

Bewonersgids

Inzicht in het wonen bij Regis.





Australian Government

Department of Health
and Aged Care

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

Arabic

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

Chinese

免费提供口译。
向工作人员咨询。

Dari

ما می‌توانیم یک مترجم شفاهی را معرفی کنیم.
برای تان در اینجا فراهم کنیم.
لطفاً از یکی از کارکنان ما بپرسید.

Farsi (alt Persian)

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

Italian

Possiamo fornire un interprete
gratuitamente qui.

Chiedilo al nostro personale.

Japanese

ここでは無料通訳サービスを提供しています。
職員にお尋ねください。

Karen

ပဟ်းကလီဝဲဒ်ပုၤကတိၤကျိးထံတၢ်တၢ်ဝဲအံၤသ့ၤလီၤ.
ဝဲသ့ၤသ့ၤကတိၤတၢ်ပဟ်းကလီၤတၢ်တၢ်ဝဲအံၤသ့ၤလီၤ.

Korean

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

Nepali

हामी यहाँ निःशुल्क दोभाषे उपलब्ध
गराउ ि सक्छौं।
कृपया हाम्रो कर्मचारीलाई सोध्नुहोस्।

Pashto

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

Russian

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

Serbian

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

Somali

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

Spanish

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

Tamil

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

Thai

เราสามารถจัดล่ามฟรีให้ได้ที่นี้
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.

Erkenning van het land

Regis erkent de traditionele landeigenaren in heel Australië en de blijvende verbinding met land, water en gemeenschappen. Wij betuigen ons respect aan de oudsten van vroeger en nu.



Uw weg vinden

Welkom in uw nieuwe woning	2	Betrokkenheid	13
Een welkomswoord van onze CEO	2	Uw gemeenschap	13
Over ons	3	Bijeenkomsten en adviesorganen	13
Diversiteit en inclusie	3	Uw rechten en verantwoordelijkheden	15
Aankomst	4	Uw rechten	15
Uw eerste momenten	4	Uw recht op ondersteuning bij het nemen van beslissingen	16
Uw kamer	4	De Aged Care Code of Conduct	17
Hulp krijgen	4	Uw verantwoordelijkheden	17
Het team dat u mogelijk ziet	4	Noodgevallen en veiligheid	18
Uw zorg en welzijn	5	Incidenten en openbaarmaking	19
Uw zorgplan	5	Feedback en klachten	19
Uw gezondheidszorgteam	6	Bescherming van klokkenluiders	21
Medicatiebeheer	6	Uw waardering tonen	21
Infectiepreventie en -bestrijding	7	Het tehuis verlaten	22
Geheugenondersteuning en dementie	8	Doorlopende zorg bij u thuis	22
Plannen voor toekomstige zorg	8	Onze teams	23
Hier wonen	9	De belangrijkste rollen die u in het tehuis zult zien	23
Culinaire ervaring	9	Wat onze naambadges betekenen	28
Levensstijl en betrokkenheid	9	Belangrijke contacten	30
Schoonmaak- en wasdiensten	10	Regis-contacten	30
Gedeelde ruimtes en gemeenschap	10	Overheids- en belangenbehartigingsdiensten	30
Bezoekers, familie en vrienden	11	Gezondheids- en welzijnsorganisaties	30
Wifi, post en vervoer	11	Nog een laatste welkom	32
Diensten die door u zijn ontworpen	11		
Uw tijd buiten het tehuis	12		

Welkom in uw nieuwe woning

Een welkomswoord van onze CEO

Namens ons hele team heet ik u van harte welkom in de Regis-gemeenschap. Wij zijn vereerd dat u ervoor heeft gekozen om dit hoofdstuk uit uw leven met ons te delen. Wij begrijpen dat dit een belangrijke beslissing is en wij streven ernaar dat u zich thuis zult voelen.

Bij Regis hebben we een duidelijk doel: het bieden van persoonlijke en respectvolle zorg, waarbij de ervaring van het ouder worden wordt omhelst. Deze toewijding vormt de kern van onze zorgcultuur. Uw lokale team staat altijd voor u klaar en zij worden ondersteund door een landelijk netwerk van klinische specialisten, regionale cateringteams en andere experts uit de sector. Zij zorgen ervoor dat uw verblijf de juiste basis heeft. Dankzij deze structuur kunnen onze mensen zich concentreren op wat echt belangrijk is: uw welzijn, uw keuzes en uw waardigheid.

Wij zijn ook gedreven om toonaangevend te zijn in de ouderenzorg. Wij investeren actief in onderzoek en omarmen nieuwe technologieën om het leven veiliger en gemakkelijker te maken. Deze vooruitstrevende aanpak betekent dat uw zorg gebaseerd is op de nieuwste kennis en beste praktijken.

Wij kijken uit naar de toekomst en zijn erg blij dat u erbij bent.

Vriendelijke groeten,



Dr Linda Mellors

Algemeen directeur en Chief Executive Officer

Over ons

ONZE VISIE

Met hart en ziel leidinggeven aan de ouderenzorg.

ONS DOEL

Gepersonaliseerde en respectvolle zorg die rekening houdt met de ervaring van het ouder worden.

ONZE WAARDEN

Optimisme

Wij zijn enthousiast over wat we doen.

Passie

Wij maken elke dag een positief verschil.

Integriteit

Wij handelen altijd professioneel en ethisch.

Respect

Wij luisteren, zijn beleefd en behandelen iedereen met hoffelijkheid.

Onze visie weerspiegelt onze ambitie om vandaag een betekenisvol verschil te maken, zodat we de ouderenzorg van morgen kunnen verbeteren.

Omdat we bij alles wat we doen ons met hart en ziel inzetten, is elke interactie en elke beslissing die onze Regis-medewerkers nemen, gericht op het beste resultaat voor onze bewoners. Onze visie laat onze medewerkers zien dat zij deel uitmaken van een organisatie die zich toelegt op zorg en een blijvend verschil maken.

Ons doel zorgt ervoor dat iedereen die aan onze zorg is toevertrouwd, met waardigheid wordt behandeld, persoonlijke zorg ontvangt die is afgestemd op zijn of haar unieke behoeften en gewaardeerd wordt om zijn of haar levenservaringen.

Wij scheppen een omgeving die een gevoel van verbondenheid creëert en die de mensen die aan onze zorg zijn toevertrouwd helpt hun onafhankelijkheid te behouden en om de hoogst mogelijke kwaliteit van leven te bereiken.

Diversiteit en inclusie

Onze diversiteit is onze kracht. Wij streven ernaar een inclusieve gemeenschap te scheppen waarin de unieke identiteit, cultuur en achtergrond van ieder individu wordt gewaardeerd. Hieronder vallen ook onze bewoners, hun families en onze medewerkers. Door de diversiteit van iedereen te waarderen, verrijken we onze gemeenschap en vergroten we ons vermogen om cultureel veilige zorg te bieden, die met respect is afgestemd op uw levenservaringen. Wij willen dat iedereen zich in ons tehuis echt thuis voelt. Dit doen wij door een zero-tolerancebeleid te voeren ten aanzien van discriminatie in welke vorm dan ook.

Aankomst

Uw eerste momenten

Verhuizen naar een nieuwe woning kan onwennig aanvoelen en daarom zijn wij er om ervoor te zorgen dat de overgang zo soepel mogelijk verloopt. Bij aankomst wordt u persoonlijk door ons team verwelkomd.

Wij zullen:

- **U uw nieuwe woning laten zien,** en daarbij de belangrijkste ruimtes aanwijzen, zoals de eetzaal, woonkamer en de buitenruimtes. Wij leggen uit wat u moet weten om u op uw gemak te voelen. De bewegwijzering in het tehuis helpt u de weg te vinden en vertrouwd te raken met uw nieuwe omgeving.
- **U voorstellen aan een buddy-bewoner.** Dit is een medebewoner die zijn of haar ervaringen kan delen, u kan helpen bekend te worden met het tehuis en uw alledaagse vragen kan beantwoorden terwijl u zich acclimatiseert. Laat ons team weten als u daar interesse in heeft.



Uw kamer

Uw kamer is voorzien van een comfortabel bed, een stoel en afsluitbare nachtkastjes. Wij begrijpen dat het belangrijk is om over uw eigen spullen te beschikken. Daarom moedigen wij u aan om deze ruimte persoonlijk te maken met spullen die een huiselijke sfeer creëren, zoals meubels, kunst of foto's. Spreek met een lid van ons leidinggevend team voordat u grote veranderingen aanbrengt. Voor de veiligheid van ons team en uw bezoekers vragen wij u vriendelijk uw kamer netjes en vrij van obstakels te houden.

Hulp krijgen

Hulp via de oproepknop

Er bevinden zich oproepknoppen in uw slaapkamer, ensuite en woonruimtes. Dit is uw directe link naar ons team, 24 uur per dag. U kunt de oproepknoppen gebruiken in noodgevallen en om ons te laten weten als u hulp nodig heeft.

Met de oproepknop kunt u hulp vragen bij alledaagse dingen, zoals:

- hulp bij persoonlijke verzorging;
- vragen om een maaltijd, snack of drankje;
- hulp met iets in uw kamer, bijvoorbeeld als de televisie het niet doet;
- als u met iemand wilt praten of hulp nodig heeft bij het bellen van een dierbare;
- als u pijn heeft, zich niet lekker voelt of een algemene gezondheidscontrole wilt;
- alles wat u verder nog nodig heeft of wenst.

Vraag het aan een medewerker

U kunt op elk gewenst moment een medewerker aanspreken voor hulp. Als zij u niet direct kunnen helpen, zullen zij een andere persoon vinden die dat wel kan.

Het team dat u mogelijk ziet

Onze medewerkers dragen verschillende uniformen, afhankelijk van hun functie. Zo kunt u gemakkelijker zien wie u het beste van dienst kan zijn. Meer informatie over de verschillende rollen in ons tehuis, hun specifieke verantwoordelijkheden en de uniformen die ze dragen, is te vinden op pagina 23 in het gedeelte 'Onze teams'.

Uw zorg en welzijn

Uw zorgplan

Het plannen van uw zorg

Tijdens de eerste paar dagen zullen onze klinische, leefstijl- en leidinggevende teams met u samenkomen om uw persoonlijke zorgplan op te stellen. Onze persoonsgerichte aanpak betekent dat we samenwerken met u en eventuele ondersteuners die u wilt betrekken, om inzicht te krijgen in uw behoeften, doelen en voorkeuren. Dit plan dient vervolgens als leidraad voor alle teamleden zodat zij u zo goed mogelijk kunnen ondersteunen.

Onze aanpak van uw zorg is gebaseerd op een aantal belangrijke principes:

- **Het ondersteunen van uw onafhankelijkheid:** wij werken met u samen om tegemoet te komen aan uw voorkeuren voor persoonlijke verzorging en moedigen u aan om in uw dagelijks leven zoveel mogelijk zelf te doen, zolang u zich daar prettig bij voelt.
- **Het leveren van hoogwaardige apparatuur:** ter ondersteuning van uw veiligheid en onafhankelijkheid leveren wij hoogwaardige klinische producten en apparatuur die u mogelijk nodig heeft, zoals hulpmiddelen voor mobiliteit, wondverzorging of incontinentieproducten. U kunt er ook voor kiezen om op eigen kosten een andere leverancier te gebruiken. Houd er rekening mee dat bewoners die kortdurende zorg ontvangen, ook wel respijtzorg genoemd, zelf voor hun eigen incontinentiehulpmiddelen moeten zorgen.
- **Het opbouwen van vertrouwensrelaties :** wij hanteren het continuïteit van verzorger-model, waardoor u, waar mogelijk, zorg ontvangt van medewerkers waar u vertrouwd mee bent. Hierdoor leert uw team uw persoonlijke voorkeuren kennen en wat voor u het belangrijkste is.

U als persoon begrijpen en respecteren

Onze focus is erop gericht om u als persoon in zijn geheel te begrijpen. Dit betekent dat wij uw unieke identiteit, achtergrond en levenservaringen erkennen en respecteren door:

- Een omgeving te scheppen waarin uw culturele achtergrond, overtuigingen en identiteit worden gewaardeerd. In de praktijk betekent dit dat ons team de tijd neemt om te leren wat voor u belangrijk is, zodat u zich veilig, gerespecteerd en begrepen voelt.
- Erkennen dat ervaringen uit het verleden van invloed kunnen zijn op uw welzijn. Onze benadering is om gevoelig te zijn voor uw levensverhaal en een omgeving te scheppen die gebaseerd is op vertrouwen en veiligheid. Ons doel is om uw welzijn actief te ondersteunen op een manier die helend en versterkend voor u is.

Deze benaderingen zijn essentieel voor het ontwikkelen van uw zorgplan.

Uw recht om te kiezen

Uw recht om weloverwogen beslissingen te nemen over uw zorg is van fundamenteel belang. Wij erkennen dat sommige keuzes, van dagelijkse routines tot klinische zorg, risico's met zich mee kunnen brengen. Wij ondersteunen u bij deze keuzes met behulp van een principe dat bekendstaat als 'waardigheid van risico'. Dit is een doorlopend, samenwerkend proces dat de volgende stappen omvat:

- **Inzicht in uw voorkeuren:** eerst bespreken we wat voor u belangrijk is, inclusief uw opties en voorkeuren, om te bepalen wat u wilt doen.
- **Opties en risico's verkennen:** als een keuze mogelijke risico's met zich meebrengt, helpen wij u die risico's te begrijpen en te bepalen hoe u ze kunt beheersen. Zo kunt u een weloverwogen beslissing nemen.
- **Een plan opstellen:** samen met u werken we aan een plan dat rekening houdt met uw keuzes en waarbij strategieën geïmplementeerd worden om u en anderen zo veilig mogelijk te houden.
- **Uw beslissing vastgeleggen:** uw keuzes en het plan dat we samen opstellen, worden vastgelegd in uw zorgplan. Zo kan ons team uw wensen zo goed mogelijk ondersteunen.

Zorgevaluaties

Uw zorgplan is een levend document dat wij met u bespreken naarmate uw behoeften veranderen. Een evaluatie kan op elk moment worden aangevraagd, met name na een incident of een verandering in de gezondheidstoestand. U wordt ook minimaal elke drie maanden uitgenodigd voor een formeel zorg- en welzijns gesprek met ons verpleegkundig team. U kunt ervoor kiezen om een ondersteuner, bijvoorbeeld een familielid, bij uw zorgevaluaties te betrekken.

Uw gezondheidszorgteam

Uw Regis-team werkt samen met diverse externe zorgprofessionals om uw welzijn elke dag te ondersteunen.

Huisartsen

Elk tehuis werkt samen met plaatselijke huisartsen (GP's) die regelmatig langskomen. Hoewel wij nauw samenwerken met deze huisartsen om u te ondersteunen in uw zorg, is uw relatie met hen onafhankelijk en zijn zij niet in dienst van Regis. Voor medische zorg buiten de reguliere openingstijden bieden deze huisartsen een avond- en weekenddienst aan, waar ons verpleegkundig team desgewenst contact mee kan opnemen.

Paramedische gezondheidszorgdiensten

Wij bieden een reeks paramedische diensten aan op locatie, afgestemd op uw specifieke zorgbehoeften. Wanneer er een behoefte wordt vastgesteld, zorgen wij voor een doorverwijzing naar een gekwalificeerde professional uit ons netwerk van gecontracteerde zorgverleners. Deze specialisten helpen u om te blijven functioneren en uw levenskwaliteit te verbeteren.

Deze diensten omvatten:

- **Fysiotherapie en ergotherapie:** Onze fysiotherapeuten en ergotherapeuten helpen u om op specifieke momenten uw functies te behouden of herstellen. Deze kortdurende, doelgerichte ondersteuning kan bestaan uit een mobiliteits- of veiligheidsbeoordeling na een val, of deelname aan kleine fitnessgroepen om uw fysieke welzijn te ondersteunen.

- **Logopedie:** Onze logopedisten beoordelen problemen met het slikken en bepalen strategieën om u te helpen veilig te eten en drinken.
- **Diëtisten:** Onze diëtisten bieden voedingsadvies en helpen u bij het beheersen van gewichtsschommelingen. Ook kunnen ze uw gezondheid verbeteren door middel van dieetadviezen.
- **Podologie:** Onze podologen bieden deskundige voetverzorging, helpen bij het knippen van nagels, het beoordelen van voetpijn en het verbeteren van uw mobiliteit.
- **Tandheelkundige diensten:** Onze tandartsen op locatie bieden comfortabele mondzorg, inclusief algemene controles en het aanmeten en onderhouden van kunstgebitten.
- **Optische diensten:** Onze opticiens op locatie bieden gespecialiseerde oogzorg, waaronder oogtesten en het aanmeten van nieuwe brillen.

Voor bewoners in doorlopend verzorging, worden veel van deze diensten door Regis betaald. Gespecialiseerde zorg, zoals tandheelkundige zorg, oogzorg en langdurige fysiotherapie, is echter niet inbegrepen in uw standaardtarieven voor ouderenzorg. Voor meer informatie kunt u contact opnemen met het leidinggevend team van het tehuis.

Medische afspraken buitenshuis

Informeer ons team over eventuele medische afspraken buitenshuis die u zelf regelt. Wij kunnen u helpen bij het coördineren van deze afspraken en het regelen van de benodigde documenten.

Houd er rekening mee dat de kosten voor alle afspraken buitenshuis voor eigen rekening zijn. Hieronder vallen eventuele vervoerskosten, bijvoorbeeld voor een ambulance of taxi, en de kosten voor een begeleider die u indien nodig begeleidt.

Medicatiebeheer

Bij aankomst bespreekt ons verpleegkundig team uw huidige medicijnen en hoe u ze inneemt. Zo krijgen we een beeld van de mate van hulp die u nodig heeft. Geef ons zowel een gedetailleerde lijst van uw huidige medicijnen als de medicijnen zelf. Hieronder vallen onder meer recepten, supplementen, oogdruppels en crèmes.

Beheerproces voor medicatie

Ons verpleegkundig team houdt toezicht op uw medicijnen en wordt daarbij ondersteund door speciaal opgeleide verzorgers die u kunnen helpen met uw reguliere, voorverpakte doses. Deze medewerkers hebben een specifieke opleiding afgerond en zijn herkenbaar aan de kleding die ze dragen tijdens een medicijnronde, om onderbrekingen te beperken. Uw medicatiegegevens worden veilig opgeslagen in ons elektronische systeem en alle medicijnen worden veilig opgeborgen en beheerd door ons klinische team.

Partnerschap met de apotheek

Om een veilig en effectief medicatiebeheer te kunnen bieden, werken we samen met een lokale apotheek met ervaring in ouderenzorg. Wij raden u ten eerste aan om gebruik te maken van hun diensten. Onze partnerapotheek is aangesloten op ons elektronisch medicatiesysteem, wat aanzienlijke voordelen biedt op het gebied van veiligheid en communicatie.

Het gebruik van deze dienst biedt:

Geïntegreerde zorg: een directe verbinding tussen uw huisarts, de apotheek en ons team.

Verhoogde veiligheid: een gespecialiseerd verpakkingssysteem dat het risico op fouten verkleint.

Gemak: uw medicijnen worden rechtstreeks bij het tehuis afgeleverd, met automatische updates die worden gedeeld tussen uw apotheker, huisarts en onze verpleegkundigen.

Doorlopende evaluaties van uw medicijnen

Met uw toestemming zullen uw huisarts en een klinisch apotheker uw medicijnen regelmatig controleren om te garanderen dat ze veilig en effectief zijn. Een evaluatie wordt doorgaans uitgevoerd:

- bij aanvang van uw zorg en minimaal één maal per jaar;
- als er een verandering is in uw gezondheid of diagnose;
- wanneer het mogelijk is om uw medicijnen eenvoudiger te maken, vooral als u veel verschillende soorten medicijnen gebruikt;
- wanneer er met een nieuw medicijn wordt begonnen of een bestaand medicijn wordt gewijzigd;
- als er een bijwerking optreedt die verband kan houden met uw medicijnen.

Uw medicijnen kunnen ook worden geëvalueerd door een erkende apotheker. Hij of zij deelt eventuele aanbevelingen met uw huisarts. Vervolgens bespreekt uw huisarts met u welke veranderingen hij of zij aanbeveelt.

Zelf beheren van uw medicatie

U heeft het recht om een deel van of al uw eigen medicijnen te beheren. Indien u dat wenst, dan volgen wij een duidelijk proces om u te ondersteunen.

Ons klinische team en uw huisarts werken met u samen om een veiligheidsbeoordeling uit te voeren.

- Als blijkt dat u uw medicijnen veilig kunt beheren, bieden wij u de ondersteuning die u nodig heeft om dit zelfstandig te kunnen doen.
- Als we het niet veilig achten, leggen we de redenen hiervoor uit en bespreken we andere manieren waarop we uw onafhankelijkheid kunnen ondersteunen.

Voor ieders veiligheid dient u alle medicijnen die u beheert, in een afgesloten lade in uw kamer te bewaren.

Infectiepreventie en -bestrijding

Om de gezondheid en het welzijn van onze hele gemeenschap te beschermen, hebben we een infectiepreventie- en -bestrijdingsprogramma. Zo kunnen we samenwerken om iedereen veilig te houden:

- **Handhygiëne:** de meest effectieve manier om de verspreiding van infecties te voorkomen, is door regelmatig uw handen te wassen met water en zeep of door een handontsmettingsmiddel te gebruiken.
- **Als u zich onwel voelt:** waarschuw onmiddellijk onze zorg- of verpleegteams als u zich onwel voelt of symptomen opmerkt. Zo kunnen wij u de zorg bieden die u nodig heeft en helpen de mogelijke verspreiding van ziekten te beperken.
- **Vaccinaties:** wij adviseren u om uw vaccinaties, zoals de jaarlijkse griep prik en eventuele aanbevolen COVID-19-boostervaccinaties, up-to-date te houden. Om dit voor u zo makkelijk mogelijk te maken, organiseren wij regelmatig vaccinatiesessies binnenshuis.

Wat er tijdens een uitbraak gebeurt

Als een ziekte zoals een maag-, darm-, griep- of COVID-19-virus zich begint te verspreiden, is het onze prioriteit om snel te handelen en iedereen veilig te houden. Ons team zal u en uw primaire contactpersoon op de hoogte stellen van de situatie en over eventuele tijdelijke voorzorgsmaatregelen. Deze kunnen bestaan uit aanpassingen in groepsactiviteiten en bezoeksregelingen om de verspreiding te helpen stoppen.

Geheugenondersteuning en dementie

Naarmate we ouder worden, ondergaan we allemaal veranderingen in onze geest en ons lichaam. Deze veranderingen zijn voor een ieder van ons uniek en worden beïnvloed door onze genen, levensstijl en omgeving. Wij begrijpen dat iedereen anders is en veranderingen misschien niet op dezelfde manier opmerkt als andere personen.

Wanneer er veranderingen in cognitie en geheugen optreden, staat Regis klaar om uw veranderende behoeften te ondersteunen. We werken samen met u aan een persoonsgericht zorgplan dat rekening houdt met uw individualiteit, uw keuzes respecteert en uw kwaliteit van leven verbetert. Onze zorgteams worden getraind op het gebied van dementiezorg op basis van beste praktijken en onderzoek. Zo ondersteunen we bewoners met alle mogelijke beperkingen.

Veel van onze tehuizen beschikken over speciale ruimtes ter ondersteuning van het geheugen. Deze ruimtes bieden bewoners die extra ondersteuning nodig hebben een op maat gemaakte en stimulerende omgeving, zowel binnen- als buitenshuis. Deze ruimtes zijn zorgvuldig ontworpen, zodat ze veilig, rustig en uitnodigend zijn en u zich comfortabel en op uw gemak voelt.

Plannen voor toekomstige zorg

Advance Care Planning [Geavanceerde zorgplannen]

Door te praten over uw voorkeuren voor toekomstige zorg, zorgt u ervoor dat uw wensen bekend zijn en dat hieraan gehoor wordt gegeven als u ze zelf niet meer kunt uiten. Dit proces heet Advance Care Planning. Hierbij bespreken we uw waarden, overtuigingen en wat voor u belangrijk is voor uw toekomstige gezondheid en persoonlijke verzorging.

- **Wat het inhoudt:** met dit proces kunt u formeel uw specifieke wensen voor toekomstige medische zorg vastleggen. Dit wordt vaak een Advance Health Directive of een soortgelijke naam genoemd, afhankelijk van uw staat of territorium. Deze richtlijn kan duidelijke instructies bevatten over het soort behandelingen dat u wel of niet wenst, zoals reanimatie of levensverlengende maatregelen.
- **Hoe wij u kunnen helpen:** ons klinische team staat voor u klaar om u te ondersteunen door u informatie te verstrekken, u te helpen de benodigde formulieren te begrijpen en, indien gewenst, gesprekken te voeren met uw ondersteuners of huisarts.

Zorg in elke levensfase

Tijdens uw zorgtraject staan wij voor u klaar om u met medeleven te ondersteunen, op een manier die is afgestemd op uw behoeften in elke fase. Als uw zorg verandert omdat u de eindfase van uw leven ingaat, dan staan wij voor u en uw dierbaren klaar. Wij stellen uw comfort en gemoedsrust voorop en respecteren daarbij uw wensen.

Ons verpleegkundig team staat klaar om uw vragen te beantwoorden, begeleiding te bieden en de beschikbare ondersteuning uit te leggen. Ook werken we nauw samen met gespecialiseerde palliatieve zorgteams wanneer extra ondersteuning nodig is. Wij kunnen u in contact brengen met emotionele en spirituele ondersteuning en u helpen bij het regelen van familiebijeenkomsten om uw voorkeuren te bespreken. Uw huisarts is uw voornaamste medische aanspreekpunt en kan u of uw ondersteuners helpen met alle vragen.

Toegang tot Voluntary Assisted Dying (VAD) [vrijwillige euthanasie]

Wij respecteren het recht van onze bewoners om weloverwogen keuzes te maken over hun palliatieve zorg. Indien verzocht en in overeenstemming met de wetgeving, is Voluntary Assisted Dying voor alle bewoners mogelijk. U kunt een van onze teamleden benaderen om u tijdens dit proces te ondersteunen.

Hier wonen

Culinaire ervaring

Dineren

Wij geloven dat lekker eten en goed gezelschap essentieel zijn voor een gelukkig en bevredigend leven. Een positieve culinaire ervaring is net zo belangrijk voor uw voedingsgezondheid als voor uw emotionele welzijn, sociale verbondenheid, waardigheid en algemene kwaliteit van leven. Daarom ontwerpen wij onze culinaire ervaring zo dat wij heerlijke, voedzame maaltijden aanbieden in een gastvrije omgeving. Wij raden u aan om in de eetzaal van uw keuze uw maaltijden te nuttigen, maar als u liever in uw kamer eet, dan bieden wij u ook die mogelijkheid.

Onze gekwalificeerde koks en cateringteam bereiden diverse huiselijke gerechten, vers in onze eigen keuken, met seizoensgebonden ingrediënten. Al onze menu's worden door onze diëtisten goedgekeurd, zodat ze evenwichtig zijn en voldoen aan uw voedingsbehoeften. U kunt ook uw familie of vrienden uitnodigen om samen met u te eten. Voor maaltijden voor gasten vragen wij een kleine vergoeding. Neem daarom vooraf contact op met ons team om dit te regelen.

Aangepaste maaltijden en ondersteuning bij het eten

Als u een aangepast dieet heeft, zoals maaltijden met een aangepaste textuur of verdikte vloeistoffen, werkt ons team nauw met u samen om uw individuele voorkeuren en behoeften te begrijpen. Hierdoor kunnen wij maaltijden aanbieden die met zorg zijn bereid, waarvan u kunt genieten en die goed voor u zijn. Om dit te realiseren, werkt Regis samen met een team van culinaire experts die gespecialiseerd zijn in het creëren van heerlijke kwalitatief hoogwaardige maaltijden met aangepaste texturen.

Om u nog beter van dienst te kunnen zijn, kunnen wij u ook voorzien van speciaal bestek en servies, zodat u nog gemakkelijker en comfortabeler kunt eten. Mocht u tijdens de maaltijden fysieke hulp nodig hebben, dan staat ons team altijd voor u klaar om u op een respectvolle manier te helpen, waarbij uw waardigheid behouden blijft. Samen evalueren we regelmatig uw ondersteuning, zodat we zeker weten dat uw zorgplan aansluit bij wat voor u het belangrijkste is.

Een evenement organiseren

Wij helpen u graag bij het organiseren van feesten met vrienden en familie. Veel van onze tehuizen beschikken over privé eetzaal of vergaderruimtes die u kunt gebruiken. Als u van plan bent om voor een speciale gelegenheid voedsel mee te brengen of een van deze ruimtes wilt reserveren, neem dan vooraf contact op met het leidinggevend team. Voor veiligheidsredenen moet al het meegebrachte voedsel worden geregistreerd in het 'Externe Voedselregister' bij de receptie. Houd er rekening mee dat u dit voedsel op eigen risico consumeert.

Levensstijl en betrokkenheid

In uw tehuis bieden wij betekenisvolle ervaringen die aansluiten bij uw individuele interesses, waarden en belevingen. Onze aanpak is erop gericht uw levensverhaal te begrijpen en mogelijkheden te scheppen die u in staat stellen een zinvol en onafhankelijk leven te leiden.

In samenwerking met onze bewoners ontwerpen en implementeren we programma's die het fysieke, emotionele, sociale, culturele en spirituele welzijn bevorderen. We bevorderen een gevoel van saamhorigheid, verbondenheid en persoonlijke groei door middel van gestructureerde activiteiten, nationale initiatieven en sterke samenwerkingsverbanden met de gemeenschap.

Wij bieden een gestructureerd programma dat maandelijks wordt uitgebracht en integreren betrokkenheid in de dagelijkse zorg.

Wij bieden een breed scala aan activiteiten, waaronder:

- **Evenementen tussen de verschillende huizen:** we organiseren regelmatig evenementen waarbij mensen van verschillende Regis-tehuizen en -diensten bij elkaar komen. Het is een fantastische manier om nieuwe mensen te ontmoeten en ervaringen te delen.
- **Intergenerationele programma's:** we maken vreugdevolle en zinvolle verbindingen tussen mensen van verschillende leeftijden, vaak in samenwerking met lokale scholen en gemeenschapsgroepen.
- **Diversiteit viert:** we eren culturele evenementen en speciale gelegenheden die belangrijk zijn voor onze bewoners en hun gemeenschappen.
- **Programma's voor emotioneel en sociaal welzijn:** we beseffen dat emotioneel en sociaal welzijn essentieel is voor alles wat wij bieden om eenzaamheid actief tegen te gaan en sociale inclusie te bevorderen.

Deze aanpak helpt u om het gevoel te hebben dat u deel uitmaakt van de gemeenschap, zowel binnen- als buitenshuis.

Daarnaast bieden wij een scala aan creatieve programma's en zinvolle rollen waarin u uw talenten kunt delen of een bijdrage kunt leveren aan de gemeenschap, op uw eigen voorwaarden en wanneer het u uitkomt. Uw inbreng is belangrijk en we moedigen u aan om uw feedback met ons te delen. Zo kunnen we activiteiten creëren waar u echt van zult genieten.

Schoonmaak- en wasdiensten

Schoonmaak

Ons schoonmaakteam houdt uw kamer en alle gemeenschappelijke ruimtes schoon, opgeruimd en vrij van gevaren. Wij bieden een regelmatige dienst, wat inhoudt dat er dagelijks enkele schoonmaaktaken worden uitgevoerd en dat uw kamer wekelijks grondig wordt schoongemaakt. Wij hangen het schoonmaakrooster op in uw kamer, zodat u weet wanneer u deze diensten kunt verwachten.

Wasserij

Om ervoor te zorgen dat uw kleding veilig wordt teruggebracht, dient alle persoonlijke kleding duidelijk te worden gelabeld.

U kunt:

- uw kleding van een label voorzien voordat u ze meebrengt; of
- ons team vragen om eventuele nieuwe artikelen te labelen wanneer u ze meebrengt.

Bij het wassen van uw kleding gebruiken we de EnviroSaver ozontechnologie. Dit is hetzelfde systeem dat in veel hotels wordt gebruikt. Dit proces desinfecteert uw kleding grondig, doodt bacteriën en virussen en is bovendien milieuvriendelijk.

Ons team haalt uw kleding op uit uw kamer en brengt deze vervolgens schoon en fris terug. Laat ons weten als u uw kleding wilt laten stomen of strijken.

Opmerking:

- Onze wasdienst is niet geschikt voor fijne stoffen, kledingstukken die alleen met de hand gewassen mogen worden of kleding die chemisch gereinigd moet worden.
- Voor deze artikelen kunt u een ondersteuner vragen om ze te verzorgen, of wij kunnen tegen een meerprijs een externe stomerij regelen.

Gedeelde ruimtes en gemeenschap

Gedeelde ruimtes

Uw tehuis heeft diverse gedeelde ruimtes, zowel binnen als buiten, waarvan u kunt genieten. U kunt in uw tehuis terecht voor gezellige bijeenkomsten in de comfortabele woonkamers, voor ontspanning in de rustige hoekjes en voor frisse lucht in de buitenruimtes. Beschouw deze ruimtes als een verlengstuk van uw eigen woning, ideaal om alleen te ontspannen of om tijd door te brengen met familie en vrienden.

Spirituele en religieuze connecties

Wij erkennen het belang van spiritueel en religieus welzijn. Vertegenwoordigers van de meeste grote religies bezoeken regelmatig onze tehuizen. Voor uw gemak vindt u een overzicht van deze bezoeken op de lifestylekalender. Deelname aan een dienst is geheel uw eigen keuze. Privébezoeken kunnen ook geregeld worden met het Lifestyle-team. Laat het ons team weten als u graag meer spirituele of religieuze activiteiten wilt zien.

Huisdieren

Wij begrijpen dat huisdieren een belangrijke rol spelen in uw welzijn en dat ze u zinvol gezelschap bieden.

Bezoek met huisdieren is van harte welkom, mits de huisdieren gezond en goed opgevoed zijn en bij de receptie zijn aangemeld. Uw bezoekers moeten altijd toezicht houden op hun huisdieren en zijn verantwoordelijk voor hen gedurende het bezoek.

In sommige van onze huizen komen regelmatig dieren op bezoek of zijn er huisdieren aanwezig. Onze algemeen directeur houdt toezicht op en beoordeelt zorgvuldig deze huisdieren om de veiligheid en het comfort van iedereen te garanderen. Al uw interacties met dieren zijn optioneel, uw persoonlijke voorkeuren zijn altijd onze leidraad.

Om een bezoek van een huisdier te regelen of voor meer informatie kunt u spreken met uw Lifestyle-team of de algemeen directeur.

Bezoekers, familie en vrienden

Uw familie en vrienden zijn altijd welkom om u te komen bezoeken. We hebben geen vaste bezoeken, dus uw bezoekers kunnen komen en gaan wanneer ze willen. We hebben een Visitors Code of Conduct [gedragscode voor bezoekers] die alle bezoekers dienen te volgen om een veilige, respectvolle en prettige omgeving voor iedereen te garanderen. Houd er rekening mee dat dit een thuis is voor alle bewoners en een werkplek voor onze medewerkers.

Het is belangrijk dat uw bezoekers op de hoogte zijn van de volgende richtlijnen, zodat wij een positieve sfeer kunnen behouden.

We vragen dat zij:

- zich bij aankomst melden bij de receptie met behulp van de QR-code;
- alle bewoners, onze medewerkers en andere gasten met vriendelijkheid, hoffelijkheid en respect behandelen;
- rekening houden met de privacy van andere bewoners tijdens hun bezoek;
- alle veiligheidsvoorschriften en -richtlijnen opvolgen.

Bezoekers die zich niet aan de Visitors Code of Conduct houden, kunnen worden verzocht te vertrekken. In ernstige gevallen kunnen bezoekers worden aangegeven bij de politie of kunnen er beperkingen worden opgelegd aan hun toekomstige bezoeken.

Een volledig exemplaar van de Visitors Code of Conduct is verkrijgbaar bij de receptie.

Wifi, post en vervoer

Wifi

Er is overal in het tehuis wifi beschikbaar, ook op uw kamer. Terwijl u zich thuis maakt, zal een van onze medewerkers u helpen met de verbinding en u een wachtwoord geven.

Vraag het gerust als u extra hulp nodig heeft. We kunnen u helpen met videogesprekken en desgewenst een rustige ruimte voor u regelen.

Postdiensten

De binnenkomende post wordt dagelijks in het tehuis rondgebracht. Ons team kan u helpen met het lezen of beantwoorden van uw post als u hulp nodig heeft.

Vervoer

Ons administratieve team kan u helpen met taxidiensten en de dienstregelingen van het openbaar vervoer. Onze medewerkers mogen om veiligheidsredenen geen eigen voertuigen gebruiken om bewoners te vervoeren.

Diensten die door u zijn ontworpen

Higher Everyday Living-diensten

Wij begrijpen dat het gevoel thuis te zijn meer inhoudt dan alleen het ontvangen van kwalitatieve zorg. We bieden een scala aan optionele diensten met het comfort en de persoonlijke aandacht die onze bewoners het belangrijkste vinden.

Dit omvat diensten zoals een verfijnde culinaire ervaring, een selectie aan premium dranken, verwennerijen en extra tijd met een persoonlijke begeleider.

We hebben populaire diensten gebundeld in pakketten tegen gereduceerde prijzen. U kunt ook individuele diensten selecteren die het beste bij uw behoeften passen.

De pakketten die mogelijk in uw tehuis beschikbaar zijn, zijn:

- Regis Club Services
- Regis Reserve Services
- Regis Classic Services

Spreek met een van onze teamleden voor meer informatie over de diensten die wij in uw tehuis aanbieden of als u hulp nodig heeft bij het kiezen van het perfecte pakket voor u.

Uw feedback over andere diensten die u zou waarderen, is ook zeer welkom.

Uw keuzes bekijken

We evalueren uw Higher Everyday Living-diensten elke drie maanden om ervoor te zorgen dat deze nog steeds aansluiten bij uw behoeften en u zinvolle waarde bieden.

Tijdens de evaluatieprocedure beoordeelt uw behandelteam of u in staat bent om de diensten in uw pakket te gebruiken. Mocht uit de evaluatie blijken dat u niet langer gebruik kunt maken van een bepaalde dienst, dan zullen wij uw toestemming vragen om uw dienstenaanbod aan te passen. Buiten dit driemaandelijkse evaluatieschema kunt u of uw vertegenwoordiger op elk gewenst moment een evaluatie aanvragen.

Eventuele aanpassingen aan de dienstverlening worden in overleg met u vastgesteld en schriftelijk bevestigd.

Haar, schoonheid en verzorging

Wij erkennen dat persoonlijke verzorging een essentieel onderdeel van uw routine is en bijdraagt aan uw welzijn. Om u te helpen bij het behouden van de routines die u gedurende uw leven prettig gevonden heeft, biedt elk tehuis verschillende diensten aan, zoals kappers- en schoonheidsbehandelingen, waaronder knippen en stylen.

Om te zien welke diensten beschikbaar zijn en hoe u een afspraak kunt maken, kunt u spreken met iemand van het leidinggevend team van uw tehuis. Zij leggen u graag uit welke mogelijkheden er zijn en welke kosten er eventueel aan gebonden zijn, in aanvulling op de diensten die deel uitmaken van uw Higher Everyday Living-pakket.

Uw eigen dienstverleners inschakelen

Indien gewenst kunt u ook uw eigen dienstverleners gebruiken. Neem vooraf contact op met iemand van het leidinggevend team van uw tehuis, aangezien de zorgverlener mogelijk een formele overeenkomst met ons moet afsluiten. We moeten ook bevestigen dat ze voldoen aan alle vereiste veiligheids- en kwaliteitsnormen, inclusief de Aged Care Code of Conduct [Gedragscode voor de Ouderenzorg].

Uw tijd buiten het tehuis

Wij moedigen u aan om ook buiten het tehuis van het leven te blijven genieten, of het nu gaat om een kort uitstapje of een langere vakantie.

Dagtochten en korte uitstapjes

Het tehuis verlaten voor afspraken, koffie drinken met vrienden of om een verjaardag van de familie vieren zijn belangrijke manieren om verbonden te blijven met uw gemeenschap. Wij vragen u om u bij vertrek af te melden bij de receptie en u bij terugkomst weer aan te melden. Deze essentiële veiligheidsmaatregel helpt ons om te weten wie er in het tehuis aanwezig is, vooral in geval van nood.

Vakanties en overnachtingen buitenshuis

U bent van harte welkom om op vakantie te gaan of bij familie en vrienden te overnachten. Voordat u vertrekt verzoeken wij u echter om ons team hiervan op de hoogte te stellen en om het vakantieboekje bij de receptie in te vullen. Het is ook belangrijk om ons team zo vroeg mogelijk op de hoogte te stellen, aangezien apparatuur, medicijnen en benodigdheden mogelijk van tevoren geregeld moeten worden. In uw verblijfsovereenkomst staan alle kosten vermeld die tijdens uw verblijf van toepassing kunnen zijn.

Uitzonderingen voor kortdurende zorg

Als u bij ons verblijft voor kortdurende zorg, ook wel respitzorg genoemd, leidt elke afwezigheid gedurende de nacht, om welke reden dan ook, tot beëindiging van uw zorg. Als u na uw afwezigheid wilt terugkeren, zal ons team u helpen, indien van toepassing, met een nieuwe verblijfsovereenkomst.

Betrokkenheid

Uw gemeenschap

Het gevoel verbonden, betrokken en gehoord te worden is een belangrijk onderdeel van het leven bij Regis. We bieden u tal van mogelijkheden om deel te nemen, uw ideeën te delen en mee te helpen de gemeenschap in uw tehuis vorm te geven.

Vrijwilligersprogramma voor bewoners

Als u uw vaardigheden wilt inzetten of iets nieuws wilt leren, is ons vrijwilligersprogramma voor bewoners een geweldige manier om dat te doen.

U kunt:

- binnen het tehuis een zinvolle rol op u nemen;
- uw talenten delen of nieuwe interesses ontdekken.

Spreek met een lifestyle-medewerker om aan de slag te gaan.

Blijf op de hoogte met onze maandelijkse nieuwsbrieven

Onze nieuwsbrieven zijn een belangrijke manier om u op de hoogte te houden van het leven in onze gemeenschap en om belangrijke updates te delen. Onze nieuwsbrieven zijn informatief, boeiend en voor iedereen gemakkelijk toegankelijk.

U kunt het volgende verwachten:

- nieuws uit het tehuis, inclusief foto's en verslagen van recente evenementen en activiteiten;
- profielen en persoonlijke verhalen van medebewoners en medewerkers;
- informatie over ons medisch team en hoe zij uw zorg ondersteunen;
- samenvattingen van de feedback die we van bewoners en families hebben ontvangen, en de verbeteringen die we naar aanleiding daarvan doorvoeren;
- vieringen van de diverse culturen binnen onze tehuizen;
- updates van de leiding van Regis, inclusief onze CEO.

Uw suggesties voor de inhoud van de nieuwsbrief zijn altijd welkom.

Andere manieren om uw vaardigheden en interesses te delen

Uw ervaring en passies vormen een waardevol onderdeel van wat onze gemeenschap zo levendig maakt.

Hier zijn wat andere mogelijkheden:

- word een buddy-bewoner om nieuwe bewoners welkom te heten;
- deel uw levenslange vaardigheid of passie door voor andere bewoners een activiteit te leiden of een presentatie te houden;
- help ons om beter te worden door deel te nemen aan enquêtes en andere feedbacksessies.

Neem voor meer informatie over deze en andere mogelijkheden contact op met de Lifestyle-coördinator of algemeen directeur.

Bijeenkomsten en adviesorganen

Wij geloven in open communicatie en het samenwerken met onze bewoners en hun ondersteuners. Daarom bieden we verschillende forums waar u uw mening kunt delen, vragen kunt stellen en kunt meehelpen om het leven in uw tehuis vorm te geven.

Bewoners- en familiebijeenkomsten

De algemeen directeur en het leidinggevend team leiden deze bijeenkomsten.

Ze geven u de mogelijkheid om:

- updates te ontvangen over de werkzaamheden in het tehuis, waaronder veiligheidsinitiatieven en verbeteringsprojecten;
- meer te weten te komen over trends in de zorg en dienstverlening;
- updates te krijgen over de ontvangen feedback en de acties die worden ondernomen;
- vragen te stellen en uw feedback te delen rechtstreeks met de leiding van het tehuis.

Uw inbreng helpt ons voortdurend te verbeteren en zorgt voor transparantie in de manier waarop het tehuis beheerd wordt.

Forum voor bewonersbetrokkenheid

Dit forum richt zich op het sociale en recreatieve leven in uw tehuis. Het is een creatieve ruimte waar uw ideeën meehelpen om de maandelijkse lifestylekalender vorm te geven.

We bespreken:

- activiteiten en evenementen die voor u het belangrijkst zijn;
- nieuwe ervaringen die u graag wilt uitproberen;
- suggesties voor feesten en culturele evenementen.

Als u een passie of hobby heeft die u graag wilt delen, dan is dit de perfecte plek om het onder de aandacht te brengen.

Forums gericht op voedsel

Deze sessies draaien volledig om de maaltijden.

Deel uw mening over:

- de menu's en kwaliteit van de maaltijden;
- uw culinaire ervaringen en de service;
- nieuwe ideeën voor gerechten die u graag zou willen zien.

Adviesorgaan voor consumenten van Regis

Deze groep bestaat uit bewoners en vertegenwoordigers van hun families die feedback geven aan het bestuur en het senior management van Regis. Het is een belangrijke manier om de toekomst van de ouderenzorg bij Regis te beïnvloeden. Wij verwelkomen leden van alle achtergronden. Indien u interesse heeft, kunt u een interesseformulier verkrijgen bij de algemeen directeur.



Uw rechten en verantwoordelijkheden

Uw rechten

Aged Care Statement of Rights [Verklaring van rechten in de ouderenzorg]

Als aanbieder van gesubsidieerde ouderenzorgdiensten opereert Regis onder de *Aged Care Act 2024* [Wet Ouderenzorg 2024]. Deze wet stelt de regels vast voor alles, van tarieven en kosten tot de kwaliteit van de zorg die we in samenwerking met u leveren.

Een belangrijk onderdeel van de wet is de Statement of Rights, een verplichting aan elke persoon die ouderenzorg ontvangt.

Het beschrijft uw recht op:

- onafhankelijkheid, autonomie, zelfbeschikking en keuzevrijheid;
- gelijke toegang tot zorg en diensten;
- kwalitatief hoogwaardige en veilige, gesubsidieerde ouderenzorg;
- respect voor uw privacy en gegevens;
- persoonsgerichte communicatie en de mogelijkheid om problemen aan te kaarten zonder angst voor represailles;
- steun te zoeken bij belangenbehartigers en belangrijke personen en uw sterke sociale contacten te behouden.

Wij zetten ons ervoor in om de Statement of Rights in alles wat we doen na te leven. Dit houdt onder meer in dat alle medewerkers van Regis over de juiste kwalificaties, vaardigheden en ervaring beschikken om u te ondersteunen.

De volledige Statement of Rights is beschikbaar op de website van Regis Community, of u kunt een exemplaar aanvragen.

Onze leidende beginselen voor uw zorg

We volgen de Statement of Principles [Verklaring van beginselen] zoals uiteengezet in de *Aged Care Act 2024*, die richting geeft aan de manier waarop wij ouderenzorg verlenen.

De verklaring voorziet in:

- een persoonsgericht ouderenzorgsysteem;
- een ouderenzorgsysteem dat medewerkers en verzorgers waardeert;
- een transparant en duurzaam ouderenzorgsysteem dat waar voor uw geld biedt;
- een ouderenzorgsysteem dat zich voortdurend verbetert.

Uw privacy en persoonlijke gegevens

Uw privacy wordt beschermd door de wet en ons privacybeleid. Het privacybeleid beschrijft welke persoonsgegevens we verzamelen en de omstandigheden waaronder we die gegevens gebruiken en openbaar maken.

Ons privacybeleid is beschikbaar op onze website (regis.com.au) of u kunt een exemplaar opvragen bij de receptie.

Laat het ons weten als u:

- toegang wilt krijgen tot uw persoonlijke gegevens;
- ons privacybeleid wilt inzien;
- vragen heeft over privacy.

Toegang tot uw gegevens

U heeft te allen tijde het recht om uw gegevens en de documenten met betrekking tot uw zorg in te zien.

U kunt deze aanvragen bij het klinisch leidinggevend team of de algemeen directeur van uw tehuis.

In bepaalde gevallen kan het nodig zijn om de identiteit van uw ondersteuners te verifiëren voordat we toegang geven tot uw gegevens. Dit is ter bevestiging dat uw persoonlijke gegevens privé en veilig blijven. We kunnen u ook vragen om een informatieaanvraagformulier in te vullen.

In zeldzame gevallen kan de toegang tot bepaalde documenten wettelijk beperkt zijn of om de rechten en privacy van anderen te beschermen.

Openbaarmaking van de terugbetaalbare accommodatieborg

U heeft te allen tijde het recht om informatie op te vragen over het beheer van uw terugbetaalbare accommodatieborg. Wij kunnen u een overzicht verstrekken van hoe deposito's zijn gebruikt voor toegestane doeleinden, een bevestiging van onze naleving van alle relevante financiële regelgeving en een kopie van onze meest recente gecontroleerde jaarrekening. Dit wordt binnen zeven dagen na uw aanvraag verstrekt.

Uw recht op ondersteuning bij het nemen van beslissingen

U heeft het recht om weloverwogen beslissingen te nemen over uw leven en zorg. Wij zijn ook toegewijd aan een aanpak gebaseerd op 'ondersteunde besluitvorming'. Als u hulp nodig heeft, kunt u iemand kiezen die u vertrouwt om u te ondersteunen.

Soorten ondersteuning

U kunt door meer dan één persoon worden ondersteund en er zijn verschillende manieren waarop zij erkend kunnen worden.

Informele ondersteuners:

U heeft wellicht al een partner, familielid of vriend die u helpt. Ze kunnen u op dezelfde manier blijven ondersteunen. U kunt ons vragen om met deze persoon/personen samen te werken om u te ondersteunen, ook als zij niet formeel geregistreerd staan.

Geregistreerde ondersteuners:

Een geregistreerde ondersteuner is iemand die u formeel aanwijst via My Aged Care.

Een geregistreerde ondersteuner heeft verplichtingen waaraan hij of zij zich moet houden, waaronder:

- prioriteit geven aan uw wensen en voorkeuren;
- uw persoonlijk, cultureel en sociaal welzijn bevorderen;
- alleen de ondersteuning bieden die u nodig heeft om uw eigen beslissingen te nemen.

Geregistreerde ondersteuners kunnen:

- informatie aanvragen, inzien en ontvangen;
- u helpen bij het communiceren en nemen van beslissingen.

Geregistreerde ondersteuners kunnen niet:

- namens u beslissingen nemen.

Geregistreerde Lite-ondersteuner:

Een Lite-ondersteuner kan u op dezelfde manieren ondersteunen als een geregistreerde ondersteuner. Een Lite-ondersteuner heeft echter elke keer uw toestemming nodig wanneer hij of zij informatie over u opvraagt, inzielt of ontvangt. Op deze manier heeft u meer controle over uw gegevens en wie er toegang tot heeft.

Geregistreerde voogd-ondersteuner:

Een voogd-ondersteuner fungeert zowel als geregistreerde ondersteuner als uw wettelijk bevoegde vervangende besluitnemer.

Een voogd-ondersteuner heeft dezelfde rechten en plichten als een geregistreerde ondersteuner. Hun voornaamste taak is om u actief te helpen bij het nemen van uw eigen beslissingen. Ze maken alleen gebruik van hun aanvullende wettelijke bevoegdheid als plaatsvervangende besluitnemer wanneer u zelf geen beslissing kunt nemen.

Hoe ondersteuners u kunnen helpen

Uw ondersteuners kunnen u op vele manieren helpen, zoals:

- **Het begrijpen van informatie:** zij kunnen u helpen met het lezen en begrijpen van belangrijke documenten, zoals uw verblijfsovereenkomst, maandoverzichten of maandelijkse nieuwsbrieven;
- **Met ons communiceren:** zij kunnen u helpen om uw mening, behoeften en voorkeuren kenbaar te maken met betrekking tot uw zorg, diensten en dagelijkse leven;
- **Feedback geven:** zij kunnen u helpen bij het delen van uw feedback, het doen van suggesties of het uiten van uw zorgen.

Plaatsvervangende besluitnemers

Een plaatsvervangende besluitnemer is iemand die u wettelijk machtigt om namens u beslissingen te nemen als u daartoe zelf niet in staat bent. Deze persoon kan een voogd zijn of iemand die een Enduring Power of Attorney [duurzame volmacht] heeft. U kunt hen deze bevoegdheid verlenen via een formeel juridisch document krachtens de wetgeving van uw staat of territorium.

Geef ons alsublieft een kopie van deze juridische documenten en registreer hun rol op My Aged Care.

Als u niet langer zelf beslissingen kunt nemen en geen plaatsvervangende besluitnemer heeft, dan zullen we uw eerder geuite wensen en waarden als leidraad voor uw zorg gebruiken. Als u een Advance Care Plan heeft, dan zullen wij die altijd raadplegen. Om uw rechten en belangen te beschermen, kunnen we ook contact opnemen met een onafhankelijke belangenbehartigingsdienst voor ondersteuning.

Onafhankelijke belangenbehartiging en ondersteuning

U kunt een externe belangenbehartigingsdienst inschakelen als u hulp nodig heeft bij het uiten van uw mening of het aankaarten van een probleem. Het Older Persons Advocacy Network (OPAN) [Netwerk belangenbehartiging voor ouderen] biedt gratis, onafhankelijke en vertrouwelijke ondersteuning.

Ons team kan u op elk gewenst moment helpen contact op te nemen met OPAN.

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

De Aged Care Code of Conduct

Om de norm vast te stellen voor het respectvol en waardig behandelen van alle bewoners van ouderenzorginstellingen, heeft de Australische overheid een officiële Aged Care Code of Conduct opgesteld. Deze code is van toepassing op alle teamleden van Regis en alle andere medewerkers die bij uw zorg betrokken zijn. Het beschrijft de specifieke gedragsnormen die van hen worden verwacht.

Alle medewerkers van Regis moeten de principes van de Code of Conduct naleven:

- 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.

Uw verantwoordelijkheden

Respect voor onze gemeenschap en voor elkaar

Wij vragen u de rechten en behoeften van anderen in het tehuis te respecteren, waaronder die van andere bewoners, medewerkers en bezoekers.

Dit omvat:

- respect voor ons rookvrije beleid;
- ervoor zorgen dat alcoholgebruik geen negatieve gevolgen heeft voor anderen;
- gepast gekleed zijn in de gemeenschappelijke ruimtes;
- het recht van ons team op een werkplek zonder intimidatie respecteren;
- zo goed mogelijk voor uw eigen gezondheid en welzijn zorgen;
- ons de informatie te verstrekken die nodig is om uw zorg te plannen en subsidie aan te vragen.

Hulp met belangrijke documenten

Ons beleid verbiedt dat medewerkers helpen bij financiële of juridische zaken, waaronder het bekrachtigen van persoonlijke documenten. Indien nodig kunnen wij u helpen bij het vinden van externe hulp.

Uw waardevolle spullen

Als u spullen met sentimentele waarde bij u wilt houden, houd er dan rekening mee dat dit een gemeenschappelijke woonomgeving is en dat u dit op eigen risico doet. Mocht u waardevolle spullen bij u willen houden, dan raden wij u aan deze te verzekeren, aangezien onze verzekering geen dekking biedt voor verlies of schade aan dergelijke spullen.

Uw mobiliteitshulpmiddelen

Laat het ons weten als u gebruikmaakt van een mobiliteitshulpmiddel, zoals een elektrische rolstoel of scootmobiel.

Het is belangrijk dat we samenwerken, zodat we het volgende kunnen realiseren:

- u laten weten of uw hulpmiddel veilig in het tehuis gebruikt kan worden;
- ervoor zorgen dat het hulpmiddel duidelijk is voorzien van uw naam;
- ervoor zorgen dat onze medewerkers goed geïnformeerd zijn over het juiste onderhoud en gebruik ervan;
- u helpen om uw hulpmiddel functioneel en veilig te houden.

Voor sommige diensten, zoals onderhoud of reparaties, kunnen kosten in rekening worden gebracht via een externe aanbieder. In uw verblijfsovereenkomst staat een lijst met gesubsidieerde diensten, zodat u weet wat er wel en niet gedekt is.

Noodgevallen en veiligheid

Wat u moet doen in een noodsituatie

Wij zetten ons in om de fysieke en psychologische veiligheid te waarborgen van iedereen die onder onze zorg valt. Hieronder vindt u de belangrijkste aspecten van onze veiligheidsmaatregelen voor noodsituaties.

Elk tehuis is uitgerust met:

- brandveiligheidsuitrusting;
- systemen voor het beheer van noodsituaties;
- een automatische verbinding met de lokale brandweer;
- noodmappen voor gebruik in noodsituaties;
- overige uitrusting die in een noodsituatie nodig kan zijn.

Plattegronden met alle uitgangen en de locaties van de brandweerapparatuur hangen door het hele gebouw voor uw veiligheid. Tijdens bijeenkomsten voor bewoners en familieleden geven we regelmatige updates over essentiële veiligheidsaspecten en noodprocedures. Alle medewerkers volgen regelmatig trainingen op het gebied van brandveiligheid om ervoor te zorgen dat ze effectieve hulp kunnen bieden in geval van nood.

In een noodsituatie:

1. **Meld het aan iemand** als u vuur of rook ontdekt. Probeer een brand niet zelf te blussen, maar loop weg en roep om hulp.
2. **Blijf waar u bent** als dat veilig is. Ga indien nodig voorzichtig naar een nabijgelegen woonkamer of open ruimte.
3. **Wacht op hulp** en aanwijzingen van een medewerker. Een medewerker houdt u op de hoogte. Roep gerust om hulp als u zich zorgen maakt.
4. **Blijf kalm.** Hulp komt eraan. U krijgt ondersteuning om veilig te blijven en, indien nodig, te evacueren.

Wij stellen uw geduld en medewerking tijdens noodsituaties op prijs, terwijl we samenwerken aan ieders veiligheid.

Ons gebruik van camera's voor de veiligheid van de gemeenschap

We gebruiken camera's in sommige gemeenschappelijke ruimtes van ons tehuis om de veiligheid van alle bewoners, bezoekers en medewerkers te controleren. Deze camera's bevinden zich alleen in openbare en gemeenschappelijke ruimtes zoals hoofdingangen, gangen en woonkamers. Er zijn geen camera's in de privéruimtes zoals uw slaapkamer, badkamer of privé-sprekkamers.

We gebruiken deze systemen om onze gemeenschap veilig te houden, veiligheidsincidenten te onderzoeken en ervoor te zorgen dat onze gedeelde ruimtes veilig en respectvol zijn voor iedereen.

Het gebruik van audio- of videobewaking is in het verzorgingstehuis niet toegestaan (ook niet op uw kamer) zonder onze voorafgaande schriftelijke toestemming. Verzoeken voor het gebruik van cameratoezicht worden naar ons eigen oordeel behandeld, in overeenstemming met ons CCTV-beleid indien van toepassing.

Incidenten en openbaarmaking

Wij streven ernaar om open en transparant met u te zijn, vooral wanneer er iets misgaat. Hoewel we ernaar streven de best mogelijke zorg te bieden, is ouderenzorg gecompliceerd en kunnen er ondanks onze beste inspanningen soms incidenten voorvallen.

Ons transparante communicatieproces houdt in dat wij u en uw naasten (met uw toestemming) eerlijk en snel op de hoogte zullen stellen van eventuele incidenten of fouten die van invloed zijn op uw zorg of welzijn.

Als er iets misgaat, zullen we:

- u zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen;
- met uw toestemming de door u gekozen ondersteuner op de hoogte stellen;
- uitleggen wat er is gebeurd, hoe het is gebeurd en wat het voor u betekent;
- luisteren naar uw zorgen en uw vragen beantwoorden;
- excuses aanbieden en de impact van het incident erkennen;
- de stappen uitzetten die we nemen om het probleem aan te pakken en te voorkomen dat het opnieuw gebeurt;
- u bij het proces betrekken en u op de hoogte houden;
- eerlijk, respectvol en tactvol zijn in al onze communicatie;
- u en uw familie ondersteunen door informatie en hulp te bieden waar nodig.

In bepaalde omstandigheden kan Regis verplicht zijn een incident te melden aan de Aged Care Quality and Safety Commission [Commissie voor klachten over kwaliteit en veiligheid in de ouderenzorg] in het kader van de Serious Incident Response Scheme [Response bij ernstige incidenten regeling]. We hebben mogelijk ook andere meldingsverplichtingen, bijvoorbeeld aan de politie.

Open communicatie is belangrijk voor uw veiligheid en helpt ons onze dienstverlening te verbeteren. Spreek gerust met een van onze medewerkers als u vragen of opmerkingen heeft over uw ervaring.

Feedback en klachten

Uw feedback speelt een cruciale rol bij het verbeteren van onze dienstverlening. Ons klachten- en feedbacksysteem is ontworpen om eerlijk, transparant en toegankelijk te zijn, zodat alle feedback snel en zonder angst voor repercussies wordt behandeld.

Wanneer u feedback geeft of een klacht indient, bieden wij:

- **Controle over uw betrokkenheid:** u kunt ervoor kiezen om rechtstreeks met ons samen te werken om uw feedback op te lossen, of u kunt ons vragen het hele proces voor u te beheren;
- **Duidelijke communicatie:** we houden u op de hoogte van de voortgang en het resultaat, afhankelijk van de mate van betrokkenheid die u kiest;
- **Volledige transparantie:** via ons transparante communicatieproces zullen we eerlijk en prompt met u en, indien gewenst, uw ondersteuners communiceren;
- **Respectvolle behandeling:** wij betrekken, ondersteunen en behandelen u met respect gedurende het hele proces;
- **Garantie dat uw zorg niet wordt beïnvloed:** wees gerust, het geven van feedback heeft geen invloed op de kwaliteit van de zorg en diensten die u ontvangt.

Anonieme feedback

Alle feedback kan anoniem worden gegeven. Als u voor deze optie kiest, zullen wij passende maatregelen nemen op basis van de informatie die u verstrekt. Houd er echter rekening mee dat we u geen updates kunnen geven of kunnen vragen of u tevreden bent met het resultaat.

Hoe u feedback kunt geven en een klacht kunt indienen

Om feedback te geven en een klacht in te dienen, kunt u:

Mondeling feedback geven

U kunt feedback geven bij al onze medewerkers.

Als u met een manager van het tehuis wilt spreken, dan kunt u tijdens kantooruren contact opnemen met de algemeen directeur of het klinisch leidinggevend team.

Via onze feedbackformulieren

Schriftelijke feedback kan worden gegeven door de feedbackformulieren in te vullen die in elk Regis tehuis beschikbaar zijn. U kunt uw naam vermelden of anoniem feedback geven.

Via Regis Advice

Als u het niet prettig vindt om met een medewerker in uw tehuis te spreken, kunt u Regis Advice bellen of e-mailen.

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

Via Shareline

Regis maakt gebruik van Shareline als een onafhankelijke dienst voor klachten in het geval dat een persoon niet rechtstreeks contact wil opnemen met Regis. Gebruik Shareline als u denkt dat er dingen zijn die we moeten weten, maar die u liever aan iemand anders meldt dan aan Regis.

Shareline zal uw naam of contactgegevens niet delen, tenzij u hen daarvoor toestemming geeft.

- **Tel.:** 1300 987 621
- **E-mail:** shareline@stoplevel.com.au



Schrijf ons

U kunt een brief sturen naar ons hoofdkantoor, t.a.v.:

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

Vermeld alstublieft de naam van het tehuis of de dienst waarop de feedback betrekking heeft, zodat we een passende reactie kunnen geven. We zullen zo snel mogelijk reageren via de door u opgegeven methoden.

Older Persons Advocacy Network (OPAN)

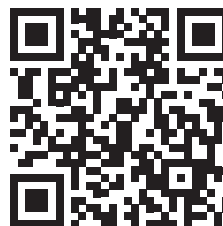
Het Older Persons Advocacy Network biedt een gratis belangenbehartigingsdienst aan. Zij kunnen u en uw ondersteuners helpen om uw rechten te begrijpen en uit te oefenen, en ervoor te zorgen dat uw stem gehoord wordt bij belangrijke kwesties. U kunt contact met hen opnemen via 1800 700 600. Ga voor meer informatie naar www.opan.org.au.

Neem contact op met de Aged Care Complaints Commissioner [Commissaris voor klachten in de ouderenzorg]

U kunt contact opnemen met de Aged Care Quality and Safety Commission op 1800 951 822 als u een algemene klacht wilt indienen over uw ervaring met Regis, of op 1800 844 044 voor klachten met betrekking tot voedsel, voeding en maaltijden.

Ondersteuning voor doven, slechthorenden en slechtzienden

We kunnen video-tolken voor Auslan, tactiele tolken voor doven en blinden en notulisten regelen om ons te helpen met elkaar te communiceren. Deze diensten worden u gratis aangeboden. We verwelkomen ook telefoongesprekken via de National Relay Service (NRS). Voor meer informatie over de NRS kunt u hun website bezoeken of contact opnemen met hun helpdesk via 1800 555 660.



Ondersteuning door tolken

Indien u of uw ondersteuners graag feedback geven in een andere taal dan het Engels, dan kunnen wij een professionele tolk regelen. U kunt uw schriftelijke feedback ook in de taal van uw voorkeur indienen.

Bescherming van klokkenluiders

De *Aged Care Act 2024* en de *Corporations Act 2001* [Vennootschapswet 2001] verplichten ons om klokkenluiders te beschermen. Als u denkt dat wij niet aan onze zorgverplichtingen of wettelijke vereisten onder de *Aged Care Act* hebben voldaan, laat het ons dan weten. Daarnaast moedigen wij u aan om ernstig wangedrag, misbruik, verwaarlozing of het in gevaar brengen van een bewoner te melden. U bent beschermd tegen represailles en uw identiteit wordt vertrouwelijk behandeld, behalve in bepaalde juridische situaties. Ons doel is een veilige en transparante omgeving te creëren waarin u zonder angst uw zorgen kunt uiten. U kunt ons klokkenluidersbeleid vinden op onze website (regis.com.au) of een exemplaar aanvragen bij de receptie van uw tehuis.

Om een klokkenluidersmelding te doen, kunt u contact opnemen met onze onafhankelijke klokkenluiderslijn Stopline:

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



Uw waardering tonen

We begrijpen dat u ons team mogelijk wilt bedanken voor hun zorg en ondersteuning. Om eerlijkheid en professionaliteit te waarborgen, staat ons beleid niet toe dat teamleden persoonlijke geschenken of geld aannemen.

Als u uw waardering wilt tonen, zijn er verschillende manieren om dat te doen:

- **Geef een gezamenlijk geschenk:** u bent van harte welkom om een klein, redelijk geschenk te geven dat onder het team gedeeld kan worden, zoals een kaartje of een doos chocolaatjes;
- **Geef formele feedback:** een uitstekende manier om een medewerker te waarderen is door positieve feedback te geven over zijn of haar inzet. U kunt hiervoor onze feedbacksystemen gebruiken;
- **Nomineer voor een prijs:** u kunt een medewerker nomineren voor een Regis Care Award, die jaarlijks wordt uitgereikt ter ere van uitzonderlijke dienstverlening.

Uw blijf van waardering, of het nu gaat om een geschenk, feedback of een nominatie voor een prijs, maakt een groot verschil voor ons team.

Het tehuis verlaten

Om de verhuizing zo soepel mogelijk te laten verlopen, vragen wij uw medewerking bij het volgende:

- **Persoonlijke bezittingen:** als u onze voortdurende zorg verlaat, zorg er dan voor dat uw persoonlijke spullen binnen 48 uur worden opgehaald. Als u voor kortdurende zorg bij ons verblijft, vragen wij u uw kamer op de dag van uw vertrek leeg te halen.
- **Medische spullen:** ons verpleegkundig team zal met u samenwerken om al uw persoonlijke medicijnen en medische apparatuur in te pakken en terug te geven. Laat alle hulpmiddelen of apparatuur die wij u tijdens uw verblijf hebben verstrekt, in uw kamer zodat ons team deze kan ophalen.
- **Vervoer:** ons administratieve team kan u indien nodig helpen bij het regelen van vervoer.

Doorlopende zorg bij u thuis

Als u naar huis terugkeert, dan kan Regis u mogelijk blijven ondersteunen. De thuishulpdiensten van Regis zijn beschikbaar in vele regio's in Australië en bieden persoonlijke ondersteuning om u te helpen zelfstandig te blijven wonen. U kunt altijd contact met ons opnemen als uw behoeften in de toekomst veranderen.

Neem contact op met de algemeen directeur of het opnameteam, zij kunnen u meer informatie geven of u doorverwijzen.



Onze teams

Ons toegewijde team werkt samen om u alle zorg en diensten te bieden die u nodig heeft, zodat uw tehuis probleemloos en veilig functioneert.

De belangrijkste medewerkers die u in en rondom uw woning zult tegenkomen:



Algemeen directeur en assistent-directeur:

De algemeen directeur is verantwoordelijk voor alle aspecten van het tehuis, inclusief de dagelijkse gang van zaken en de bedrijfscultuur, en het leveren van veilige en kwalitatief hoogwaardige zorg. Bijgestaan in grotere tehuizen door een assistent-directeur geven zij leiding aan het team en beheren zij uw feedback om continue verbetering te stimuleren. Een belangrijk onderdeel van hun rol is het waarborgen van ieders veiligheid. Zij zijn uw vertrouwenspersoon voor het bespreken van complimenten, suggesties of zorgen, met name die met betrekking tot een specifieke medewerker.

Enkele vragen die u aan hen zou kunnen stellen:

- Wat staat er op de agenda van de volgende bewonersvergadering?
- Hoe kan ik feedback geven of een klacht indienen over mijn ervaring?
- Kunt u mij meer vertellen over het vrijwilligersprogramma?
- Wat zijn de huidige initiatieven voor continue verbetering?
- Kunt u mij helpen mijn factuur te begrijpen?
- Wat is uw plan voor het vervangen van een medewerker in het geval van onverwacht verlof?



Klinisch leidinggevend team:

Ons klinisch leidinggevend team overziet de algehele planning en coördinatie van uw gezondheidszorg. Dit team bestaat uit een klinisch zorgmanager, die in de meeste tehuizen wordt ondersteund door een klinisch zorgcoördinator. Samen bieden zij klinische governance en begeleiden zij onze verpleegkundigen.

Ze werken eraan om uw zorgplan af te stemmen op uw veranderende behoeften en voorkeuren door middel van toezicht op uw medicatie en regelmatige gezondheidscontroles. Ze werken ook samen met uw huisarts en apotheker, helpen bij het maken van afspraken met specialisten en analyseren klinische trends om onze dienstverlening voortdurend te verbeteren.

Enkele vragen die u aan hen zou kunnen stellen:

- Kunnen we het hebben over mijn behandelplan en mijn huidige gezondheidsdoelen?
- Kunt u mij helpen een afspraak te maken met de podoloog?
- Kan ik een afspraak maken met mijn ondersteuners om mijn zorg te bespreken?
- Wat zijn de actuele incidententrends deze maand?



Verpleegkundig team:

Ons gekwalificeerde en ervaren verpleegkundig team verleent en begeleidt uw klinische zorg. Ze werken nauw samen met u, uw ondersteuners en uw huisarts om aan uw gezondheidsbehoeften te voldoen.

Onze verpleegkundigen zijn bekwaam in het behandelen van een breed scala aan complexe gezondheidsproblemen. Ze bieden gespecialiseerde klinische zorg, zoals complexe wondverzorging, katheterzorg en de behandeling van chronische gezondheidsproblemen. Ze dienen ook gespecialiseerde medicijnen toe, waaronder injecties, pijnstillers en alle medicijnen die niet in uw voorverpakte sachets zitten. Onze verpleegkundigen bieden ook palliatieve zorg en comfortzorg, waarbij de nadruk ligt op het waarborgen van uw rust en waardigheid, het respecteren van uw wensen en het beheersen van uw symptomen.

Ons verpleegkundig team staat klaar om u te helpen naarmate uw zorgbehoeften veranderen.

Er is 24 uur per dag, 7 dagen per week een geregistreerd verpleegkundige aanwezig.

Enkele vragen die u aan hen zou kunnen stellen:

- Zou u dit nieuwe medicijn aan mij kunnen uitleggen?
- Ik heb wat pijn. Zou u mij wat verlichting kunnen geven?
- Ik voel me vandaag niet lekker, zou u een gezondheidscheck kunnen doen?
- Ik heb moeite met het doorslikken van mijn tabletten. Zijn er andere opties beschikbaar?
- Zou u mij kunnen helpen begrijpen wat de dokter tijdens het laatste bezoek heeft gezegd?
- Kan ik mijn wensen met betrekking tot toekomstige zorg en comfort bespreken?



Verzorgers – ook wel verpleegassistenten en persoonlijke verzorgingsassistenten genoemd:

Onze verzorgers zijn een centraal punt in uw dagelijkse welzijn en zijn vaak de medewerkers die u het vaakst zult zien.

Naast hulp bij dagelijkse persoonlijke verzorging zoals douchen, aankleden en mobiliteit, zijn ze er om een sterke, vertrouwelijke relatie met u op te bouwen. Ze leren wat uw voorkeuren en routines zijn en wat u prettig vindt. Zij zijn degenen tot wie u zich wendt voor verdere hulp. U kunt alles met hen bespreken, van vragen over een activiteit tot zorgen die u mogelijk heeft. Onze verzorgers zijn er ook om een verhaal of grapje te delen en u gezelschap te bieden.

Sommige verzorgers hebben ook een specifieke training gevolgd om gekwalificeerd te zijn om medicatie te vertrekken. Dit betekent dat ze u kunnen helpen met uw reguliere, voorverpakte medicijnen.

Enkele vragen die u aan hen zou kunnen stellen:

- Zou ik 's morgens wat hulp kunnen krijgen bij het aankleden en voorbereiden voor de dag?
- Ik heb een beetje honger, kan ik alstublieft een tussendoortje krijgen?
- Zou ik een extra deken voor mijn bed mogen hebben?
- Er begint een activiteit in de gemeenschappelijke woonkamer. Kunt u mij daarheen helpen?
- Ik wil vandaag proberen wat meer voor mezelf te doen. Kunt u mij hierbij helpen?
- Ik wil liever vanmiddag douchen dan vanochtend.



Lifestyle-team:

Ons lifestyle-team, onder leiding van een lifestyle-coördinator en ondersteund door lifestyle-assistenten, zet zich in om uw dagelijks leven te verrijken. Ze helpen u graag om verbonden te blijven en betrokken te zijn en u het gevoel te geven dat u deel uitmaakt van een gemeenschap.

Het team leert u persoonlijk kennen om ervaringen op maat te creëren die aansluiten bij uw unieke interesses en passies. Ze plannen en leiden diverse programma's, waaronder activiteiten binnenshuis zoals beweging en knutselen, sociale uitjes, speciale vieringen en evenementen voor verschillende generaties met lokale groepen. Uw inbreng is belangrijk en het team moedigt u aan om uw ideeën te delen, zodat we activiteiten kunnen ontwikkelen waar u echt van zult genieten.

Enkele vragen die u aan hen zou kunnen stellen:

- Welke activiteiten staan er deze week op het programma?
- Hoe kan ik me aanmelden voor het volgende sociale uitje?
- Mag ik een idee voor een nieuwe groepsactiviteit naar voren brengen?
- Hoe past u de lifestylekalender aan mijn culturele behoeften en interesses aan?



Catering team:

Onze chef-kok, chefs, koks en medewerkers in de voedseldienst plannen, bereiden en bezorgen uw dagelijkse maaltijden met grote expertise. Dit omvat ontbijt, lunch en diner, evenals koffie of thee 's morgens en 's middags, en vers bereide sandwiches, salades en dranken. Dit alles wordt zeven dagen per week en 365 dagen per jaar geboden. Ze houden ook rekening met speciale voedingsbehoeften of de textuur van de maaltijden, en letten daarbij goed op eventuele allergieën. Ze vragen actief om uw feedback om de menu's voortdurend aan uw voorkeuren aan te passen. Hiervoor worden bestellingen beheerd en wordt er nauw contact onderhouden met de leveranciers van verse producten. Onze werkwijzen volgen strikt de plannen voor voedselveiligheid en voldoen aan de voedselveiligheidsnormen, waardoor we garanderen dat uw voedsel van hoge kwaliteit is en consequent voldoet aan de uiteenlopende behoeften van iedereen.

Enkele vragen die u aan hen zou kunnen stellen:

- Wat staat er vandaag of de komende week op het menu?
- Hoe wordt er aan mijn voedingsbehoeften voldaan?
- Hoe behandelt u de feedback van bewoners?
- Ik zou graag mijn favoriete gerecht op het menu zien. Is dat mogelijk?



Schoonmaak- en wasteam:

Hoewel ze vaak stilletjes achter de schermen werken, is ons schoonmaak- en wasteam van essentieel belang voor het dagelijkse comfort en de veiligheid van ons hele tehuis. Hun grondige werk zorgt ervoor dat uw kamer en alle gemeenschappelijke ruimtes schoon, netjes en vrij van gevaren zijn. Ze houden ook toezicht op de grootschalige wasserij, waar alle kleding en linnengoed van de bewoners gewassen, gedroogd, gevouwen en bezorgd wordt. In al hun taken, van het bezorgen van de juiste kleding bij de juiste bewoner tot het leveren van al het benodigde beddengoed voor onze bewoners, wordt hun werk gedreven door diep respect voor u en uw bezittingen.

U zou aan hen kunnen vragen:

- Hoe wast u mijn kleding?
- Wat moet ik doen als ik nieuwe kleding heb die van labels voorzien moet worden?
- Wanneer wordt mijn kamer deze week weer grondige schoongemaakt?
- Hoe werkt het systeem voor gevonden voorwerpen en waar kan ik daarvoor terecht?



Onderhoudsmedewerkers:

Onze onderhoudsmedewerkers zorgen ervoor dat de fysieke omgeving van het tehuis veilig, schoon en functioneel blijft. Ze inspecteren regelmatig apparatuur en installaties en repareren ze in zowel de gemeenschappelijke ruimtes als uw kamer, en lossen problemen op zoals struikelgevaaren of kapotte lampen. Voor uw veiligheid, werken ze ook samen met gespecialiseerde aannemers voor het beheer van brandveiligheidssystemen, bouwvoorschriften en ongediertebestrijding. Mocht u iets opmerken dat aandacht behoeft, laat het dan weten aan een van onze medewerkers. Zij zullen dan een onderhoudsverzoek voor u indienen.

U zou aan hen kunnen vragen:

- Zou u de kapotte lamp in mijn badkamer kunnen repareren?
- Zou u kunnen controleren of mijn mobiliteitshulpmiddel goed functioneert?
- Zou het mogelijk zijn om hulp te krijgen bij het veilig verplaatsen van een stoel in mijn kamer?
- Hoe weet u dat het brandveiligheidssysteem zal werken als we het nodig hebben?



Administratieteam:

De officemanager en het receptieteam ondersteunen de algemeen directeur en worden vaak gezien als zijn of haar rechterhand. Zij richten zich op het ondersteunen van alle andere teams die u ondersteunen. Met behulp van ons elektronische systeem voor personeelsbeheer coördineren ze de personeelsroosters, verlofregelingen en salarisadministratie. Ze houden ook toezicht op de naleving van de regels door medewerkers en beheren de trainingen van medewerkers. Daarnaast helpen ze bij het verwerken en beheren van bestellingen voor het tehuis, en zorgen ze ervoor dat de producten die nodig zijn voor de dagelijkse werkzaamheden op tijd worden besteld en geleverd. Het team biedt ook klantenservice, beantwoordt de telefoon, verbindt gesprekken door en ondersteunt bewoners bij het gehele opname- en ontslagproces.

Enkele vragen die u aan hen zou kunnen stellen:

- Hoe worden de personeelsroosters opgesteld om ervoor te zorgen dat er altijd een geregistreerd verpleegkundige aanwezig is?
- Welk systeem gebruikt u om ervoor te zorgen dat alle medewerkers over de vereiste trainingen en controles beschikken?
- Hoe zorgt het tehuis ervoor dat er voldoende voorraden, zoals beddengoed, beschikbaar zijn voor onze behoeften?



Opnamecoördinator:

Onze opnamecoördinator ondersteunt u en uw familie bij het overwegen van de mogelijkheden voor opname in een ouderenzorginstelling. Zij zijn uw primaire aanspreekpunt voor uw eerste vragen, zij verzorgen uitgebreide rondleidingen door het tehuis en geven gedetailleerde informatie over onze diensten en de beschikbare opties. Zij begeleiden u door het hele opnameproces, helpen met al de benodigde documenten en onderhouden contact met onze klinische, financiële en andere teams voor een soepele en prettige overgang naar uw nieuwe thuis.

Enkele vragen die u aan hen zou kunnen stellen:

- Wat is de procedure voor het verhuizen naar het tehuis?
- Voor welke Higher Everyday Living-diensten kan ik me aanmelden?
- Zou u de verschillende dienst- en tariefopties kunnen toelichten?
- Welke documenten moet ik invullen voordat ik kan verhuizen?

Club Services manager:

In tehuizen waar onze Club Services worden aangeboden, fungeert een toegewijde Club Services manager als uw persoonlijke conciërge.

Net als een hotelconciërge coördineert deze medewerker uw Club Services, zoals het boeken van afspraken voor de kapper en schoonheidsbehandelingen, hulp met dagelijkse vragen en een extra niveau van persoonlijke klantenservice.

Enkele vragen die u aan hen zou kunnen stellen:

- Zou u mij kunnen helpen bij het maken van mijn volgende kappersafspraak?
- Zou u mij kunnen helpen om mijn diensten optimaal te benutten?
- Ik waardeer de residentiële begeleider die mij bezoekt. Kan ik feedback geven om hem/haar te erkennen?

Wat onze naambadges betekenen

Donna



0 tot 4 jaar in de verzorging

Cara



Brons – 10 tot 19 jaar in de verzorging

Emma



Goud – 30+ jaar in de verzorging

Laura



Omar



Susan



Sterren

Vier sterren op de naambadge van een medewerker betekent dat hij of zij een winnaar of runner-up is geweest bij de Regis Care Awards.

Yuki



Groen – 5 tot 9 jaar in de verzorging

Neil



Zilver – 20 tot 29 jaar in de verzorging

Glen



Rina





Belangrijke contacten

Regis-contacten

Regis Advice

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

Regis Hoofdkantoor

- Tel.: 03 8573 044
- Website: www.regis.com.au

Overheids- en belangenbehartigingsdiensten

My Aged Care

- Tel.: 1800 200 422
- Website: www.myagedcare.gov.au

Department of Health, Disability and Ageing [Ministerie van Volksgezondheid, Gehandicaptenzorg en Ouderenzorg]

- Tel.: 1800 020 103
- Website: www.health.gov.au

Aged Care Quality and Safety Commission

- Tel.: 1800 951 822
- E-mail: info@agedcarequality.gov.au
- Website: www.agedcarequality.gov.au

Older Persons Advocacy Network (OPAN)

- Tel.: 1800 700 600
- Openingstijden: maandag tot en met vrijdag van 8.00 tot 20.00 uur.
- Website: www.opan.org.au

NDIS Quality and Safeguards Commission [NDIS-commissie voor Kwaliteit en Waarborgen]

- Tel.: 1800 035 544
- Openingstijden: 9:00 tot 16:30 uur in het NT, 9:00 tot 17:00 uur in ACT, NSW, QLD, SA, TAS, VIC en WA
- Website: www.ndiscommission.gov.au

Gezondheids- en welzijnsorganisaties

Arthritis Australia

Biedt informatie en ondersteuning aan mensen met artritis en andere musculoskeletale aandoeningen.

- Website: www.arthritisaustralia.com.au
- Infolijn: 1800 011 041

Cancer Council Australia

Biedt informatie, emotionele steun en praktische hulp aan mensen die getroffen zijn door kanker, hun families en verzorgers.

- Website: www.cancer.org.au
- Hulplijn: 13 11 20

Continence Foundation of Australia

Biedt informatie, ondersteuning en hulpmiddelen voor de gezondheid van de blaas en darmen.

- Website: www.continence.org.au
- Nationale hulplijn voor incontinentie: 1800 33 00 66

Dementia Australia

Biedt ondersteuning en belangenbehartiging aan mensen met dementie.

- Website: www.dementia.org.au
- Nationale hulplijn voor dementie: 1800 100 500

Diabetes Australia

Biedt ondersteuning en belangenbehartiging aan mensen die getroffen zijn door alle vormen van diabetes.

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

Hearing Australia

Biedt gesubsidieerde hoordiensten aan personen die daarvoor in aanmerking komen in het kader van het Australische overheidsprogramma voor hoordiensten.

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

Lung Foundation Australia

Biedt ondersteuning aan iedereen met een longaandoening, van onderzoek en belangenbehartiging tot ondersteunende diensten.

- **Website:** www.lungfoundation.com.au
- **Informatie- en ondersteuningscentrum:** 1800 654 301

Parkinson's Australia

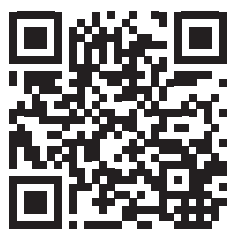
De landelijke belangenorganisatie voor mensen met de ziekte van Parkinson.

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

Regis Community-pagina

Bezoek de Regis Community-pagina voor beleidsdocumenten, informatiegidsen, handige video's en andere nuttige hulpbronnen.

- **Website:** www.regis.com.au/regis-community



Stroke Foundation

Biedt informatie en ondersteuning aan mensen die een beroerte hebben overleefd en hun families.

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

Vision Australia

Biedt ondersteuning aan mensen die blind of slechtziend zijn, zodat zij het leven kunnen leiden dat zij zelf kiezen.

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

Voluntary Assisted Dying:

Voor de meest actuele informatie en specifieke lokale hulpmiddelen kunt u online zoeken naar "Voluntary Assisted Dying" en de door de overheid ondersteunde website van uw betreffende staat of territorium raadplegen.

Nog een laatste welkom

We hopen dat deze bewonersgids nuttig is geweest om u thuis te voelen.

Onthoud dat elk lid van ons team er is om u te ondersteunen. Wij staan voor u klaar als u een vraag heeft over uw dagelijkse routine, meer wilt weten over een bepaalde activiteit of gewoon even wilt kletsen. Het is ons doel dat u zich op uw gemak, veilig en gerespecteerd voelt.

Welkom in onze gemeenschap.



