo da su emocionalna i socijalna dobrobit sastavni dio svega što pružamo kako bismo aktivno umanjili osjećaj usamljenosti i potaknuli društvenu uključenost.

Ovaj pristup će vam pomoći da se osjećate dijelom zajednice, kako unutar, tako i izvan vašeg doma.

Također, nudimo vam niz kreativnih programa i značajnih uloga u kojima možete pokazati svoje talente ili doprinijeti zajednici, pod vašim uvjetima i kada vam to odgovara. Vaš doprinos je važan i potičemo vas da nam pružite svoje povratne informacije kako biste nam pomogli oblikovati aktivnosti u kojima ćete istinski uživati.

Usluge čišćenja i pranja rublja

Čišćenje

Naš tim za čišćenje održava vašu sobu i sve zajedničke prostore čistima i urednima, i bez eventualnih hazarda. Pružamo redovite usluge svakodnevnog čišćenja dodirnih točaka, kao i tjedno temeljito čišćenje vaše sobe. Raspored čišćenja je izložen u vašoj sobi kako biste znali kada možete očekivati ove usluge.

Rublje

Kako biste bili sigurni da će vaša odjeća biti sigurno vraćena, sva osobna odjeća mora biti jasno označena.

Možete:

- označiti odjeću prije nego što je donesete; ili
- zamoliti naš tim da označi sve nove artikle kada ih donesete.

Prilikom pranja odjeće koristimo EnviroSaver Ozone tehnologiju. To je sustav koji se koristi u mnogim hotelima. Ovaj postupak temeljito dezinficira vašu odjeću, uništava bakterije i viruse, a istovremeno je ekološki prihvatljiv.

Naš tim će preuzeti vašu odjeću iz sobe i vratiti je svježju i čistu. Ako želite da vam se odjeća ispegla na paru ili izglača, obavijestite nas.

Imajte na umu:

- Naše usluge pranja rublja nisu prikladne za osjetljive tkanine, odjevne predmete koji se peru samo ručno ili za odjeću koju je potrebno nositi na kemijsko čišćenje.
- Za ove odjevne predmete možete zamoliti da se o njima brine na poseban način ili vam možemo organizirati vanjsko kemijsko čišćenje uz dodatnu cijenu.

Zajednički prostori i naša zajednica

Zajednički prostori

Vaš dom nudi razne zajedničke unutarnje i vanjske prostore u kojima možete uživati. Možete koristiti udobne salone vašeg doma za druženje, mirne kutke za opuštanje i vanjske prostore za odlazak na svjež zrak. Molimo vas da ih smatrate produžetkom vlastitog doma, savršene za opuštanje u vlastitom domu ili provođenje vremena s obitelji i prijateljima.

Duhovne i religijske veze

Svjesni smo važnosti duhovnog i vjerskog mira i blagostanja. Predstavnici većine glavnih religija redovito posjećuju naše domove, a raspored tih posjeta prikazan je na kalendaru životnog stila. Sudjelovanje u bilo kojoj od vjerskih službi je u potpunosti vaš izbor. Privatni posjeti također se mogu dogovoriti s timom za životni stil. Molimo vas da obavijestite naš tim ako želite da vam se ponude dodatne duhovne ili vjerske aktivnosti.

Kućni ljubimci

Znamo da kućni ljubimci možda imaju važnu ulogu u vašoj dobrobiti i druženju. Kućni ljubimci su dobrodošli u posjet, pod uvjetom da su zdravi, dobro odgojeni i prijavljeni na recepciji. Vaši posjetitelji moraju cijelo vrijeme nadzirati svoje kućne ljubimce i odgovorni su za njih tijekom posjeta.

Neki od naših domova će možda organizirati redovne posjete životinja ili kućnih ljubimaca u domu. Naš glavni direktor pažljivo procjenjuje koji kućni ljubimci dolaze u posjetu kako bi osigurao sigurnost i udobnost svih osoba. Sve vaše interakcije s kućnim ljubimcima su izborne, a vaše osobne preferencije s tim u svezi će nam uvijek biti vodič.

Da biste dogovorili posjet kućnog ljubimca ili za više informacija, obratite se svom timu za životni stil ili glavnom direktoru.

Posjetitelji, obitelj i prijatelji

Vaša obitelj i prijatelji su dobrodošli da vas posjete u bilo koje vrijeme. Nemamo određeno vrijeme posjeta, tako da vaši posjetitelji mogu slobodno dolaziti i odlaziti kad god žele. Imamo Kodeks ponašanja za posjetitelje kojeg se svi posjetitelji moraju pridržavati kako bismo osigurali sigurno, i ugodno okruženje u kojima se sve osobe poštivaju. Molimo vas da imate na umu da je ovo dom za sve stanare i radno mjesto za naše zaposlenike.

Važno je da vaši posjetitelji budu svjesni sljedećih smjernica kako bismo mogli održavati pozitivnu atmosferu.

Molimo ih da:

- se prijave pomoću QR koda na recepciji prilikom dolaska.
- prema svim stanarima, našim zaposlenicima i ostalim gostima postupaju s ljubaznošću, uljudnošću i poštovanjem.
- vode računa o privatnosti ostalih stanara tijekom njihovog posjeta.
- se pridržavaju svih sigurnosnih propisa i uputa.

Posjetitelji koji se ne pridržavaju Code of Conduct za posjetitelje mogu biti zamoljeni da napuste prostor. U ozbiljnim slučajevima, posjetitelji mogu biti prijavljeni policiji ili im se mogu postaviti ograničenja na buduće posjete.

Potpuni primjerak Pravilnika o ponašanju posjetitelja dostupan je na recepciji.

Wi-Fi, pošta i prijevoz

Wi-Fi

Wi-Fi je dostupan u cijelom domu, uključujući i vašu sobu. Dok se smještajete, jedan od naših zaposlenika pomoći će vam s povezivanjem na internet i dati vam lozinku.

Ako vam je potrebna dodatna pomoć, samo pitajte. Možemo vam pomoći s video pozivima, i ako želite, čak i organizirati vam miran privatni prostor.

Poštanske usluge

Prispjela pošta se svakodnevno distribuira po domu. Naš tim vam može pomoći pročitati ili odgovoriti na vašu poštu ako vam je potrebna pomoć.

Prijevoz

Naš administrativni tim može vam pomoći s voznim redovima javnog prijevoza i taksi uslugama. Našim zaposlenicima nije dopušteno koristiti vlastita vozila za prijevoz stanara iz sigurnosnih razloga.

Usluge koje ste sami osmislili

Svakodnevne usluge višeg standarda

Razumijemo da osjećaj 'kao kod kuće' znači više od kvalitetne njege. Nudimo i niz dodatnih usluga koje uključuju udobnost i personalizirane usluge koje su našim stanarima najvažnije.

To uključuje usluge poput vrhunskog gastronomskog iskustva, izbora prvoklasnih pića, visoki stupanj komfora i dodatno individualno vrijeme za druženje.

Popularne usluge grupirali smo u pakete po sniženim cijenama. Također možete odabrati pojedinačne usluge koje najbolje odgovaraju vašim potrebama.

Paketi koji mogu biti dostupni u vašem domu su:

- Regis Club usluge
- Regis Reserve usluge
- Regis Classic usluge

Molimo vas da razgovarate s članom našeg tima kako biste saznali više o uslugama koje se nude u vašem domu ili ako vam je potrebna pomoć pri odabiru paketa koji vam najbolje odgovara.

Vaše povratne informacije o drugim uslugama koje biste željeli primati također su dobrodošle.

Pregled vašeg odabira usluga

Svaka tri mjeseca procijenit ćemo vaše svakodnevne usluge višeg standarda kako bismo bili sigurni da i dalje odgovaraju vašim potrebama i odgovaraju vam.

U sklopu postupka procjene, vaš klinički tim će procijeniti vašu sposobnost korištenja usluga iz vašeg paketa. Ako se pregledom utvrdi da ne možete koristiti određene usluge, tražit ćemo vaš pristanak da vam ponudimo promijenjene usluge. Izvan tromjesečnog rasporeda procjene, vi ili vaš predstavnik možete zatražiti procjenu u bilo kojem trenutku.

Svaka izmjena usluga bit će dogovorena s vama i potvrđena u pisanom obliku.

Frizerske, kozmetičke usluge i osobna njega

Znamo da je osobna njega vitalni dio vaše rutine i pomaže vam da se osjećate najbolje što možete. Kako bismo vam pomogli u održavanju rutine u kojoj ste uživali cijelog života, svaki dom nudi različite usluge poput frizerskih i kozmetičkih usluga, uključujući šišanje i friziranje kose.

Da biste saznali koje su usluge dostupne i kako rezervirati, obratite se članu vodećeg tima vašeg doma. Rado će vam objasniti dostupne opcije i uz njih vezane troškove koji mogu biti viši od troškova usluga uključenih u vaš paket Higher Everyday Living.

Angažiranje vlastitih pružatelja usluga

Slobodno možete koristiti vlastite pružatelje usluga. Molimo vas da unaprijed razgovarate s članom vodstva vašeg doma, jer će vaš pružatelj usluga možda morati imati formalni ugovor s nama. Također, moramo potvrditi da vaš pružatelj usluga ispunjava sve potrebne sigurnosne i kvalitetne standarde, uključujući Aged Care Code of Conduct [Kodeks ponašanja unutar skrbi za starije osobe].

Provođenje vremena izvan rezidencijalnog doma

Potičemo vas da nastavite uživati u životu izvan doma, bilo da se radi o kratkom putovanju ili duljem odmoru.

Dnevni izleti i kratka putovanja

Odlasci na preglede, uživanje u kavi s prijateljima ili proslava obiteljskog rođendana važni su načini održavanja veze sa svojom zajednicom. Jednostavno vas molimo da se odjavite na recepciji kada odlazite i da se ponovno prijavite čim se vratite. Ovaj ključni sigurnosni korak pomaže nam da znamo tko je u domu, posebno u hitnim slučajevima.

Praznici i noćenje izvan doma

Slobodno možete otići na odmor ili prenoćiti kod obitelji i prijatelja. Prije odlaska, molimo vas da obavijestite naš tim i potpišete knjigu odsustva stanara na recepciji. Također je važno obavijestiti naš tim što je ranije moguće, jer će možda biti potrebno unaprijed dogovoriti opremu, lijekove i druge potreštine. Vaš rezidencijalni ugovor navodi sve troškove koji se mogu primjenjivati tijekom vašeg izbivanja iz doma.

Iznimke u kratkoročnoj skrbi

Ako ste kod nas radi kratkotrajne skrbi, poznate i kao 'predah za njegovatelja', svako prekonoćno odsustvo iz doma iz bilo kojeg razloga rezultirat će otpuštanjem iz naše skrbi. Ako se želite vratiti u dom nakon izbivanja, naš tim će vam pomoći s novim rezidencijalnim ugovorom, ako je to prikladno.

Uključenost

Vaša zajednica

Osjećaj da ste povezani, uključeni i da se vaše mišljenje sluša, važan je dio života u Regisu. Nudimo vam mnogo načina da se uključite, podijelite svoje ideje i pomognete u oblikovanju zajednice u vašem domu.

Program volontiranja za stanare

Ako želite podijeliti svoje vještine ili naučiti nešto novo, naš program volontiranja za stanare odličan je način da se uključite.

Možete:

- raditi nešto svrsishodno unutar doma.
- pokazati svoje talente ili se uključiti u nove interese.

Za početak, porazgovarajte sa zaposlenikom koji je zadužen za pitanja životnog stila.

Informirajte se kroz naše mjesečne novine

Kroz naše novine o domu obavještavamo o životu naše zajednice i dijelimo važne novosti. Naše novine su informativne, zanimljive i lako dostupne za sve osobe.

U njima ćete naći:

- vijesti iz doma, uključujući fotografije i priče s nedavnih događaja i aktivnosti.
- profile i osobne priče stanara i zaposlenika.
- informacije o našem kliničkom timu i način na koji vam oni pružaju skrb.
- sažetke povratnih informacija primljenih od stanara i njihovih obitelji, te poboljšanja koja uvodimo kao odgovor na njih.
- proslavljanje različitih kultura u našim domovima
- novosti od vodstva tvrtke Regis, uključujući od našeg izvršnog direktora.

Vaši prijedlozi za sadržaj novina su uvijek dobrodošli.

Neki od načina na koje ćete uposliti vaše vještine i interese

Vaše iskustvo i interesi vrijedan su dio onoga što našu zajednicu čini živom.

Neke od mogućnosti:

- Postanite 'prijatelj novopridošlog stanara' kako biste nove stanare uveli u život doma.
- Podijelite svoj hobi ili strast kroz vođenje aktivnosti ili predavanja za druge stanare.
- Pomozite nam da se poboljšamo sudjelovanjem u anketama i drugim grupnim forumima za iznošenje povratnih informacija.

Za više informacija o ovim i drugim prilikama obratite se koordinatoru za stil života ili glavnom direktoru.

Sastanci i savjetodavna tijela

Vjerujemo u otvorenu komunikaciju i partnerstvo s našim stanarima i njihovim pružateljima podrške. Zato nudimo nekoliko foruma gdje možete podijeliti svoja mišljenja, postavljati pitanja i pomoći u oblikovanju života u svom domu.

Sastanci stanara i rodbine

Generalni direktor i rukovodeći tim vode ove sastanke.

Oni će vam dati priliku da:

- Doznate vijesti o radu doma, uključujući sigurnosne inicijative i projekte za poboljšanja.
- Saznate više o trendovima u skrbi i uslugama.
- Primite novosti o primljenim povratnim informacijama i poduzetim radnjama.
- Postavljajte pitanja i podijelite svoje povratne informacije izravno s vodstvom doma.

Vaš doprinos nam pomaže da se kontinuirano poboljšavamo i osigurava transparentnost u načinu upravljanja domom.

Forum za angažman stanara

Ovaj forum se fokusira na društveni i rekreativni život vašeg doma. To je kreativno mjesto koje vam omogućuje iznijeti ideje koje će oblikovati mjesečni kalendar životnog stila unutar doma.

Raspravljamo o:

- aktivnostima i događajima koji su vam najvažniji.
- novim iskustvima koja biste željeli isprobati.
- prijedlozima za proslave i kulturne događaje.

Ako imate neku strast ili hobi koji biste željeli podijeliti, ovo je izvrsno mjesto da to učinite.

Forumi s fokusom na ishranu

Ovi sastanci su u svezi objedovanja.

Podijelite svoje ideje o:

- jelovniku i kvaliteti obroka.
- iskustvima u objedovanju i posluži hrane.
- novim idejama za jela koja biste željeli vidjeti na jelovniku.

Vaše povratne informacije pomažu nam osigurati da su obroci ukusni za sve stanare.

Savjetodavno tijelo za korisnike usluga tvrtke Regis

Ova skupina uključuje stanare i predstavnike obitelji koji daju povratne informacije Upravnom odboru Regisa i višoj upravi. To je važan način na koji je moguće utjecati na budućnost skrbi za starije osobe u Regisu. Članovi iz svih sredina su dobrodošli. Ako ste zainteresirani, obrazac za ulaganje interesa dostupan je kod vašeg glavnog direktora.



Vaša prava i odgovornosti

Vaša prava

Aged Care Statement of Rights

[Izjava o pravima u skrbi za starije osobe]

Kao pružatelj financiranih usluga skrbi za starije osobe, tvrtka Regis posluje u skladu sa *Aged Care Act 2024* [Zakonom o skrbi za starije osobe iz 2024.]. Ovaj zakon postavlja pravila za sve, od naknada i troškova do kvalitete skrbi koju pružamo u partnerstvu s vama.

Ključni dio ovog zakona je Statement of Rights, koja predstavlja obvezu prema svakoj osobi koja prima skrb za starije osobe.

U njemu su navedena vaša prava na:

- neovisnost, autonomiju, osnaživanje i slobodu izbora.
- pravedan pristup skrbi i uslugama.
- kvalitetne i sigurne financirane usluge skrbi za starije osobe.
- poštovanje vaše privatnosti i informacija
- komunikacije usmjerene na svaku individualnu osobu i mogućnost prijave problema bez straha od odmazde.
- potražite podršku od zagovornika i osoba koje su vam važne i održavajte snažne društvene veze.

Posvećeni smo poštivanju Statement of Rights u svemu što radimo. To uključuje potvrdu da svi zaposlenici Regisa imaju odgovarajuće kvalifikacije, vještine i iskustvo za pružanje podrške.

Cijeli Statement of Rights dostupan je na web stranici Regis zajednice ili vam se primjerak može dostaviti na zahtjev.

Naši vodeći principi za vašu skrb

Slijedimo Statement of Principles [Izjava o načelima] navedenu u *Aged Care Act 2024*, koja usmjerava način na koji pružamo skrb za starije osobe.

Izjava pruža:

- sustav skrbi za starije osobe usmjeren na svaku individualnu osobu.
- sustav skrbi za starije osobe koji cijeni radnike i njegovatelje.
- transparentan, održiv i cijenom pristupačan sustav skrbi za starije osobe.
- sustav skrbi za starije osobe koji se trajno poboljšava.

Vaša privatnost i osobni podaci

Vaša privatnost zaštićena je zakonom i našim Pravilima o privatnosti. Pravila o privatnosti opisuju vrstu osobnih podataka koje prikupljamo te okolnosti pod kojima koristimo i otkrivamo te podatke.

Naša Pravila o privatnosti dostupna su na našoj web stranici (regis.com.au) ili možete zatražiti kopiju s recepcije.

Molimo vas da nam javite ako želite:

- pristupiti svojim osobnim podacima.
- pogledati našu Politiku privatnosti.
- postaviti bilo kakva pitanja o privatnosti.

Pristup vašim informacijama

Imate pravo pristupiti svojim informacijama i dokumentima o svojoj njezi u bilo kojem trenutku. Možete ih zatražiti od kliničkog vodstva ili glavnog upravitelja vašeg doma.

U određenim okolnostima, možda ćemo morati provjeriti identitet vaših pružatelja podrške prije nego što im omogućimo pristup vašim podacima. Ovim potvrđujemo da vaši osobni podaci ostaju privatni i zaštićeni. Također možemo od vas zatražiti da ispunite obrazac Zahtjev za pristup informacijama.

Mogu postojati rijetki slučajevi kada je pristup nekim dokumentima ograničen zakonom ili radi zaštite prava i privatnosti drugih.

Objava u vezi povratnog pologa za smještaj

Imate pravo u bilo kojem trenutku zatražiti informacije o upravljanju vašim povratnim pologom za smještaj. Možemo vam dostaviti sažetak o tome kako su polozi korišteni u dopuštene svrhe, potvrdu o našoj usklađenosti sa svim relevantnim financijskim propisima i kopiju naših najnovijih revidiranih financijskih izvještaja. To će biti dostavljeno u roku od sedam dana od vašeg zahtjeva.

Vaše pravo na podršku u donošenju odluka

Imate pravo donositi informirane odluke o svom životu i skrbi. Također smo posvećeni pristupu 'podržanog donošenja odluka'. Ako vam je potrebna pomoć, možete odabrati nekoga kome vjerujete da vas podrži.

Vrste podrške

Možete imati više od jedne osobe koja vas podržava i postoje različiti načini na koje ih možete legitimizirati.

Neformalni pružatelji podrške:

Možda već imate partnera, člana obitelji ili prijatelja koji vam pomaže. Oni vas mogu nastaviti podržavati na isti način. Možete nas zamoliti da surađujemo s tom osobom/osobama kako bismo vam pružili podršku, čak i ako nisu formalno registrirane.

Registrirani pružatelji podrške:

Registrirani pružatelj podrške je osoba koju formalno nominirate putem My Aged Care.

Registrirani pružatelj podrške ima dužnosti koje mora slijediti, uključujući:

- davanje prioriteta vašoj volji i preferencijama.
- promicanje vaše osobne, kulturne i društvene dobrobiti.
- podržavati vas u mjeri koliko vam je potrebno da biste sami donosili odluke.

Registrirani pružatelji podrške mogu:

- zatražiti, pristupiti i primiti informacije.
- pomoći vam u komunikaciji i donošenju odluka.

Registrirani pružatelji podrške ne mogu:

- donositi odluke umjesto vas.

Registrirani pružatelj podrške sa smanjenom ulogom (Lite):

Tzv. 'Lite' pružatelj podrške može vas podržati na iste načine kao i registrirani pružatelj podrške. Međutim, Lite pružatelj podrške treba vaš pristanak svaki put kada zatraži informacije, pristupi im, ili primi informacije o vama. To vam daje dodatnu kontrolu nad vašim informacijama i tko ih može primiti.

Registrirani pružatelj podrške - staratelj:

Pružatelj podrške koji je staratelj djeluje i kao registrirani pružatelj podrške i kao vaš zakonski ovlašteni zamjenski donositelj odluka.

Pružatelj podrške koji je ujedno i staratelj, nosi sva prava i obveze registriranog pružatelja podrške. Njegova je primarna dužnost aktivno vam pomoći u donošenju vlastitih odluka. Svoje dodatne zakonske ovlasti kao zamjenski donositelj odluka koristi samo kada sami ne možete donijeti odluku.

Kako vam pružatelji podrške pomažu

Vaši pružatelji podrške vam mogu pomoći na mnogo načina, uključujući:

- **bolje razumijevanje informacija:** pomoći vam da pročitate i razumijete važne dokumente, poput vašeg Ugovora o stanovanju, mjesečnih izvoda ili mjesečnih biltena.
- **komunikaciju s nama:** pomoći vam izraziti vaše stavove, potrebe i preferencije o vašoj skrbi, uslugama i svakodnevnom životu.
- **pružanje povratnih informacija:** pomoć u dijeljenju vaših povratnih informacija, davanju prijedloga ili izražavanju zabrinutosti.

Zamjenski donositelj odluka

Zamjenski donositelj odluka je osoba koju zakonito ovlašćujete da donosi odluke umjesto vas ako vi to niste u mogućnosti. Ta osoba može biti skrbnik ili osoba koja ima Enduring Power of Attorney [trajnu punomoć]. Možete im dati ovo ovlaštenje putem formalnog pravnog dokumenta prema zakonima vaše države ili teritorija.

Molimo vas da nam dostavite kopiju ovih pravnih dokumenata i registrirate njihovu ulogu na My Aged Care.

Ako više ne možete sami donositi odluke i nemate zamjenskog donositelja odluka, koristit ćemo vaše prethodno izražene želje i vrijednosti kako bismo usmjerili vašu skrb. Uvijek se pozivamo na vaš Advance Care Plan ako ga imate. Kako bismo zaštitili vaša prava i najbolje interese, možemo se za podršku obratiti i neovisnoj zagovorničkoj službi.

Neovisno zagovaranje i podrška

Možete koristiti vanjsku zagovaračku službu ako vam je potrebna pomoć u izražavanju svojih stavova ili podnošenju zabrinutosti. Older Persons Advocacy Network (OPAN) nudi besplatnu, neovisnu i povjerljivu podršku.

Naš tim vam može pomoći da se povežete s organizacijom OPAN u bilo kojem trenutku.

- **Telefon:** 1800 700 600
- **E-mail:** enquiries@opan.org.au

Aged Care Code of Conduct

Kako bi postavila standard za postupanje sa svim stanarima ustanova za starije osobe s poštovanjem i dostojanstvom, australska vlada ima službeni Aged Care Code of Conduct. Ovaj Kodeks se odnosi na sve članove Regis tima i sve ostale radnike uključene u vašu skrb. U njemu se opisuju specifični standardi ponašanja koji se od njih očekuju.

Svi zaposlenici Regisa pridržavat će se načela 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.

Vaše odgovornosti

Poštovanje naše zajednice i jedno drugoga

Molimo vas da poštujete prava i potrebe drugih u domu, uključujući ostale stanare, zaposlenike i posjetitelje.

To uključuje:

- poštovanje naše interne politike o nepušenju.
- osiguranje da konzumacija alkohola ne utječe na druge.
- prikladno odijevanje u zajedničkim prostorima.
- poštovanje prava našeg tima na radno mjesto bez uznemiravanja.
- briga za vlastito zdravlje i dobrobit koliko god je to moguće.
- pružanje informacija potrebnih za planiranje vaše skrbi i podnošenje zahtjeva za financiranje.

Pomoć s važnim dokumentima

Naša politika zabranjuje zaposlenicima pomoć u financijskim ili pravnim pitanjima, uključujući svjedočenje osobnih dokumenata. Možemo vam pomoći pronaći vanjsku pomoć ako je potrebno.

Vaše dragocjenosti

Ako želite zadržati predmete sentimentalne vrijednosti sa sobom, imajte na umu da je ovo zajednički životni prostor i to činite na vlastitu odgovornost. Ako se odlučite držati vrijedne stvari sa sobom, preporučujemo da ih osigurate jer naše osiguranje neće pokriti gubitak ili oštećenje takvih predmeta.

Vaša pomagala za kretanje

Molimo vas da nas obavijestite ako koristite pomagalo za kretanje, poput električnih invalidskih kolica ili skutera.

Važno je da surađujemo kako bismo mogli:

- obavijestiti vas može li se vaše pomagalo sigurno koristiti unutar doma.
- pobrinuti se da je pomagalo jasno označeno vašim imenom.
- osigurati se da su naši zaposlenici educirani o njegovom pravilnom održavanju i korištenju.
- pomoći vam da vaše pomagalo bude funkcionalno i ispravno.

Neke od usluga, poput održavanja prostora ili popravaka za koje koristite vanjskog pružatelja usluga, morat ćete sami platiti. Vaš Ugovor o stanovanju uključuje popis financiranih usluga, tako da znate što je pokriveno.

Hitni slučajevi i sigurnost

Što učiniti u hitnim slučajevima

Posvećeni smo osiguravanju fizičke i psihičke sigurnosti svih osoba pod našom skrbi. Evo ključnih aspekata naših sigurnosnih mjera u hitnim slučajevima.

Svaki dom je opremljen sa:

- opremom za zaštitu od požara.
- sustavima za postupak u izvanrednim situacijama.
- automatskom vezom s mjesnim vatrogasnim službama.
- omoćnicama sa uputama o postupku u hitnim situacijama, koji se u takvim slučajevima mogu ponijeti sa sobom.
- ostalom opremom koja može biti potrebna u hitnim slučajevima.

Mape koje prikazuju sve izlaze i lokacije vatrogasne opreme i koje su, radi vaše sigurnosti, izložene po cijelom domu. Na sastancima stanara i rodbine redovito ćemo pružati najnovije informacije o bitnim sigurnosnim pitanjima i postupcima u hitnim slučajevima. Svi zaposlenici redovito rolaze kroz obuku o zaštiti od požara kako bi osigurali da mogu pružiti učinkovitu pomoć u slučaju potrebe.

U hitnoj situaciji:

- 1. Obavijestite nekoga** ako otkrijete vatru ili dim. Ne pokušavajte ugasiti požar, odmaknite se i pozovite pomoć.
- 2. Ostanite gdje jeste** ako je sigurno. Po potrebi se pažljivo premjestite u obližnju dnevnu sobu ili otvoreni prostor.
- 3. Pričekajte pomoć** i upute od zaposlenika. Jedan od zaposlenika će vas uvijek obavještavati o tijeku događaja, ali ako ste zabrinuti, pozovite pomoć.
- 4. Ostanite mirni**, pomoć će doći. Pomoći će vam se da biste i dalje ostali sigurni i mogli se evakuirati ako je potrebno.

Cijenimo vaše strpljenje i suradnju tijekom bilo kakve hitne situacije dok zajedno radimo za sigurnost svih osoba.

Korištenje kamera za sigurnost naše zajednice

U nekim zajedničkim prostorima našeg doma koristimo kamere kako bismo pratili sigurnost svih stanara, posjetitelja i zaposlenika. Ove kamere se nalaze samo u javnim i zajedničkim prostorima poput glavnih ulaza, hodnika i salona. Nema kamera u privatnim prostorima kao što su vaša spavaća soba, kupaoonica ili privatne konzultacijske sobe.

Ove sustave koristimo kako bismo održali sigurnost naše zajednice, istražili sigurnosne incidente i osigurali da su naši zajednički prostori sigurni i kako bi se zaštitio osobni dignitet stanara.

Audio ili vizualni nadzor ne smije se koristiti u domu za reidencijalnu skrb (uključujući i vašu sobu) bez našeg prethodnog pismenog dopuštenja. Svi zahtjevi za korištenje nadzora bit će obrađeni prema našoj diskreciji, u skladu s našim pravilima o CCTV-u gdje je to relevantno.

Incidenti i prijava nepravilnosti

Posvećeni smo otvorenosti i transparentnosti s vama, posebno kada se nešto nepredviđeno dogodi. Iako se trudimo pružiti najbolju moguću njegu, skrb za starije osobe je složeno pitanje i ponekad se incidenti dogode unatoč našim najboljim naporima.

Naš postupak javnog otkrivanja informacija znači da ćemo, ako se dogodi incident ili pogreška koja utječe na vašu skrb ili dobrobit, iskreno i istovremeno komunicirati s vama i vašim pružateljima podrške (uz vaš pristanak).

Ako se nešto nepredviđeno dogodi, mi ćemo:

- vas o tome obavijestiti što je prije moguće.
- obavijestiti vašeg odabranog pružatelja podrške uz vaš pristanak.
- objasniti što se dogodilo, kako se dogodilo i što to znači za vas.
- saslušati što vas brine i odgovoriti na vaša pitanja.
- ispričati vam se za stres koji vam je incident prouzročio.
- navesti koje korake poduzimamo kako bismo riješili problem i spriječili da se on ponovi.
- uključiti vas u cijeli postupak i obavještavati vas o daljnjem ishodu.
- komunicirati s vama s iskrenošću, taktom i dužnim respektom.
- podržati vas i vašu obitelj, pružajući informacije i pomoć prema potrebi.

U određenim okolnostima, Regis može biti dužan prijaviti incident Aged Care Quality and Safety Commission [Povjerenstvu za kvalitetu i sigurnost skrbi za starije osobe] u okviru Serious Incident Response Scheme [Programa odgovora na ozbiljne incidente]. Slično tome, možemo imati i druge obveze prijavljivanja, na primjer policiji.

Otvorena komunikacija je važna za vašu sigurnost i pomaže nam da poboljšamo naše usluge. Ako imate pitanja ili nedoumica u vezi s vašim iskustvom, slobodno razgovarajte s bilo kojim od naših zaposlenika.

Povratne informacije i pritužbe

Vaše povratne informacije igraju ključnu ulogu u poboljšanju naših usluga. Naš sustav za pritužbe i povratne informacije osmišljen je da bude pravedan, transparentan i dostupan, tako da se na svaku povratnu informaciju odgovori istovremeno i bez straha od posljedica.

Kada nam dajete povratne informacije ili podnosite pritužbu, naš postupak uključuje osiguravanje:

- **kontrole nad vašim učešćem:** možete odabrati izravnu suradnju s nama kako biste riješili svoje povratne informacije ili nas možete zamoliti da cijelim postupkom upravljamo umjesto vas.
- **jasnih komunikacija:** obavještavat ćemo vas o napretku i ishodu, ovisno o razini uključenosti koju odaberete.
- **potpune transparentnosti:** kroz naš proces javnog otkrivanja informacija, iskreno ćemo i pravovremeno komunicirati s vama i, ako želite, s vašim pružateljima podrške.
- **dužnog poštovanja:** uključit ćemo vas u postupak, podržati vas i postupati s poštovanjem tijekom cijelog procesa.
- **jamstva da to neće imati negativnog utjecaja na vašu skrb:** budite uvjereni da davanje povratnih informacija neće utjecati na kvalitetu skrbi i usluga koje primete.

Anonimne povratne informacije

Sve povratne informacije mogu se dati anonimno. Ako odaberete ovu opciju, poduzet ćemo odgovarajuće mjere na temelju informacija koje nam dostavite. Međutim, imajte na umu da vam nećemo moći dati najnovije informacije niti niti provjeriti jeste li zadovoljni ishodom.

Kako dati povratne informacije i podnijeti pritužbu

Za davanje povratnih informacija i podnošenje pritužbe možete:

Pružiti verbalne povratne informacije

Možete ostaviti povratne informacije bilo kojem od naših zaposlenika.

Ako želite razgovarati s upraviteljem doma, možete razgovarati sa svojim glavnim upraviteljem ili kliničkim vodećim timom tijekom radnog vremena.

Putem naših obrazaca za povratne informacije

Pisane povratne informacije mogu se dati ispunjavanjem obrazaca za povratne informacije koji su dostupni u svakom Regis domu. Možete uključiti svoje ime ili anonimno dati povratne informacije.

Putem Regis Advice mogućnosti

Ako ne želite razgovarati direktno sa zaposlenikom u svom domu, možete nazvati ili poslati e-mail službi Regis Advice:

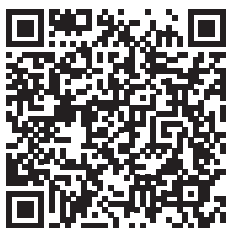
- **Telefon:** 1300 998 100
- **E-mail:** advice@regis.com.au

Putem Shareline

Regis koristi Shareline kao neovisnu uslugu za pritužbe, u slučajevima kada osoba ne želi izravno kontaktirati Regis. Molimo koristite Shareline ako mislite da postoje stvari koje bismo trebali znati, ali vam je ugodnije reći nekome izvan Regisa.

Shareline neće dijeliti vaše ime ili kontaktne podatke, osim ako im ne date dozvolu za to.

- **Telefon:** 1300 987 621
- **E-mail:** shareline@stopline.com.au



Pošaljite nam to pisanim putem

Možete poslati pismo našem glavnom uredu, adresirano na:

Executive General Manager of
Strategy and Care Excellence
Level 2, 293 Camberwell Road
Camberwell VIC 3124.

Molimo navedite naziv doma ili usluge na koju se odnosi povratna informacija kako bismo mogli na odgovarajući način odgovoriti. Odgovorit ćemo vam što je brže moguće putem metoda koje ste nam naveli.

Older Persons Advocacy Network (OPAN)

Older Persons Advocacy Network nudi besplatnu uslugu zastupanja. Ova služba može pomoći vama i vašim pružateljima pomoći da bolje razumijete i ostvarite svoja prava, te vam pomoći da se vaše mišljenje o važnim pitanjima čuje. Možete ih kontaktirati na 1800 700 600. Za više informacija posjetite www.opan.org.au.

Kontaktirajte Aged Care Complaints Commissioner [Povjerenika za pritužbe u skrbi za starije osobe]

Možete se obratiti Aged Care Quality and Safety Commission na broj 1800 951 822 ako želite podnijeti pritužbu na svoje opće iskustvo s Regisom ili na broj 1800 844 044 za pritužbe vezane uz namirnice, prehranu i objedovanje.

Podrška za osobe koje su gluhe, ili za podršku sa sluhom ili vidom

Možemo organizirati Auslan video prevoditelje na daljinu, taktilne prevoditelje za gluhe i slijepe osobe te usluge bilježenja, kako bismo mogli lakše komunicirati sa vama. Ove usluge bit će vam pružene besplatno. Također primamo pozive putem National Relay Service (NRS). Za više informacija o usluzi NRS posjetite njihovu web stranicu ili kontaktirajte njihovu službu za korisnike na broj 1800 555 660.



Pomoć tumača

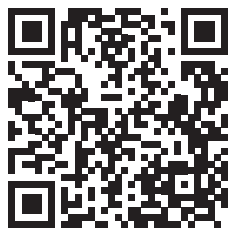
Možemo organizirati profesionalnog tumača ako vi ili vaši pružatelj podrške radije dajete povratne informacije na jeziku koji nije engleski. Također možete poslati svoje pisane povratne informacije na željenom jeziku.

Zaštita prijavljivača nepravilnosti

Aged Care Act 2024 i *Corporations Act 2001* [Zakon o korporacijama iz 2001.] zahtijevaju od nas da zaštitimo prijave nepravilnosti. Ako smatrate da nismo ispunili svoje obveze skrbi ili zakonske zahtjeve prema *Aged Care Act*, molimo vas da nas obavijestite. Osim toga, ako sumnjate na ozbiljno nedolično ponašanje, zlostavljanje, zanemarivanje ili ugrožavanje stanara, potičemo vas da to prijavite. Bit ćete zaštićeni od odmazde, a vaš identitet će se čuvati u tajnosti, osim u određenim pravnim situacijama. Naš je cilj osigurati sigurno i transparentno okruženje u kojem možete bez straha izraziti zabrinutost. Našu Politiku o prijavi nepravilnosti možete pronaći na našoj web stranici (regis.com.au) ili zatražiti kopiju od recepcijskog tima vašeg doma.

Za prijavu nepravilnosti obratite se našoj neovisnoj telefonskoj liniji za prijave nepravilnosti Stopline:

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



Iskazivanje zahvalnosti

Znamo da biste možda željeli zahvaliti našem timu na njihovoj brizi i podršci. Kako bismo osigurali pravednost i profesionalnost, naša unutarnja politika ne dopušta članovima tima primanje osobnih darova ili novca.

Ako želite pokazati svoju zahvalnost, postoji nekoliko načina da to učinite:

- **Zajednički dar:** slobodno možete dati mali poklon koji se može podijeliti među članovima tima, poput čestitke ili bombonijere.
- **Dajte formalne povratne informacije:** izvrstan način da se zahvalite zaposleniku je da uložite pozitivne povratne informacije o njihovom radu putem naših sustava za povratne informacije.
- **Nominirajte ga za primanje nagrade:** zaposlenika možete nominirati za nagradu Regis Care, koja se održava svake godine i kojom se proslavlja pružanje prvoklasne njege.

Vaše geste zahvalnosti, bilo da se radi o daru, povratnoj informaciji ili nominaciji za nagradu, izuzetno su značajne za naš tim.

Iseljavanje iz doma

Kako bismo proces iseljenja učinili što lakšim, molimo vas za pomoć oko sljedećih aranžmana:

- **Osobne stvari:** ako napuštate našu ustanovu za stalnu skrb, molimo vas da organizirate preuzimanje svojih osobnih stvari u roku od 48 sati. Ako ste kod nas boravili zbog kratkotrajne njege, molimo vas da svoju sobu ispraznite na dan odlaska.
- **Medicinski artikli:** naš tim medicinskih sestara će se s vama dogovoriti o pakiranju i vraćanju svih vaših osobnih lijekova i medicinske opreme. Molimo vas da svu pomoćnu opremu ili pribor koji smo vam osigurali tijekom boravka ostavite u sobi kako bi ga naš tim mogao preuzeti.
- **Prijevoz:** naš administrativni tim može vam pomoći u koordinaciji prijevoza ako je potrebno.

Nastavak njege u vašem domu

Ako prelazite na život kod kuće, Regis vas možda i dalje može podržati. Naše usluge Regis Home Care dostupne su u mnogim područjima diljem Australije i nude personaliziranu pomoć kako biste mogli živjeti samostalno. Slobodno nas kontaktirajte u bilo kojem trenutku ukoliko se vaše potrebe u budućnosti promijene.

Molimo vas da razgovarate s glavnim direktorom ili timom za prijem, koji vam mogu dati više detalja ili uputnicu.



Naši timovi

Imamo predani tim koji surađuje kako bi vam pružio svu potrebnu njegu i usluge, osiguravajući nesmetano i sigurno funkcioniranje vašeg doma.

Ključne funkcije koje ćete primijetiti unutar svog doma:



Generalni direktor i pomoćnik direktora:

Generalni direktor odgovoran je za sve aspekte doma, uključujući svakodnevno poslovanje i kulturna događanja, kao i pružanje sigurne i visokokvalitetne skrbi. Uz podršku pomoćnika direktora u većim domovima, on vodi tim i upravlja vašim povratnim informacijama kako bi se osiguralo trajno poboljšanje usluga. Ključni dio njihove uloge je osiguravanje sigurnosti svih i oni su vaši povjerljivi kontakti za raspravu o svim pohvalama, prijedlozima ili zabrinutostima, posebno onima koje se odnose na određenog zaposlenika.

Neka pitanja koja biste mogli postaviti:

- Što je na dnevnom redu sljedećeg sastanka stanara?
- Kako mogu podijeliti povratne informacije ili zabrinutost u vezi s mojim iskustvom?
- Možete li mi reći više o volonterskom programu?
- Koje su trenutne inicijative za kontinuirano poboljšanje?
- Možete li mi pomoći da bolje shvatim svoj račun?
- Kakav je vaš plan za zamjenu zaposlenika u slučaju neplaniranog dopusta?



Klinički vodeći tim:

Naš tim kliničkog vodstva nadgleda cjelokupno planiranje i koordinaciju vaše zdravstvene i medicinske skrbi. Ovaj tim sastoji se od voditelja kliničke skrbi, kojemu u većini domova pomaže koordinator kliničke skrbi. Zajedno pružaju kliničko upravljanje i smjernice našim medicinskim sestrama.

Rade na tome da vaš plan skrbi bude usklađen s vašim promjenjivim potrebama i preferencijama kroz nadzor vaših lijekova i redovite zdravstvene preglede. Također koordiniraju s vašim liječnikom opće prakse i ljekarnikom, pomažu u dogovaranju specijalističkih pregleda i pregledavaju kliničke trendove kako bi kontinuirano poboljšavali naše usluge.

Neka pitanja koja biste mogli postaviti:

- Možemo li razgovarati o mom planu kliničke skrbi i mojim trenutnim zdravstvenim ciljevima?
- Možete li mi pomoći dogovoriti pregled kod podijatra?
- Mogu li dogovoriti sastanak sa mojim pružateljima podrške kako bismo mogli porazgovarati o mojem liječenju?
- Koji su trenutni mjesečni trendovi glede incidenata?



Tim medicinskih sestara:

Naš kvalificirani i iskusni tim medicinskih sestara pruža i nadzire vašu kliničku skrb. Oni blisko surađuju s vama, vašim pružateljima podrške i vašim liječnikom opće prakse kako bi se zadovoljile vaše zdravstvene potrebe.

Naše medicinske sestre su vješte u upravljanju širokim rasponom složenih zdravstvenih potreba. Pružaju specijaliziranu kliničku skrb kao što je njega složenih rana, katetera i liječenje kroničnih zdravstvenih stanja. One također daju specijalizirane lijekove, uključujući injekcije, lijekove protiv bolova i sve lijekove koji se ne nalaze u vašim unaprijed pakiranim vrećicama. Naše medicinske sestre pružaju i palijativnu i njegu za poboljšanje komfora, kojoj je fokus osiguravanje vašeg mira i dostojanstva, uz poštivanje vaših želja i olakšavanje simptoma.

Naš tim medicinskih sestara će vas podržati tijekom razdoblja u kojem se vaše potrebe za njegom mijenjaju.

Registrirana medicinska sestra je dostupna na licu mjesta 24 sata dnevno, 7 dana u tjednu.

Neka pitanja koja biste mogli postaviti:

- Možete li mi objasniti ovaj novi lijek?
- Osjećam neku bol. Možete li mi dati sredstvo protiv bolova?
- Danas se ne osjećam dobro, možete li, molim vas, obaviti zdravstveni pregled?
- Imam problema s gutanjem tableta. Postoje li druge dostupne opcije?
- Možete li mi pomoći da bolje razumijem što je liječnik rekao tijekom njegovog posljednjeg posjeta?
- Mogu li razgovarati o svojim željama glede buduće njege i komfora?



Njegovatelji – također poznati kao pomoćnici u medicinskoj skrbi i pomoćnici za osobnu njegu:

Naši njegovatelji su u središtu vaše svakodnevne dobrobiti i često su zaposlenici koje ćete najčešće viđati.

Osim što pomažu u svakodnevnoj osobnoj njezi poput tuširanja, odijevanja i kretanja, tu su da s vama izgrade snažan odnos povjerenja. Oni će se upoznati s vašim preferencijama, rutinom i svime što vam daje osjećaj udobnosti. Oni su ti od kojih možete tražiti dodatnu pomoć. S njima možete razgovarati o bilo čemu, od aktivnosti do problema koje možda imate. Naši njegovatelji su također tu da s vama porazgovaraju, nasmiješe se i pruže vam društvo.

Neki njegovatelji su također završili posebnu obuku i imaju certifikat o kompetenciji u korištenju lijekova. To znači da vam mogu pomoći s vašim uobičajenim, unaprijed pakiranim lijekovima.

Neka pitanja koja biste mogli postaviti:

- Mogu li dobiti pomoć oko pripreme za dan?
- Malo sam gladan/na, mogu li, molim vas, nešto pojesti?
- Mogu li, molim vas, dobiti dodatni pokrivač za krevet?
- Aktivnost počinje u dnevnoj sobi. Možete li mi, molim vas, pomoći da dođem do dnevne sobe?
- Želio/la bih danas pokušati učiniti malo više za sebe. Možete li mi u tome pomoći?
- Radije bih se tuširao/la danas poslijepodne nego ujutro.



Tim za stil života:

Naš tim za stil života, predvođen koordinаторom za stil života i uz podršku asistenata za stil života, posvećen je obogaćivanju vašeg svakodnevnog života. Njihov je cilj pomoći vam da ostanete povezani, angažirani i osjećate se dijelom zajednice.

Tim vas osobno upoznaje kako bi stvorio prilagođena iskustva koja odražavaju vaše jedinstvene interese i strasti. Planiraju i vode razne programe, uključujući aktivnosti u domu poput vježbanja i izrade rukotvorina, društvenih izleta, posebnih proslava i međugeneracijskih događanja u zajedništvu s drugim mjesnim grupama. Vaš doprinos je ključan i naš tim vas potiče da podijelite svoje ideje kako biste oblikovali aktivnosti u kojima ćete istinski uživati.

Neka pitanja koja biste mogli postaviti:

- Koje su aktivnosti planirane za ovaj tjedan?
- Kako se mogu prijaviti za sljedeći društveni izlazak?
- Mogu li dati ideju za novu grupnu aktivnost?
- Kako prilagođavate kalendar životnog stila mojim kulturnim potrebama i interesima?



Ugostiteljski tim:

Naš glavni kuhar, ostali kuhari i pomoćnici u posluživanju hrane stručno planiraju, pripremaju i dostavljaju vaše dnevne obroke. Oni uključuju doručak, ručak i večeru, kao i svježe pripremljeni jutarnji i popodnevni obrok, sendviče, salate i pića. Svi obroci se pružu sedam dana u tjednu, 365 dana u godini. Također se lako prilagođavaju vašim posebnim prehrambenim potrebama ili teksturama obroka, pažljivo uzimajući u obzir i moguće alergije. Vaše povratne informacije će se aktivno tražiti kako bi se jelovnici kontinuirano prilagođavali vašim željama. To uključuje narudžbu namirnica i blisku suradnju s dobavljačima svježih proizvoda. Naša praksa slijedi stroge planove za osiguravanje sigurnosti namirnica i u skladu je sa standardima sigurnosti namirnica, osiguravajući da je vaša ishrana visoke kvalitete i da dosljedno zadovoljava raznolike potrebe svih stanara.

Neka pitanja koja biste mogli postaviti:

- Što je na jelovniku za danas ili za nadolazeći tjedan?
- Kako se zadovoljavaju moje prehrambene potrebe?
- Kako reagirate na povratne informacije stanara?
- Stvarno bih volio/voljela vidjeti svoje omiljeno jelo na jelovniku. Je li to moguće?



Tim za čišćenje i pranje rublja:

Iako često rade tiho iza kulisa, naš tim za čišćenje i pranje rublja ključan je za svakodnevnu udobnost i sigurnost cijelog našeg doma. Njihov temeljit rad održava vašu sobu i sve zajedničke prostore čistima, urednima i bez opasnosti. Također nadgledaju velike operacije pranja rublja, pranje, sušenje, slaganje i dostavu sve odjeće i posteljine stanara. U svim svojim dužnostima, od dostave osobne i prikladne odjeće svakom stanaru do opskrbe svom potrebnom posteljinom, njihov rad je vođen dubokim poštovanjem prema vama i vašim stvarima.

Mogli biste ih pitati:

- Kako perete moju odjeću?
- Što trebam učiniti ako imam novu odjeću koju treba označiti?
- Kada je rok za tjedno detaljno čišćenje moje sobe?
- Kako funkcionira sustav za izgubljene predmete i gdje mogu provjeriti?



Službenici za održavanje:

Naši službenici za održavanje prostora održavaju fizički okoliš doma sigurnim, čistim i funkcionalnim. Redovito pregledavaju i popravljaju opremu i armature u zajedničkim prostorima i vašoj sobi, rješavajući probleme poput opasnosti od spoticanja ili razbijenih svjetala. Kako bi vas zaštitili, surađuju i sa specijaliziranim izvođačima radova na upravljanju sustavima zaštite od požara, usklađenosti zgrada i suzbijanju štetočina. Ako primijetite bilo što što zahtijeva pažnju, molimo vas da obavijestite bilo kojeg od naših zaposlenika i oni će za vas evidentirati zahtjev za održavanje.

Mogli biste ih pitati:

- Možete li, molim vas, popraviti pokvarenu svjetiljku u mojoj kupaonici?
- Možete li, molim vas, provjeriti da li je moje pomagalo za kretanje sigurno?
- Je li moguće dobiti pomoć za sigurno premještanje stolice u mojoj sobi?
- Kako znate da će sustav zaštite od požara raditi ako nam bude potreban?



Tim za administraciju:

Voditelj ureda i tim za recepciju podržavaju glavnog direktora i često se smatraju njegovom desnom rukom, usredotočujući se na podršku svim ostalim timovima koji vam pomažu. Koristeći naš elektronički sustav za upravljanje kadrovima, oni koordiniraju rasporede zaposlenika, dopuste i obračun plaća. Također nadziru usklađenost zaposlenika i upravljaju edukacijom zaposlenika. Osim toga, oni pomažu s narudžbama za dom i vode ih, osiguravajući da se artikli potrebni za svakodnevno poslovanje naruče i isporuče na vrijeme. Tim također pruža korisničku podršku, odgovara na telefonske pozive i usmjerava ih, te podržava cjelokupne procese prijema i otpusta stanara.

Neka pitanja koja biste mogli postaviti:

- Kako se planiraju rasporedi zaposlenika kako bi se osiguralo da je registrirana medicinska sestra uvijek na licu mjesta?
- Koji sustav koristite kako biste osigurali da svi zaposlenici imaju potrebnu obuku i pravovremenu provjeru?
- Kako dom osigurava dovoljno zaliha, poput posteljine, za naše potrebe?



Koordinator za prijem:

Naš koordinator za prijem pruža podršku vama i vašoj obitelji dok razmatrate mogućnosti ulaska u ustanovu za skrb o starijim osobama. On je vaš glavni kontakt za početne upite, nudeći sveobuhvatne obilaske doma i detaljne informacije o našim uslugama i dostupnim opcijama. Vodit će vas kroz cijeli postupak prijema, pomažući vam sa svom potrebnom dokumentacijom i surađujući s našim kliničkim, financijskim i drugim timovima za nesmetan i ugodan prijelaz u vaš novi dom.

Neka pitanja koja biste mogli postaviti:

- Kakav je postupak useljenja u dom?
- Koje svakodnevne usluge na višoj razini mogu odabrati?
- Možete li objasniti različite mogućnosti usluge i naplate?
- Koju dokumentaciju moram ispuniti prije ulaska?

Voditelj klupskih usluga:

U domovima u kojima se nude ovakve usluge, vaš osobni recepcionar djeluje kao namjenski voditelj takvih usluga.

Slično hotelskom recepcionaru, ovaj zaposlenik koordinira vaše klupske usluge, kao što su rezervacije termina za frizera i kozmetičke usluge, pomaže sa svakodnevnim upitima i pruža dodatnu razinu personalizirane usluge korisnicima.

Neka pitanja koja biste mogli postaviti:

- Možete li mi pomoći rezervirati sljedeći termin za frizera?
- Možete li mi pomoći da maksimalno iskoristim svoje usluge?
- Cijenim svog 'prijateljskog stanara' koji me posjećuje. Mogu li dati povratne informacije kako bih im dao/la pohvalu?

Što znače naše značke s imenima

Donna



0 do 4 godine rada u skrbi

Yuki



Zelena – 5 do 9 godina rada u skrbi

Cara



Brončana – 10 do 19 godina rada u skrbi

Neil



Srebrna – 20 do 29 godina rada u skrbi

Emma



Zlatna – 30+ godina rada u skrbi

Laura



Glen



Omar



Rina



Susan



Zvezdice

Korištenje četiri zvezdice na znački imena zaposlenika predstavlja pobjednika ili drugoplasiranog na dodjeli priznanja Regis Care Awards.



Važni kontakti

Kontakti tvrtke Regis

Regis Advice

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

Glavni ured tvrtke Regis

- Telefon: 03 8573 0444
- Web stranica: www.regis.com.au

Državne i zagovaračke usluge

My Aged Care

- Telefon: 1800 200 422
- Web stranica: www.myagedcare.gov.au

Department of Health, Disability and Ageing [Ministarstvo zdravstva, invaliditeta i starenja]

- Telefon: 1800 020 103
- Web stranica: www.health.gov.au

Aged Care Quality and Safety Commission

- Telefon: 1800 951 822
- E-mail: info@agedcarequality.gov.au
- Web stranica: www.agedcarequality.gov.au

Older Persons Advocacy Network (OPAN)

- Telefon: 1800 700 600
- Radno vrijeme: od 8 do 20 sati od ponedjeljka do petka.
- Web stranica: www.opan.org.au

NDIS Quality and Safeguards Commission [Povjerenstvo za kvalitetu i zaštitne mjere NDIS-a]

- Telefon: 1800 035 544
- Radno vrijeme: od 9:00 do 16:30 u NT, od 9:00 do 17:00 u ACT, NSW, QLD, SA, TAS, VIC i WA
- Web stranica: www.ndiscommission.gov.au

Organizacije za zaštitu zdravlja i dobrobiti

Arthritis Australia

pruža informacije i podršku osobama s artritismom i drugim mišićno-koštanim bolestima.

- Web stranica: www.arthritisaustralia.com.au
- Info linija: 1800 011 041

Cancer Council Australia

pruža informacije, emocionalnu podršku i praktičnu pomoć osobama oboljelim od raka, njihovim obiteljima i njegovateljima.

- Web stranica: www.cancer.org.au
- Linija za podršku: 13 11 20

Continence Foundation of Australia

Pružaju informacije, podršku i resurse za zdravlje mjehura i crijeva.

- Web stranica: www.continence.org.au
- Nacionalna linija za pomoć kod inkontinencije: 1800 33 00 66

Dementia Australia

Pružaju podršku i zastupanje osobama koje žive s demencijom.

- Web stranica: www.dementia.org.au
- Nacionalna linija za pomoć osobama s demencijom: 1800 100 500

Diabetes Australia

Pružaju podršku i zastupanje osobama pogođenim svim vrstama šećerne bolesti.

- Web stranica: www.diabetesaustralia.com.au
- NDSS telefonska linija za pomoć: 1800 637 700

Hearing Australia

Pružila subvencionirane slušne usluge osobama koje ispunjavaju uvjete u okviru Programa slušnih usluga australske vlade (Australian Government Hearing Services Program).

- **Web stranica:** www.hearing.com.au
- **Telefon:** 134 432

Lung Foundation Australia

Pružila podršku oboljelima od plućnih bolesti, od istraživanja i zagovaranja do usluga podrške.

- **Web stranica:** www.lungfoundation.com.au
- **Centar za informacije i podršku:** 1800 654 301

Parkinson's Australia

Nacionalno zagovaračko tijelo za osobe koje žive s Parkinsonovom bolešću.

- **Web stranica:** www.parkinsons.org.au
- **Info linija:** 1800 644 189

Stranica Regis zajednice

Posjetite stranicu Regis zajednice za pristup pravilnicima, informativnim vodičima, korisnim videozapisima i drugim korisnim resursima.

- **Web stranica:** www.regis.com.au/regis-community



Stroke Foundation

Pružila informacije i podršku osobama koje su preživjele moždani udar i njihovim obiteljima.

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

Vision Australia

Podržava slijepe ili slabovidne osobe da žive život kakav žele.

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

Voluntary Assisted Dying:

Za najnovije informacije i specifične lokalne resurse, pretražite internet za „Voluntary Assisted Dying“ i posjetite web-stranicu koju podržava vlada za svaku državu ili teritorij.

Posljednja dobrodošlica

Nadamo se da vam je ovaj vodič za stanare bio koristan tijekom smještaja.

Imajte na umu da je svaki član našeg tima ovdje da vas podrži. Tu smo da vam pomognemo ako imate pitanje o svojoj dnevnoj rutini, želite saznati više o nekoj aktivnosti ili vam je jednostavno potreban netko za razgovor. Naš je cilj da se osjećate ugodno, sigurno i poštovano.

Dobrodošli u našu zajednicu.



