

Leitfaden für Bewohner*innen

Ihr Zuhause bei Regis verstehen.





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.
برای‌تان 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 மையப்படுத்தி 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.

Anerkennung von indigenem Land

Regis würdigt die Aboriginal People und die Inselbewohner der Torres Strait als die traditionellen Hüter dieses Landes und ihre dauerhafte und kontinuierliche Verbindung zu Land, Meer, Himmel und Gemeinschaft. Wir zollen den Ältesten der Vergangenheit und Gegenwart unseren Respekt.



Ihr Wegweiser

Herzlich willkommen in Ihrem neuen Zuhause	2	Ihre Zeit außerhalb des Pflegeheims	12
Ein Willkommensgruß von unserer Vorstandsvorsitzenden (CEO)	2	Aktiv dabei sein	13
Über uns	3	Ihre Gemeinschaft	13
Vielfalt und Inklusion	3	Besprechungen und Beratungsstellen	13
Ihr Einzug	4	Ihre Rechte und Verantwortlichkeiten	15
Ihre ersten Momente	4	Ihre Rechte	15
Ihr Zimmer	4	Ihr Recht auf Unterstützung bei der Entscheidungsfindung	16
Hilfe erhalten	4	Der Aged Care Code of Conduct	17
Unser Team – wer für Sie da ist	4	Ihre Verantwortlichkeiten	17
Ihre Pflege und Ihr Wohlbefinden	5	Notfälle und Sicherheit	18
Ihr Pflegeplan	5	Vorfälle und transparente Informationspolitik	19
Ihr Gesundheitsteam	6	Feedback und Beschwerden	19
Medikamentenmanagement	6	Hinweisgeberschutz	21
Infektionsprävention und -kontrolle	7	Ausdruck Ihrer Wertschätzung	21
Gedächtnisunterstützung und Demenz	8	Auszug aus dem Pflegeheim	22
Planung zukünftiger Pflege	8	Weiterführung der Pflege in Ihrem Zuhause	22
Ihr Leben bei uns	9	Unsere Teams	23
Esserlebnis	9	Wer ist wer in unserem Pflegeheim?	23
Lebensstil und Engagement	9	Was unsere Namensschilder bedeuten	28
Reinigungs- und Wäschedienste	10	Wichtige Kontakte	30
Gemeinschaftsbereiche und die Gemeinschaft	10	Regis-Kontakte	30
Besucher*innen, Familie und befreundete Personen	11	Staatliche Stellen und Interessenvertretungen	30
WLAN, Post und Transport	11	Organisationen für Gesundheit und Wohlbefinden	30
Dienstleistungen nach Ihren Wünschen	11	Eine abschließende Begrüßung	32

Herzlich willkommen in Ihrem neuen Zuhause

Ein Willkommensgruß von unserer Vorstandsvorsitzenden (CEO)

Im Namen unseres gesamten Teams ist es mir eine große Freude, Sie in der Regis-Gemeinschaft willkommen zu heißen. Wir sind stolz, dass Sie sich entschieden haben, diesen Abschnitt Ihres Lebens bei uns zu verbringen. Wir verstehen, dass dies eine wichtige Entscheidung ist, und wir möchten, dass Sie sich bei uns wie zu Hause fühlen.

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

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

Wir freuen uns auf die Zukunft und sind sehr froh, Sie bei uns zu haben.

Mit freundlichen Grüßen



Dr. Linda Mellors

Geschäftsführerin und Vorstandsvorsitzende (CEO)

Über uns

UNSERE VISION

Altenpflege mit Herz und Verstand führen.

UNSER ZIEL

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

UNSERE WERTE

Optimismus

Wir sind engagiert in dem, was wir tun.

Begeisterung

Wir bewirken jeden Tag etwas Positives.

Integrität

Wir handeln stets professionell und ethisch.

Respekt

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

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

Da wir bei allem, was wir tun, Herz und Verstand einbringen, konzentriert sich jede Interaktion und Entscheidung unserer Regis-Mitarbeiter*innen auf die bestmöglichen Ergebnisse für unsere Bewohner*innen. Unsere Vision verdeutlicht unseren Mitarbeiter*innen, dass sie Teil einer Organisation sind, die sich der Pflege verschrieben hat und nachhaltig etwas bewegt.

Unser Ziel stellt sicher, dass jede Person, die bei uns betreut wird, mit Würde behandelt wird, eine individuelle, auf ihre Bedürfnisse zugeschnittene Pflege erhält und für ihre Lebenserfahrungen geschätzt wird.

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

Vielfalt und Inklusion

Unsere Vielfalt ist unsere Stärke. Wir streben danach, eine inklusive Gemeinschaft aufzubauen, die die einzigartige Identität, Kultur und den sozialen Hintergrund aller Menschen würdigt, einschließlich unserer Bewohner*innen, ihrer Familien und unserer Mitarbeiter*innen. Indem wir die Vielfalt aller Menschen wertschätzen, bereichern wir unsere Gemeinschaft und verbessern unsere Fähigkeit, eine kulturell sichere Pflege anzubieten, die respektvoll auf Ihre Lebenserfahrungen abgestimmt ist. Wir möchten, dass sich jede und jeder in unserem Pflegeheim wirklich zugehörig fühlt, was durch unsere Null-Toleranz-Strategie gegenüber jeglicher Form von Diskriminierung unterstützt wird.

Ihr Einzug

Ihre ersten Momente

Der Umzug in ein neues Zuhause kann zunächst ungewohnt sein. Wir sind für Sie da, um Ihnen den Übergang so reibungslos wie möglich zu gestalten. Unser Team wird Sie bei Ihrer Ankunft persönlich begrüßen.

Wir werden:

- **Sie durch Ihr neues Zuhause führen** und Ihnen die wichtigsten Bereiche wie den Speisesaal, die Aufenthaltsräume und Außenbereiche zeigen. Wir erklären Ihnen alles, was Sie wissen müssen, um sich einzuleben und wohlfühlen. Die Beschilderung im Pflegeheim hilft Ihnen, sich zurechtzufinden und sich mit Ihrer neuen Umgebung vertraut zu machen.
- **Wir machen Sie mit einer Begleitperson für Bewohner*innen bekannt.** Das ist ein*e Mitbewohner*in, der/die eigene Erfahrungen mit Ihnen teilt, Ihnen bei der Orientierung im Pflegeheim hilft und alltägliche Fragen während der Eingewöhnung beantwortet. Bitte lassen Sie unser Team wissen, falls Sie interessiert sind.



Ihr Zimmer

Ihr Zimmer ist mit einem bequemen Bett, einem Stuhl und abschließbaren Nachttischschubladen ausgestattet. Wir wissen, wie wichtig eigene Dinge sind. Deshalb empfehlen wir Ihnen, diesen Raum mit Möbeln, Kunstgegenständen oder Fotos individuell zu gestalten, damit Sie sich zu Hause fühlen. Bitte sprechen Sie mit einem Mitglied unseres Führungsteams, bevor Sie wesentliche Veränderungen vornehmen. Zur Sicherheit unseres Teams und Ihrer Besucher*innen bitten wir Sie, Ihr Zimmer ordentlich und frei von Hindernissen zu halten.

Hilfe erhalten

Hilfe per Rufklingel

Rufklingelknöpfe befinden sich in Ihrem Schlafzimmer, im Bad und in den Wohnbereichen. Diese sind Ihr direkter Draht zu unserem Team, rund um die Uhr. Die Rufklingelknöpfe können sowohl in Notfällen verwendet werden als auch dafür, um uns mitzuteilen, dass Sie Hilfe benötigen.

Sie können die Rufklingel verwenden, um Hilfe bei alltäglichen Dingen anzufordern, zum Beispiel:

- Hilfe bei der persönlichen Pflege.
- Bestellen von einer Mahlzeit, einem Snack oder einem Getränk.
- Hilfe bei Problemen in Ihrem Zimmer, z. B., wenn der Fernseher nicht funktioniert.
- Wenn Sie mit jemandem sprechen möchten oder Hilfe benötigen, um Angehörige anzurufen.
- Wenn Sie Schmerzen haben, sich unwohl fühlen oder eine allgemeine Gesundheitsuntersuchung wünschen.
- Alles, was Sie möglicherweise sonst noch brauchen oder wünschen.

Fragen Sie eine*n Mitarbeiter*in

Sie können sich jederzeit gern an jede*n Mitarbeiter*in wenden, wenn Sie Hilfe benötigen. Falls diese Person Ihnen nicht direkt helfen kann, findet sie die passende Person für sie.

Unser Team – wer für Sie da ist

Unsere Mitarbeiter*innen tragen je nach ihrer Funktion unterschiedliche Uniformen. So erkennen Sie leicht, wer Ihnen am besten helfen kann. Weitere Informationen über die üblichen Aufgabengebiete in unserem Pflegeheim, ihre spezifischen Aufgaben und die entsprechenden Uniformen finden Sie im Abschnitt „Unsere Teams“ auf Seite 23.

Ihre Pflege und Ihr Wohlbefinden

Ihr Pflegeplan

Planung Ihrer Pflege

In den ersten Tagen treffen sich unser klinisches Team, das Team für soziale Betreuung und das Führungsteam mit Ihnen, um Ihren persönlichen Pflegeplan zu erstellen. Unser personenzentrierter Ansatz bedeutet, dass wir mit Ihnen und allen unterstützenden Personen, die Sie einbeziehen möchten, zusammenarbeiten, um Ihre Bedürfnisse, Ziele und Präferenzen zu verstehen. Dieser Plan gibt dann allen Teammitgliedern vor, wie sie Ihnen die beste Unterstützung anbieten können.

Unser Ansatz für Ihre Pflege basiert auf mehreren Grundprinzipien:

- **Förderung Ihrer Selbstständigkeit:** Wir arbeiten mit Ihnen zusammen, um Ihre Präferenzen bei der persönlichen Pflege zu berücksichtigen und Sie zu ermutigen, so viel wie möglich in Ihrem Alltag zu tun, solange Sie sich dabei sicher fühlen.
- **Bereitstellung hochwertiger Ausrüstung bzw. Geräte:** Zur Unterstützung Ihrer Sicherheit und Selbstständigkeit stellen wir evtl. benötigte hochwertige klinische Produkte und Ausrüstung bzw. Geräte zur Verfügung, z. B. Mobilitätshilfen, Wundversorgung oder Kontinenzprodukte. Sie können auf eigene Kosten auch gern einen anderen Anbieter wählen. Bitte beachten Sie, dass Bewohner*innen, die Kurzzeitpflege in Anspruch nehmen, selbst für ihre Kontinenzhilfen sorgen müssen.
- **Aufbau vertrauensvoller Beziehungen:** Wir verfolgen ein Kontinuitätsmodell für Pflegekräfte, das Ihnen hilft, nach Möglichkeit von vertrauten Mitarbeiter*innen betreut zu werden. So lernt Ihr Team Ihre persönlichen Präferenzen kennen und erfährt, was Ihnen am wichtigsten ist.

Verständnis und Respekt für Sie als Person

Wir konzentrieren uns darauf, Sie als ganze Person zu verstehen. Das bedeutet, dass wir Ihre einzigartige Identität, Ihren sozialen Hintergrund und Ihre Lebenserfahrungen anerkennen und respektieren, indem wir:

- Ein Umfeld schaffen, in dem Ihr kultureller Hintergrund, Ihre Überzeugungen und Ihre Identität wertgeschätzt werden. In der Praxis bedeutet dies, dass sich unser Team die Zeit nimmt, herauszufinden, was Ihnen wichtig ist, damit Sie sich sicher, respektiert und verstanden fühlen.
- Erkennen, dass frühere Erfahrungen Ihr Wohlbefinden beeinträchtigen können. Unser Ansatz besteht darin, sensibel auf Ihre Lebensgeschichte einzugehen und ein Umfeld zu schaffen, das auf Vertrauen und Sicherheit basiert. Unser Ziel ist es, Ihr Wohlbefinden aktiv auf eine Weise zu fördern, die für Sie heilsam und befähigend ist.

Diese Ansätze sind für die Entwicklung Ihres Pflegeplans unerlässlich.

Ihr Recht, selbst zu entscheiden

Ihr Recht, fundierte Entscheidungen über Ihre Pflege zu treffen, ist von grundlegender Bedeutung. Wir sind uns bewusst, dass manche Entscheidungen, vom Tagesablauf bis zur klinischen Versorgung, mit Risiken verbunden sein können. Wir unterstützen Sie bei diesen Entscheidungen durch den Grundsatz der sogenannten „Würde des Risikos“. Dabei handelt es sich um einen fortlaufenden, gemeinschaftlichen Prozess, der die folgenden Schritte umfasst:

- **Verstehen Ihrer Präferenzen:** Zunächst besprechen wir, was für Sie wichtig ist, einschließlich Ihrer Optionen und Präferenzen, um festzustellen, was Sie tun möchten.
- **Erkunden von Optionen und Risiken:** Wenn eine Entscheidung ein potenzielles Risiko birgt, helfen wir Ihnen, dieses Risiko zu verstehen und herauszufinden, wie es sich kontrollieren lässt, damit Sie eine fundierte Entscheidung treffen können.
- **Erstellung eines Plans:** Gemeinsam mit Ihnen entwickeln wir einen Plan, der Ihre Entscheidung respektiert und gleichzeitig Strategien umsetzt, um Ihnen und anderen größtmögliche Sicherheit zu bieten.
- **Dokumentation Ihrer Entscheidung:** Ihre Entscheidungen und der Plan, den wir gemeinsam erstellen, werden in Ihrem Pflegeplan dokumentiert, damit unser Team Ihre Wünsche bestmöglich unterstützen kann.

Überprüfungen der Pflegeleistungen

Ihr Pflegeplan ist ein dynamisches Dokument, das wir gemeinsam mit Ihnen überprüfen, wenn sich Ihre Bedürfnisse ändern. Eine Überprüfung kann jederzeit eingeleitet werden, insbesondere nach einem Vorfall oder einer Veränderung des Gesundheitszustands. Außerdem lädt unser Pflegefachteam Sie mindestens alle drei Monate zu einer formellen Überprüfung Ihrer Pflege und Ihres Wohlbefindens ein. Sie können sich dafür entscheiden, dass eine unterstützende Person, z. B. ein Familienmitglied, an den Überprüfungen Ihrer Pflegeleistungen teilnimmt.

Ihr Gesundheitsteam

Ihr Regis-Team arbeitet mit einer Reihe externer Gesundheitsfachkräften zusammen, um Ihr tägliches Wohlbefinden zu fördern.

Hausärzt*innen

Jedes Pflegeheim arbeitet mit den lokalen Hausärzt*innen (GPs) zusammen, die regelmäßig Visiten im Heim durchführen. Wir arbeiten eng mit diesen Hausärzt*innen zusammen, um Ihre Betreuung zu unterstützen. Ihr Verhältnis zueinander ist jedoch unabhängig, da sie nicht bei Regis angestellt sind. Wenn Sie außerhalb der normalen Sprechzeiten medizinische Hilfe brauchen, kann unser Pflegefachteam den Bereitschaftsdienst der Hausärzt*innen kontaktieren.

Nicht-ärztliche Gesundheitsdienste

Wir bieten vor Ort eine Reihe von nicht-ärztlichen Gesundheitsdiensten, an die auf Ihren speziellen Pflegebedarf abgestimmt sind. Wenn ein Bedarf festgestellt wird, organisieren wir eine Überweisung an eine qualifizierte Fachkraft aus unserem Netzwerk von Vertragsdienstleistern aus. Diese Fachkräfte helfen Ihnen dabei, Ihre Beweglichkeit und Selbstständigkeit zu erhalten und Ihre Lebensqualität zu verbessern.

Zu den Leistungen gehören:

- **Physiotherapie und Ergotherapie:** Unsere Physio- und Ergotherapeut*innen helfen Ihnen zu festgelegten Zeiten dabei, Ihre Beweglichkeit und Selbstständigkeit zu erhalten oder wiederzuerlangen. Diese kurzfristige, zielgerichtete Unterstützung kann eine Überprüfung der Mobilität oder Sicherheit nach einem Sturz oder die Teilnahme an kleinen Bewegungskursen zur Förderung Ihres körperlichen Wohlbefindens umfassen.

- **Logopädie:** Unsere Logopäd*innen beurteilen Schluckstörungen und ermitteln Strategien, die Ihnen helfen, sicher zu essen und zu trinken.
- **Ernährungsberater*innen:** Unsere Ernährungsberater*innen unterstützen Sie bei Ihrer Ernährung, Gewichtskontrolle und Gesundheit durch passende Empfehlungen.
- **Podologie:** Unsere Podolog*innen bieten fachkundige Fußpflege, helfen beim Schneiden der Nägel, beurteilen Fußschmerzen und verbessern Ihre Mobilität.
- **Zahnärztliche Dienste:** Unsere Zahnärzt*innen vor Ort bieten Ihnen eine geeignete zahnärztliche Versorgung, einschließlich allgemeiner Kontrolluntersuchungen und der Anpassung und Pflege von Zahnersatz.
- **Optometrische Dienstleistungen:** Unsere Augenoptiker*innen vor Ort bieten spezialisierte Augenpflege, einschließlich Sehtests und Anpassung neuer Brillen.

Für Bewohner*innen in Langzeitpflege werden viele dieser Dienstleistungen von Regis bezahlt. Spezielle Dienstleistungen wie zahnärztliche, optometrische und längerfristige physiotherapeutische Unterstützung sind jedoch nicht in den Standardgebühren für die Altenpflege enthalten. Bitte sprechen Sie mit dem Führungsteam des Pflegeheims, um weitere Einzelheiten zu erfahren.

Externe Arzttermine

Bitte informieren Sie unser Team über alle externen Arzttermine, die Sie vereinbaren. Wir helfen Ihnen bei der Koordinierung dieser Besuche und bei der Organisation der erforderlichen Dokumente, die Sie eventuell benötigen.

Bitte beachten Sie, dass Sie die Kosten für alle externen Termine selbst tragen müssen. Dazu gehören auch eventuelle Transportgebühren, z. B. für einen Krankenwagen oder ein Taxi, sowie die Kosten für eine Begleitperson, falls erforderlich.

Medikamentenmanagement

Bei Ihrer Ankunft spricht unser Pflegefachteam mit Ihnen über Ihre aktuellen Medikamente und deren Einnahme. So finden wir heraus, wie viel Unterstützung Sie benötigen. Bitte legen Sie uns eine detaillierte Aufstellung Ihrer aktuellen Medikamente sowie die Medikamente selbst vor. Dazu gehören verschreibungspflichtige Medikamente, Nahrungsergänzungsmittel, Augentropfen und Cremes.

Medikamentenmanagementverfahren

Unser Pflegefachteam überwacht Ihre Medikamente. Speziell geschulte Pflegekräfte unterstützen Sie bei der Einnahme Ihrer regelmäßigen, portionsweise verpackten Dosen. Diese Mitarbeiter*innen erhalten eine spezielle Schulung und sind an den Schürzen zu erkennen, die sie während der Medikamentenausgabe tragen, um Unterbrechungen zu reduzieren. Ihre Daten zu den Medikamenten sind sicher in unserem elektronischen System gespeichert. Alle Medikamente werden verschlossen aufbewahrt und von unserem klinischen Team verwaltet.

Apothekenpartnerschaft

Damit Ihr Medikamentenmanagement sicher und effektiv ist, arbeiten wir mit einer lokalen Apotheke zusammen, die auf Altenpflege spezialisiert ist. Wir empfehlen Ihnen dringend, deren Dienste in Anspruch zu nehmen. Unsere Partnerapotheke ist an unser elektronisches Medikationssystem angeschlossen, was erhebliche Vorteile in Bezug auf Sicherheit und Kommunikation bietet.

Die Nutzung dieses Dienstes bietet:

Integrierte Versorgung: Eine direkte Verbindung zwischen Ihrem Hausarzt oder Ihrer Hausärztin, der Apotheke und unserem Team.

Verbesserte Sicherheit: Ein spezielles Verpackungssystem reduziert das Risiko von Fehlern.

Komfort: Ihre Medikamente werden direkt ins Pflegeheim geliefert. Ihre Apotheke, Ihr Hausarzt oder Ihre Hausärztin sowie unsere Pflegefachkräfte erhalten automatische Aktualisierungen.

Laufende Überprüfung der Medikation

Mit Ihrer Zustimmung überprüfen Ihr Hausarzt oder Ihre Hausärztin sowie ein Apotheker oder eine Apothekerin Ihre Medikamente regelmäßig, damit Sicherheit und Wirksamkeit gewährleistet bleiben. In der Regel wird eine Überprüfung durchgeführt:

- Zu Beginn Ihrer Pflege und mindestens einmal jährlich.
- Wenn sich Ihr Gesundheitszustand oder Ihre Diagnose ändert.
- Wenn die Möglichkeit besteht, Ihre Medikamente zu vereinfachen, insbesondere wenn Sie viele verschiedene Medikamente einnehmen.
- Wenn ein neues Medikament eingeführt oder ein bestehendes Medikament geändert wird.
- Wenn ein unerwünschtes Ereignis auftritt, das mit Ihren Medikamenten in Zusammenhang stehen könnte.

Ihre Medikamente können auch von einem/einer zugelassenen Apotheker*in überprüft werden, der/die alle Empfehlungen an Ihren Hausarzt oder Ihre Hausärztin weitergibt. Ihr Hausarzt oder Ihre Hausärztin wird dann alle empfohlenen Änderungen mit Ihnen besprechen.

Selbstmanagement Ihrer Medikamente

Sie haben das Recht, manche oder alle Ihre Medikamente selbst zu verwalten. Auf Wunsch unterstützen wir Sie dabei mit einem klaren Verfahren.

Unser klinisches Team und Ihr Hausarzt oder Ihre Hausärztin führen gemeinsam mit Ihnen eine Gefährdungsbeurteilung durch.

- Wenn festgestellt wird, dass Sie Ihre Medikamente sicher verwalten können, bieten wir Ihnen die Unterstützung, die Sie benötigen, um dies selbstständig zu tun.
- Sollte dies aus Sicherheitsgründen nicht möglich sein, erklären wir Ihnen die Gründe dafür und besprechen mit Ihnen andere Möglichkeiten, wie wir Ihre Selbstständigkeit fördern können.

Zur Sicherheit aller müssen alle Medikamente, die Sie verwalten, in einer verschlossenen Schublade in Ihrem Zimmer aufbewahrt werden.

Infektionsprävention und -kontrolle

Um die Gesundheit und das Wohlbefinden unserer gesamten Gemeinschaft zu schützen, haben wir ein Programm zur Infektionsprävention und -kontrolle eingeführt. So können wir gemeinsam dafür sorgen, dass alle sicher sind:

- **Händehygiene:** Die wirksamste Methode, die Verbreitung von Infektionen zu verhindern, ist regelmäßiges Händewaschen mit Wasser und Seife oder die Verwendung von Handdesinfektionsmitteln.
- **Unwohlsein:** Bitte benachrichtigen Sie unsere Pflege- oder Pflegefachteams sofort, wenn Sie sich nicht wohl fühlen oder irgendwelche Symptome bemerken. Auf diese Weise können wir Ihnen die nötige Pflege zukommen lassen und die mögliche Ausbreitung von Krankheiten eindämmen.
- **Impfungen:** Wir empfehlen, mit Impfungen auf dem neuesten Stand zu bleiben, wie der jährlichen Grippeimpfung und empfohlenen COVID-19-Auffrischungen (Corona). Wir bieten regelmäßige Impfungen direkt im Pflegeheim an, damit es für Sie einfacher wird.

Was geschieht bei einem Krankheitsausbruch?

Wenn Krankheiten wie Magen-Darm-Infekt, Grippe oder COVID-19 (Corona) im Umlauf sind, ist es unsere Priorität, schnell zu handeln, um die Sicherheit aller zu gewährleisten. Unser Team wird Sie und Ihre*n Hauptansprechpartner*in über die Situation informieren. Wir empfehlen dann vorübergehende Vorsichtsmaßnahmen, wie Änderungen bei Gruppenaktivitäten und Besuchsregelungen, um die Ausbreitung zu verhindern.

Gedächtnisunterstützung und Demenz

Mit zunehmendem Alter erleben wir alle geistige und körperliche Veränderungen. Diese Veränderungen sind bei jedem von uns einzigartig und werden durch unsere Genetik, unseren Lebensstil und unsere Umwelt geprägt. Wir verstehen, dass jeder Mensch anders ist und Veränderungen vielleicht nicht so stark wahrnimmt wie andere.

Wenn es zu Veränderungen in der Wahrnehmung und im Gedächtnis kommt, ist Regis für Sie da, um Ihre sich entwickelnden Bedürfnisse zu unterstützen. Wir arbeiten mit Ihnen zusammen, um einen personenzentrierten Pflegeplan zu erstellen, der Ihre Individualität berücksichtigt, Ihre Entscheidungen respektiert und Ihre Lebensqualität steigert. Unsere Pflgeteams erhalten eine auf bewährten Verfahren basierende, forschungsgestützte Schulung in der Demenzipflege, um unsere Bewohner*innen aller Fähigkeitsstufen zu unterstützen.

Viele unserer Pflegeheime verfügen über spezielle Bereiche für die Gedächtnisunterstützung, die sowohl im Innen- als auch im Außenbereich eine individuell abgestimmte und förderliche Umgebung für Bewohner*innen bieten, die zusätzliche Unterstützung benötigen. Diese Bereiche sind sorgfältig gestaltet, um Sicherheit, Ruhe und Anregung zu vermitteln, damit Sie sich wohl und entspannt fühlen.

Planung zukünftiger Pflege

Advance care planning [Vorausschauende Pflegeplanung]

Gespräche über Ihre künftigen Pflegepräferenzen sorgen dafür, dass Ihre Wünsche bekannt sind und befolgt werden können, wenn Sie selbst nicht mehr in der Lage sind, diese zu kommunizieren. Dieses Verfahren wird als Advance Care Planning bezeichnet. Dabei geht es darum, Ihre Werte und Überzeugungen zu erörtern und zu klären, was Ihnen für Ihre künftige Gesundheit und persönliche Pflege wichtig ist.

- **Was es beinhaltet:** Dieses Verfahren ermöglicht es Ihnen, Ihre Wünsche für die künftige medizinische Versorgung formell zu dokumentieren. Je nach Bundesstaat oder Territorium wird dies oft als „Advance Health Directive“ oder ähnlich bezeichnet. Diese Verfügung kann klare Anweisungen zu den Behandlungsarten geben, die Sie wünschen oder ablehnen, z. B. Wiederbelebung oder lebenserhaltende Maßnahmen.
- **Wie wir helfen können:** Unser klinisches Team steht Ihnen mit Informationen zur Seite, hilft Ihnen, die notwendigen Formulare zu verstehen, und unterstützt Sie auf Wunsch bei Gesprächen mit Ihren unterstützenden Personen oder Ihrem Hausarzt bzw. Ihrer Hausärztin.

Pflege in jeder Lebensphase

Während Ihrer gesamten Pflegebegleitung stehen wir Ihnen mit einfühlsamer Unterstützung zur Seite, die sich in jeder Phase Ihren Bedürfnissen anpasst. Wenn sich Ihre Pflege auf das Lebensende hin verlagert, sind wir für Sie und Ihre Angehörigen da. Unser Fokus liegt darauf, Ihnen Komfort und Ruhe zu bieten und gleichzeitig Ihre Wünsche zu respektieren.

Unser Pflegefachteam steht Ihnen zur Verfügung, um Ihre Fragen zu beantworten, Sie zu beraten und Ihnen die zur Verfügung stehende Unterstützung zu erläutern. Wir arbeiten auch eng mit spezialisierten Palliativpflegeteams zusammen, wenn zusätzliche Unterstützung benötigt wird. Wir können Ihnen emotionale und spirituelle Betreuung vermitteln und bei der Organisation von Familienbesprechungen helfen, um Ihre Wünsche zu besprechen. Ihr Hausarzt oder Ihre Hausärztin ist Ihre primäre medizinische Ansprechperson und kann Ihnen oder Ihren unterstützenden Personen bei allen eventuellen Fragen weiterhelfen.

Zugang zu Voluntary Assisted Dying (VAD) [Freiwillige Sterbehilfe]

Wir respektieren das Recht unserer Bewohner*innen, fundierte Entscheidungen über ihre Pflege am Lebensende zu treffen. Auf Wunsch und im Einklang mit der Gesetzgebung kann jede*r Bewohner*in Zugang zu Voluntary Assisted Dying erhalten. Ein Mitglied unseres Teams kann Ihnen während des gesamten Vorgangs Unterstützung bieten.

Ihr Leben bei uns

Esserlebnis

Speisen

Wir sind davon überzeugt, dass erstklassiges Essen und gute Gesellschaft für ein glückliches und erfülltes Leben von zentraler Bedeutung sind. Ein positives Esserlebnis ist für Ihre gesunde Ernährung ebenso wichtig wie für Ihr emotionales Wohlbefinden, Ihre sozialen Kontakte, Ihre Würde und Ihre allgemeine Lebensqualität. Deshalb gestalten wir unser Esserlebnis so, dass wir köstliche, nahrhafte Mahlzeiten in einer einladenden Umgebung anbieten können. Wir laden Sie herzlich ein, im Speisesaal Ihrer Wahl zu speisen. Für diejenigen, die es bevorzugen, bieten wir auch Zimmer-Service an.

Unsere qualifizierten Küchenchef*innen und unser Verpflegungsteam bereiten in unserer hauseigenen Küche eine Vielzahl von hausgemachten Gerichten aus saisonalen Zutaten frisch zu. Unsere Ernährungsberater*innen genehmigen alle unsere Menüs und sorgen so dafür, dass sie ausgewogen sind und Ihren Ernährungsbedürfnissen entsprechen. Sie können auch Ihre Familie oder befreundete Personen einladen, mit Ihnen gemeinsam zu essen. Wir berechnen eine geringe Gebühr für die Verpflegung von Gästen. Bitte besprechen Sie dies im Voraus mit unserem Team.

Angepasste Mahlzeiten und Unterstützung beim Essen

Falls Sie spezielle Diätanforderungen haben wie z. B. konsistenzangepasste Mahlzeiten oder angedickte Flüssigkeiten, arbeitet unser Team eng mit Ihnen zusammen, um Ihre individuellen Präferenzen und Bedürfnisse zu verstehen. So können wir Ihnen Mahlzeiten anbieten, die sorgfältig für Ihren Genuss und Ihr Wohlbefinden zubereitet werden. Daher arbeitet Regis mit einem Team kulinarischer Experten zusammen, die sich auf die Zubereitung köstlicher und qualitativ hochwertiger konsistenzangepasster Mahlzeiten spezialisiert haben.

Zur weiteren Unterstützung können wir Ihnen auch spezielle Bestecke und Geschirr zur Verfügung stellen, um das Essen einfacher und komfortabler zu machen. Sollten Sie während der Mahlzeiten aktive Hilfe benötigen, steht Ihnen unser Team jederzeit zur Verfügung, um Ihnen auf respektvolle Weise zu helfen und Ihre Würde zu wahren. Gemeinsam überprüfen wir Ihre Unterstützung regelmäßig, damit Ihr Pflegeplan genau das widerspiegelt, was für Sie am wichtigsten ist.

Organisation einer Veranstaltung

Wir helfen Ihnen gerne bei der Organisation von Feiern mit befreundeten Personen und Familie. Viele unserer Pflegeheime verfügen über private Speisesäle oder Veranstaltungsbereiche, die Sie nutzen können. Wenn Sie für einen besonderen Anlass Essen mitbringen oder einen dieser Bereiche reservieren möchten, besprechen Sie dies bitte im Voraus mit dem Führungsteam. Aus Sicherheitsgründen müssen alle von außerhalb mitgebrachten Lebensmittel in das „External Food Register“ [Register für mitgebrachte Lebensmittel] an der Rezeption eingetragen werden. Bitte beachten Sie, dass Sie diese Lebensmittel auf eigene Gefahr verzehren.

Lebensstil und Engagement

In Ihrem Pflegeheim bieten wir sinnvolle Erlebnisse, die auf Ihre individuellen Interessen, Werte und Lebenserfahrungen zugeschnitten sind. Unser Ansatz besteht darin, Ihre Lebensgeschichte zu verstehen und Möglichkeiten zu schaffen, die Ihnen ein zielgerichtetes und selbstständiges Leben ermöglichen.

Gemeinsam mit unseren Bewohner*innen entwickeln und realisieren wir Programme, die das körperliche, emotionale, soziale, kulturelle und geistige Wohlbefinden fördern. Wir fördern ein Gefühl der Zugehörigkeit, der Verbundenheit und des persönlichen Wachstums durch strukturierte Aktivitäten, nationale Initiativen und starke Partnerschaften in der Gemeinschaft.

Wir bieten ein strukturiertes Programm, das monatlich veröffentlicht wird, und integrieren das Engagement in den Pflegealltag.

Wir bieten eine breite Palette von Aktivitäten an, darunter:

- **Gemeinsame Veranstaltungen mit anderen Pflegeheimen:** Wir organisieren regelmäßig Veranstaltungen, die Menschen aus verschiedenen Regis-Heimen und Diensten zusammenbringen. Es ist eine wunderbare Möglichkeit, neue Leute kennenzulernen und Erfahrungen auszutauschen.
- **Generationenübergreifende Programme:** Wir schaffen freudige und zielgerichtete Verbindungen zwischen Menschen unterschiedlichen Alters, oft in Partnerschaft mit lokalen Schulen und Gemeinschaftsgruppen.
- **Feiern der Vielfalt:** Wir würdigen kulturelle Veranstaltungen und besondere Anlässe, die für unsere Bewohner*innen und ihre Gemeinschaften wichtig sind.
- **Programme für emotionales und soziales Wohlbefinden:** Wir sind uns bewusst, dass emotionales und soziales Wohlbefinden integraler Bestandteil all unserer Angebote sind, um Einsamkeit aktiv zu verringern und soziale Inklusion zu fördern.

Dieser Ansatz hilft Ihnen, sich als Teil der Gemeinschaft zu fühlen, sowohl innerhalb als auch außerhalb des Pflegeheims.

Wir bieten zudem eine Reihe von kreativen Programmen und sinnvollen Aufgaben an, bei denen Sie Ihre Talente einbringen oder sich nach Ihren eigenen Vorstellungen und Wünschen in die Gemeinschaft einbringen können. Ihr Beitrag ist wichtig, und wir laden Sie herzlich ein, uns Ihr Feedback mitzuteilen, damit wir Aktivitäten gestalten können, die Ihnen wirklich Spaß machen.

Reinigungs- und Wäschedienste

Reinigung

Unser Reinigungsteam sorgt dafür, dass Ihr Zimmer und alle Gemeinschaftsbereiche sauber, aufgeräumt und frei von Gefahren sind. Wir bieten einen regelmäßigen Dienst, der sowohl eine tägliche Zwischenreinigung als auch eine gründliche wöchentliche Reinigung Ihres Zimmers umfasst. Wir hängen den Reinigungsplan in Ihrem Zimmer aus, damit Sie wissen, wann Sie mit diesen Dienstleistungen rechnen können.

Wäsche

Um sicherzustellen, dass Ihre Kleidung sicher zurückgegeben wird, müssen alle persönlichen Kleidungsstücke deutlich gekennzeichnet sein.

Sie können:

- Ihre Kleidung vor dem Abgeben kennzeichnen; oder
- Unser Team bitten, neue Kleidungsstücke beim Abgeben zu kennzeichnen.

Beim Waschen Ihrer Kleidung verwenden wir die EnviroSaver-Ozon-Technologie. Dieses System wird auch in vielen Hotels verwendet. Dieses Verfahren desinfiziert Ihre Kleidung gründlich, tötet Bakterien und Viren und ist gleichzeitig umweltfreundlich.

Unser Team holt Ihre Kleidung in Ihrem Zimmer ab und bringt sie frisch und sauber zurück. Wenn Sie Ihre Kleidung dampfgebügelt oder gebügelt haben möchten, lassen Sie es uns einfach wissen.

Bitte beachten Sie:

- Unser Wäschedienst ist nicht geeignet für empfindliche Stoffe, für Kleidungsstücke, die nur von Hand gewaschen werden können, oder die chemisch gereinigt werden müssen.
- Für diese Artikel können Sie eine unterstützende Person bitten, sich darum zu kümmern, oder wir können gegen einen Aufpreis eine externe chemische Reinigung organisieren.

Gemeinschaftsbereiche und die Gemeinschaft

Gemeinschaftsbereiche

Ihr Pflegeheim verfügt über eine Vielzahl von gemeinsam genutzten Innen- und Außenbereichen zur freien Nutzung. Sie sind herzlich eingeladen, die gemütlichen Aufenthaltsräume Ihres Pflegeheims für geselliges Beisammensein, als ruhige Ecken zum Entspannen und die Außenbereiche für frische Luft zu nutzen. Betrachten Sie diese als eine Erweiterung Ihres eigenen Zuhauses, in dem Sie allein entspannen oder Zeit mit Familien und befreundeten Personen verbringen können.

Spirituelle und religiöse Verbindungen

Wir erkennen die Bedeutung des spirituellen und religiösen Wohlbefindens an. Vertreter*innen der meisten bedeutenden Religionen besuchen unsere Pflegeheime regelmäßig.

Ein Zeitplan für diese Besuche ist im Freizeitkalender zu finden. Die Teilnahme an religiösen Veranstaltungen ist allein Ihre Entscheidung. Auch private Besuche können mit dem Team für soziale Betreuung vereinbart werden. Bitte informieren Sie unser Team, wenn Sie sich mehr spirituelle oder religiöse Aktivitäten wünschen.

Haustiere

Wir wissen, wie wichtig Haustiere für Ihr Wohlbefinden sind und dass sie Ihnen eine bedeutende Gefährtschaft bieten. Besuche von Haustieren sind willkommen, sofern sie gesund und wohlerzogen sind und an der Rezeption angemeldet werden. Ihre Besucher*innen müssen ihre Haustiere jederzeit beaufsichtigen und sind während des Besuchs für sie verantwortlich.

Manche unserer Pflegeheime haben regelmäßige Tierbesucher oder eigene Heimtiere. Unsere Heimleitung geht mit diesen Haustieren sorgfältig um und beurteilt sie, damit die Sicherheit und der Komfort aller gewährleistet wird. Alle Interaktionen mit Tieren sind optional, da Ihre persönlichen Präferenzen für uns immer maßgeblich sind.

Wenn Sie einen Besuch mit Ihrem Haustier vereinbaren oder mehr darüber erfahren möchten, wenden Sie sich bitte an Ihr Team für soziale Betreuung oder an die Heimleitung.

Besucher*innen, Familie und befreundete Personen

Ihre Familie und befreundete Personen können Sie gern jederzeit besuchen. Wir haben keine festen Besuchszeiten, sodass Ihre Besucher*innen kommen und gehen können, wann immer sie möchten. Wir haben einen Code of Conduct für Besucher*innen, den alle Besucher*innen befolgen müssen, sodass eine sichere, respektvolle und angenehme Umgebung für alle gewährleistet wird. Bitte denken Sie daran, dass dies ein Zuhause für alle Bewohner*innen und ein Arbeitsplatz für unsere Mitarbeiter*innen ist.

Es ist wichtig, dass Ihre Besucher*innen die folgenden Richtlinien kennen, damit wir eine positive Atmosphäre aufrechterhalten können.

Wir bitten die Besucher*innen um Folgendes:

- Melden Sie sich bei Ihrer Ankunft mit dem QR-Code an der Rezeption an.
- Behandeln Sie alle Bewohner*innen, unsere Mitarbeiter*innen und andere Gäste mit Freundlichkeit, Höflichkeit und Respekt.

- Achten Sie während Ihres Besuchs auf die Privatsphäre der anderen Bewohner*innen.
- Befolgen Sie alle Sicherheitsanforderungen und -richtlinien.

Besucher*innen, die sich nicht an den Code of Conduct für Besucher*innen halten, können aufgefordert werden, das Gelände zu verlassen. In schwerwiegenden Fällen können Besucher*innen bei der Polizei angezeigt oder mit Besuchsbeschränkungen belegt werden.

Eine vollständige Kopie des Code of Conduct für Besucher*innen ist an der Rezeption erhältlich.

WLAN, Post und Transport

WLAN

WLAN ist im gesamten Pflegeheim verfügbar, auch in Ihrem Zimmer. Während Sie sich einrichten, wird Ihnen eine*r unserer Mitarbeiter*innen bei der Verbindung helfen und Ihnen ein Passwort geben.

Falls Sie zusätzliche Hilfe benötigen, fragen Sie einfach. Wir können Ihnen bei Videoanrufen behilflich sein und auf Wunsch sogar einen ruhigen Platz organisieren, damit Sie ungestört sind.

Postdienste

Eingehende Post wird täglich im Pflegeheim verteilt. Unser Team kann Ihnen helfen, Ihre Post zu lesen oder zu beantworten, wenn Sie Unterstützung benötigen.

Transport

Unser Verwaltungsteam kann Ihnen mit Fahrplänen für öffentliche Verkehrsmittel und Taxidiensten weiterhelfen. Unsere Mitarbeiter*innen dürfen aus Sicherheitsgründen keine eigenen Fahrzeuge für den Transport der Bewohner*innen benutzen.

Dienstleistungen nach Ihren Wünschen

Gehobene Unterstützungsleistungen im Alltag

Wir verstehen, dass das Gefühl, zu Hause zu sein, mehr bedeutet als nur eine hochwertige Pflege zu erhalten. Wir bieten eine Reihe optionaler Dienstleistungen an, die genau den Komfort und die persönliche Note bieten, die unseren Bewohner*innen nach eigenen Angaben am wichtigsten sind.

Dazu gehören Dienstleistungen wie gehobene Esserlebnisse, eine Auswahl an Premium-Getränken, Verwöhnangebote und zusätzliche Zeit mit persönlicher Begleitung.

Wir haben beliebte Dienstleistungen zu Paketen mit vergünstigten Preisen zusammengefasst. Sie können auch einzelne Dienstleistungen auswählen, die Ihren Bedürfnissen am besten entsprechen.

Folgende Pakete können in Ihrem Pflegeheim verfügbar sein:

- Regis Club Service
- Regis Reservierungsservice
- Regis Classic Service

Bitte sprechen Sie mit einem Mitglied unseres Teams. Erfahren Sie mehr über die in Ihrem Pflegeheim angebotenen Dienstleistungen oder lassen Sie sich bei der Paketauswahl für Sie persönlich beraten.

Wir freuen uns über Ihr Feedback zu weiteren Dienstleistungen, die Sie sich wünschen.

Überprüfung Ihrer Auswahl

Wir überprüfen Ihre gehobene Unterstützung im Alltag alle drei Monate. So entsprechen sie immer Ihren Bedürfnissen und bringen Ihnen echten Nutzen.

Im Rahmen des Überprüfungsverfahrens klärt Ihr klinisches Team, ob Sie die Leistungen Ihres Pakets nutzen können. Sollte die Überprüfung ergeben, dass Sie eine Dienstleistung nicht nutzen können, werden wir Ihr Dienstleistungsangebot mit Ihrem Einverständnis anpassen. Außerhalb der planmäßigen vierteljährlichen Überprüfung können Sie oder Ihre vertretende Person jederzeit eine Überprüfung beantragen.

Jede Anpassung der Dienstleistungen wird mit Ihnen vereinbart und schriftlich bestätigt.

Friseur, Kosmetik und Körperpflege

Wir wissen, dass die Körperpflege ein unerlässlicher Teil Ihrer Routine ist und Ihnen hilft, sich wohlfühlen. Um Sie dabei zu unterstützen, Ihren gewohnten Tagesablauf beizubehalten, bietet jedes Pflegeheim verschiedene Dienstleistungen an, wie z. B. Friseur- und Kosmetikdienste, einschließlich Haarschnitt und Styling.

Um herauszufinden, welche Leistungen verfügbar sind und wie Sie sich anmelden können, sprechen Sie bitte mit einem Mitglied des Führungsteams des Heims. Sie erklären Ihnen gerne die Optionen und alle damit verbundenen Kosten, die zusätzlich zu Ihrem Paket für gehobene Unterstützung im Alltag anfallen können.

Beauftragung eigener Dienstleister

Sie können gerne Ihre eigenen Dienstleister nutzen. Bitte sprechen Sie im Vorfeld mit einem Mitglied des Führungsteams Ihres Pflegeheims, da der Anbieter möglicherweise eine formelle Vereinbarung mit uns treffen muss. Wir müssen auch bestätigen, dass die Anbieter alle erforderlichen Sicherheits- und Qualitätsstandards erfüllen, einschließlich des Aged Care Code of Conduct [Verhaltenskodex für die Altenpflege].

Ihre Zeit außerhalb des Pflegeheims

Genießen Sie Ihr Leben außerhalb des Pflegeheims weiter, sei es für einen Kurzreise oder einen längeren Urlaub.

Tagesausflüge und Kurzreisen

Termine wahrnehmen, mit befreundeten Personen einen Kaffee trinken oder einen Familiengeburtstag feiern: All das sind wichtige Möglichkeiten, um mit Ihrer Gemeinschaft in Verbindung zu bleiben. Wir bitten Sie lediglich, sich an der Rezeption abzumelden, wenn Sie das Haus verlassen, und sich wieder anzumelden, sobald Sie zurückkommen. Diese unerlässliche Sicherheitsmaßnahme hilft uns zu wissen, wer sich im Pflegeheim aufhält. Das ist besonders wichtig bei Notfällen.

Urlaub und Übernachtung außerhalb

Sie können gerne Urlaub nehmen oder bei Familie und befreundeten Personen übernachten. Bevor Sie abreisen, informieren Sie bitte unser Team und unterschreiben Sie das Abwesenheitsbuch für Bewohner*innen an der Rezeption. Es ist auch wichtig, unser Team so früh wie möglich zu benachrichtigen, da Geräte, Medikamente und Vorräte möglicherweise im Voraus organisiert werden müssen. In Ihrem Wohnheimvertrag sind alle Gebühren aufgeführt, die während Ihres Urlaubs anfallen können.

Ausnahmen für die Kurzzeitpflege

Wenn Sie sich zur Kurzzeitpflege, auch als Entlastungspflege bezeichnet, bei uns aufhalten, führt jede Übernachtung außerhalb des Pflegeheims, aus welchem Grund auch immer, zu einer Beendigung unserer Pflege. Wenn Sie nach Ihrer Abwesenheit zurückkehren möchten, hilft Ihnen unser Team gegebenenfalls bei der Ausarbeitung eines neuen Wohnheimvertrags.

Aktiv dabei sein

Ihre Gemeinschaft

Sich verbunden, beteiligt und gehört zu fühlen ist ein wichtiger Teil des Lebens bei Regis. Wir bieten Ihnen viele Möglichkeiten, sich zu beteiligen, Ihre Ideen einzubringen und die Gemeinschaft in Ihrem Pflegeheim mitzugestalten.

Ehrenamtsprogramm für Bewohner*innen

Wenn Sie Ihre Fähigkeiten einbringen oder etwas Neues lernen möchten, ist unser Ehrenamtsprogramm für Bewohner*innen eine gute Möglichkeit, sich zu engagieren.

Sie können:

- Sinnvolle Aufgaben innerhalb des Pflegeheims übernehmen.
- Ihre Talente einbringen oder neue Interessen entdecken.

Sprechen Sie mit einem Mitglied des Teams für soziale Betreuung, um damit zu beginnen.

Bleiben Sie informiert mit unseren monatlichen Rundschreiben

Unsere Heim-Rundschreiben halten Sie auf dem Laufenden über das Leben in unserer Gemeinschaft und informieren Sie über wichtige Neuigkeiten. Unsere Rundschreiben sind informativ, ansprechend und für jeden leicht zugänglich.

Folgendes erwartet Sie dabei:

- Neuigkeiten aus unserem Heim, einschließlich Fotos und Berichten über aktuelle Ereignisse und Aktivitäten.
- Profile und persönliche Geschichten von Mitbewohner*innen und Mitarbeiter*innen.
- Informationen über unser klinisches Team und darüber, wie es Ihre Pflege unterstützt.
- Zusammenfassungen des Feedbacks von Bewohner*innen und Familien sowie die Verbesserungen, die wir als Reaktion darauf vornehmen.
- Feierlichkeiten der vielfältigen Kulturen in unseren Pflegeheimen.
- Aktuelles von der Regis-Führung, einschließlich unserer Vorstandsvorsitzenden (CEO).

Ihre Vorschläge für den Inhalt des Rundschreibens sind immer willkommen.

Andere Möglichkeiten, Ihre Fähigkeiten und Interessen einzubringen

Ihre Erfahrungen und Leidenschaften sind ein wertvoller Teil dessen, was unsere Gemeinschaft lebendig macht.

Hier sind einige weitere Optionen:

- Werden Sie Partner-Bewohner*in, um neue Bewohner*innen willkommen zu heißen.
- Geben Sie eine lebenslange Fähigkeit oder Leidenschaft weiter, indem Sie anbieten, eine Aktivität zu leiten oder einen Vortrag für andere Bewohner*innen zu halten.
- Nehmen Sie bitte an Umfragen und anderen Feedback-Sitzungen teil, damit wir uns weiter verbessern können.

Bitte sprechen Sie mit dem/der Freizeit-Koordinator*in oder der Heimleitung, wenn Sie mehr über diese und andere Möglichkeiten erfahren möchten.

Besprechungen und Beratungsstellen

Eine offene Kommunikation und Partnerschaft mit unseren Bewohner*innen und ihren unterstützenden Personen ist uns wichtig. Deshalb bieten wir verschiedene Foren an, in denen Sie Ihre Meinung äußern, Fragen stellen und das Leben in Ihrem Pflegeheim mitgestalten können.

Besprechungen mit Bewohner*innen- und Angehörigen

Der/die Heimleiter*in und das Führungsteam leiten diese Besprechungen.

Sie bieten Ihnen die Möglichkeit:

- Sich über den aktuellen Stand der Betriebsabläufe des Pflegeheims zu informieren, einschließlich Sicherheitsinitiativen und Projekten zur Verbesserung.
- Sich über Trends in der Pflege und den Dienstleistungen zu informieren.
- Sich über das erhaltene Feedback und die ergriffenen Maßnahmen zu informieren.
- Fragen zu stellen und Ihr Feedback direkt an die Führung des Heims weiterzugeben.

Ihre Beiträge helfen uns bei der kontinuierlichen Verbesserung und sorgen für Transparenz bei der Leitung des Heims.

Forum zur Beteiligung der Bewohner*innen

Dieses Forum konzentriert sich auf das soziale Leben und die Freizeitgestaltung in Ihrem Pflegeheim. Es ist ein kreativer Platz, in dem Ihre Ideen den monatlichen Freizeitkalender mitgestalten.

Besprechungspunkte:

- Aktivitäten und Veranstaltungen, die Ihnen am Herzen liegen.
- Neue Erfahrungen, die Sie gerne ausprobieren möchten.
- Vorschläge für Feste und kulturelle Veranstaltungen.

Wenn Sie eine Leidenschaft oder ein Hobby haben, das Sie gerne einbringen möchten, ist dies der perfekte Platz, um darüber zu sprechen.

Foren zum Thema Ernährung

Bei diesen Sitzungen dreht sich alles ums Essen.

Äußern Sie Ihre Meinung zu:

- Den Speisekarten und der Qualität der Mahlzeiten.
- Den Speiseerlebnissen und dem Service.
- Neuen Ideen für Gerichte, die Sie gerne auf der Speisekarte sehen würden.

Ihr Feedback hilft uns, die Mahlzeiten für alle angenehm zu gestalten.

Verbraucherbeirat von Regis

Zu dieser Gruppe gehören Bewohner*innen und Familienvertreter*innen, die dem Vorstand und der Geschäftsleitung von Regis Feedback geben. Dies ist eine wichtige Möglichkeit, die Zukunft der Altenpflege bei Regis zu beeinflussen. Wir begrüßen Mitglieder von allen sozialen Hintergründen. Bei Interesse erhalten Sie ein Formular zur Interessenbekundung von Ihrer Heimleitung.



Ihre Rechte und Verantwortlichkeiten

Ihre Rechte

Aged Care Statement of Rights [Erklärung der Rechte in der Altenpflege]

Als Anbieter von finanzierten Altenpflegeleistungen ist Regis im Rahmen des *Aged Care Act 2024* [Altenpflegegesetz von 2024] tätig. Dieses Gesetz legt die Regelungen für alles fest, von den Gebühren und Entgelten bis hin zur Qualität der Pflege, die wir in Zusammenarbeit mit Ihnen erbringen.

Ein wesentlicher Teil des Gesetzes ist das Statement of Rights, das eine Verpflichtung gegenüber jeder Person darstellt, die Altenpflege erhält.

Darin sind Ihre Rechte festgelegt:

- Auf Selbstständigkeit, Selbstbestimmung, Ermächtigung und Wahlfreiheit.
- Auf gerechten Zugang zu Pflege und Dienstleistungen.
- Auf qualitativ hochwertige und sichere finanzierte Altenpflegeleistungen.
- Auf Respekt Ihrer Privatsphäre und Informationen.
- Auf personenzentrierte Kommunikation und die Möglichkeit, Probleme ohne Benachteiligung anzusprechen.
- Unterstützung von Interessenvertreter*innen und wichtigen Personen in Anspruch zu nehmen und Ihre starken sozialen Bindungen aufrechtzuerhalten.

Wir verpflichten uns, das Statement of Rights bei allem, was wir tun, einzuhalten. Dazu gehört auch, dass alle Mitarbeiter*innen von Regis über die entsprechenden Qualifikationen, Fähigkeiten und Erfahrungen verfügen, um Sie zu unterstützen.

Das vollständige Statement of Rights ist auf der Website der Regis-Gemeinschaft abrufbar oder kann Ihnen auf Anfrage bereitgestellt werden.

Unsere Leitgrundsätze für Ihre Pflege

Wir halten uns an das Statement of Principles [Grundsatzerklärung], das im *Aged Care Act 2024* dargelegt ist und die als Leitfaden für unsere Altenpflege dienen.

Die Erklärung sieht Folgendes vor:

- Ein personenzentriertes Altenpflegesystem.
- Ein Altenpflegesystem, das Mitarbeiter*innen und Pflegekräfte wertschätzt.
- Ein transparentes und nachhaltiges Altenpflegesystem, das ein gutes Preis-Leistungs-Verhältnis bietet.
- Ein Altenpflegesystem, das sich ständig verbessert.

Ihre Privatsphäre und personenbezogenen Daten

Ihre Privatsphäre ist durch das Gesetz und unsere Datenschutzhinweise geschützt. Die Datenschutzhinweise beschreiben die Art der von uns erhobenen personenbezogenen Daten und die Umstände, unter denen wir diese Daten verwenden und weitergeben.

Unsere Datenschutzhinweise sind auf unserer Website (regis.com.au) verfügbar oder Sie können ein Exemplar an der Rezeption anfordern.

Bitte teilen Sie uns mit, wenn Sie Folgendes wünschen:

- Zugriff auf Ihre personenbezogenen Daten.
- Einsicht in unsere Datenschutzhinweise.
- Fragen zum Datenschutz stellen.

Zugriff auf Ihre Daten

Sie haben das Recht, jederzeit Zugriff auf Ihre Daten und Unterlagen über Ihre Pflege zu erhalten. Sie können diese beim klinischen Führungsteam oder bei Ihrer Heimleitung anfordern.

Unter bestimmten Umständen müssen wir die Identität Ihrer unterstützenden Personen überprüfen, bevor wir Zugriff auf Ihre Daten gewähren. Hiermit bestätigen wir Ihnen, dass Ihre personenbezogenen Daten stets vertraulich behandelt werden und sicher sind. Möglicherweise bitten wir Sie auch, ein Formular zur Anforderung von Informationen auszufüllen.

In seltenen Fällen kann es vorkommen, dass der Zugang zu bestimmten Dokumenten aufgrund gesetzlicher Bestimmungen oder zum Schutz der Rechte und der Privatsphäre anderer Personen eingeschränkt ist.

Offenlegung der erstattungsfähigen Anzahlung für die Unterbringung

Sie haben das Recht, jederzeit Informationen über die Verwaltung Ihrer erstattungsfähigen Anzahlung für die Unterbringung anzufordern. Wir können Ihnen eine Zusammenfassung über die Verwendung der Einlagen für zulässige Zwecke, eine Bestätigung über die Einhaltung aller relevanten Finanzvorschriften sowie eine Kopie unseres letzten geprüften Jahresabschlusses vorlegen. Diese wird innerhalb von sieben Tagen nach Ihrer Anfrage bereitgestellt.

Ihr Recht auf Unterstützung bei der Entscheidungsfindung

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

Arten der Unterstützung

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

Informelle unterstützende Personen:

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

Registrierte unterstützende Personen:

Registrierte unterstützenden Personen: Eine registrierte unterstützende Person benennen Sie formell über My Aged Care.

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

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

Registrierte unterstützende Personen können:

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

Registrierte unterstützende Personen können jedoch:

- Keine Entscheidungen für Sie treffen.

Registrierte unterstützende Person ‚Lite‘:

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

Registrierte unterstützende Person mit Entscheidungsbefugnis:

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

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

So helfen Ihnen unterstützende Personen

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

- **Informationen verstehen:** Sie helfen Ihnen, wichtige Dokumente zu lesen und zu verstehen, z. B. Ihren Wohnheimvertrag, monatliche Abrechnungen oder monatliche Rundschreiben.
- **Kommunikation mit uns:** Sie helfen Ihnen dabei, Ihre Ansichten, Bedürfnisse und Vorlieben in Bezug auf Ihre Pflege, Dienstleistungen und Ihres Alltags zu äußern.
- **Feedback geben:** Sie sind Ihnen dabei behilflich, Ihr Feedback zu teilen, Vorschläge zu machen oder Bedenken anzusprechen.

Ersatz-Entscheidungsträger*innen

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

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

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

Unabhängige Interessenvertretung und Unterstützung

Sie können eine externe Interessenvertretung in Anspruch nehmen, wenn Sie Hilfe brauchen, um Ihre Ansichten zu äußern oder Bedenken anzusprechen. Das Older Persons Advocacy Network (OPAN) bietet kostenlose, unabhängige und vertrauliche Unterstützung.

Unser Team kann Ihnen jederzeit bei der Kontaktaufnahme mit OPAN helfen.

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

Der Aged Care Code of Conduct

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

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

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

Ihre Verantwortlichkeiten

Respekt gegenüber unserer Gemeinschaft und einander

Wir bitten Sie, die Rechte und Bedürfnisse anderer Menschen im Pflegeheim zu respektieren, einschließlich anderer Bewohner*innen, Mitarbeiter*innen und Besucher*innen.

Dazu gehören:

- Die Einhaltung unserer Nichtraucher-Richtlinie.
- Die Gewährleistung, dass Alkoholkonsum keine Auswirkungen auf andere hat.
- Angemessene Kleidung in den Gemeinschaftsbereichen.
- Die Achtung des Rechts unseres Teams auf einen Arbeitsplatz ohne Belästigungen.
- Die bestmögliche Selbstfürsorge für Ihre Gesundheit und Ihr Wohlbefinden.
- Die Bereitstellung der Informationen, die wir für die Planung Ihrer Pflege und die Beantragung von Finanzierung benötigen.

Unterstützung im Umgang mit wichtigen Dokumenten

Unsere Richtlinie verbietet es Mitarbeiter*innen, bei finanziellen oder rechtlichen Angelegenheiten zu helfen, einschließlich der Bezeugung persönlicher Dokumente. Bei Bedarf können wir Ihnen helfen, externe Unterstützung zu finden.

Ihre Wertsachen

Wenn Sie Gegenstände mit Erinnerungswert bei sich behalten möchten, denken Sie bitte daran, dass es sich um ein gemeinschaftliches Wohnumfeld handelt und Sie dies auf eigene Gefahr tun. Sollten Sie sich dafür entscheiden, Wertsachen bei sich zu behalten, empfehlen wir Ihnen, diese zu versichern, da unsere Versicherung nicht für den Verlust oder die Beschädigung solcher Gegenstände aufkommt.

Ihre Mobilitätshilfen

Bitte informieren Sie uns, wenn Sie eine Mobilitätshilfe wie einen Elektrorollstuhl oder ein Elektromobil benutzen.

Es ist wichtig, dass wir zusammenarbeiten, damit wir:

- Sie beraten können, ob Ihre Hilfsmittel sicher im Pflegeheim verwendet werden können.
- Sicherstellen können, dass die Hilfsmittel deutlich mit Ihrem Namen gekennzeichnet sind.
- Dafür sorgen können, dass unsere Mitarbeiter*innen über die richtige Pflege und Verwendung informiert sind.
- Ihnen helfen können, Ihr Gerät funktionsfähig und in einem sicheren Zustand zu halten.

Für manche Dienstleistungen, wie z. B.

Instandhaltungsarbeiten oder Reparaturen, können Kosten durch einen externen Anbieter anfallen. Ihr Wohnheimvertrag enthält eine Liste der finanzierten Dienstleistungen, damit Sie wissen, was abgedeckt ist.

Notfälle und Sicherheit

Was ist in einem Notfall zu tun?

Wir verpflichten uns, die physische und psychische Sicherheit aller Personen in unserer Obhut zu gewährleisten. Hier sind die wichtigsten Aspekte unserer Sicherheitsmaßnahmen für Notfälle.

Jedes Pflegeheim ist mit Folgendem ausgestattet:

- Brandschutzausrüstung.
- Systemen zur Bewältigung von Notfällen.
- Einer automatischen Verbindung zur örtlichen Feuerwehr.
- Notfallmappen, die im Notfall zu verwenden sind.
- Sonstige Ausrüstung bzw. Geräte, die in einem Notfall benötigt werden können.

Zu Ihrer Sicherheit sind im gesamten Pflegeheim Pläne mit allen Ausgängen und Standorten der Feuerlöschgeräte angebracht. Bei den Versammlungen für Bewohner*innen und Angehörigen informieren wir Sie regelmäßig über aktuelle wichtige Sicherheitsfragen und Notfallmaßnahmen. Alle Mitarbeiter*innen nehmen regelmäßig an Brandschutzschulungen teil, damit sie bei einem Notfall wirksame Hilfe leisten können.

In einer Notsituation:

- 1. Informieren Sie jemanden**, wenn Sie Feuer oder Rauch entdecken. Versuchen Sie nicht, ein Feuer zu löschen, sondern entfernen Sie sich und rufen Sie Hilfe.
- 2. Bleiben Sie, wo Sie sind**, wenn es sicher ist. Begeben Sie sich bei Bedarf vorsichtig in einen nahe gelegenen Aufenthaltsraum oder einen offenen Bereich.
- 3. Warten Sie auf Hilfe** und Anweisungen von einem/einer Mitarbeiter*in. Ein*e Mitarbeiter*in wird Sie auf dem Laufenden halten. Rufen Sie um Hilfe, wenn Sie besorgt sind.
- 4. Bleiben Sie ruhig**, Hilfe ist unterwegs. Sie werden dabei unterstützt, in Sicherheit zu bleiben und bei Bedarf zu evakuieren.

Wir danken Ihnen für Ihre Geduld und Ihre Mitarbeit während eines Notfalls, während wir gemeinsam für die Sicherheit aller sorgen.

Unser Einsatz von Kameras für die Sicherheit der Gemeinschaft

In einigen Gemeinschaftsbereichen unseres Pflegeheims werden Kameras eingesetzt, um die Sicherheit aller Bewohner*innen, Besucher*innen und Mitarbeiter*innen zu überwachen. Diese Kameras befinden sich nur in öffentlichen und gemeinschaftlichen Bereichen wie Haupteingängen, Fluren und Aufenthaltsräumen. Es gibt keine Kameras in privaten Bereichen wie Ihrem Schlafzimmer, Badezimmer oder privaten Beratungsräumen.

Wir nutzen diese Systeme, um die Sicherheit in unserer Gemeinschaft zu gewährleisten, Sicherheitsvorfälle zu untersuchen und dafür zu sorgen, dass unsere Gemeinschaftsbereiche für alle sicher und respektvoll genutzt werden.

Audio- oder Videoüberwachung darf im Pflegeheim (einschließlich Ihres Zimmers) nur mit unserer vorherigen schriftlichen Genehmigung eingesetzt werden. Alle Anträge auf den Einsatz von Überwachungsmaßnahmen werden nach unserem Ermessen und in Übereinstimmung mit unserer Richtlinie für die Videoüberwachung (CCTV) bearbeitet, sofern diese relevant ist.

Vorfälle und transparente Informationspolitik

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

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

Wenn etwas schiefgeht, werden wir:

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

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

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

Feedback und Beschwerden

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

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

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

Anonymes Feedback

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

So können Sie Feedback geben und eine Beschwerde einreichen

Um Feedback zu geben und eine Beschwerde einzureichen, haben Sie folgende Möglichkeiten:

Mündliches Feedback

Sie können jedem/jeder unserer Mitarbeiter*innen Feedback geben.

Wenn Sie mit einer verantwortlichen Person des Pflegeheims sprechen möchten, können Sie sich während der Geschäftszeiten an die Heimleitung oder das klinische Führungsteam wenden.

Über unsere Feedback-Formulare

Schriftliches Feedback kann durch Ausfüllen der Feedback-Formulare gegeben werden, die in jedem Regis-Heim erhältlich sind. Sie können Ihren Namen angeben oder anonym Feedback geben.

Über die Regis Advice

Wenn Sie sich nicht wohl dabei fühlen, mit einem Mitarbeiter oder einer Mitarbeiterin in Ihrem Pflegeheim zu sprechen, können Sie sich telefonisch oder per E-Mail an das Regis Advice wenden:

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

Über Shareline

Regis nutzt Shareline als unabhängigen Dienst für Beschwerden, wenn eine Person keinen direkten Kontakt mit Regis aufnehmen möchte. Nutzen Sie bitte Shareline, wenn Sie der Meinung sind, dass es Dinge gibt, die wir wissen sollten, die Sie aber lieber jemandem außerhalb von Regis mitteilen möchten.

Shareline gibt weder Ihren Namen noch Ihre Kontaktdaten weiter, es sei denn, Sie erteilen Ihre Zustimmung dazu.

- **Telefon:** 1300 987 621
- **E-Mail:** shareline@stopleveline.com.au



Schriftlich an uns

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

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

Bitte geben Sie den Namen des Pflegeheims oder der Dienstleistung an, auf die sich das Feedback bezieht, damit wir entsprechend reagieren können. Wir werden Ihnen so schnell wie möglich über die von Ihnen angegebenen Kontaktdaten antworten.

Older Persons Advocacy Network (OPAN)

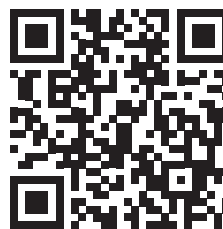
Das Older Persons Advocacy Network bietet eine kostenlose Interessenvertretung an. Hier kann man Ihnen und Ihren unterstützenden Personen dabei behilflich sein, Ihre Rechte zu verstehen und wahrzunehmen, und Ihnen dabei helfen, sich bei wichtigen Themen Gehör zu verschaffen. Sie können OPAN unter 1800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

Kontaktieren Sie den/die Aged Care Complaints Commissioner [Beauftragte*n für Beschwerden in der Altenpflege]

Sie können sich an die Aged Care Quality and Safety Commission unter der Nummer 1800 951 822 wenden, wenn Sie eine allgemeine Beschwerde über Ihre Erfahrungen mit Regis einreichen möchten. Bei Beschwerden im Zusammenhang mit Essen, Ernährung und Speisen rufen Sie bitte die Nummer 1800 844 044 an.

Unterstützung für Gehörlose und Menschen mit Hör- und Sehbehinderung

Wir können Video-Ferndolmetscher*innen für Auslan, taktile Dolmetscher*innen für gehörlose und blinde Personen, sowie Notizendienste organisieren, die uns bei unserer gegenseitigen Kommunikation unterstützen. Diese Dienste werden Ihnen kostenlos zur Verfügung gestellt. Wir nehmen auch gern Anrufe über den National Relay Service (NRS) entgegen. Weitere Informationen über den NRS erhalten Sie auf der Website oder wenden Sie sich an das Hilfeteléfono unter der Nummer 1800 555 660.



Unterstützung durch Dolmetscher*innen

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

Hinweisgeberschutz

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

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

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



Ausdruck Ihrer Wertschätzung

Wir verstehen, dass Sie unserem Team für seine Betreuung und Unterstützung vielleicht danken möchten. Um Fairness und Professionalität zu gewährleisten, ist es unseren Teammitgliedern gemäß unserer Richtlinie nicht gestattet, persönliche Geschenke oder Geld anzunehmen.

Wenn Sie Ihre Wertschätzung zum Ausdruck bringen möchten, gibt es dafür mehrere Möglichkeiten:

- **Bringen Sie ein Geschenk zum Teilen mit:** Sie können gerne ein kleines und angemessenes Geschenk mitbringen, das Sie mit dem Team teilen können, z. B. eine Karte oder eine Schachtel Pralinen.
- **Geben Sie formell Feedback:** Eine gute Möglichkeit, Mitarbeiter*innen anzuerkennen, besteht darin, positives Feedback zu ihrer Betreuung über unsere Feedbacksysteme zu geben.
- **Nominierung für eine Auszeichnung:** Sie können eine*n Mitarbeiter*in für die Regis-Pflegeauszeichnung nominieren, die jedes Jahr verliehen wird, um herausragende Leistungen zu würdigen.

Ihre Gesten der Wertschätzung, sei es durch ein Geschenk, Feedback oder eine Nominierung für eine Auszeichnung, bedeuten unserem Team sehr viel.

Auszug aus dem Pflegeheim

Um den Auszug so reibungslos wie möglich zu gestalten, bitten wir Sie um Ihre Mithilfe bei den folgenden Vorbereitungen:

- **Persönliches Eigentum:** Wenn unsere Langzeitpflege verlassen, veranlassen, dass Ihre persönlichen Gegenstände innerhalb von 48 Stunden abgeholt werden. Wenn Sie zur Kurzzeitpflege bei uns waren, bitten wir Sie, Ihr Zimmer am Tag Ihrer Abreise zu räumen.
- **Eigene medizinische Gegenstände:** Unser Pflegefachteam stimmt sich mit Ihnen ab, um alle Ihre persönlichen Medikamente und medizinischen Geräte einzupacken und zurückzugeben. Bitte lassen Sie alle Hilfsmittel und Geräte, die wir Ihnen während Ihres Aufenthalts zur Verfügung gestellt haben, in Ihrem Zimmer, damit unser Team diese abholen kann.
- **Transport:** Unser Verwaltungsteam kann bei Bedarf bei der Organisation Ihres Transports behilflich sein.

Weiterführung der Pflege in Ihrem Zuhause

Wenn Sie wieder zu Hause wohnen, kann Regis Sie möglicherweise weiterhin unterstützen. Unsere häuslichen Pflegedienste von Regis sind in vielen Regionen Australiens verfügbar und bieten individuelle Unterstützung, damit Sie selbstständig leben können. Sollten sich Ihre Bedürfnisse in Zukunft ändern, können Sie sich jederzeit gern an uns wenden.

Wenden Sie sich bitte an die Heimleitung oder das Aufnahmeteam, die Ihnen weitere Einzelheiten geben oder Sie weitervermitteln können.



Unsere Teams

Wir haben ein engagiertes Team, das gemeinsam dafür sorgt, dass Sie alle Pflege und Dienstleistungen erhalten, die Sie benötigen, und dass Ihr Pflegeheim reibungslos und sicher funktioniert.

Wer ist wer in unserem Pflegeheim?



Heimleiter*in und stellvertretende*r Heimleiter*in:

Der/die Heimleiter*in ist für alle Aspekte des Pflegeheims verantwortlich, einschließlich des täglichen Betriebs und der Unternehmenskultur, sowie für die Bereitstellung einer sicheren und hochwertigen Pflege. Mit Unterstützung eines/einer stellvertretende*n Heimleiter*in in größeren Pflegeheimen leitet er/sie das Team und verwaltet Ihr Feedback, um kontinuierliche Verbesserungen voranzutreiben. Ein wesentlicher Teil ihrer Aufgabe ist es, die Sicherheit aller zu gewährleisten. Sie sind Ihr*e vertraulichen Ansprechpartner*innen, wenn es darum geht, Komplimente, Vorschläge oder Bedenken zu besprechen, insbesondere in Bezug auf bestimmte Mitarbeiter*innen.

Einige Fragen, die Sie ihnen stellen könnten:

- Was steht bei der nächsten Bewohnerversammlung auf der Tagesordnung?
- Wie kann ich ein Feedback oder ein Anliegen zu meinen Erfahrungen mitteilen?
- Können Sie mir mehr über das Ehrenamtsprogramm berichten?
- Welche Initiativen zur kontinuierlichen Verbesserung gibt es derzeit?
- Können Sie mir helfen, meine Rechnung zu verstehen?
- Wie sieht Ihr Plan für die Vertretung eines Mitarbeiters oder einer Mitarbeiterin im Falle einer unvorhergesehenen Abwesenheit aus?



Klinisches Führungsteam:

Unser klinisches Führungsteam überwacht die gesamte Planung und Koordination Ihrer gesundheitlichen und medizinischen Versorgung. Dieses Team besteht aus der Leitung für die klinische Pflege, die in den meisten Heimen von der klinischen Pflegekoordination unterstützt wird. Gemeinsam bieten sie unseren Pflegefachkräften klinische Führung und Orientierung.

Sie sorgen dafür, dass Ihr Pflegeplan auf Ihre sich ändernden Bedürfnisse und Präferenzen abgestimmt ist, indem sie Ihre Medikamente überwachen und Ihre Gesundheit regelmäßig überprüfen. Sie stimmen sich auch mit Ihrem/Ihrer Hausarzt/Hausärztin und Apotheker*in ab, helfen bei der Vereinbarung von Terminen bei Fachärzt*innen und überprüfen klinische Trends, um unsere Dienstleistungen kontinuierlich zu verbessern.

Einige Fragen, die Sie ihnen stellen könnten:

- Können wir über meinen klinischen Pflegeplan und meine aktuellen Gesundheitsziele sprechen?
- Können Sie mir helfen, einen Termin bei einem/einer Podolog*in zu vereinbaren?
- Kann ich ein Treffen mit meinen unterstützenden Personen vereinbaren, um meine Pflege zu besprechen?
- Wie sehen die aktuellen Vorfalltrends in diesem Monat aus?



Pflegefachteam:

Unser qualifiziertes und erfahrenes Pflegefachteam kümmert sich um Ihre klinische Versorgung und überwacht diese. Es arbeitet eng mit Ihnen, Ihren unterstützenden Personen und Ihrem Hausarzt oder Ihrer Hausärztin zusammen, um Ihre gesundheitlichen Bedürfnisse zu erfüllen.

Unsere Pflegefachkräfte sind darin geschult, eine Vielzahl komplexer gesundheitlicher Anforderungen zu bewältigen. Sie bieten spezialisierte klinische Versorgung wie komplexe Wundversorgung, Katheterpflege und das Management chronischer Erkrankungen. Sie verabreichen auch spezielle Medikamente, darunter Injektionen, Schmerzmittel und alle Medikamente, die nicht in den vorverpackten Beuteln enthalten sind. Unsere Pflegefachkräfte bieten auch Palliativ- und symptomlindernde Pflege an, wobei der Schwerpunkt darauf liegt, Ihren Frieden und Ihre Würde zu wahren und gleichzeitig Ihre Wünsche zu respektieren und Symptome zu lindern.

Unser Pflegefachteam steht Ihnen zur Seite, wenn sich Ihr Pflegebedarf ändert.

Eine Pflegefachkraft ist rund um die Uhr an 7 Tagen in der Woche vor Ort.

Einige Fragen, die Sie ihnen stellen könnten:

- Können Sie mir dieses neue Medikament erklären?
- Ich habe Schmerzen. Könnten Sie mir helfen, diese zu lindern?
- Ich fühle mich heute nicht gut, könnten Sie bitte eine Gesundheitsuntersuchung durchführen?
- Ich habe Schwierigkeiten, meine Tabletten zu schlucken. Gibt es noch andere Möglichkeiten?
- Könnten Sie mir helfen, zu verstehen, was der Arzt/die Ärztin beim letzten Besuch gesagt hat?
- Kann ich meine Wünsche für die zukünftige Pflege und die Symptomlinderung besprechen?



Pflegekräfte – auch Pflegehilfskraft und persönliche Betreuungsperson genannt:

Unsere Pflegekräfte stehen im Mittelpunkt Ihres täglichen Wohlbefindens und sind oft die Mitarbeiter*innen, die Sie am häufigsten sehen werden.

Sie helfen Ihnen nicht nur bei der täglichen persönlichen Pflege wie Duschen, Ankleiden und Mobilität, sondern bauen auch eine starke, vertrauensvolle Beziehung zu Ihnen auf. Sie lernen Ihre Präferenzen und Routinen und wissen was Ihnen gut tut. Sie können diese Personen um weitere Unterstützung bitten. Sie können mit ihnen alles besprechen, von einer Frage zu einer Aktivität bis hin zu einem Anliegen, das Sie vielleicht haben. Unsere Pflegekräfte sind auch da, um Ihnen Geschichten zu erzählen, gemeinsam zu lachen und Ihnen Gesellschaft zu leisten.

Manche Pflegekräfte haben auch eine spezielle Ausbildung absolviert und sind für die Verabreichung von Medikamenten qualifiziert. Das bedeutet, dass sie Ihnen bei der Einnahme Ihrer regulären, vorverpackten Medikamente behilflich sein können.

Einige Fragen, die Sie ihnen stellen könnten:

- Können Sie mir bitte helfen, mich für den Tag fertig zu machen?
- Ich habe ein bisschen Hunger, könnte ich bitte einen Snack bekommen?
- Könnte ich bitte eine zusätzliche Decke für mein Bett bekommen?
- Im Aufenthaltsraum beginnt gerade eine Aktivität. Könnten Sie mir bitte dabei helfen, dorthin zu kommen?
- Ich möchte heute versuchen, ein bisschen mehr selbst zu machen. Können Sie mich dabei unterstützen?
- Ich würde heute lieber heute nachmittags als vormittags duschen.



Team für soziale Betreuung:

Unser Team für soziale Betreuung engagiert sich dafür, Ihren Alltag zu bereichern. Es wird dabei von einem/einer Freizeit-Koordinator*in geleitet und von Freizeit-Assistenten unterstützt. Ihr Ziel ist es, Ihnen zu helfen, mit anderen in Kontakt zu bleiben, aktiv am Leben teilzunehmen und sich als Teil der Gemeinschaft zu fühlen.

Das Team lernt Sie persönlich kennen, um abgestimmte Erlebnisse zu gestalten, die Ihren individuellen Interessen und Leidenschaften entsprechen. Es plant und leitet eine Vielzahl von Programmen, darunter hausinterne Aktivitäten wie Bewegung und Basteln, gesellige Ausflüge, besondere Feste und generationsübergreifende Veranstaltungen mit lokalen Gruppen. Ihr Beitrag ist entscheidend, und das Team legt Ihnen nahe, Ihre Ideen einzubringen, um Aktivitäten zu gestalten, die Ihnen wirklich Spaß machen.

Einige Fragen, die Sie ihnen stellen könnten:

- Welche Aktivitäten sind für diese Woche geplant?
- Wie kann ich mich für den nächsten geselligen Ausflug anmelden?
- Kann ich eine Idee für eine neue Gruppenaktivität einbringen?
- Wie passen Sie den Freizeitkalender an meine kulturellen Bedürfnisse und Interessen an?



Verpflegungsteam:

Unser*e Küchenchef*in, Köch*innen und Küchenhelfer*innen führen die Planung, Zubereitung und Lieferung Ihrer täglichen Mahlzeiten fachgerecht durch. Dazu gehören Frühstück, Mittag- und Abendessen sowie frisch zubereitete Zwischenmahlzeiten am Vor- und Nachmittag, Sandwiches, Salate und Getränke. Dieses Angebot steht an sieben Tagen in der Woche, 365 Tage im Jahr zur Verfügung. Auch auf spezielle Ernährungsbedürfnisse oder die Beschaffenheit der Speisen wird gerne eingegangen, wobei eventuelle Allergien sorgfältig berücksichtigt werden. Das Team fragt aktiv nach Ihrem Feedback, um die Speisekarte kontinuierlich an Ihre Präferenzen anzupassen. Dazu gehört die Bestellung von Zutaten und die enge Zusammenarbeit mit den Lieferanten von Frischwaren. Unsere Abläufe folgen strengen Lebensmittelsicherheitsplänen und erfüllen die geltenden Standards. So wird sichergestellt, dass Ihr Essen qualitativ hochwertig ist und den unterschiedlichen Bedürfnissen aller gerecht werden.

Einige Fragen, die Sie ihnen stellen könnten:

- Was steht heute oder in der kommenden Woche auf dem Speiseplan?
- Wie werden meine Ernährungsbedürfnisse berücksichtigt?
- Wie reagieren Sie auf das Feedback der Bewohner*innen?
- Ich würde mich sehr freuen, wenn mein Lieblingsgericht auf dem Speiseplan stehen würde. Ist das möglich?



Reinigungs- und Wäscheteam:

Unser Reinigungs- und Wäscheteam arbeitet oft still hinter den Kulissen, ist aber für den täglichen Komfort und die Sicherheit des gesamten Pflegeheims unerlässlich. Ihre gründliche Arbeit sorgt dafür, dass Ihr Zimmer und alle Gemeinschaftsbereiche sauber, aufgeräumt und frei von Gefahren sind. Sie beaufsichtigen auch die Großwäscherei, wo sämtliche Kleidung und Wäsche der Bewohner*innen gewaschen, getrocknet, gefaltet und ausliefert wird. Bei all ihren Aufgaben, von der Auslieferung der richtigen Kleidung an die richtige Person bis hin zur Bereitstellung aller notwendigen Bettwäsche für unsere Bewohner*innen, zeichnet sich ihre Arbeit durch großen Respekt vor Ihnen und Ihrem Eigentum aus.

Sie könnten ihnen folgende Fragen stellen:

- Wie waschen Sie meine Kleidung?
- Was mache ich, wenn ich neue Kleidung habe, die gekennzeichnet werden muss?
- Wann die wöchentliche Grundreinigung für mein Zimmer vorgesehen?
- Wie funktioniert das Fundbüro und wo kann ich nachsehen?



Instandhaltungskräfte:

Unsere Instandhaltungskräfte sorgen dafür, dass die Räumlichkeiten des Pflegeheims sicher, sauber und funktionsfähig sind. Sie überprüfen und reparieren regelmäßig die Ausstattung, Geräte und die Einrichtung in den Gemeinschaftsbereichen und Ihrem Zimmer und beheben Probleme wie z. B. Stolperfallen oder defekte Leuchten. Um Ihre Sicherheit zu gewährleisten, arbeiten sie auch mit spezialisierten Unternehmen zusammen, die sich um Brandschutzsysteme, die Einhaltung von Bauvorschriften und Schädlingsbekämpfung kümmern. Wenn Ihnen etwas auffällt, das Aufmerksamkeit erfordert, teilen Sie dies bitte einem unserer Mitarbeiter*innen mit, der/die einen Instandhaltungsauftrag für Sie erfassen wird.

Sie könnten ihnen folgende Fragen stellen:

- Können Sie bitte das kaputte Licht in meinem Badezimmer reparieren?
- Könnten Sie bitte überprüfen, ob meine Mobilitätshilfe sicher funktioniert?
- Wäre es möglich, Hilfe zu bekommen, um einen Stuhl in meinem Zimmer sicher zu verschieben?
- Woher wissen Sie, dass das Brandschutzsystem funktioniert, wenn wir es brauchen?



Verwaltungsteam:

Die Büroleitung und das Rezeptionsteam unterstützen die Heimleitung und werden oft als deren rechte Hand angesehen. Sie sorgen dafür, dass alle anderen Teams Ihnen optimal helfen können. Mithilfe unseres elektronischen Personalmanagementsystems koordinieren sie Dienstpläne, Urlaub und Gehaltsabrechnungen der Mitarbeiter*innen. Sie überwachen auch die Einhaltung der Vorschriften durch die Mitarbeiter*innen und kümmern sich um die Mitarbeiterschulungen. Darüber hinaus helfen sie bei der Verwaltung der Bestellungen für das Pflegeheim und stellen sicher, dass die für den täglichen Betrieb benötigten Produkte bestellt und rechtzeitig geliefert werden. Das Team kümmert sich auch um den Kundenservice, nimmt Anrufe entgegen und leitet diese weiter. Es unterstützt die Bewohner*innen bei allen Schritten der Aufnahme und Entlassung.

Einige Fragen, die Sie ihnen stellen könnten:

- Wie werden die Dienstpläne der Mitarbeiter*innen geplant, um sicherzustellen, dass immer eine Pflegefachkraft vor Ort ist?
- Welches System nutzen Sie, um die erforderlichen Schulungen und Überprüfungen aller Mitarbeiter*innen stets aktuell zu halten?
- Wie sorgt das Pflegeheim dafür, dass genügend Vorräte wie Bettwäsche für unseren Bedarf vorhanden sind?



Aufnahmekoordinator*in:

Unser*e Aufnahmekoordinator*in unterstützt Sie und Ihre Familie dabei, die Optionen für den Eintritt in die Altenpflege abzuwägen. Sie ist Ihr*e Hauptansprechpartner*in für erste Anfragen, bietet umfassende Führungen durch das Pflegeheim an und gibt Ihnen detaillierte Informationen zu unseren Dienstleistungen und verfügbaren Optionen. Er/sie begleitet Sie durch das gesamte Aufnahmeverfahren, unterstützt Sie bei allen notwendigen Formalitäten und verbindet Sie mit unseren klinischen, Finanz- und anderen Teams. So wird Ihr Übergang in das neue Zuhause reibungslos und angenehm.

Einige Fragen, die Sie ihnen stellen könnten:

- Wie läuft der Einzug in das Pflegeheim ab?
- Welche gehobenen Unterstützungsleistungen im Alltag kann ich in Anspruch nehmen?
- Könnten Sie die verschiedenen Dienstleistungs- und Gebührenoptionen erläutern?
- Welche Formalitäten muss ich vor dem Eintritt erledigen?

Manager*in für den Club Service:

In Pflegeheimen, in denen unser Club Service angeboten wird, betreut Sie ein*e engagiert*e Manager*in für den Club Service als Ihr persönlicher Concierge.

Ähnlich wie ein Hotel-Concierge koordiniert diese*r Mitarbeiter*in Ihren Club Service, wie z. B. die Buchung von Friseur- und Kosmetikterminen, hilft bei alltäglichen Fragen und bietet Ihnen einen besonders persönlichen Kundenservice.

Einige Fragen, die Sie ihnen stellen könnten:

- Können Sie mir helfen, meinen nächsten Friseurtermin zu buchen?
- Können Sie mir helfen, meine Dienstleistungen optimal zu nutzen?
- Ich schätze die Begleitperson für Bewohner*innen, die mich betreut. Kann ich Feedback geben, um ihr meine Anerkennung auszusprechen?

Was unsere Namensschilder bedeuten

Donna



0 bis 4 Jahre in der Pflege

Yuki



Grün – 5 bis 9 Jahre in der Pflege

Cara



Bronze – 10 bis 19 Jahre in der Pflege

Neil



Silber – 20 bis 29 Jahre in der Pflege

Emma



Gold – 30+ Jahre in der Pflege

Laura



Glen



Omar



Rina



Susan



Sterne

Vier Sterne auf dem Namensschild bedeuten, dass der/die Mitarbeiter*in die Regis ‚Auszeichnung für Pflegeleistungen‘ gewonnen hat oder den zweiten Platz belegt hat



Wichtige Kontakte

Regis-Kontakte

Regis Advice

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

Regis-Hauptverwaltung

- **Telefon:** 03 8573 0444
- **Website:** www.regis.com.au

Staatliche Stellen und Interessenvertretungen

My Aged Care

- **Telefon:** 1800 200 422
- **Website:** www.myagedcare.gov.au

Department of Health, Disability and Ageing [Ministerium für Gesundheit, Behinderung und Alter]

- **Telefon:** 1800 020 103
- **Website:** www.health.gov.au

Aged Care Quality and Safety Commission

- **Telefon:** 1800 951 822
- **E-Mail:** info@agedcarequality.gov.au
- **Website:** www.agedcarequality.gov.au

Older Persons Advocacy Network (OPAN)

- **Telefon:** 1800 700 600
- **Öffnungszeiten:** 08:00 bis 18:00 Uhr montags bis freitags.
- **Website:** www.opan.org.au

NDIS Quality and Safeguards Commission [NDIS Qualitäts- und Schutzkommission]

- **Telefon:** 1800 035 544
- **Öffnungszeiten:** 09:00 bis 16:30 Uhr in NT; 09:00 bis 17:00 Uhr in ACT, NSW, QLD, SA, TAS, VIC und WA
- **Website:** www.ndiscommission.gov.au

Organisationen für Gesundheit und Wohlbefinden

Arthritis Australia

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

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

Cancer Council Australia

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

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

Continence Foundation of Australia

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

- **Website:** www.continence.org.au
- **Nationale Kontinenz-Hotline:** 1800 33 00 66

Dementia Australia

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

- **Website:** www.dementia.org.au
- **Nationale Demenz-Hotline:** 1800 100 500

Diabetes Australia

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

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

Hearing Australia

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

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

Lung Foundation Australia

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

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

Parkinson's Australia

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

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

Seite der Regis-Gemeinschaft

Besuchen Sie die Seite der Regis-Gemeinschaft, um Richtlinien, Informationsleitfäden, hilfreichen Videos und anderen nützlichen Ressourcen zu erhalten.

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



Stroke Foundation

Bietet Informationen und Unterstützung für Schlaganfallpatienten und ihre Familien.

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

Vision Australia

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

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

Voluntary Assisted Dying:

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

Eine abschließende Begrüßung

Wir hoffen, dass dieser Leitfaden Ihnen bei der Eingewöhnung behilflich war.

Bitte denken Sie daran, dass jedes Mitglied unseres Teams Ihnen gern zur Seite steht. Wir sind für Sie da, wenn Sie eine Frage zu Ihrem Tagesablauf haben, mehr über eine Aktivität erfahren möchten oder einfach jemanden zum Plaudern brauchen. Unser Ziel ist es, dass Sie sich wohl, sicher und respektiert fühlen.

Herzlich Willkommen in unserer Gemeinschaft.



