

Οδηγός ενοίκου

Κατανοώντας το σπίτι σας στην Regis.





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

Arabic

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

Chinese

免费提供口译。
 向工作人员咨询。

Dari

ما می توانیم یك مترجم شفاهی را مجاناً
 برای تان در اینجا فراهم کنیم.
 لطفاً از یکی از کارکنان ما بپرسید.

Farsi (alt Persian)

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

Greek

**Μπορούμε να παρέχουμε
 δωρεάν διερμηνέα εδώ.**

Ρωτήστε ένα άτομο από το προσωπικό μας.

Hazaragi

ما می توانیم یك مترجم شفاهی مجاناً در
 اینجا فراهم کنیم.
 لطفاً از یکی از کارکنان ما بپرسید.

Italian

**Possiamo fornire un interprete
 gratuitamente qui.**

Chiedilo al nostro personale.

Japanese

ここでは無料通訳サービスを提供
 しています。
 職員にお尋ねください。

Karen

ပဟ်းကလိဝဲဒ်ပုကတိကျိးထံတီတ
 ဂါဖဲအံ့သ့လီၤ.
 ဝဲသးစူးထံကွဲးတံပုပုမတီဖဲတဂါတကွဲး.

Korean

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

Nepali

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

Pashto

موږ کولی شو دلته یو وړی مترجم چمتو
 کړو.
 موږ به یې یو وګړی زموږ د کارکوونکي وڅخه پوښتنه وکړی.

Russian

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

Serbian

**Овде можете да добијете бесплатне
 преводилачке услуге.**
 Разговарајте са чланом особља.

Somali

**Waxaanu ku siin karnaa
 mutarjum lacag la'aana.**

Fadlan weydii qof ka mid ah shaqaalahayaga.

Spanish

**Podemos proporcionar un intérprete
 gratuito aquí.**

Consulte a un miembro de nuestro personal.

Tamil

நாங்கள் இலவச மொழி மையம் மொழி
 வழு து குகிச ர ம்.
 தயவு செய்து எங்கள் ஊழியர் ஒருவரிடம் கேளுங்கள்.

Thai

**เราสามารถจัดล่ามฟรีให้ได้ที่
 โปรดถามเจ้าหน้าที่ของเรา**

Turkish

**Burada ücretsiz tercüman
 sağlayabiliriz.**

Lütfen çalışanlarımızdan birisinden isteyin.

Vietnamese

**Chúng tôi có thể cung cấp thông dịch
 viên miễn phí tại đây.**

Hãy hỏi nhân viên của chúng tôi.



**Interpreting services are available
 in over 150 languages.**

Αναγνώριση των Πρώτων Εθνών

Η Regis αναγνωρίζει τους Παραδοσιακούς Ιδιοκτήτες της Χώρας σε ολόκληρη την Αυστραλία και αναγνωρίζει τη συνεχή σύνδεσή τους με τη γη, τα ύδατα και τις κοινότητες. Αποτιούμε τον σεβασμό μας στους Πρεσβύτερους του παρελθόντος και του παρόντος.



Προσανατολισμός

Καλώς ήρθατε στο νέο σας σπίτι	2	Ενεργή συμμετοχή	13
Καλωσόρισμα από την Διευθύνουσα Σύμβουλό μας	2	Η κοινότητά σας	13
Σχετικά με εμάς	3	Συναντήσεις και συμβουλευτικά όργανα	13
Ποικιλομορφία και συμπερίληψη	3	Τα δικαιώματα και οι υποχρεώσεις σας	15
Εγκατάσταση	4	Τα δικαιώματά σας	15
Οι πρώτες σας στιγμές	4	Το δικαίωμά σας για υποστήριξη στη λήψη αποφάσεων	16
Το δωμάτιό σας	4	Ο Aged Care Code of Conduct	17
Λήψη βοήθειας	4	Οι υποχρεώσεις σας	17
Η ομάδα που μπορεί να συναντήσετε	4	Επείγουσες καταστάσεις και ασφάλεια	18
Η φροντίδα και η ευεξία σας	5	Περιστατικά και ανοιχτή γνωστοποίηση	19
Το σχέδιο φροντίδας σας	5	Σχόλια και παράπονα	19
Η ομάδα υγειονομικής σας περίθαλψης	6	Προστασία μαρτύρων δημοσίου συμφέροντος	21
Διαχείριση φαρμάκων	6	Εκφράζοντας την εκτίμησή σας	21
Πρόληψη και έλεγχος λοιμώξεων	7	Αποχώρηση από τον Οίκο Ευγηρίας	22
Υποστήριξη μνήμης και άνοια	8	Συνεχιζόμενη φροντίδα στο σπίτι σας	22
Προγραμματισμός μελλοντικής φροντίδας	8	Οι ομάδες μας	23
Η διαμονή εδώ	9	Οι βασικοί ρόλοι που θα συναντήσετε γύρω από τον Οίκο Ευγηρίας σας	23
Εμπειρία γευμάτων	9	Τι σημαίνουν οι αναγνωριστικές κάρτες με τα ονόματά μας	28
Τρόπος ζωής και δραστηριότητες συμμετοχής	9	Σημαντικές επαφές	30
Υπηρεσίες καθαρισμού και πλυντηρίου	10	Επαφές της Regis	30
Κοινόχρηστοι χώροι και κοινότητα	10	Κυβερνητικές υπηρεσίες και υπηρεσίες υπεράσπισης	30
Επισκέπτες, οικογένεια και φίλοι	11	Οργανισμοί υγείας και ευεξίας	30
Ασύρματο δίκτυο Wi-Fi, ταχυδρομείο και μεταφορές	11	Ένα τελικό καλωσόρισμα	32
Υπηρεσίες σχεδιασμένες από εσάς	11		
Ο χρόνος σας μακριά από τον Οίκο Ευγηρίας	12		

Καλώς ήρθατε στο νέο σας σπίτι

Καλωσόρισμα από την Διευθύνουσα Σύμβουλό μας

Εκ μέρους όλης της ομάδας μας, είναι μεγάλη μου χαρά να σας καλωσορίσω στην κοινότητα της Regis. Είναι τιμή μας που επιλέξατε να μοιραστείτε αυτό το κεφάλαιο της ζωής σας μαζί μας. Κατανοούμε ότι πρόκειται για μια σημαντική απόφαση και δεσμευόμαστε να κάνουμε την εμπειρία σας να νιώθετε σαν στο σπίτι σας.

Ο σκοπός μας στη Regis είναι σαφής: να παρέχουμε εξατομικευμένη και γεμάτη σεβασμό φροντίδα που αγκαλιάζει την εμπειρία της γήρανσης. Αυτή η δέσμευση βρίσκεται στο επίκεντρο της Κουλτούρας Φροντίδας μας. Ενώ η τοπική σας ομάδα είναι πάντα στη διάθεσή σας, υποστηρίζεται από ένα εθνικό δίκτυο κλινικών ειδικών, περιφερειακών ομάδων τροφοδοσίας και άλλων εμπειρογνομόνων του κλάδου που διασφαλίζουν ότι το σπίτι σας έχει τις κατάλληλες βάσεις. Αυτή η δομή επιτρέπει στους ανθρώπους μας να επικεντρώνονται σε αυτό που είναι πραγματικά σημαντικό: την ευεξία σας, τις επιλογές σας και την αξιοπρέπειά σας.

Είμαστε επίσης βαθιά αφοσιωμένοι στο να πρωτοπορούμε στη φροντίδα ηλικιωμένων. Επενδύουμε ενεργά στην έρευνα και υιοθετούμε τις νέες τεχνολογίες για να κάνουμε τη ζωή πιο ασφαλή και εύκολη. Αυτή η προοδευτική προσέγγιση σημαίνει ότι η φροντίδα σας καθοδηγείται από τις πιο πρόσφατες γνώσεις και βέλτιστες πρακτικές.

Είμαστε ενθουσιασμένοι για το μέλλον και χαρούμενοι που σας έχουμε μαζί μας.

Με θερμούς χαιρετισμούς,



Dr Linda Mellors

Γενική Διευθύντρια και Διευθύνουσα Σύμβουλος

Σχετικά με εμάς

ΤΟ ΟΡΑΜΑ ΜΑΣ

Να ηγούμαστε της φροντίδας ηλικιωμένων με καρδιά και νου.

Ο ΣΚΟΠΟΣ ΜΑΣ

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

ΟΙ ΑΞΙΕΣ ΜΑΣ

Αισιοδοξία
Είμαστε ενθουσιώδεις γι' αυτό που κάνουμε.

Πάθος
Δημιουργούμε μια θετική διαφορά κάθε μέρα.

Ακεραιότητα
Ενεργούμε με επαγγελματισμό και ηθικό τρόπο σε κάθε περίπτωση.

Σεβασμός
Ακούμε, είμαστε ευγενικοί και αντιμετωπίζουμε κάθε άτομο με σεβασμό.

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

Δίνοντας όλη μας την καρδιά και το μυαλό μας σε ό,τι κάνουμε, κάθε αλληλεπίδραση και απόφαση των ανθρώπων της Regis επικεντρώνεται στα καλύτερα αποτελέσματα για τους ενοίκους μας. Το Όραμά μας υπογραμμίζει στους εργαζόμενούς μας ότι αποτελούν μέρος ενός οργανισμού που είναι αφοσιωμένος στη φροντίδα και στη δημιουργία διαρκούς διαφοράς.

Ο Σκοπός μας διασφαλίζει ότι όλοι όσοι βρίσκονται υπό τη φροντίδα μας αντιμετωπίζονται με αξιοπρέπεια, λαμβάνουν εξατομικευμένη φροντίδα προσαρμοσμένη στις μοναδικές τους ανάγκες και εκτιμώνται για τις εμπειρίες της ζωής τους.

Δημιουργούμε περιβάλλοντα που καλλιεργούν αίσθημα του ανήκειν και υποστηρίζουν όσους βρίσκονται υπό τη φροντίδα μας να διατηρούν την ανεξαρτησία τους και να επιτυγχάνουν την υψηλότερη δυνατή ποιότητα ζωής.

Ποικιλομορφία και συμπερίληψη

Η ποικιλομορφία μας είναι η δύναμή μας. Προσπαθούμε να χτίσουμε μια κοινότητα χωρίς αποκλεισμούς, που τιμά τη μοναδική ταυτότητα, τον πολιτισμό και το υπόβαθρο κάθε ατόμου, συμπεριλαμβανομένων των ενοίκων μας, των οικογενειών τους και των υπαλλήλων μας. Εκτιμώντας τη διαφορετικότητα του καθενός, εμπλουτίζουμε την κοινότητά μας και ενισχύουμε την ικανότητά μας να παρέχουμε πολιτισμικά ασφαλή φροντίδα, προσαρμοσμένη με σεβασμό στις εμπειρίες της ζωής σας. Θέλουμε όλοι όσοι βρίσκονται στον Οίκο Ευγηρίας μας να νιώθουν ότι ανήκουν πραγματικά σε αυτό, υποστηριζόμενοι από την πολιτική μας μηδενικής ανοχής σε κάθε μορφή διάκρισης.

Εγκατάσταση

Οι πρώτες σας στιγμές

Η μετακόμιση σε ένα νέο σπίτι μπορεί να σας κάνει να νιώθετε άβολα και είμαστε εδώ για να κάνουμε τη μετάβασή σας όσο το δυνατόν πιο ομαλή. Η ομάδα μας θα σας καλωσορίζει προσωπικά όταν φτάσετε.

Εμείς:

- Θα σας ξεναγήσουμε στο νέο σας σπίτι, επισημαίνοντας τους κύριους χώρους όπως την τραπεζαρία, τα καθιστικά και τους υπαίθριους χώρους. Θα σας εξηγήσουμε ό,τι χρειάζεται να γνωρίζετε για να βολευτείτε και να νιώσετε άνετα. Η σήμανση γύρω από τον Οίκο Ευγηρίας θα σας βοηθήσει να προσανατολιστείτε και να εξοικειωθείτε με το νέο σας περιβάλλον.
- Θα σας συστήσουμε έναν φίλο υποδοχής ενοίκου. Πρόκειται για έναν συνένοικο που μπορεί να μοιραστεί τις εμπειρίες του, να σας βοηθήσει να προσανατολιστείτε στον Οίκο Ευγηρίας και να απαντήσει σε καθημερινές ερωτήσεις καθώς προσαρμόζεστε. Παρακαλούμε ενημερώστε την ομάδα μας εάν ενδιαφέρεστε.



Το δωμάτιό σας

Το δωμάτιό σας είναι εξοπλισμένο με ένα άνετο κρεβάτι, καρέκλα και κομοδίνα με κλειδαριές. Κατανοούμε ότι είναι σημαντικό να έχετε τα προσωπικά σας αντικείμενα, γι' αυτό σας ενθαρρύνουμε να διακοσμήσετε αυτόν τον χώρο με αντικείμενα που τον κάνουν να μοιάζει πιο οικείος, όπως έπιπλα, έργα τέχνης ή φωτογραφίες. Παρακαλούμε μιλήστε με ένα μέλος της ηγετικής μας ομάδας πριν κάνετε σημαντικές αλλαγές. Για την ασφάλεια της ομάδας μας και των επισκεπτών σας, παρακαλούμε να διατηρείτε το δωμάτιό σας καθαρό και χωρίς εμπόδια.

Λήψη βοήθειας

Κουδούνι κλήσης βοήθειας

Τα κουδούνια κλήσης βρίσκονται στο υπνοδωμάτιό σας, στο μπάνιο σας και στους κοινόχρηστους χώρους. Αυτά αποτελούν τον άμεσο σύνδεσμό σας με την ομάδα μας, 24 ώρες το 24ωρο. Τα κουδούνια κλήσης μπορούν να χρησιμοποιηθούν τόσο σε περίπτωση έκτακτης ανάγκης όσο και για να μας ενημερώσετε αν χρειάζεστε βοήθεια.

Μπορείτε να χρησιμοποιήσετε το κουδούνι κλήσης για να ζητήσετε βοήθεια σε καθημερινά θέματα, όπως:

- Βοήθεια με την προσωπική φροντίδα.
- Εάν θέλετε γεύμα, σνακ ή αφέψημα.
- Βοήθεια με κάτι στο δωμάτιό σας, όπως αν η τηλεόραση δεν λειτουργεί.
- Αν θέλετε να μιλήσετε με κάποιον ή χρειάζεστε βοήθεια για να καλέσετε ένα αγαπημένο σας πρόσωπο.
- Αν πονάτε, αισθάνεστε αδιαθεσία ή θέλετε έναν γενικό έλεγχο υγείας.
- Οτιδήποτε άλλο μπορεί να χρειάζεστε ή να επιθυμείτε.

Ρωτήστε ένα μέλος του προσωπικού

Νιώστε άνετα να απευθυνθείτε σε οποιοδήποτε μέλος του προσωπικού για βοήθεια οποιαδήποτε στιγμή. Αν δεν μπορούν να σας βοηθήσουν άμεσα, θα βρουν το κατάλληλο άτομο που μπορεί.

Η ομάδα που μπορεί να συναντήσετε

Οι εργαζόμενοι μας φορούν διαφορετικές στολές ανάλογα με τον ρόλο τους, κάτι που σας βοηθά να αναγνωρίζετε ποιος μπορεί να σας βοηθήσει καλύτερα. Για να μάθετε περισσότερα σχετικά με τους κοινούς ρόλους στον Οίκο Ευγηρίας μας, τις συγκεκριμένες αρμοδιότητές τους και τις στολές που φορούν, ανατρέξτε στην ενότητα «Οι ομάδες μας» στη σελίδα 23.

Η φροντίδα και η ευεξία σας

Το σχέδιο φροντίδας σας

Προγραμματισμός της φροντίδας σας

Τις πρώτες σας μέρες, οι ομάδες μας κλινικής φροντίδας, δραστηριοτήτων και ηγεσίας θα συναντηθούν μαζί σας να αναπτύξουν το προσωπικό σας σχέδιο φροντίδας. Η προσέγγισή μας με επίκεντρο τον άνθρωπο σημαίνει ότι συνεργαζόμαστε μαζί σας και με όσους υποστηρικτές επιθυμείτε να συμπεριλάβετε, προκειμένου να κατανοήσουμε τις ανάγκες, τους στόχους και τις προτιμήσεις σας. Στη συνέχεια, αυτό το σχέδιο καθοδηγεί όλα τα μέλη της ομάδας σχετικά με τον καλύτερο τρόπο υποστήριξής σας.

Η προσέγγισή μας στη φροντίδα σας βασίζεται σε ορισμένες βασικές αρχές:

- **Υποστήριξη της ανεξαρτησίας σας:** Θα συνεργαστούμε μαζί σας για να ικανοποιήσουμε τις προτιμήσεις σας όσον αφορά την προσωπική φροντίδα και να σας ενθαρρύνουμε να κάνετε όσα νιώθετε άνετα στην καθημερινή σας ζωή.
- **Παροχή ποιοτικού εξοπλισμού:** Για να διασφαλίσουμε την ασφάλεια και την ανεξαρτησία σας, παρέχουμε υψηλής ποιότητας κλινικά προϊόντα και εξοπλισμό που μπορεί να χρειαστείτε, όπως βοηθήματα κινητικότητας, προϊόντα φροντίδας τραυμάτων ή ακράτειας. Μπορείτε να χρησιμοποιήσετε διαφορετικό προμηθευτή με δικά σας έξοδα. Παρακαλούμε σημειώστε ότι οι ένοικοι που λαμβάνουν βραχυπρόθεσμη φροντίδα, γνωστή και ως ανακουφιστική φροντίδα (respite), θα είναι υπεύθυνοι για την παροχή των δικών τους βοηθημάτων ακράτειας.
- **Δημιουργία σχέσεων εμπιστοσύνης:** Ακολουθούμε το μοντέλο του Ίδιου Φροντιστή, το οποίο σας βοηθά να λαμβάνετε φροντίδα από γνώριμους εργαζόμενους, όποτε αυτό είναι δυνατόν. Αυτό επιτρέπει στην ομάδα σας να γνωρίσει τις προσωπικές σας προτιμήσεις και τι έχει μεγαλύτερη σημασία για εσάς.

Κατανόηση και σεβασμός προς εσάς ως άτομο

Επικεντρωνόμαστε στο να σας κατανοήσουμε ως ολοκληρωμένο άτομο. Αυτό σημαίνει ότι αναγνωρίζουμε και σεβόμαστε τη μοναδική σας ταυτότητα, καταγωγή και εμπειρίες ζωής μέσω:

- Δημιουργίας ενός περιβάλλοντος όπου η πολιτισμική σας καταγωγή, οι πεποιθήσεις και η ταυτότητά σας εκτιμώνται. Στην πράξη, αυτό σημαίνει ότι η ομάδα μας αφιερώνει χρόνο για να μάθει τι είναι σημαντικό για εσάς, ώστε να νιώθετε ασφαλείς, σεβαστοί και κατανοητοί.
- Αναγνωρίζοντας ότι οι προηγούμενες εμπειρίες μπορούν να επηρεάσουν την ευεξία σας. Η προσέγγισή μας είναι να δείχνουμε ευαισθησία στην ιστορία της ζωής σας, δημιουργώντας ένα περιβάλλον βασισμένο στην εμπιστοσύνη και την ασφάλεια. Στόχος μας είναι να υποστηρίξουμε ενεργά την ευεξία σας με τρόπο που να είναι θεραπευτικός και ενδυναμωτικός για εσάς.

Αυτές οι προσεγγίσεις είναι ουσιώδεις για την ανάπτυξη του σχεδίου φροντίδας σας.

Το δικαίωμά σας να επιλέγετε

Το δικαίωμά σας να παίρνετε ενημερωμένες αποφάσεις σχετικά με τη φροντίδα σας είναι θεμελιώδες. Αναγνωρίζουμε ότι ορισμένες επιλογές, από τις καθημερινές ρουτίνες έως την κλινική φροντίδα, μπορεί να συνεπάγονται κάποιο ρίσκο. Σας υποστηρίζουμε σε αυτές τις επιλογές μέσω μιας αρχής γνωστής ως «αξιοπρέπεια του ρίσκου». Αυτή είναι μια συνεχής, συνεργατική διαδικασία που περιλαμβάνει τα ακόλουθα βήματα:

- **Κατανόηση των προτιμήσεών σας:** Ξεκινάμε συζητώντας τι είναι σημαντικό για εσάς, συμπεριλαμβανομένων των επιλογών και των προτιμήσεών σας, για να καθορίσουμε τι θα θέλατε να κάνετε.
- **Εξερεύνηση επιλογών και κινδύνων:** Εάν μια επιλογή περιλαμβάνει πιθανό κίνδυνο, θα σας βοηθήσουμε να κατανοήσετε αυτόν τον κίνδυνο και τον τρόπο διαχείρισής του, ώστε να μπορέσετε να πάρετε μια ενημερωμένη απόφαση.
- **Δημιουργία σχεδίου:** Θα συνεργαστούμε μαζί σας για να αναπτύξουμε ένα σχέδιο που θα σέβεται την επιλογή σας, ενώ θα εφαρμόζουμε στρατηγικές για να διασφαλίσουμε τη μέγιστη δυνατή ασφάλεια για εσάς και τους άλλους.
- **Καταγραφή της απόφασής σας:** Οι επιλογές σας και το σχέδιο που δημιουργούμε μαζί θα καταγραφούν στο σχέδιο φροντίδας σας, επιτρέποντας στην ομάδα μας να υποστηρίξει με τον καλύτερο τρόπο τις επιθυμίες σας.

Αναθεωρήσεις φροντίδας

Το σχέδιο φροντίδας σας είναι ένα ζωντανό έγγραφο το οποίο αναθεωρούμε μαζί σας καθώς οι ανάγκες σας αλλάζουν. Μια αναθεώρηση μπορεί να ξεκινήσει ανά πάσα στιγμή, ιδίως μετά από ένα περιστατικό ή μια αλλαγή στην υγεία. Θα προσκληθείτε επίσης σε μια επίσημη Αναθεώρηση Φροντίδας και Ευεξίας με την ομάδα νοσηλευτών μας τουλάχιστον κάθε τρεις μήνες. Μπορείτε να επιλέξετε να παρευρεθείτε στις αναθεωρήσεις φροντίδας σας ένας υποστηρικτής, όπως ένα μέλος της οικογένειάς σας.

Η ομάδα υγειονομικής σας περίθαλψης

Η ομάδα σας στη Regis συνεργάζεται με μια σειρά εξωτερικών επαγγελματιών υγειονομικής φροντίδας για να υποστηρίξει την ευεξία σας καθημερινά.

Γενικοί Ιατροί

Κάθε Οίκος Ευγηρίας συνεργάζεται με τοπικούς Γενικούς Ιατρούς (GPs) οι οποίοι επισκέπτονται τακτικά. Ενώ συνεργαζόμαστε στενά με αυτούς τους Γενικούς Ιατρούς για να υποστηρίξουμε τη φροντίδα σας, η σχέση σας μαζί τους είναι ανεξάρτητη και δεν εργάζονται για τη Regis. Για ιατρικές ανάγκες εκτός ωραρίων, αυτοί οι Γενικοί Ιατροί παρέχουν υπηρεσία εκτός ωραρίου, με την οποία μπορεί να επικοινωνήσει η νοσηλευτική μας ομάδα.

Παραϊατρικές υπηρεσίες υγείας

Προσφέρουμε μια σειρά από παραϊατρικές υπηρεσίες υγείας στο χώρο μας, προσαρμοσμένες στις συγκεκριμένες ανάγκες φροντίδας σας. Όταν εντοπίζεται μια ανάγκη, θα κανονίσουμε παραπομπή σε έναν εξειδικευμένο επαγγελματία από το δίκτυο των συμβεβλημένων παρόχων μας. Αυτοί οι ειδικοί σας βοηθούν να διατηρήσετε τη λειτουργικότητά σας και να βελτιώνετε την ποιότητα της ζωής σας.

Οι υπηρεσίες συμπεριλαμβάνουν:

- **Φυσιοθεραπεία και Εργοθεραπεία:** Οι φυσιοθεραπευτές και οι εργοθεραπευτές μας σας βοηθούν να διατηρήσετε ή να ανακτήσετε τη λειτουργικότητά σας σε συγκεκριμένες χρονικές στιγμές. Αυτή η βραχυπρόθεσμη, στοχευμένη στήριξη μπορεί να περιλαμβάνει επανέλεγχο της κινητικότητας ή της ασφάλειας μετά από πτώση ή συμμετοχή σε μικρά τμήματα γυμναστικής για την υποστήριξη της σωματικής σας ευεξίας.

- **Λογοθεραπεία:** Οι λογοθεραπευτές μας αξιολογούν τις δυσκολίες κατάποσης και προσδιορίζουν στρατηγικές για να σας βοηθήσουν να τρώτε και να πίνετε με ασφάλεια.
- **Διαιτολόγοι:** Οι διαιτολόγοι μας παρέχουν διατροφική υποστήριξη, βοηθώντας στη διαχείριση των αλλαγών βάρους και στη βελτίωση της υγείας σας μέσω διατροφικών συστάσεων.
- **Ποδιατρική:** Οι ποδιατροί μας παρέχουν εξειδικευμένη φροντίδα των ποδιών, βοηθώντας στο κόψιμο των νυχιών, στην αξιολόγηση του πόνου στα πόδια και στη βελτίωση της κινητικότητάς σας.
- **Οδοντιατρικές υπηρεσίες:** Οι οδοντίατροι στο χώρο μας παρέχουν εύκολη φροντίδα στοματικής υγείας, όπως γενικές εξετάσεις, τοποθέτηση και συντήρηση οδοντοστοιχιών.
- **Οφθαλμολογικές υπηρεσίες:** Οι ειδικοί οπτικής στον χώρο μας παρέχουν εξειδικευμένη οφθαλμολογική φροντίδα, συμπεριλαμβανομένων εξετάσεων όρασης και συνταγογράφησης νέων γυαλιών.

Για τους ενοίκους με συνεχιζόμενη φροντίδα, πολλές από αυτές τις υπηρεσίες πληρώνονται από τη Regis. Ωστόσο, εξειδικευμένες υπηρεσίες όπως οδοντιατρική, οφθαλμολογική και μακροχρόνια φυσιοθεραπευτική υποστήριξη δεν περιλαμβάνονται στα τυπικά τέλη φροντίδας ηλικιωμένων. Παρακαλούμε μιλήστε με την ηγετική ομάδα του Οίκου Ευγηρίας για περισσότερες λεπτομέρειες.

Εξωτερικά ιατρικά ραντεβού

Παρακαλούμε ενημερώστε την ομάδα μας για οποιαδήποτε εξωτερικά ιατρικά ραντεβού κανονίζετε. Μπορούμε να σας βοηθήσουμε να συντονίσετε αυτές τις επισκέψεις και να οργανώσετε τα απαραίτητα έγγραφα που μπορεί να χρειαστείτε.

Παρακαλούμε σημειώστε ότι είστε υπεύθυνοι για τα έξοδα όλων των εξωτερικών ραντεβού. Αυτό περιλαμβάνει οποιαδήποτε έξοδα μεταφοράς, όπως ασθενοφόρο ή ταξί, καθώς και το κόστος για έναν υποστηρικτή που θα σας συνοδεύει, εάν απαιτείται.

Διαχείριση φαρμάκων

Κατά την άφιξή σας, η νοσηλευτική μας ομάδα θα συζητήσει μαζί σας για τα φάρμακα που παίρνετε και τον τρόπο λήψης τους, προκειμένου να κατανοήσει το επίπεδο βοήθειας που χρειάζεστε. Παρακαλούμε δώστε μια λεπτομερή λίστα των φαρμάκων που παίρνετε τώρα, καθώς και τα ίδια τα φάρμακα. Αυτό περιλαμβάνει συνταγογραφούμενα φάρμακα, συμπληρώματα, οφθαλμικές σταγόνες και κρέμες.

Διαδικασία διαχείρισης φαρμάκων

Η νοσηλευτική μας ομάδα επιβλέπει τη φαρμακευτική σας αγωγή, με τη βοήθεια ειδικά εκπαιδευμένων φροντιστών που μπορούν να σας βοηθήσουν με τις τακτικές, προσυσκευασμένες δόσεις σας. Αυτοί οι εργαζόμενοι λαμβάνουν ειδική εκπαίδευση και είναι αναγνωρίσιμοι από τις ποδιές που φορούν κατά τη διάρκεια της διανομής φαρμάκων, προκειμένου να μειώνονται οι διακοπές. Οι πληροφορίες για τα φάρμακά σας φυλάσσονται με ασφάλεια στο ηλεκτρονικό μας σύστημα και όλα τα φάρμακα φυλάσσονται σε κλειδωμένο χώρο και διαχειρίζονται από την κλινική μας ομάδα.

Συνεργασία με φαρμακείο

Για να παρέχουμε ασφαλή και αποτελεσματική διαχείριση φαρμάκων, συνεργαζόμαστε με ένα τοπικό φαρμακείο με εμπειρία στη φροντίδα ηλικιωμένων και συνιστούμε ανεπιφύλακτα τη χρήση των υπηρεσιών του. Το φαρμακείο με το οποίο συνεργαζόμαστε είναι συνδεδεμένο με το ηλεκτρονικό μας σύστημα φαρμάκων, το οποίο προσφέρει σημαντικά οφέλη όσον αφορά την ασφάλεια και την επικοινωνία.

Η χρήση αυτής της υπηρεσίας παρέχει:

Ολοκληρωμένη φροντίδα: Άμεση σύνδεση μεταξύ του Γενικού σας Γιατρού, του φαρμακείου και της ομάδας μας.

Ενισχυμένη ασφάλεια: Ένα εξειδικευμένο σύστημα συσκευασίας που μειώνει τον κίνδυνο λαθών.

Ευκολία: Τα φάρμακά σας παραδίδονται απευθείας στον Οίκο Ευγηρίας, με αυτόματες ενημερώσεις που κοινοποιούνται μεταξύ του φαρμακοποιού σας, του Γενικού σας Γιατρού και των νοσηλευτών μας.

Συνεχείς αναθεωρήσεις φαρμακευτικής αγωγής

Με τη συγκατάθεσή σας, ο Γενικός σας Γιατρός και ένας Κλινικός Φαρμακοποιός θα επανεξετάζουν τακτικά τα φάρμακά σας για να διασφαλίζουν ότι παραμένουν ασφαλή και αποτελεσματικά. Η επανεξέταση συνήθως διεξάγεται:

- Κατά την έναρξη της φροντίδας σας και τουλάχιστον μία φορά ετησίως.
- Σε περίπτωση αλλαγής στην υγεία ή τη διάγνυσή σας.
- Όταν υπάρχει δυνατότητα απλοποίησης των φαρμάκων σας, ειδικά αν παίρνετε πολλά διαφορετικά είδη.
- Όταν ξεκινά η χορήγηση ενός νέου φαρμάκου ή αλλάζει ένα υπάρχον.
- Εάν συμβεί κάποιο ανεπιθύμητο συμβάν που θα μπορούσε να σχετίζεται με τα φάρμακά σας.

Τα φάρμακά σας μπορεί επίσης να αναθεωρηθούν από έναν πιστοποιημένο φαρμακοποιό, ο οποίος θα κοινοποιήσει τυχόν συστάσεις στον Γενικό σας Γιατρό. Στη συνέχεια, ο Γενικός σας Γιατρός θα συζητήσει μαζί σας τις αλλαγές που συνιστά.

Διαχείριση των δικών σας φαρμάκων

Έχετε το δικαίωμα να διαχειρίζεστε μερικά ή όλα τα φάρμακά σας. Εάν επιθυμείτε να το κάνετε, ακολουθούμε μια σαφή διαδικασία για να σας υποστηρίξουμε.

Η κλινική μας ομάδα και ο γενικός σας γιατρός θα συνεργαστούν μαζί σας για να ολοκληρώσουν μια αξιολόγηση σχετικά με την ασφάλειά σας.

- Εάν διαπιστωθεί ότι μπορείτε να διαχειριστείτε με ασφάλεια τα φάρμακά σας, θα σας παρέχουμε την υποστήριξη που χρειάζεστε για να το κάνετε αυτό ανεξάρτητα.
- Εάν δεν θεωρηθεί ασφαλές, θα σας εξηγήσουμε τους λόγους και θα συζητήσουμε άλλους τρόπους με τους οποίους μπορούμε να υποστηρίξουμε την ανεξαρτησία σας.

Για την ασφάλεια όλων, οποιοδήποτε φάρμακο διαχειρίζεστε πρέπει να φυλάσσεται σε κλειδωμένο συρτάρι μέσα στο δωμάτιό σας.

Πρόληψη και έλεγχος λοιμώξεων

Για να προστατεύσουμε την υγεία και την ευεξία ολόκληρης της κοινότητάς μας, έχουμε εφαρμόσει ένα πρόγραμμα πρόληψης και ελέγχου λοιμώξεων. Ακολουθούν τρόποι με τους οποίους μπορούμε να συνεργαστούμε για να διατηρήσουμε την ασφάλεια όλων:

- **Υγιεινή των χεριών:** Ο πιο αποτελεσματικός τρόπος για να προληφθεί η εξάπλωση λοιμώξεων είναι να πλένετε τα χέρια σας τακτικά με σαπούνι και νερό ή να χρησιμοποιείτε απολυμαντικό χεριών.
- **Αδιαθεσία:** Παρακαλούμε ενημερώστε άμεσα τις ομάδες φροντίδας ή νοσηλευτικής αν δεν αισθάνεστε καλά ή παρατηρήσετε οποιαδήποτε συμπτώματα. Αυτό μας επιτρέπει να σας παρέχουμε τη φροντίδα που χρειάζεστε και συμβάλλει στη μείωση της πιθανής εξάπλωσης ασθενειών.
- **Εμβολιασμοί:** Συνιστούμε να έχετε κάνει τους εμβολιασμούς σας, όπως το ετήσιο εμβόλιο γρίπης και τυχόν συνιστώμενα αναμνηστικά δόσεων COVID-19. Διοργανώνουμε τακτικά κλινικές εμβολιασμού εντός του Οίκου Ευγηρίας για να σας διευκολύνουμε.

Τι συμβαίνει κατά τη διάρκεια μιας επιδημίας

Εάν μια ασθένεια όπως η γαστρεντερίτιδα, η γρίπη ή η COVID-19 αρχίσει να εξαπλώνεται, προτεραιότητά μας είναι να την διαχειριστούμε γρήγορα, ώστε να διασφαλίσουμε την ασφάλεια όλων. Η ομάδα μας θα ενημερώσει εσάς και το κύριο άτομο επικοινωνίας σας για την κατάσταση και θα σας συμβουλευτεί σχετικά με τυχόν προσωρινά μέτρα, τα οποία μπορεί να περιλαμβάνουν αλλαγές στις ομαδικές δραστηριότητες και στις ρυθμίσεις επισκεπτηρίου, για να βοηθήσουν στη διακοπή της εξάπλωσης.

Υποστήριξη μνήμης και άνοια

Καθώς μεγαλώνουμε, όλοι βιώνουμε αλλαγές στο νου και στο σώμα μας. Αυτές οι αλλαγές είναι μοναδικές για τον καθένα από εμάς, διαμορφωμένες από τα γονίδια, τον τρόπο ζωής και το περιβάλλον μας. Κατανοούμε ότι κάθε άτομο είναι διαφορετικό και μπορεί να μην παρατηρεί τις αλλαγές τόσο πολύ όσο οι άλλοι.

Όταν συμβαίνουν αλλαγές στη γνωστική λειτουργία και τη μνήμη, η Regis είναι εδώ για να υποστηρίξει τις εξελισσόμενες ανάγκες σας. Συνεργαζόμαστε μαζί σας για να δημιουργήσουμε ένα σχέδιο φροντίδας με επίκεντρο τον άνθρωπο, που τιμά την ατομικότητά σας, σέβεται τις επιλογές σας και βελτιώνει την ποιότητα της ζωής σας. Οι ομάδες φροντίδας μας λαμβάνουν εκπαίδευση βασισμένη στις βέλτιστες πρακτικές και την έρευνα στον τομέα της φροντίδας της άνοιας, ώστε να υποστηρίζουν τους ενοίκους μας ανεξαρτήτως των ικανοτήτων τους.

Πολλοί από τους Οίκους Ευγηρίας μας διαθέτουν ειδικούς χώρους υποστήριξης μνήμης, προσφέροντας ένα εξατομικευμένο και ευνοϊκό περιβάλλον τόσο σε εσωτερικούς όσο και σε εξωτερικούς χώρους για τους ενοίκους που χρειάζονται επιπλέον υποστήριξη. Αυτοί οι χώροι έχουν σχεδιαστεί με προσοχή ώστε να είναι ασφαλείς, ήρεμοι και ελκυστικοί, βοηθώντας σας να νιώθετε άνετα και χαλαρά.

Προγραμματισμός μελλοντικής φροντίδας

Advance care planning [Προγραμματισμός μελλοντικής φροντίδας]

Το να συζητάτε για τις προτιμήσεις σας σχετικά με τη μελλοντική σας φροντίδα εξασφαλίζει ότι οι επιθυμίες σας είναι γνωστές και μπορούν να τηρηθούν όταν δεν είστε σε θέση να τις επικοινωνήσετε οι ίδιοι. Αυτή η διαδικασία

είναι γνωστή ως Advance Care Planning. Περιλαμβάνει τη συζήτηση για τις αξίες σας, τις πεποιθήσεις σας και τι είναι σημαντικό για εσάς όσον αφορά τη μελλοντική σας υγεία και προσωπική φροντίδα.

- **Τι περιλαμβάνει:** Αυτή η διαδικασία σας επιτρέπει να καταγράψετε επίσημα τις συγκεκριμένες επιθυμίες σας για μελλοντική ιατρική περίθαλψη, η οποία συχνά ονομάζεται Μελλοντική Οδηγία Υγείας ή κάτι παρόμοιο, ανάλογα με την πολιτεία ή την επικράτειά σας. Αυτή η οδηγία μπορεί να παρέχει σαφείς οδηγίες σχετικά με τους τύπους θεραπειών που θα θέλατε ή δεν θα θέλατε να λάβετε, όπως η ανάνηψη ή τα μέτρα διατήρησης της ζωής.
- **Πώς μπορούμε να βοηθήσουμε:** Η κλινική μας ομάδα είναι εδώ για να σας υποστηρίξει, παρέχοντας πληροφορίες, βοηθώντας σας να κατανοήσετε τα απαραίτητα έντυπα και διευκολύνοντας τις συζητήσεις με τους υποστηρικτές σας ή τον Γενικό Γιατρό σας, αν το επιθυμείτε.

Φροντίδα σε κάθε στάδιο της ζωής

Καθ' όλη τη διάρκεια της φροντίδας σας, είμαστε εδώ για να παρέχουμε συμπονετική υποστήριξη που προσαρμόζεται στις ανάγκες σας σε κάθε στάδιο. Εάν η φροντίδα σας μετατοπιστεί προς το τέλος της ζωής, θα είμαστε εδώ για εσάς και τα αγαπημένα σας πρόσωπα. Η προτεραιότητά μας είναι να διασφαλίσουμε την άνεση και την ηρεμία σας, σεβόμενοι παράλληλα τις επιθυμίες σας.

Η νοσηλευτική μας ομάδα είναι διαθέσιμη για να απαντήσει στις ερωτήσεις σας, να σας προσφέρει καθοδήγηση και να σας εξηγήσει τις διαθέσιμες υπηρεσίες υποστήριξης. Συνεργαζόμαστε επίσης στενά με εξειδικευμένες ομάδες ανακουφιστικής φροντίδας όταν απαιτείται επιπλέον υποστήριξη. Μπορούμε να σας συνδέσουμε με υπηρεσίες συναισθηματικής και πνευματικής φροντίδας και να σας βοηθήσουμε να οργανώσετε οικογενειακές συναντήσεις για να συζητήσετε τις προτιμήσεις σας. Ο Γενικός σας Γιατρός (GP) είναι η κύρια ιατρική σας υποστήριξη και μπορεί να σας βοηθήσει με οποιεσδήποτε ερωτήσεις έχετε εσείς ή οι υποστηρικτές σας.

Πρόσβαση στην Voluntary Assisted Dying (VAD) [Εθελοντική Υποβοηθούμενη Ευθανασία]

Σεβόμαστε το δικαίωμα των ενοίκων μας να παίρνουν ενημερωμένες αποφάσεις σχετικά με τη φροντίδα τους στο τέλος της ζωής τους. Όπου ζητείται και σύμφωνα με τη νομοθεσία, η πρόσβαση στην Voluntary Assisted Dying είναι διαθέσιμη για όλους τους ενοίκους. Ένα μέλος της ομάδας μας μπορεί να σας προσφέρει υποστήριξη καθ' όλη τη διάρκεια αυτής της διαδικασίας.

Η διαμονή εδώ

Εμπειρία γευμάτων

Γεύματα

Πιστεύουμε ότι το εξαιρετικό φαγητό και η καλή παρέα είναι βασικά στοιχεία για μια ευτυχισμένη και γεμάτη ζωή. Μια θετική εμπειρία γευμάτων είναι εξίσου σημαντική για τη διατροφική σας υγεία όσο και για τη συναισθηματική σας ευεξία, την κοινωνική σύνδεση, την αξιοπρέπεια και τη συνολική ποιότητα της ζωής σας. Γι' αυτό σχεδιάζουμε την εμπειρία γευμάτων μας ώστε να προσφέρουμε νόστιμα και θρεπτικά γεύματα σε ένα φιλόξενο περιβάλλον. Σας ενθαρρύνουμε να γευματίζετε στην τραπεζαρία της επιλογής σας, αλλά σερβίρουμε επίσης γεύματα στο δωμάτιο για όσους το προτιμούν.

Οι εξειδικευμένοι μας σεφ και η ομάδα τροφοδοσίας μας προετοιμάζουν ποικιλία σπιτικών φαγητών φρέσκα στην κουζίνα του χώρου μας, χρησιμοποιώντας εποχιακά υλικά. Οι διαιτολόγοι μας εγκρίνουν όλα τα μενού μας για να διασφαλίσουν ότι είναι ισορροπημένα και ανταποκρίνονται στις διατροφικές σας ανάγκες. Μπορείτε επίσης να προσκαλέσετε την οικογένειά σας ή τους φίλους σας να μοιραστούν ένα γεύμα μαζί σας. Χρεώνουμε ένα μικρό ποσό για τα γεύματα των επισκεπτών, οπότε παρακαλούμε μιλήστε με την ομάδα μας για να το κανονίσετε εκ των προτέρων.

Τροποποιημένα γεύματα και υποστήριξη κατά το γεύμα

Εάν χρειάζεστε τροποποιημένη διατροφή, όπως γεύματα με τροποποιημένη υφή ή παχύρρευστα υγρά, η ομάδα μας θα συνεργαστεί στενά μαζί σας για να κατανοήσει τις ατομικές σας προτιμήσεις και ανάγκες. Αυτό μας επιτρέπει να προσφέρουμε γεύματα που έχουν προετοιμαστεί με προσοχή για την απόλαυση και την ευεξία σας. Για να το επιτύχει αυτό, η Regis συνεργάζεται με μια ομάδα γαστρονομικών ειδικών που ειδικεύονται στη δημιουργία νόστιμων και υψηλής ποιότητας γευμάτων με τροποποιημένη υφή.

Για να σας βοηθήσουμε περαιτέρω, μπορούμε επίσης να σας παρέχουμε εξειδικευμένα σκεύη και πιάτα για να κάνουν το γεύμα πιο εύκολο και πιο ευχάριστο. Εάν χρειάζεστε οποιαδήποτε πρακτική βοήθεια κατά τη διάρκεια των γευμάτων, η ομάδα μας είναι πάντα διαθέσιμη να σας βοηθήσει με σεβασμό και διατηρώντας την αξιοπρέπειά σας. Μαζί, θα επανεξετάζουμε τακτικά τις υποστηρικτικές υπηρεσίες που σας παρέχονται, ώστε να διασφαλίζουμε ότι το σχέδιο φροντίδας σας ανταποκρίνεται στις ανάγκες που είναι πιο σημαντικές για εσάς.

Οργάνωση μιας εκδήλωσης

Είμαστε πρόθυμοι να σας βοηθήσουμε να οργανώσετε γιορτές με φίλους και συγγενείς. Πολλοί από τους Οίκους Ευγηρίας μας διαθέτουν ιδιωτικές τραπεζαρίες ή χώρους εκδηλώσεων που μπορείτε να χρησιμοποιήσετε. Εάν σκοπεύετε να φέρετε φαγητό για μια ειδική περίπτωση ή θέλετε να κάνετε κράτηση για έναν από αυτούς τους χώρους, παρακαλούμε να το συζητήσετε εκ των προτέρων με την ηγετική ομάδα. Για λόγους ασφαλείας, όλα τα τρόφιμα που εισάγονται από έξω πρέπει να καταγράφονται στο «Μητρώο Εξωτερικών Τροφίμων» στο χώρο υποδοχής. Παρακαλώ λάβετε υπόψη ότι καταναλώνετε αυτό το φαγητό με δική σας ευθύνη.

Τρόπος ζωής και δραστηριότητες συμμετοχής

Στον Οίκο Ευγηρίας σας, προσφέρουμε ουσιαστικές εμπειρίες διαμορφωμένες από τα προσωπικά σας ενδιαφέροντα, αξίες και εμπειρίες που έχετε ζήσει. Η προσέγγισή μας είναι να κατανοήσουμε την ιστορία της ζωής σας και να δημιουργήσουμε ευκαιρίες που θα σας επιτρέψουν να ζήσετε με σκοπό και ανεξαρτησία.

Σχεδιάζουμε και υλοποιούμε προγράμματα σε συνεργασία με τους ενοίκους μας τα οποία προάγουν τη σωματική, συναισθηματική, κοινωνική, πολιτισμική και πνευματική ευεξία. Προωθούμε το αίσθημα του ανήκειν, της σύνδεσης και της προσωπικής ανάπτυξης μέσω οργανωμένων δραστηριοτήτων, εθνικών πρωτοβουλιών και ισχυρών κοινοτικών συνεργασιών.

Παρέχουμε ένα δομημένο πρόγραμμα που δημοσιεύεται μηνιαίως, καθώς και ενσωμάτωση της συμμετοχής στην καθημερινή φροντίδα.

Προσφέρουμε μια μεγάλη ποικιλία δραστηριοτήτων, όπως:

- **Εκδηλώσεις μεταξύ των Οίκων Ευηγρίας:** Διοργανώνουμε τακτικά εκδηλώσεις που φέρνουν σε επαφή άτομα από διαφορετικούς Οίκους Ευηγρίας και υπηρεσίες της Regis. Είναι ένας υπέροχος τρόπος να γνωρίσετε νέους ανθρώπους και να μοιραστείτε εμπειρίες.
- **Διαγενεακά προγράμματα:** Δημιουργούμε χαρούμενες και ουσιαστικές συνδέσεις μεταξύ ανθρώπων διαφορετικών ηλικιών, συχνά σε συνεργασία με τοπικά σχολεία και κοινοτικές ομάδες.
- **Γιορτάζοντας την ποικιλομορφία:** Τιμούμε τις πολιτιστικές εκδηλώσεις και τις ειδικές περιστάσεις που είναι σημαντικές για τους ενοίκους μας και τις κοινότητές τους.
- **Προγράμματα συναισθηματικής και κοινωνικής ευεξίας:** Αναγνωρίζουμε ότι η συναισθηματική και κοινωνική ευεξία είναι αναπόσπαστο μέρος όλων όσων προσφέρουμε, με στόχο την ενεργή μείωση της μοναξιάς και την προώθηση της κοινωνικής ένταξης.

Αυτή η προσέγγιση σας βοηθά να νιώθετε μέρος της κοινότητας, τόσο εντός όσο και εκτός του Οίκου Ευηγρίας.

Προσφέρουμε επίσης μια σειρά από δημιουργικά προγράμματα και ουσιαστικούς ρόλους, όπου μπορείτε να μοιραστείτε τα ταλέντα σας ή να συνεισφέρετε στην κοινότητα, με τους δικούς σας όρους και όποτε σας βολεύει. Η γνώμη σας είναι σημαντική και σας ενθαρρύνουμε να μοιραστείτε τα σχόλιά σας για να μας βοηθήσετε να διαμορφώσουμε δραστηριότητες που θα απολαύσετε πραγματικά.

Υπηρεσίες καθαρισμού και πλυντηρίου

Καθάρισμα

Το συνεργείο καθαρισμού μας διατηρεί το δωμάτιό σας και όλους τους κοινόχρηστους χώρους καθαρούς, τακτοποιημένους και χωρίς κινδύνους. Παρέχουμε τακτική υπηρεσία, η οποία περιλαμβάνει ημερήσια καθαριότητα των σημείων επαφής καθώς και εβδομαδιαία γενική καθαριότητα του δωματίου σας. Το πρόγραμμα καθαρισμού είναι αναρτημένο στο δωμάτιό σας, ώστε να γνωρίζετε πότε να περιμένετε αυτές τις υπηρεσίες.

Πλύσιμο Ρούχων

Για να διασφαλιστεί η ασφαλής επιστροφή των ρούχων σας, όλα τα προσωπικά ρούχα πρέπει να φέρουν ευδιάκριτη ετικέτα με το όνομά σας.

Μπορείτε να:

- Βάλετε ετικέτα με το όνομά σας στα ρούχα σας πριν τα φέρετε· ή
- Ζητήστε από την ομάδα μας να βάλει ετικέτα με το όνομά σας σε οποιαδήποτε νέα είδη όταν τα φέρετε.

Χρησιμοποιούμε την τεχνολογία EnviroSaver Ozone για το πλύσιμο των ρούχων σας. Αυτό είναι το ίδιο σύστημα που χρησιμοποιείται σε πολλά ξενοδοχεία. Αυτή η διαδικασία απολυμαίνει τα ρούχα σας σε βάθος, εξοντώνοντας βακτήρια και ιούς, ενώ είναι φιλική προς το περιβάλλον.

Η ομάδα μας θα παραλάβει τα ρούχα σας από το δωμάτιό σας και θα τα επιστρέψει φρεσκοπλυμένα και καθαρά. Εάν θέλετε τα ρούχα σας να καθαριστούν στον ατμό ή να σιδερωθούν, απλώς ενημερώστε μας.

Παρακαλούμε σημειώστε:

- Η υπηρεσία πλυντηρίου μας δεν είναι κατάλληλη για ευαίσθητα υφάσματα, είδη που πλένονται μόνο στο χέρι ή ρούχα που απαιτούν στεγνό καθάρισμα.
- Για αυτά τα είδη, μπορείτε να ζητήσετε από έναν υποστηρικτή να τα φροντίσει ή μπορούμε να κανονίσουμε εξωτερικό στεγνό καθάρισμα με επιπλέον κόστος.

Κοινόχρηστοι χώροι και κοινότητα

Κοινόχρηστοι χώροι

Ο Οίκος Ευηγρίας σας διαθέτει μια ποικιλία κοινόχρηστων εσωτερικών και εξωτερικών χώρων για να απολαμβάνετε. Μπορείτε να χρησιμοποιήσετε τα άνετα σαλόνια του Οίκου Ευηγρίας σας για κοινωνικοποίηση, ήσυχες γωνιές για χαλάρωση και τους εξωτερικούς χώρους για να απολαμβάνετε καθαρό αέρα. Παρακαλούμε να τους αντιμετωπίζετε ως προέκταση του δικού σας σπιτιού, ιδανικούς για χαλάρωση μόνοι σας ή για να περάσετε χρόνο με την οικογένεια και τους φίλους σας.

Πνευματικές και θρησκευτικές επαφές

Αναγνωρίζουμε τη σημασία της πνευματικής και θρησκευτικής ευεξίας. Εκπρόσωποι των περισσότερων μεγάλων θρησκειών επισκέπτονται τους Οίκους Ευηγρίας μας τακτικά και το πρόγραμμα αυτών των επισκέψεων αναρτάται στο ημερολόγιο δραστηριοτήτων για τη δική σας ευκολία. Η συμμετοχή σε οποιαδήποτε λειτουργία είναι αποκλειστικά δική σας επιλογή. Μπορούν επίσης να οργανωθούν ιδιωτικές επισκέψεις μέσω της ομάδας Δραστηριοτήτων. Παρακαλούμε ενημερώστε την ομάδα μας εάν θα θέλατε να προσφέρονται περισσότερες πνευματικές ή θρησκευτικές δραστηριότητες.

Κατοικίδια

Αναγνωρίζουμε τον σημαντικό ρόλο που διαδραματίζουν τα κατοικίδια στην ευεξία σας και στην παροχή ουσιαστικής συντροφικότητας. Μπορείτε να δεχθείτε επισκέψεις από κατοικίδια, υπό την προϋπόθεση ότι είναι υγιή, ευγενικά και έχουν καταγραφεί στο χώρο υποδοχής. Οι επισκέπτες σας πρέπει να επιβλέπουν τα κατοικίδιά τους ανά πάσα στιγμή και είναι υπεύθυνοι για αυτά κατά τη διάρκεια της επίσκεψης.

Ορισμένοι από τους Οίκους Ευγηρίας μας ενδέχεται να έχουν τακτικούς επισκέπτες ζώα ή κατοικίδια στις εγκαταστάσεις τους. Ο Γενικός Διευθυντής μας διαχειρίζεται και αξιολογεί προσεκτικά αυτά τα κατοικίδια για να διασφαλίσει την ασφάλεια και την άνεση όλων. Όλες οι αλληλεπιδράσεις σας με τα ζώα είναι προαιρετικές, καθώς οι προσωπικές σας προτιμήσεις θα καθοδηγούν πάντα τις ενέργειές μας.

Για να κανονίσετε μια επίσκεψη από κατοικίδιο ή για να μάθετε περισσότερα, παρακαλούμε επικοινωνήστε με την ομάδα Δραστηριοτήτων ή τον Γενικό Διευθυντή.

Επισκέπτες, οικογένεια και φίλοι

Η οικογένεια και οι φίλοι σας είναι ευπρόσδεκτοι να σας επισκεφθούν οποιαδήποτε στιγμή. Δεν έχουμε καθορισμένες ώρες επισκεπτηρίου, οπότε οι επισκέπτες σας είναι ελεύθεροι να έρχονται και να φεύγουν όποτε θέλουν. Έχουμε έναν Κώδικα Συμπεριφοράς Επισκεπτών που όλοι οι επισκέπτες καλούνται να ακολουθούν, προκειμένου να διασφαλίζεται ένα ασφαλές, σεβαστό και άνετο περιβάλλον για όλους. Παρακαλούμε να θυμάστε ότι αυτό είναι το σπίτι για όλους τους ενοίκους και χώρος εργασίας για τους εργαζόμενούς μας.

Είναι σημαντικό οι επισκέπτες σας να γνωρίζουν τις παρακάτω κατευθυντήριες οδηγίες, ώστε να μας βοηθήσουν να διατηρούμε μια θετική ατμόσφαιρα.

Ζητάμε από αυτούς να:

- Καταχωρούν την είσοδό τους χρησιμοποιώντας τον κωδικό ταχείας απόκρισης QR στο χώρο υποδοχής κατά την άφιξή τους.
- Αντιμετωπίζουν όλους τους ενοίκους, τους εργαζόμενούς μας και τους άλλους επισκέπτες με καλοσύνη, ευγένεια και σεβασμό.
- Σέβονται την ιδιωτικότητα των άλλων ενοίκων κατά τη διάρκεια της επίσκεψης.
- Ακολουθούν όλες τις απαιτήσεις και οδηγίες ασφάλειας.

Οι επισκέπτες που δεν τηρούν τον Code of Conduct Επισκεπτών ενδέχεται να κληθούν να αποχωρήσουν. Σε σοβαρές περιπτώσεις, οι επισκέπτες ενδέχεται να καταγγεληθούν στην αστυνομία ή να τους επιβληθούν περιορισμοί στις μελλοντικές επισκέψεις τους.

Μια πλήρης έκδοση του Κώδικα Συμπεριφοράς Επισκεπτών είναι διαθέσιμη στο χώρο υποδοχής.

Ασύρματο δίκτυο Wi-Fi, ταχυδρομείο και μεταφορές

Ασύρματο δίκτυο Wi-Fi

Το ασύρματο δίκτυο Wi-Fi είναι διαθέσιμο σε όλο τον Οίκο Ευγηρίας, συμπεριλαμβανομένου του δωματίου σας. Καθώς προσαρμόζεστε στο νέο σας περιβάλλον, ένας από τους εργαζόμενούς μας θα σας βοηθήσει να συνδεθείτε και θα σας δώσει έναν κωδικό πρόσβασης.

Εάν χρειάζεστε επιπλέον βοήθεια, απλά ρωτήστε. Μπορούμε να σας βοηθήσουμε με τις βιντεοκλήσεις και να σας εξασφαλίσουμε έναν ήσυχο χώρο για ιδιωτικότητα, αν το επιθυμείτε.

Ταχυδρομικές υπηρεσίες

Η εισερχόμενη αλληλογραφία διανέμεται καθημερινά σε όλο τον Οίκο Ευγηρίας. Η ομάδα μας μπορεί να σας βοηθήσει να διαβάσετε ή να απαντήσετε στην αλληλογραφία σας, αν χρειάζεστε βοήθεια.

Μεταφορές/μετακινήσεις

Η ομάδα διοίκησης μπορεί να σας βοηθήσει με τα δρομολόγια μέσω μαζικής μεταφοράς και τις υπηρεσίες ταξί. Για λόγους ασφαλείας, οι εργαζόμενοί μας δεν επιτρέπεται να χρησιμοποιούν τα δικά τους οχήματα για τη μεταφορά των ενοίκων.

Υπηρεσίες σχεδιασμένες από εσάς

Υπηρεσίες Καθημερινής Διαβίωσης Υψηλότερου Επιπέδου

Κατανοούμε ότι το να νιώθετε σαν στο σπίτι σας σημαίνει κάτι περισσότερο από το να λαμβάνετε ποιοτική φροντίδα. Διαθέτουμε μια προαιρετική γκάμα υπηρεσιών που περιλαμβάνουν ανέσεις και προσωπικές πιναελιές, οι οποίες, σύμφωνα με τους ενοίκους μας, έχουν μεγαλύτερη σημασία.

Αυτές περιλαμβάνουν υπηρεσίες όπως εξαιρετικές γαστρονομικές εμπειρίες, επιλογές αφεψημάτων υψηλής ποιότητας, περιποίηση και επιπλέον ατομικό χρόνο με συνοδό.

Έχουμε ομαδοποιήσει δημοφιλείς υπηρεσίες σε πακέτα με μειωμένες τιμές. Μπορείτε επίσης να επιλέξετε μεμονωμένες υπηρεσίες που ταιριάζουν καλύτερα στις ανάγκες σας.

Τα πακέτα που ενδέχεται να είναι διαθέσιμα στον Οίκο Ευγηρίας σας είναι:

- Υπηρεσίες Λέσχης της Regis
- Υπηρεσίες Κρατήσεων της Regis
- Κλασικές Υπηρεσίες της Regis

Παρακαλούμε επικοινωνήστε με ένα μέλος της ομάδας μας για να μάθετε περισσότερα σχετικά με τις υπηρεσίες που προσφέρονται στον Οίκο Ευγηρίας σας ή αν χρειάζεστε βοήθεια για να επιλέξετε το πακέτο που σας ταιριάζει καλύτερα.

Τα σχόλιά σας σχετικά με άλλες υπηρεσίες που θα εκτιμούσατε είναι επίσης πολύ ευπρόσδεκτα.

Αναθεώρηση των επιλογών σας

Θα αναθεωρούμε τις Υπηρεσίες Καθημερινής Διαβίωσης Υψηλότερου Επιπέδου κάθε τρεις μήνες, για να βεβαιωθούμε ότι εξακολουθούν να ανταποκρίνονται στις ανάγκες σας και να σας προσφέρουν ουσιαστική αξία.

Στο πλαίσιο της διαδικασίας αναθεώρησης, η κλινική ομάδα σας θα αξιολογήσει την ικανότητά σας να χρησιμοποιήσετε τις υπηρεσίες που περιλαμβάνονται στο πακέτο σας. Εάν από την αξιολόγηση διαπιστωθεί ότι δεν είστε σε θέση να χρησιμοποιήσετε μια υπηρεσία, θα ζητήσουμε τη συγκατάθεσή σας για να προσαρμόσουμε την προσφορά υπηρεσιών σας. Εκτός από το τριμηνιαίο πρόγραμμα αναθεώρησης, εσείς ή ο εκπρόσωπός σας μπορείτε να ζητήσετε αναθεώρηση οποιαδήποτε στιγμή.

Οποιαδήποτε προσαρμογή των υπηρεσιών θα συμφωνηθεί μαζί σας και θα επιβεβαιωθεί γραπτώς.

Μαλλιά, ομορφιά και περιποίηση

Αναγνωρίζουμε ότι η προσωπική περιποίηση είναι ένα ζωτικό μέρος της καθημερινότητάς σας και σας βοηθά να νιώθετε την καλύτερη εκδοχή του εαυτού σας. Για να σας υποστηρίξουμε στη διατήρηση των καθημερινών συνηθειών που απολαμβάνετε καθ' όλη τη διάρκεια της ζωής σας, κάθε Οίκος Ευγηρίας προσφέρει διάφορες υπηρεσίες, όπως κομμωτήριο και υπηρεσίες ομορφιάς, περιλαμβανομένων κουρέματος και χτενίσματος.

Για να μάθετε ποιες υπηρεσίες είναι διαθέσιμες και πώς να κάνετε κράτηση, παρακαλούμε επικοινωνήστε με ένα μέλος της ηγετικής ομάδας του Οίκου Ευγηρίας. Θα χαρούν να σας εξηγήσουν τις επιλογές και τυχόν σχετικές χρεώσεις που ενδέχεται να ισχύουν πέραν των παροχών που περιλαμβάνονται στο πακέτο Υπηρεσιών Καθημερινής Διαβίωσης Υψηλότερου Επιπέδου.

Συνεργασία με τους δικούς σας παρόχους υπηρεσιών

Είστε ευπρόσδεκτοι να χρησιμοποιήσετε τους δικούς σας παρόχους υπηρεσιών. Παρακαλούμε να επικοινωνήσετε εκ των προτέρων με ένα μέλος της ηγετικής ομάδας του Οίκου Ευγηρίας σας, καθώς ο πάροχος ενδέχεται να χρειαστεί να συνάψει επίσημη συμφωνία μαζί μας. Πρέπει επίσης να επιβεβαιώσουμε ότι πληρούν όλα τα απαιτούμενα πρότυπα ασφάλειας και ποιότητας, συμπεριλαμβανομένου του Aged Care Code of Conduct [Κώδικα Δεοντολογίας για τη Φροντίδα Ηλικιωμένων].

Ο χρόνος σας μακριά από τον Οίκο Ευγηρίας

Σας ενθαρρύνουμε να συνεχίσετε να απολαμβάνετε τη ζωή σας εκτός του Οίκου Ευγηρίας, είτε πρόκειται για ένα σύντομο ταξίδι είτε για διακοπές μεγαλύτερης διάρκειας.

Ημερήσιες εκδρομές και σύντομα ταξίδια

Το να βγαίνετε για ραντεβού, να απολαμβάνετε καφέ με φίλους ή να γιορτάζετε τα γενέθλια ενός μέλους της οικογένειας είναι σημαντικοί τρόποι για να παραμείνετε συνδεδεμένοι με την κοινότητά σας. Σας ζητούμε απλώς να αποχωρείτε καταχωρώντας την έξοδό σας στο χώρο υποδοχής και να καταχωρείτε την επιστροφή σας αμέσως μόλις επιστρέψετε. Αυτό το σημαντικό μέτρο ασφαλείας μας βοηθά να γνωρίζουμε ποιοι βρίσκονται στον Οίκο Ευγηρίας, ιδιαίτερα σε περίπτωση έκτακτης ανάγκης.

Διακοπές και διανυκτερεύσεις εκτός του Οίκου Ευγηρίας

Είστε ευπρόσδεκτοι να κάνετε διακοπές ή να διανυκτερεύσετε με την οικογένεια και τους φίλους σας. Πριν φύγετε, παρακαλούμε ενημερώστε την ομάδα μας και υπογράψτε το βιβλίο αναχωρήσεων των ενοίκων στο χώρο υποδοχής. Είναι επίσης σημαντικό να ενημερώσετε την ομάδα μας το συντομότερο δυνατό, καθώς ενδέχεται να χρειαστεί να προμηθευτούμε εκ των προτέρων τον απαραίτητο εξοπλισμό, τα φάρμακα και τις προμήθειες. Η Συμφωνία Διαμονής σας περιγράφει τυχόν χρεώσεις που ενδέχεται να ισχύουν κατά τη διάρκεια της απουσίας σας.

Εξαιρέσεις για βραχυπρόθεσμη φροντίδα

Εάν διαμένετε μαζί μας για βραχυπρόθεσμη φροντίδα, γνωστή και ως ανακουφιστική φροντίδα, οποιαδήποτε διανυκτέρευση εκτός του Οίκου Ευγηρίας για οποιονδήποτε λόγο θα έχει ως αποτέλεσμα την αποχώρησή σας από τη φροντίδα μας. Εάν επιθυμείτε να επιστρέψετε μετά την απουσία σας, η ομάδα μας θα σας βοηθήσει με μια νέα Συμφωνία Διαμονής, εφόσον κριθεί σκόπιμο.

Ενεργή συμμετοχή

Η κοινότητά σας

Το να νιώθετε συνδεδεμένοι, να συμμετέχετε και να ακούγεστε είναι ένα σημαντικό μέρος της ζωής στη Regis. Προσφέρουμε πολλούς τρόπους για να συμμετέχετε, να μοιράζεστε τις ιδέες σας και να συμβάλλετε στη διαμόρφωση της κοινότητας στον Οίκο Ευγηρίας σας.

Πρόγραμμα Εθελοντών Ενοίκων

Εάν θέλετε να συνεισφέρετε τις δεξιότητές σας ή να μάθετε κάτι νέο, το Πρόγραμμα Εθελοντών Ενοίκων είναι ένας εξαιρετικός τρόπος να συμμετάσχετε.

Μπορείτε να:

- Αναλάβετε σημαντικούς ρόλους στον Οίκο Ευγηρίας.
- Μοιραστείτε τα ταλέντα σας ή να εξερευνήσετε νέα ενδιαφέροντα.

Μιλήστε με έναν εργαζόμενο δραστηριοτήτων για να ξεκινήσετε.

Μπορείτε να είστε πάντα ενημερωμένοι με τα μηνιαία ενημερωτικά δελτία μας

Τα ενημερωτικά δελτία του Οίκου Ευγηρίας μας είναι ένας σημαντικός τρόπος για να παραμένετε συνδεδεμένοι με τη ζωή της κοινότητάς μας και να μοιράζεστε σημαντικές ενημερώσεις. Τα ενημερωτικά μας δελτία είναι πληροφοριακά, επικοινωνιακά και εύκολα προσβάσιμα σε όλους.

Θα βρείτε:

- Ειδήσεις από τον Οίκο Ευγηρίας, συμπεριλαμβανομένων φωτογραφιών και ιστοριών από πρόσφατες εκδηλώσεις και δραστηριότητες.
- Προφίλ και προσωπικές ιστορίες συνενοίκων και εργαζόμενων.
- Πληροφορίες σχετικά με την κλινική μας ομάδα και τον τρόπο με τον οποίο υποστηρίζει τη φροντίδα σας.
- Περίληψη των σχολίων που λάβαμε από τους ενοίκους και τις οικογένειές τους, καθώς και των βελτιώσεων που πραγματοποιούμε ως απάντηση σε αυτά.
- Εορτασμούς των διαφορετικών πολιτισμών εντός των Οίκων Ευγηρίας μας.
- Ενημερώσεις από την ηγεσία της Regis, συμπεριλαμβανομένης του Διευθύνουσας Συμβούλου μας.

Οι προτάσεις σας για το περιεχόμενο του ενημερωτικού δελτίου είναι πάντα ευπρόσδεκτες.

Άλλοι τρόποι για να μοιραστείτε τις δεξιότητες και τα ενδιαφέροντά σας

Η εμπειρία και τα ενθουσιώδη ενδιαφέροντά σας είναι ένα πολύτιμο μέρος αυτού που κάνει την κοινότητά μας ζωντανή και δραστήρια.

Εδώ είναι μερικές άλλες επιλογές:

- Γίνετε φίλος υποδοχής ενοίκου για να καλωσορίζετε νέους ενοίκους.
- Μοιραστείτε μια δεξιότητα ή ένα ενθουσιώδες ενδιαφέρον που έχετε καλλιεργήσει κατά τη διάρκεια της ζωής σας, προσφέροντας να συντονίσετε μια δραστηριότητα ή να κάνετε μια ομιλία για τους άλλους ενοίκους.
- Βοηθήστε μας να βελτιωθούμε συμμετέχοντας σε έρευνες και σε άλλες συναντήσεις εκφράζοντας τη γνώμη σας.

Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με αυτές και άλλες ευκαιρίες, παρακαλούμε επικοινωνήστε με τον Συντονιστή Δραστηριοτήτων ή τον Γενικό Διευθυντή.

Συναντήσεις και συμβουλευτικά όργανα

Πιστεύουμε στην ανοιχτή επικοινωνία και στη συνεργασία με τους ενοίκους μας και τους υποστηρικτές τους. Γι' αυτό προσφέρουμε διάφορα φόρουμ όπου μπορείτε να μοιράζεστε τις απόψεις σας, να κάνετε ερωτήσεις και να συμβάλλετε στη διαμόρφωση της ζωής στον Οίκο Ευγηρίας σας.

Συναντήσεις ενοίκων και συγγενών

Ο Γενικός Διευθυντής και η ηγετική ομάδα διευθύνουν αυτές τις συναντήσεις.

Σας δίνουν την ευκαιρία να:

- Ακούσετε ενημερώσεις σχετικά με τις λειτουργίες του Οίκου Ευγηρίας, συμπεριλαμβανομένων των πρωτοβουλιών για την ασφάλεια και των έργων βελτίωσης.
- Μάθετε για τις τάσεις στη φροντίδα και τις υπηρεσίες.
- Λάβετε ενημερώσεις σχετικά με τα σχόλια που έχουν ληφθεί και τις ενέργειες που πραγματοποιούνται.
- Κάνετε ερωτήσεις και να μοιραστείτε τα σχόλιά σας απευθείας με την ηγεσία του Οίκου Ευγηρίας.

Η συμβολή σας μας βοηθά να βελτιωνόμαστε συνεχώς και διασφαλίζει διαφάνεια στον τρόπο διαχείρισης του Οίκου Ευγηρίας.

Φόρουμ συμμετοχής των ενοίκων

Αυτό το φόρουμ επικεντρώνεται στην κοινωνική και ψυχαγωγική ζωή του Οίκου Ευγηρίας σας. Είναι ένας δημιουργικός χώρος όπου οι ιδέες σας συμβάλλουν στη διαμόρφωση του μηνιαίου ημερολογίου δραστηριοτήτων.

Συζητάμε:

- Δραστηριότητες και εκδηλώσεις που έχουν μεγαλύτερη σημασία για εσάς.
- Νέες εμπειρίες που θα θέλατε να δοκιμάσετε.
- Προτάσεις για γιορτές και πολιτιστικές εκδηλώσεις.

Αν έχετε ένα πάθος ή χόμπι που θέλετε να μοιραστείτε, αυτό είναι το ιδανικό μέρος για να το συζητήσετε.

Φόρουμ εστίασης στη διατροφή

Αυτές οι συναντήσεις αφορούν αποκλειστικά τα γεύματα.

Μοιραστείτε τις σκέψεις σας σχετικά με:

- Τα μενού και την ποιότητα των γευμάτων.
- Εμπειρίες γευμάτων και εξυπηρέτηση.
- Νέες ιδέες για πιάτα που θα θέλατε να δείτε.

Τα σχόλιά σας μας βοηθούν να κάνουμε τα γεύματα ευχάριστα για όλους.

Συμβουλευτικό Όργανο Καταναλωτών της Regis

Αυτή η ομάδα περιλαμβάνει ενοίκους και εκπροσώπους οικογενειών που παρέχουν σχόλια στο Διοικητικό Συμβούλιο και στην ανώτερη διοίκηση της Regis. Είναι ένας σημαντικός τρόπος για να επηρεάσουμε το μέλλον της φροντίδας των ηλικιωμένων στη Regis. Καλωσορίζουμε μέλη από όλα τα υπόβαθρα. Εάν ενδιαφέρεστε, μπορείτε να ζητήσετε το έντυπο Εκδήλωσης Ενδιαφέροντος από τον Γενικό Διευθυντή σας.



Τα δικαιώματα και οι υποχρεώσεις σας

Τα δικαιώματά σας

Aged Care Statement of Rights [Δήλωση Δικαιωμάτων για τη Φροντίδα Ηλικιωμένων]

Ως πάροχος χρηματοδοτούμενων υπηρεσιών φροντίδας ηλικιωμένων, η Regis λειτουργεί σύμφωνα με τον *Aged Care Act 2024* [Νόμο περί Φροντίδας Ηλικιωμένων 2024]. Ο Νόμος αυτός καθορίζει τους κανόνες για όλα τα θέματα, από τα τέλη και τις χρεώσεις έως την ποιότητα της φροντίδας που παρέχουμε σε συνεργασία με εσάς.

Ένα βασικό μέρος του Νόμου είναι η Statement of Rights, η οποία αποτελεί δέσμευση προς κάθε άτομο που λαμβάνει φροντίδα ηλικιωμένων.

Αναφέρει τα δικαιώματά σας για:

- Ανεξαρτησία, αυτονομία, ενδυνάμωση και ελευθερία επιλογής.
- Ισότιμη πρόσβαση σε φροντίδα και υπηρεσίες.
- Ποιοτικές και ασφαλείς χρηματοδοτούμενες υπηρεσίες φροντίδας ηλικιωμένων.
- Σεβασμό για την ιδιωτικότητα και τα προσωπικά σας δεδομένα.
- Ατομοκεντρική επικοινωνία και η δυνατότητα ανάδειξης ζητημάτων χωρίς αντίποινα.
- Να ζητάτε υποστήριξη από υποστηρικτές και σημαντικά άτομα και να διατηρείτε τις ισχυρές κοινωνικές σας σχέσεις.

Δεσμευόμαστε να τηρούμε τη Statement of Rights σε όλα όσα κάνουμε. Αυτό περιλαμβάνει την επιβεβαίωση ότι όλοι οι εργαζόμενοι της Regis διαθέτουν τα κατάλληλα προσόντα, δεξιότητες και εμπειρία για να σας υποστηρίξουν.

Η πλήρης Statement of Rights είναι διαθέσιμη στην ιστοσελίδα της Κοινότητας Regis ή μπορεί να σας παρασχεθεί ένα αντίγραφο κατόπιν αιτήματος.

Οι καθοδηγητικές μας αρχές για τη φροντίδα σας

Ακολουθούμε τη Statement of Principles [Δήλωση Αρχών] που περιγράφεται στον *Aged Care Act 2024*, η οποία καθοδηγεί τον τρόπο με τον οποίο παρέχουμε φροντίδα ηλικιωμένων.

Η Δήλωση προβλέπει:

- Ατομοκεντρικό σύστημα φροντίδας ηλικιωμένων.
- Ένα σύστημα φροντίδας ηλικιωμένων που εκτιμά τους εργαζόμενους και τους φροντιστές.
- Ένα διαφανές και βιώσιμο σύστημα φροντίδας ηλικιωμένων που παρέχει αξία για τα χρήματα.
- Ένα σύστημα φροντίδας ηλικιωμένων που συνεχίζει να βελτιώνεται.

Η ιδιωτικότητά σας και τα προσωπικά σας στοιχεία

Η ιδιωτικότητά σας προστατεύεται από το νόμο και από την Πολιτική Απορρήτου μας. Η Πολιτική Απορρήτου περιγράφει το είδος των προσωπικών πληροφοριών που συλλέγουμε και τις περιστάσεις υπό τις οποίες χρησιμοποιούμε και κοινοποιούμε αυτές τις πληροφορίες.

Η Πολιτική Απορρήτου μας είναι διαθέσιμη στην ιστοσελίδα μας (regis.com.au) ή μπορείτε να ζητήσετε ένα αντίγραφο από το χώρο υποδοχής.

Παρακαλούμε ενημερώστε μας εάν θα θέλατε να:

- Έχετε πρόσβαση στις προσωπικές σας πληροφορίες.
- Δείτε την Πολιτική Απορρήτου μας.
- Κάνετε οποιεσδήποτε ερωτήσεις σχετικά με την ιδιωτικότητα.

Πρόσβαση στις πληροφορίες σας

Έχετε το δικαίωμα να έχετε πρόσβαση στις πληροφορίες και στα έγγραφά σας που αφορούν τη φροντίδα σας οποιαδήποτε στιγμή. Μπορείτε να τα ζητήσετε από την κλινική ηγετική ομάδα ή από τον Γενικό Διευθυντή του Οίκου Ευημερίας σας.

Σε ορισμένες περιπτώσεις, ενδέχεται να χρειαστεί να επαληθεύσουμε την ταυτότητα των υποστηρικτών σας πριν τους παρασχεθεί πρόσβαση στις πληροφορίες σας. Αυτό γίνεται για να διασφαλιστεί ότι οι προσωπικές σας πληροφορίες παραμένουν ιδιωτικές και ασφαλείς. Ενδέχεται επίσης να σας ζητήσουμε να συμπληρώσετε ένα έντυπο Αίτησης Πρόσβασης σε Πληροφορίες.

Ενδέχεται να υπάρξουν σπάνιες περιπτώσεις όπου η πρόσβαση σε ορισμένα έγγραφα περιορίζεται από τον νόμο ή για να προστατευθούν τα δικαιώματα και η ιδιωτικότητα άλλων.

Γνωστοποίηση επιστρέψιμης προκαταβολής για διαμονή

Έχετε το δικαίωμα να ζητήσετε πληροφορίες σχετικά με τη διαχείριση της Επιστρέψιμης Προκαταβολής Διαμονής σας ανά πάσα στιγμή. Μπορούμε να σας παρέχουμε μια σύνοψη του τρόπου με τον οποίο έχουν χρησιμοποιηθεί οι καταθέσεις για επιτρεπόμενους σκοπούς, επιβεβαίωση της συμμόρφωσής μας με όλους τους σχετικούς χρηματοοικονομικούς κανονισμούς και ένα αντίγραφο των πιο πρόσφατων ελεγμένων οικονομικών μας καταστάσεων. Αυτό θα σας παρασχεθεί εντός επτά ημερών από την υποβολή του αιτήματός σας.

Το δικαίωμά σας για υποστήριξη στη λήψη αποφάσεων

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

Είδη υποστήριξης

Μπορείτε να έχετε περισσότερα από ένα άτομα που σας υποστηρίζουν και υπάρχουν διάφοροι τρόποι με τους οποίους μπορούν να αναγνωριστούν.

Άτυποι υποστηρικτές:

Ίσως έχετε ήδη έναν σύντροφο, ένα μέλος της οικογένειας ή έναν φίλο που σας βοηθά. Μπορούν να συνεχίσουν να σας υποστηρίζουν με τον ίδιο τρόπο. Μπορείτε να μας ζητήσετε να συνεργαστούμε με το άτομο ή τα άτομα αυτά για να σας υποστηρίξουν, ακόμη και αν δεν είναι επίσημα εγγεγραμμένα.

Εγγεγραμμένοι Υποστηρικτές:

Ένας Εγγεγραμμένος Υποστηρικτής είναι ένα άτομο που εσείς ορίζετε επίσημα μέσω του My Aged Care.

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

- Να δίνει προτεραιότητα στη βούληση και τις προτιμήσεις σας.
- Να προωθεί την προσωπική, πολιτισμική και κοινωνική σας ευεξία.
- Να σας υποστηρίζει μόνο όσο χρειάζεστε ώστε να παίρνετε τις δικές σας αποφάσεις.

Οι Εγγεγραμμένοι Υποστηρικτές μπορούν:

- Να ζητούν, να έχουν πρόσβαση και να λαμβάνουν πληροφορίες.
- Να σας βοηθούν στην επικοινωνία και τη λήψη αποφάσεων.

Οι Εγγεγραμμένοι Υποστηρικτές δεν μπορούν:

- Να παίρνουν αποφάσεις για εσάς.

Απλός Εγγεγραμμένος Υποστηρικτής:

Ο Απλός Υποστηρικτής μπορεί να σας υποστηρίξει με τους ίδιους τρόπους όπως ένας Εγγεγραμμένος Υποστηρικτής. Ωστόσο, ένας Απλός Υποστηρικτής χρειάζεται τη συγκατάθεσή σας κάθε φορά που ζητά, αποκτά πρόσβαση ή λαμβάνει πληροφορίες σχετικά με εσάς. Αυτό σας παρέχει επιπλέον έλεγχο σχετικά με τις πληροφορίες σας και ποιος μπορεί να τις λαμβάνει.

Εγγεγραμμένος Υποστηρικτής Κηδεμόνας:

Ένας Υποστηρικτής Κηδεμόνας λειτουργεί τόσο ως Εγγεγραμμένος Υποστηρικτής όσο και ως νόμιμα εξουσιοδοτημένος Αναπληρωτής Εκπρόσωπος Λήψης Αποφάσεων για εσάς.

Ο Υποστηρικτής Κηδεμόνας φέρει όλα τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις ενός Εγγεγραμμένου Υποστηρικτή. Η κύρια ευθύνη του είναι να σας βοηθά ενεργά να παίρνετε τις δικές σας αποφάσεις. Χρησιμοποιεί την πρόσθετη νομική του εξουσία ως Αναπληρωτής Εκπρόσωπος Λήψης Αποφάσεων μόνο όταν δεν μπορείτε να λάβετε την απόφαση μόνοι σας.

Πώς σας βοηθούν οι υποστηρικτές

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

- **Κατανόηση πληροφοριών:** Βοηθώντας σας να διαβάσετε και να κατανοήσετε σημαντικά έγγραφα, όπως τη Συμφωνία Διαμονής σας, τους μηνιαίους λογαριασμούς ή τα μηνιαία ενημερωτικά δελτία.
- **Επικοινωνία μαζί μας:** Βοηθώντας σας να εκφράζετε τις απόψεις, τις ανάγκες και τις προτιμήσεις σας σχετικά με τη φροντίδα, τις υπηρεσίες και την καθημερινή σας ζωή.
- **Παροχή σχολίων:** Βοηθώντας σας να μοιραστείτε τα σχόλιά σας, να προτείνετε ιδέες ή να εκφράσετε μια ανησυχία.

Αναπληρωτές εκπρόσωποι λήψης αποφάσεων

Ο αναπληρωτής εκπρόσωπος λήψης αποφάσεων είναι ένα άτομο που έχετε νομικά εξουσιοδοτήσει να λαμβάνει αποφάσεις για εσάς όταν δεν μπορείτε να το κάνετε μόνοι σας. Το άτομο αυτό μπορεί να είναι Κηδεμόνας ή πρόσωπο που κατέχει Enduring Power of Attorney [Διαρκές Πληρεξούσιο]. Μπορείτε να τους χορηγήσετε αυτή την εξουσία μέσω ενός επίσημου νομικού εγγράφου σύμφωνα με τη νομοθεσία της πολιτείας ή της επικράτειάς σας.

Παρακαλούμε να μας παράσχετε αντίγραφο αυτών των νομικών εγγράφων και να καταχωρίσετε τον ρόλο τους στο My Aged Care.

Εάν δεν μπορείτε πλέον να λαμβάνετε τις δικές σας αποφάσεις και δεν έχετε αναπληρωτή εκπρόσωπο λήψης αποφάσεων, θα χρησιμοποιήσουμε τις προηγούμενες εκφρασμένες επιθυμίες και αξίες σας για να καθοδηγήσουμε τη φροντίδα σας. Αναφερόμαστε πάντα στο Advance Care Plan [Προγραμματισμό Μελλοντικής Φροντίδας] σας. Για να προστατεύσουμε τα δικαιώματά σας και τα καλύτερα συμφέροντά σας, ενδέχεται επίσης να επικοινωνήσουμε με μια ανεξάρτητη υπηρεσία υπεράσπισης για υποστήριξη.

Ανεξάρτητη υπεράσπιση και υποστήριξη

Μπορείτε να χρησιμοποιήσετε μια εξωτερική υπηρεσία υπεράσπισης εάν χρειάζεστε βοήθεια για να εκφράσετε τις απόψεις σας ή να εκφράσετε μια ανησυχία. Το Older Persons Advocacy Network (OPAN) προσφέρει δωρεάν, ανεξάρτητη και εμπιστευτική υποστήριξη.

Η ομάδα μας μπορεί να σας βοηθήσει να επικοινωνήσετε με το OPAN οποιαδήποτε στιγμή.

- Τηλέφωνο: 1800 700 600
- Διεύθυνση Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου (email): enquiries@opan.org.au

Ο Aged Care Code of Conduct

Για να καθορίσει το πρότυπο μεταχείρισης όλων των ενοίκων σε οίκους ευγηρίας με σεβασμό και αξιοπρέπεια, η Αυστραλιανή Κυβέρνηση έχει θεσπίσει έναν επίσημο Aged Care Code of Conduct. Αυτός ο Κώδικας ισχύει για όλα τα μέλη της ομάδας της Regis και για οποιονδήποτε άλλον εργαζόμενο που συμμετέχει στη φροντίδα σας. Περιγράφει τα συγκεκριμένα πρότυπα συμπεριφοράς που αναμένονται από αυτούς.

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

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

Οι υποχρεώσεις σας

Σεβασμός στην κοινότητά μας και ο ένας προς τον άλλον

Σας ζητάμε να σέβεστε τα δικαιώματα και τις ανάγκες των άλλων στον Οίκο Ευγηρίας, συμπεριλαμβανομένων άλλων ενοίκων, εργαζομένων και επισκεπτών.

Αυτό περιλαμβάνει:

- Τήρηση της πολιτικής μας για την απαγόρευση του καπνίσματος
- Διασφάλιση ότι η κατανάλωση αλκοόλ δεν επηρεάζει τους άλλους.
- Κατάλληλη ενδυμασία σε κοινόχρηστους χώρους.
- Σεβασμός στο δικαίωμα της ομάδας μας για έναν χώρο εργασίας χωρίς παρενόχληση.
- Φροντίδα της δικής σας υγείας και ευεξίας όσο το δυνατόν περισσότερο.
- Παροχή των πληροφοριών που χρειάζονται για να προγραμματίσουμε τη φροντίδα σας και να διεκδικήσουμε χρηματοδότηση.

Βοήθεια με σημαντικά έγγραφα

Η πολιτική μας απαγορεύει στους εργαζόμενους να παρέχουν βοήθεια σε χρηματοοικονομικά ή νομικά θέματα, συμπεριλαμβανομένης της επικύρωσης προσωπικών εγγράφων. Μπορούμε να σας βοηθήσουμε να βρείτε βοήθεια από τρίτους, εάν χρειάζεται.

Τα πολύτιμα αντικείμενά σας

Εάν θέλετε να κρατήσετε αντικείμενα συναισθηματικής αξίας μαζί σας, παρακαλούμε να θυμάστε ότι πρόκειται για κοινόχρηστο χώρο διαβίωσης και το κάνετε με δική σας ευθύνη. Εάν αποφασίσετε να κρατήσετε τα πολύτιμα αντικείμενα μαζί σας, σας συνιστούμε να τα ασφαλίσετε, καθώς η ασφάλειά μας δεν καλύπτει την απώλεια ή τη ζημιά τέτοιων αντικειμένων.

Τα βοηθήματα κινητικότητάς σας

Παρακαλούμε ενημερώστε μας εάν χρησιμοποιείτε κάποιο βοήθημα κινητικότητας, όπως ηλεκτρικό αναπηρικό αμαξίδιο ή σκούτερ.

Είναι σημαντικό να συνεργαστούμε ώστε να μπορέσουμε να:

- Σας ενημερώσουμε εάν το βοήθημά σας μπορεί να χρησιμοποιηθεί με ασφάλεια μέσα στον Οίκο Ευγηρίας.
- Διασφαλίσουμε ότι το βοήθημα έχει ευδιάκριτη ετικέτα με το όνομά σας.
- Βεβαιωθούμε ότι οι εργαζόμενοί μας έχουν εκπαιδευτεί στη σωστή φροντίδα και χρήση του.
- Σας βοηθήσουμε να διατηρήσετε τη συσκευή σας λειτουργική και σε ασφαλή κατάσταση.

Ορισμένες υπηρεσίες, όπως η συντήρηση ή οι επισκευές, ενδέχεται να επιφέρουν κόστος μέσω τρίτου παρόχου. Η Συμφωνία Διαμονής σας περιλαμβάνει μια λίστα με τις χρηματοδοτούμενες υπηρεσίες, ώστε να γνωρίζετε τι καλύπτεται.

Επείγουσες καταστάσεις και ασφάλεια

Τι να κάνετε σε περίπτωση έκτακτης ανάγκης

Δεσμευόμαστε να διασφαλίζουμε τη σωματική και ψυχολογική ασφάλεια όλων όσων βρίσκονται υπό τη φροντίδα μας. Ακολουθούν τα βασικά στοιχεία των μέτρων ασφαλείας μας σε περίπτωση έκτακτης ανάγκης.

Κάθε Οίκος Ευγηρίας είναι εξοπλισμένος με:

- Εξοπλισμό πυρασφάλειας.
- Συστήματα διαχείρισης έκτακτων αναγκών.
- Αυτόματη σύνδεση με τις τοπικές υπηρεσίες πυροσβεστικής.
- Φακέλους έκτακτης ανάγκης για χρήση κατά τη διάρκεια επείγουσας κατάστασης.
- Άλλο εξοπλισμό που μπορεί να απαιτηθεί σε περίπτωση έκτακτης ανάγκης.

Χάρτες που δείχνουν όλες τις εξόδους και τις θέσεις του πυροσβεστικού εξοπλισμού εμφανίζονται σε όλο τον Οίκο Ευγηρίας για την ασφάλειά σας. Θα παρέχουμε τακτικές ενημερώσεις στις συναντήσεις Ενοίκων και Οικογενειών, καλύπτοντας σημαντικά θέματα ασφαλείας και διαδικασίες έκτακτης ανάγκης. Όλοι οι εργαζόμενοι παρακολουθούν τακτικά εκπαίδευση πυρασφάλειας, ώστε να μπορούν να παρέχουν αποτελεσματική βοήθεια σε περίπτωση έκτακτης ανάγκης.

Σε περίπτωση έκτακτης ανάγκης:

1. **Ενημερώστε κάποιον** εάν ανακαλύψετε φωτιά ή καπνό. Μην προσπαθήσετε να σβήσετε τη φωτιά, απομακρυνθείτε και φωνάξτε για βοήθεια.
2. **Μείνετε στη θέση σας** εάν είναι ασφαλές. Μετακινηθείτε προσεκτικά σε ένα κοντινό σαλόνι ή ανοικτό χώρο, αν χρειαστεί.
3. **Περιμένετε βοήθεια** και οδηγίες από κάποιον εργαζόμενο. Ο εργαζόμενος θα σας ενημερώνει συνεχώς και θα καλέσει βοήθεια εάν ανησυχείτε.
4. **Παραμείνετε ήρεμοι**, έρχεται βοήθεια. Θα σας υποστηρίξουμε για να παραμείνετε ασφαλείς και να εκκενώσετε, αν χρειαστεί.

Εκτιμούμε την υπομονή και τη συνεργασία σας κατά τη διάρκεια οποιασδήποτε έκτακτης ανάγκης, καθώς εργαζόμαστε μαζί για την ασφάλεια όλων.

Η χρήση καμερών για την ασφάλεια της κοινότητας

Χρησιμοποιούμε κάμερες σε ορισμένους κοινόχρηστους χώρους του Οίκου Ευγηρίας μας για να βοηθήσουμε στην παρακολούθηση της ασφάλειας όλων των ενοίκων, επισκεπτών και εργαζομένων. Αυτές οι κάμερες βρίσκονται μόνο σε δημόσιους και κοινόχρηστους χώρους, όπως κύριες εισόδους, διαδρόμους και σαλόνια. Δεν υπάρχουν κάμερες σε ιδιωτικούς χώρους, όπως το υπνοδωμάτιό σας, το μπάνιο ή ιδιωτικά γραφεία συμβουλευτικής.

Χρησιμοποιούμε αυτά τα συστήματα για να διατηρούμε την κοινότητά μας ασφαλή, να διερευνούμε περιστατικά ασφαλείας και να διασφαλίζουμε ότι οι κοινόχρηστοι χώροι είναι ασφαλείς και με σεβασμό για όλους.

Η ηχητική ή οπτική παρακολούθηση δεν επιτρέπεται στον Οίκο Ευγηρίας (συμπεριλαμβανομένου του δωματίου σας) χωρίς προηγούμενη έγγραφη άδεια από εμάς. Οποιαδήποτε αιτήματα για χρήση παρακολούθησης θα διαχειρίζονται κατά την κρίση μας, σύμφωνα με την πολιτική μας για τα κλειστά κυκλώματα τηλεόρασης (CCTV), όπου αυτό είναι απαραίτητο.

Περιστατικά και ανοιχτή γνωστοποίηση

Δεσμευόμαστε να είμαστε ανοιχτοί και διαφανείς απέναντί σας, ειδικά όταν κάτι δεν εξελίσσεται ομαλά. Παρότι καταβάλλουμε κάθε δυνατή προσπάθεια να προσφέρουμε την καλύτερη δυνατή φροντίδα, η φροντίδα ηλικιωμένων είναι πολύπλοκη και ορισμένες φορές συμβαίνουν περιστατικά παρά την καταβολή κάθε δυνατής μας προσπάθειας.

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

Αν κάτι δεν εξελίσσεται ομαλά, εμείς:

- Θα σας ενημερώσουμε το συντομότερο δυνατό.
- Θα ενημερώσουμε τον υποστηρικτή που έχετε επιλέξει με τη συγκατάθεσή σας.
- Θα εξηγήσουμε τι έχει συμβεί, πώς συνέβη και τι σημαίνει αυτό για εσάς.
- Θα ακούσουμε τις ανησυχίες σας και θα απαντήσουμε στις ερωτήσεις σας.
- Θα ζητήσουμε συγγνώμη και θα αναγνωρίσουμε τον αντίκτυπο του περιστατικού.
- Θα παρουσιάσουμε τα μέτρα που θα λάβουμε για την αντιμετώπιση του ζητήματος και την αποτροπή της επανάληψής του.
- Θα σας συμπεριλάβουμε στη διαδικασία και θα σας κρατάμε ενήμερους.
- Θα είμαστε ειλικρινείς και θα δείξουμε σεβασμό και ευαισθησία σε κάθε επικοινωνία μας.
- Θα υποστηρίξουμε εσάς και την οικογένειά σας προσφέροντάς σας τις πληροφορίες και τη βοήθεια ανάλογα με τις ανάγκες.

Σε ορισμένες περιπτώσεις, η Regis ενδέχεται να υποχρεωθεί να αναφέρει κάποιο περιστατικό στην Aged Care Quality and Safety Commission [Επιτροπή Ποιότητας και Ασφάλειας Φροντίδας Ηλικιωμένων] στο πλαίσιο του Serious Incident Response Scheme [Συστήματος Αντιμετώπισης Σοβαρών Περιστατικών]. Ομοίως, ενδέχεται να έχουμε και άλλες υποχρεώσεις αναφοράς, όπως προς την αστυνομία.

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

Σχόλια και παράπονα

Τα σχόλιά σας είναι ζωτικής σημασίας για τη βελτίωση των υπηρεσιών μας. Το σύστημά μας για παράπονα και σχόλια έχει σχεδιαστεί ώστε να είναι δίκαιο, διαφανές και προσβάσιμο, έτσι ώστε κάθε σχόλιο να αντιμετωπίζεται άμεσα και χωρίς φόβο αντιποίνων.

Όταν παρέχετε σχόλια ή υποβάλλετε παράπονο, η διαδικασία που ακολουθούμε είναι η εξής:

- **Έλεγχος της συμμετοχής σας:** Μπορείτε να επιλέξετε να συνεργαστείτε απευθείας μαζί μας για την επίλυση των σχολίων σας ή να μας ζητήσετε να διαχειριστούμε εμείς ολόκληρη τη διαδικασία εκ μέρους σας.
- **Σαφής επικοινωνία:** Θα σας κρατάμε ενήμερους για την πρόοδο και το αποτέλεσμα, ανάλογα με το επίπεδο συμμετοχής που θα επιλέξετε.
- **Πλήρης διαφάνεια:** Μέσω της διαδικασίας μας Ανοιχτής Γνωστοποίησης, θα επικοινωνούμε με ειλικρίνεια και αμεσότητα μαζί σας, αν το επιθυμείτε, με τους υποστηρικτές σας.
- **Μεταχείριση με σεβασμό:** Θα σας συμπεριλάβουμε, θα σας υποστηρίξουμε και θα σας αντιμετωπίσουμε με σεβασμό σε όλη τη διάρκεια της διαδικασίας.
- **Διαβεβαίωση ότι δεν θα επηρεαστεί η φροντίδα σας:** Να είστε βέβαιοι ότι η παροχή σχολίων δεν θα επηρεάσει την ποιότητα της φροντίδας και των υπηρεσιών που λαμβάνετε.

Ανώνυμα Σχόλια

Όλα τα σχόλια μπορούν να γίνουν ανώνυμα. Εάν επιλέξετε αυτήν την επιλογή, θα λάβουμε τα κατάλληλα μέτρα με βάση τις πληροφορίες που μας παρέχετε. Ωστόσο, παρακαλούμε να γνωρίζετε ότι δεν θα είμαστε σε θέση να σας παρέχουμε ενημερώσεις ή να επιβεβαιώσουμε αν είστε ικανοποιημένοι με το αποτέλεσμα.

Πώς να παρέχετε σχόλια και να υποβάλλετε κάποιο παράπονο

Για να παρέχετε σχόλια και να υποβάλλετε κάποιο παράπονο, μπορείτε να:

Εκφράσετε προφορικά τα σχόλιά σας

Να εκφράσετε τα σχόλιά σας σε οποιονδήποτε από τους εργαζομένους μας.

Αν επιθυμείτε να μιλήσετε με έναν διευθυντή του Οίκου Ευγηρίας, μπορείτε να απευθυνθείτε στον Γενικό Διευθυντή ή στην Κλινική ηγετική ομάδα τις ώρες λειτουργίας.

Μέσω των εντύπων σχολίων μας

Μπορείτε να υποβάλετε γραπτά σχόλια συμπληρώνοντας τα έντυπα σχολίων που διατίθενται σε κάθε Οίκο Ευγηρίας της Regis. Μπορείτε να συμπεριλάβετε το όνομά σας ή να δώσετε την γνώμη σας ανώνυμα.

Μέσω της Συμβουλευτικής Ομάδας της Regis

Εάν δεν αισθάνεστε άνετα να μιλήσετε με έναν εργαζόμενο στον Οίκο Ευγηρίας σας, μπορείτε να καλέσετε ή να στείλετε email στη Συμβουλευτική Ομάδα της Regis:

- Τηλέφωνο: 1300 998 100
- Διεύθυνση Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου (Email): advice@regis.com.au

Μέσω της Shareline

Η Regis χρησιμοποιεί την Shareline ως ανεξάρτητη υπηρεσία για καταγγελίες, όταν ένα άτομο δεν επιθυμεί να έρθει σε άμεση επαφή με την Regis. Παρακαλούμε χρησιμοποιήστε την Shareline αν πιστεύετε ότι υπάρχουν πράγματα που πρέπει να γνωρίζουμε, αλλά προτιμάτε να τα πείτε σε κάποιον άλλο εκτός από την Regis.

Η Shareline δεν θα κοινοποιήσει το όνομά σας ή τα στοιχεία επικοινωνίας σας, εκτός εάν τους δώσετε τη συγκατάθεσή σας για να το πράξουν.

- Τηλέφωνο: 1300 987 621
- Διεύθυνση Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου (Email): shareline@stopleveline.com.au



Στείλτε το μας γραπτώς

Μπορείτε να στείλετε επιστολή στα κεντρικά γραφεία μας, με παραλήπτη:

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

Παρακαλούμε να αναφέρετε το όνομα του Οίκου Ευγηρίας ή της υπηρεσίας στην οποία αναφέρεται το σχόλιό σας, ώστε να μπορέσουμε να απαντήσουμε κατάλληλα. Θα απαντήσουμε το συντομότερο δυνατόν, χρησιμοποιώντας τους τρόπους επικοινωνίας που μας έχετε δηλώσει.

Older Persons Advocacy Network (OPAN)

Το Older Persons Advocacy Network προσφέρει δωρεάν υπηρεσία υπεράσπισης. Μπορούν να βοηθήσουν εσάς και τους υποστηρικτές σας να κατανοήσετε και να ασκήσετε τα δικαιώματά σας και να σας βοηθήσουν για να ακουστεί η φωνή σας σε σημαντικά ζητήματα. Μπορείτε να επικοινωνήσετε μαζί τους στο 1800 700 600. Για περισσότερες πληροφορίες, επισκεφθείτε τη διεύθυνση www.opan.org.au.

Επικοινωνήστε με τον Aged Care Complaints Commissioner [Επίτροπο Παραπόνων για τη Φροντίδα Ηλικιωμένων]

Μπορείτε να επικοινωνήσετε με την Aged Care Quality and Safety Commission στο 1800 951 822 εάν επιθυμείτε να υποβάλετε μια γενική καταγγελία σχετικά με την εμπειρία σας με την Regis, ή στο 1800 844 044 για καταγγελίες που σχετίζονται με τα τρόφιμα, τη διατροφή και τα γεύματα.

Υποστήριξη για άτομα κωφά και με προβλήματα ακοής και όρασης

Μπορούμε να εξασφαλίσουμε διερμηνέα μέσω βίντεο στη νοηματική γλώσσα Auslan, απτικούς διερμηνείς για άτομα που είναι κωφά και τυφλά, καθώς και υπηρεσίες καταγραφής σημειώσεων για να μας βοηθήσουν στην επικοινωνία μεταξύ μας. Αυτές οι υπηρεσίες θα σας παρέχονται δωρεάν. Δεχόμαστε επίσης κλήσεις μέσω της National Relay Service (NRS). Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με την NRS, επισκεφθείτε τον ιστότοπο της NRS ή καλέστε την Τηλεφωνική τους Γραμμή Βοήθειας στο 1800 555 660.



Υποστήριξη διερμηνέα

Μπορούμε να κανονίσουμε έναν επαγγελματία διερμηνέα αν εσείς ή οι υποστηρικτές σας προτιμάτε να δώσετε την γνώμη σας σε άλλη γλώσσα εκτός από τα Αγγλικά. Μπορείτε επίσης να υποβάλετε τα σχόλιά σας γραπτώς στη γλώσσα της προτίμησής σας.

Προστασία μαρτύρων καταγγελιών δημοσίου συμφέροντος

Ο *Aged Care Act 2024* και ο *Corporations Act 2001* [Νόμος περί Εταιρειών του 2001] μας υποχρεώνουν να προστατεύουμε τους Μάρτυρες Καταγγελιών Δημοσίου Συμφέροντος. Εάν πιστεύετε ότι δεν έχουμε εκπληρώσει τις υποχρεώσεις φροντίδας ή τις νομικές μας υποχρεώσεις βάσει του *Aged Care Act*, παρακαλούμε ενημερώστε μας. Επιπλέον, εάν υποψιάζεστε σοβαρή παράβαση, κακοποίηση, παραμέληση ή έκθεση σε κίνδυνο ενός ενοίκου, σας ενθαρρύνουμε να το αναφέρετε. Θα προστατεύετε από αντίποινα και η ταυτότητά σας θα παραμείνει εμπιστευτική, εκτός από ορισμένες νομικές περιπτώσεις. Στόχος μας είναι να εξασφαλίσουμε ένα ασφαλές και διαφανές περιβάλλον όπου μπορείτε να εκφράζετε τις ανησυχίες σας χωρίς φόβο. Μπορείτε να βρείτε την Πολιτική Προστασίας Μαρτύρων Δημοσίου Συμφέροντος στον ιστότοπό μας (regis.com.au) ή να ζητήσετε ένα αντίγραφο από την ομάδα υποδοχής του Οίκου Ευγηρίας σας.

Για να υποβάλετε καταγγελία ως μάρτυρας δημοσίου συμφέροντος, επικοινωνήστε με την ανεξάρτητη γραμμή επικοινωνίας Stopline:

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



Εκφράζοντας την εκτίμησή σας

Κατανοούμε ότι ίσως θέλετε να ευχαριστήσετε την ομάδα μας για τη φροντίδα και την υποστήριξή της. Για να διασφαλίζεται η δικαιοσύνη και ο επαγγελματισμός, η πολιτική μας δεν επιτρέπει στα μέλη της ομάδας να δέχονται προσωπικά δώρα ή χρήματα.

Αν θέλετε να δείξετε την εκτίμησή σας, υπάρχουν διάφοροι τρόποι να το κάνετε:

- **Παροχή κοινού δώρου:** Μπορείτε να προσφέρετε ένα μικρό και λογικό δώρο που μπορεί να μοιραστεί μεταξύ της ομάδας, όπως μια κάρτα ή ένα κουτί σοκολατάκια.
- **Παροχή επίσημων σχολίων:** Ένας εξαιρετικός τρόπος για να αναγνωρίσετε έναν εργαζόμενο είναι να δώσετε θετικά σχόλια για τη φροντίδα του μέσω των συστημάτων σχολίων μας.
- **Υποβολή υποψηφιότητας για βραβείο:** Μπορείτε να υποβάλετε υποψηφιότητα ενός εργαζόμενου για το Βραβείο Φροντίδας της Regis, το οποίο διοργανώνεται ετησίως για να τιμήσει εξαιρετική υπηρεσία.

Οι χειρονομίες εκτίμησής σας, είτε μέσω δώρου, σχολίων ή υποψηφιότητας για βραβείο, κάνουν ουσιαστική διαφορά στην ομάδα μας.

Αποχώρηση από τον Οίκο Ευγηρίας

Για να διευκολύνουμε τη διαδικασία της αποχώρησης όσο το δυνατόν πιο ομαλή, ζητάμε τη βοήθειά σας με τις ακόλουθες ρυθμίσεις:

- **Προσωπικά αντικείμενα:** Εάν αποχωρείτε από τη συνεχιζόμενη φροντίδα μας, παρακαλούμε να φροντίσετε να παραληφθούν τα προσωπικά σας αντικείμενα εντός 48 ωρών. Εάν έχετε μείνει μαζί μας για βραχυπρόθεσμη φροντίδα, σας ζητάμε να αδειάσετε το δωμάτιό σας την ημέρα της αναχώρησής σας.
- **Ιατρικά είδη:** Η νοσηλευτική μας ομάδα θα συνεργαστεί μαζί σας για να συσκευάσετε και να επιστρέψετε όλα τα προσωπικά σας φάρμακα και ιατρικό εξοπλισμό. Παρακαλούμε αφήστε τυχόν βοηθήματα ή εξοπλισμό που σας παρείχαμε κατά τη διάρκεια της παραμονής σας στο δωμάτιό σας, για να τα συλλέξει η ομάδα μας.
- **Μεταφορά:** Η διοικητική μας ομάδα μπορεί να σας βοηθήσει στον συντονισμό της μεταφοράς σας, εάν χρειαστεί.

Συνεχιζόμενη φροντίδα στο σπίτι σας

Εάν μεταβαίνετε στη διαμονή στο σπίτι, η Regis μπορεί να συνεχίσει να σας υποστηρίζει. Οι υπηρεσίες Κατ' Οίκον Φροντίδας της Regis είναι διαθέσιμες σε πολλές περιοχές της Αυστραλίας και προσφέρουν εξατομικευμένη υποστήριξη για να σας βοηθήσουν να ζείτε ανεξάρτητα. Μπορείτε να επικοινωνήσετε μαζί μας οποιαδήποτε στιγμή, σε περίπτωση που οι ανάγκες σας αλλάξουν στο μέλλον.

Παρακαλούμε επικοινωνήστε με τον Γενικό Διευθυντή ή την ομάδα Εισαγωγών, οι οποίοι μπορούν να παρέχουν περισσότερες λεπτομέρειες ή παραπομπή.



Οι ομάδες μας

Διαθέτουμε μια αφοσιωμένη ομάδα που συνεργάζεται για να παρέχει όλη τη φροντίδα και τις υπηρεσίες που χρειάζεστε, διασφαλίζοντας την ομαλή και ασφαλή λειτουργία του Οίκου Ευγηρίας σας.

Οι βασικοί ρόλοι που θα δείτε στον Οίκο Ευγηρίας σας:



Γενικός Διευθυντής και Βοηθός Διευθυντής:

Ο Γενικός Διευθυντής είναι υπεύθυνος για όλα τα θέματα που αφορούν τον Οίκο Ευγηρίας, συμπεριλαμβανομένων των καθημερινών λειτουργιών και της κουλτούρας, καθώς και της παροχής ασφαλούς και υψηλής ποιότητας φροντίδας. Με την υποστήριξη ενός Βοηθού Διευθυντή σε μεγαλύτερους Οίκους Ευγηρίας, ηγείται της ομάδας και διαχειρίζεται τα σχόλιά σας για να προωθήσει τη συνεχή βελτίωση. Ένα βασικό μέρος του ρόλου τους είναι να διασφαλίζουν την ασφάλεια όλων και αποτελούν την εμπιστευτική σας επαφή επικοινωνίας για να συζητήσετε τυχόν επαίνους, προτάσεις ή ανησυχίες, ειδικά εκείνες που σχετίζονται με έναν συγκεκριμένο εργαζόμενο.

Μερικές ερωτήσεις που θα μπορούσατε να τους κάνετε:

- Τι περιλαμβάνεται στην ημερήσια διάταξη της επόμενης συνάντησης των ενοίκων;
- Πώς μπορώ να μοιραστώ τα σχόλιά μου ή τις ανησυχίες μου σχετικά με την εμπειρία μου;
- Μπορείτε να μου πείτε περισσότερα για το πρόγραμμα εθελοντισμού;
- Ποιες είναι οι τρέχουσες πρωτοβουλίες συνεχούς βελτίωσης;
- Μπορείτε να με βοηθήσετε να κατανοήσω το λογαριασμό μου;
- Ποιο είναι το σχέδιό σας για την αντικατάσταση ενός εργαζόμενου σε περίπτωση απρογραμμάτιστης απουσίας;



Κλινική ηγετική ομάδα:

Η κλινική μας ηγετική ομάδα εποπτεύει τον συνολικό σχεδιασμό και συντονισμό της υγειονομικής και ιατρικής σας περίθαλψης. Αυτή η ομάδα αποτελείται από έναν Διευθυντή Κλινικής Φροντίδας, ο οποίος στους περισσότερους Οίκους Ευγηρίας υποστηρίζεται από έναν Συντονιστή Κλινικής Φροντίδας. Μαζί, παρέχουν κλινική διακυβέρνηση και καθοδήγηση στο νοσηλευτικό μας προσωπικό.

Εργάζονται για να διατηρήσουν το σχέδιο φροντίδας σας να συμβαδίζει με τις μεταβαλλόμενες ανάγκες και προτιμήσεις σας, μέσω της επίβλεψης των φαρμάκων σας και των τακτικών εξετάσεων υγείας. Επίσης, συντονίζονται με τον γενικό γιατρό και τον φαρμακοποιό σας, βοηθούν να κλείσετε ραντεβού με ειδικούς και αξιολογούν κλινικές τάσεις για τη συνεχή βελτίωση των υπηρεσιών μας.

Μερικές ερωτήσεις που θα μπορούσατε να τους κάνετε:

- Μπορούμε να συζητήσουμε για το σχέδιο κλινικής φροντίδας μου και τους τρέχοντες στόχους υγείας μου;
- Μπορείτε να με βοηθήσετε να κανονίσω ένα ραντεβού με τον ποδίατρο;
- Μπορώ να κανονίσω μια συνάντηση με τους υποστηρικτές μου για να συζητήσουμε τη φροντίδα μου;
- Ποιες είναι οι τρέχουσες τάσεις των περιστατικών αυτό το μήνα;



Νοσηλευτική ομάδα:

Η εξειδικευμένη και έμπειρη νοσηλευτική μας ομάδα παρέχει και εποπτεύει την κλινική σας φροντίδα. Συνεργάζεται στενά με εσάς, με τους υποστηρικτές σας και τον Γενικό σας Γιατρό για να καλύψει τις υγειονομικές σας ανάγκες.

Οι νοσηλευτές μας είναι εξειδικευμένοι στη διαχείριση ενός ευρέος φάσματος πολύπλοκων υγειονομικών απαιτήσεων. Παρέχουν εξειδικευμένη κλινική φροντίδα, όπως διαχείριση πολύπλοκων τραυμάτων, φροντίδα καθετήρα και διαχείριση χρόνιων παθήσεων. Επίσης, χορηγούν εξειδικευμένα φάρμακα, συμπεριλαμβανομένων ενέσεων και οποιωνδήποτε φαρμάκων που δεν περιλαμβάνονται στα προ-συσκευασμένα φακελάκια σας. Οι νοσηλευτές μας παρέχουν επίσης παρηγορητική και ανακουφιστική φροντίδα, όπου η προτεραιότητα είναι να διασφαλιστεί η ηρεμία και η αξιοπρέπειά σας, σεβόμενοι τις επιθυμίες σας και διαχειριζόμενοι τα συμπτώματα.

Η νοσηλευτική μας ομάδα είναι εδώ για να σας υποστηρίξει καθώς οι ανάγκες σας για φροντίδα αλλάζουν.

Ένας Εγγεγραμμένος Νοσηλευτής βρίσκεται στο χώρο 24 ώρες την ημέρα, 7 ημέρες την εβδομάδα.

Μερικές ερωτήσεις που θα μπορούσατε να τους κάνετε:

- Μπορείτε να μου εξηγήσετε αυτό το νέο φάρμακο;
- Νιώθω κάποιο πόνο. Μπορείτε να με βοηθήσετε με κάποια ανακούφιση;
- Δεν αισθάνομαι καλά σήμερα, θα μπορούσατε να κάνετε έναν έλεγχο της υγείας μου;
- Δυσκολεύομαι να καταπιώ τα χάπια μου. Υπάρχουν άλλες διαθέσιμες επιλογές;
- Μπορείτε να με βοηθήσετε να καταλάβω τι είπε ο γιατρός κατά την τελευταία του επίσκεψη;
- Μπορώ να συζητήσω τις επιθυμίες μου για μελλοντική φροντίδα και άνεση;



Φροντιστές – ονομάζονται επίσης Βοηθοί Νοσηλευτικής και Βοηθοί Προσωπικής Φροντίδας:

Οι φροντιστές μας βρίσκονται στο επίκεντρο της καθημερινής σας ευεξίας και είναι συχνά οι εργαζόμενοι που θα βλέπετε περισσότερο.

Πέρα από τη βοήθεια στην καθημερινή προσωπική φροντίδα, όπως το ντους, το ντύσιμο και την κινητικότητα, βρίσκονται εδώ για να δημιουργήσουν μια ισχυρή, εμπιστευτική σχέση μαζί σας. Μαθαίνουν τις προτιμήσεις σας, τις καθημερινές σας συνήθειες και τι σας κάνει να νιώθετε άνετα. Είναι εκείνοι στους οποίους μπορείτε να απευθύνεστε για περαιτέρω βοήθεια. Μπορείτε να συζητήσετε μαζί τους οτιδήποτε, από μια ερώτηση σχετικά με μια δραστηριότητα έως μια ανησυχία που μπορεί να έχετε. Οι φροντιστές μας είναι επίσης εδώ για να μοιραστούν μια ιστορία, ένα γέλιο και να παρέχουν συντροφιά.

Ορισμένοι φροντιστές έχουν επίσης ολοκληρώσει ειδική εκπαίδευση για να πιστοποιηθούν ως ικανοί στη χορήγηση φαρμάκων. Αυτό σημαίνει ότι μπορούν να σας βοηθήσουν με τα τακτικά, προσυσκευασμένα φάρμακά σας.

Μερικές ερωτήσεις που θα μπορούσατε να τους κάνετε:

- Μπορώ να έχω λίγη βοήθεια για να ετοιμαστώ για τη μέρα;
- Πεινάω λίγο, θα μπορούσα να έχω ένα σνακ, παρακαλώ;
- Μπορώ να έχω, παρακαλώ, μια επιπλέον κουβέρτα για το κρεβάτι μου;
- Μια δραστηριότητα ξεκινά στην αίθουσα καθιστικού. Μπορείτε, παρακαλώ, να με βοηθήσετε να πάω εκεί;
- Θα ήθελα να προσπαθήσω να κάνω λίγα περισσότερα για τον εαυτό μου σήμερα. Μπορείτε να με υποστηρίξετε σε αυτό;
- Θα προτιμούσα να κάνω ντους σήμερα το απόγευμα αντί για το πρωί.



Ομάδα δραστηριοτήτων:

Η ομάδα δραστηριοτήτων μας, με επικεφαλής έναν Συντονιστή Δραστηριοτήτων και υποστηριζόμενη από Βοηθούς Δραστηριοτήτων, είναι αφοσιωμένη στο να εμπλουτίζει την καθημερινή σας ζωή. Στόχος τους είναι να σας βοηθήσουν να παραμείνετε συνδεδεμένοι, ενεργοί και να νιώθετε μέρος μιας κοινότητας.

Η ομάδα σας γνωρίζει προσωπικά για να δημιουργεί εξατομικευμένες εμπειρίες που αντικατοπτρίζουν τα μοναδικά σας ενδιαφέροντα και πάθη. Σχεδιάζουν και ηγούνται μιας ποικιλίας προγραμμάτων, όπως δραστηριότητες εντός του σπιτιού, όπως γυμναστική και χειροτεχνίες, κοινωνικές εξόδους, ειδικούς εορτασμούς και διαγενεακές εκδηλώσεις με τοπικές ομάδες. Η συμμετοχή σας είναι καθοριστική και η ομάδα σας ενθαρρύνει να μοιράζεστε τις ιδέες σας, ώστε να διαμορφώνονται δραστηριότητες που πραγματικά θα απολαμβάνετε.

Μερικές ερωτήσεις που θα μπορούσατε να τους κάνετε:

- Ποιες δραστηριότητες έχουν προγραμματιστεί για αυτή την εβδομάδα;
- Πώς μπορώ να δηλώσω για την επόμενη κοινωνική έξοδο;
- Μπορώ να μοιραστώ μια ιδέα για μια νέα ομαδική δραστηριότητα;
- Πώς προσαρμόζετε το ημερολόγιο δραστηριοτήτων στις πολιτισμικές μου ανάγκες και τα ενδιαφέροντά μου;



Ομάδα τροφοδοσίας:

Ο Διευθυντής Μαγειρικής, οι Σεφ, οι Μάγειρες και οι Βοηθοί Εστίασης σχεδιάζουν, προετοιμάζουν και σερβίρουν με επαγγελματισμό τα καθημερινά γεύματά σας. Αυτό περιλαμβάνει πρωινό, μεσημεριανό γεύμα και δείπνο, καθώς και φρεσκομαγειρεμένα σνακ πρωί και απόγευμα, σάντουιτς, σαλάτες και ροφήματα. Όλα παρέχονται επτά ημέρες την εβδομάδα, 365 ημέρες το χρόνο. Επίσης, προσαρμόζονται εύκολα στις ειδικές διατροφικές σας ανάγκες ή στις προτιμήσεις σας όσον αφορά την υφή των γευμάτων, λαμβάνοντας προσεκτικά υπόψη τυχόν αλλεργίες. Ζητούν ενεργά τα σχόλιά σας για να προσαρμόζουν συνεχώς τα μενού σύμφωνα με τις προτιμήσεις σας. Αυτό περιλαμβάνει τη διαχείριση των παραγγελιών προμηθειών και τη στενή συνεργασία με τους προμηθευτές φρέσκων προϊόντων. Οι πρακτικές μας ακολουθούν αυστηρά σχέδια ασφάλειας τροφίμων και συμμορφώνονται με τα πρότυπα ασφάλειας τροφίμων, διασφαλίζοντας ότι τα γεύματά σας είναι υψηλής ποιότητας και ανταποκρίνονται με συνέπεια στις διαφορετικές ανάγκες όλων.

Μερικές ερωτήσεις που θα μπορούσατε να τους κάνετε:

- Τι υπάρχει στο μενού για σήμερα ή για την επόμενη εβδομάδα;
- Πώς ικανοποιούνται οι διατροφικές μου ανάγκες;
- Πώς ανταποκρίνεστε στα σχόλια των ενοίκων;
- Θα ήθελα πολύ να δω το αγαπημένο μου φαγητό στο μενού. Είναι αυτό δυνατό;



Ομάδα καθαρισμού και πλυσίματος ρούχων:

Αν και συχνά εργάζονται αθόρυβα στο παρασκήνιο, η ομάδα καθαρισμού και πλυσίματος ρούχων είναι ζωτικής σημασίας για την καθημερινή άνεση και ασφάλεια ολόκληρου του Οίκου Ευγηρίας μας. Η σχολαστική τους εργασία διατηρεί το δωμάτιό σας και όλους τους κοινόχρηστους χώρους καθαρούς, τακτοποιημένους και απαλλαγμένους από κινδύνους. Επίσης, επιβλέπουν τη λειτουργία του πλυσίματος ρούχων μεγάλης κλίμακας, πλένοντας, στεγνώνοντας, διπλώνοντας και παραδίδοντας όλα τα ρούχα και τα λευκά είδη των ενοίκων. Σε όλες τις αρμοδιότητές τους, από την παράδοση των σωστών ρούχων στον κατάλληλο ένοικο έως την προμήθεια όλων των απαραίτητων λευκών ειδών για τους ενοίκους μας, η εργασία τους καθοδηγείται από ένα βαθύ σεβασμό προς εσάς και τα υπάρχοντά σας.

Μπορείτε να τους ρωτήσετε:

- Πώς πλένετε τα ρούχα μου;
- Τι πρέπει να κάνω αν έχω καινούργια ρούχα που χρειάζονται ετικέτα με το όνομά μου;
- Πότε προβλέπεται ο εβδομαδιαίος λεπτομερής καθαρισμός του δωματίου μου;
- Πώς λειτουργεί το σύστημα απολεσθέντων αντικειμένων και πού μπορώ να απευθυνθώ για να το ελέγξω;



Υπεύθυνοι Συντήρησης:

Οι Υπεύθυνοι Συντήρησής μας διατηρούν το φυσικό περιβάλλον του Οίκου Ευγηρίας ασφαλές, καθαρό και λειτουργικό. Επιθεωρούν και επισκευάζουν τακτικά τον εξοπλισμό και τις εγκαταστάσεις στους κοινόχρηστους χώρους και στο δωμάτιό σας, επιλύοντας προβλήματα όπως κινδύνους πτώσης ή καμένες λάμπες. Για να σας διασφαλίσουν την ασφάλεια, συνεργάζονται επίσης με εξειδικευμένους εργολάβους για τη διαχείριση συστημάτων πυρασφάλειας, της συμμόρφωση του κτιρίου και της καταπολέμησης παρασίτων. Εάν παρατηρήσετε οτιδήποτε που χρειάζεται προσοχή, παρακαλούμε ενημερώστε οποιονδήποτε από τους εργαζομένους μας και θα καταχωρήσουν ένα αίτημα συντήρησης για εσάς.

Μπορείτε να τους ρωτήσετε:

- Μπορείτε παρακαλώ να φτιάξετε την καμένη λάμπα στο μπάνιο μου;
- Μπορείτε, παρακαλώ, να ελέγξετε αν το βοήθημα κινητικότητάς μου λειτουργεί με ασφάλεια;
- Θα ήταν δυνατό να λάβω βοήθεια για να μετακινήσω με ασφάλεια μια καρέκλα στο δωμάτιό μου;
- Πώς ξέρετε ότι το σύστημα πυρασφάλειας θα λειτουργήσει αν το χρειαστούμε;



Διοικητική ομάδα:

Ο Διευθυντής Γραφείου και η ομάδα Υποδοχής υποστηρίζουν τον Γενικό Διευθυντή και συχνά θεωρούνται το δεξί του χέρι, εστιάζοντας στην υποστήριξη όλων των άλλων ομάδων που σας εξυπηρετούν. Χρησιμοποιώντας το ηλεκτρονικό μας σύστημα διαχείρισης εργατικού δυναμικού, συντονίζουν τα προγράμματα εργασίας των εργαζομένων, τις άδειες και τις μισθοδοσίες. Επίσης, εποπτεύουν τη συμμόρφωση των εργαζομένων και διαχειρίζονται την εκπαίδευσή τους. Επιπλέον, βοηθούν και διαχειρίζονται τις παραγγελίες των προμηθειών για τον Οίκο Ευγηρίας, διασφαλίζοντας ότι τα προϊόντα που απαιτούνται για τις καθημερινές λειτουργίες παραγγέλνονται και παραδίδονται εγκαίρως. Η ομάδα παρέχει επίσης εξυπηρέτηση πελατών, απαντά τα τηλέφωνα και κατευθύνει τις κλήσεις, ενώ υποστηρίζει τις συνολικές διαδικασίες εισαγωγής και εξόδου των ενοίκων.

Μερικές ερωτήσεις που θα μπορούσατε να τους κάνετε:

- Πώς καταρτίζονται τα προγράμματα εργασίας του προσωπικού ώστε να διασφαλίζεται ότι υπάρχει πάντα Εγγεγραμμένος/η Νοσηλεύτριας/τρια στον χώρο;
- Ποιο σύστημα χρησιμοποιείτε για να διασφαλίσετε ότι όλοι οι εργαζόμενοι έχουν λάβει την απαιτούμενη εκπαίδευση και έχουν υποβληθεί σε ελέγχους σύμφωνα με τις ισχύουσες προδιαγραφές;
- Πώς διασφαλίζει ο Οίκος Ευγηρίας ότι υπάρχουν επαρκή αποθέματα, όπως λευκά είδη, για τις ανάγκες μας;



Συντονιστής Εισαγωγών:

Οι Συντονιστές Εισαγωγών μας υποστηρίζουν εσάς και την οικογένειά σας καθώς εξετάζετε τις επιλογές σας για την εισαγωγή σε μονάδα φροντίδας ηλικιωμένων. Αποτελεί το βασικό σας σημείο επαφής για αρχικές ερωτήσεις, παρέχοντας πλήρεις ξεναγήσεις στον Οίκο Ευγηρίας και δίνοντας λεπτομερείς πληροφορίες για τις υπηρεσίες μας και τις διαθέσιμες επιλογές. Σας καθοδηγεί σε όλη τη διαδικασία εισαγωγής, βοηθώντας σας με όλα τα απαραίτητα έγγραφα και συνεργαζόμενοι με τις κλινικές, οικονομικές και άλλες ομάδες μας, για μια ομαλή και φιλόξενη μετάβαση στο νέο σας σπίτι.

Μερικές ερωτήσεις που θα μπορούσατε να τους κάνετε:

- Ποια είναι η διαδικασία εισαγωγής στον Οίκο Ευγηρίας;
- Σε ποιες Υπηρεσίες Καθημερινής Διαβίωσης Υψηλότερου Επιπέδου μπορώ να εγγραφώ;
- Μπορείτε να εξηγήσετε τις διαφορετικές επιλογές υπηρεσιών και χρεώσεων;
- Ποια έγγραφα πρέπει να συμπληρώσω πριν την εισαγωγή;

Διευθυντής Υπηρεσιών Λέσχης:

Στους Οίκους Ευγηρίας όπου προσφέρονται Υπηρεσίες Λέσχης, ένας αποκλειστικός Διευθυντής Υπηρεσιών Λέσχης λειτουργεί ως προσωπικός σας υπεύθυνος υποδοχής.

Όπως και ο υπεύθυνος υποδοχής ενός ξενοδοχείου, αυτός ο εργαζόμενος συντονίζει τις δικές σας Υπηρεσίες Λέσχης, όπως κρατήσεις για κομμωτήριο και υπηρεσίες ομορφιάς, βοηθά με καθημερινές ερωτήσεις και παρέχει ένα επιπλέον επίπεδο εξατομικευμένης εξυπηρέτησης πελατών.

Μερικές ερωτήσεις που θα μπορούσατε να τους κάνετε:

- Μπορείτε να με βοηθήσετε να κλείσω το επόμενο ραντεβού στο κομμωτήριο;
- Μπορείτε να με βοηθήσετε να αξιοποιήσω στο έπακρο τις υπηρεσίες μου;
- Εκτιμώ τον/ην Συνοδό Ενοίκου που με επισκέπτεται. Μπορώ να δώσω σχόλια για να τους αναγνωρίσω;

Τι σημαίνουν οι αναγνωριστικές κάρτες με τα ονόματά μας

Donna



0 έως 4 χρόνια φροντίδας

Yuki



Πράσινο - 5 έως 9 χρόνια φροντίδας

Cara



Χάλκινο - 10 έως 19 χρόνια φροντίδας

Neil



Αργυρό - 20 έως 29 χρόνια φροντίδας

Emma



Χρυσό - 30+ χρόνια φροντίδας



Laura



Glen



Omar



Rina



Susan



Αστέρια

Η χρήση τεσσάρων αστεριών σε μια κονκάρδα ονόματος εργαζομένου υποδηλώνει ότι έχει αναδειχθεί νικητής ή φιναλίστ στα Βραβεία Φροντίδας της Regis.



Σημαντικές επαφές

Επαφές της Regis

Συμβουλευτική Ομάδα της Regis

- Τηλέφωνο: 1300 998 100
- Διεύθυνση Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου (Email): advice@regis.com.au

Κεντρικά Γραφεία της Regis

- Τηλέφωνο: 03 8573 0444
- Ιστότοπος: www.regis.com.au

Κυβερνητικές υπηρεσίες και υπηρεσίες υπεράσπισης

My Aged Care

- Τηλέφωνο: 1800 200 422
- Ιστότοπος: www.myagedcare.gov.au

Department of Health, Disability and Ageing [Υπουργείο Υγείας, Αναπηρίας και Γήρανσης]

- Τηλέφωνο: 1800 020 103
- Ιστότοπος: www.health.gov.au

Aged Care Quality and Safety Commission

- Τηλέφωνο: 1800 951 822
- Διεύθυνση Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου (Email): info@agedcarequality.gov.au
- Ιστότοπος: www.agedcarequality.gov.au

Older Persons Advocacy Network (OPAN)

- Τηλέφωνο: 1800 700 600
- Ώρες λειτουργίας: 8πμ-8μμ Δευτέρα έως Παρασκευή.
- Ιστότοπος: www.opan.org.au

NDIS Quality and Safeguards Commission [Επιτροπή Ποιότητας και Προστασίας του NDIS]

- Τηλέφωνο: 1800 035 544
- Ώρες λειτουργίας: 9:00πμ έως 4:30μμ στο NT 9:00πμ έως 5:00μμ στο ACT, NSW, QLD, SA, TAS, VIC και WA
- Ιστότοπος: www.ndiscommission.gov.au

Οργανισμοί υγείας και ευεξίας

Arthritis Australia

Παρέχει πληροφορίες και υποστήριξη σε άτομα που πάσχουν από αρθρίτιδα και άλλες μυοσκελετικές παθήσεις.

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

Cancer Council Australia

Παρέχει πληροφορίες, συναισθηματική υποστήριξη και πρακτική βοήθεια σε άτομα που πάσχουν από καρκίνο, στις οικογένειές τους και τους φροντιστές τους.

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

Continence Foundation of Australia

Παρέχει πληροφορίες, υποστήριξη και βοηθητικό υλικό για την υγεία της ουροδόχου κύστης και του εντέρου.

- Ιστότοπος: www.continence.org.au
- Εθνική Γραμμή Βοήθειας για την Ακράτεια: 1800 33 00 66

Dementia Australia

Προσφέρει υποστήριξη και υπεράσπιση σε άτομα που ζουν με άνοια.

- Ιστότοπος: www.dementia.org.au
- Εθνική Γραμμή για την Άνοια: 1800 100 500

Diabetes Australia

Προσφέρει υποστήριξη και υπεράσπιση σε άτομα που πάσχουν από όλους τους τύπους διαβήτη.

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

Hearing Australia

Παρέχει επιδοτούμενες υπηρεσίες ακοής σε άτομα που πληρούν τις προϋποθέσεις στο πλαίσιο του Προγράμματος Υπηρεσιών Ακοής της Αυστραλιανής Κυβέρνησης.

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

Lung Foundation Australia

Υποστηρίζει όσους πάσχουν από πνευμονική νόσο, από την έρευνα και την υπεράσπιση των δικαιωμάτων τους μέχρι υπηρεσίες υποστήριξης.

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

Parkinson's Australia

Ο εθνικός φορέας υπεράσπισης των ατόμων που ζουν με τη νόσο του Πάρκινσον.

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

Σελίδα της Κοινότητας Regis

Επισκεφθείτε τη σελίδα της Κοινότητας Regis για να αποκτήσετε πρόσβαση σε πολιτικές, οδηγούς πληροφοριών, χρήσιμα βίντεο και άλλα χρήσιμα βοηθήματα.

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



Stroke Foundation

Παρέχει πληροφορίες και υποστήριξη σε επιζώντες εγκεφαλικού επεισοδίου και στις οικογένειές τους.

- **Ιστότοπος:** www.strokefoundation.org.au
- **Γραμμή Πληροφοριών για το Εγκεφαλικό Επεισόδιο:** 1800 787 653

Vision Australia

Υποστηρίζει άτομα που είναι τυφλά ή έχουν χαμηλή όραση να ζουν τη ζωή που επιλέγουν.

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

Voluntary Assisted Dying:

Για τις πιο ενημερωμένες πληροφορίες και συγκεκριμένο τοπικό ενημερωτικό υλικό, αναζητήστε στο διαδίκτυο τον όρο "Voluntary Assisted Dying" και επισκεφθείτε τον υποστηριζόμενο από την κυβέρνηση ιστότοπο για κάθε πολιτεία ή επικράτεια.

Ένα τελικό καλωσόρισμα

Ελπίζουμε ότι αυτός ο οδηγός ενοίκου σας έχει φανεί χρήσιμος καθώς προσαρμόζεστε στο νέο σας σπίτι.

Παρακαλούμε να θυμάστε ότι κάθε μέλος της ομάδας μας είναι εδώ για να σας υποστηρίξει. Είμαστε εδώ για να σας βοηθήσουμε αν έχετε κάποια ερώτηση σχετικά με την καθημερινή σας ρουτίνα, θέλετε να μάθετε περισσότερα για κάποια δραστηριότητα ή απλά χρειάζεστε κάποιον να συνομιλήσετε. Στόχος μας είναι να νιώθετε άνετα, ασφαλείς και ότι σας σεβόμαστε.

Καλώς ήρθατε στην κοινότητά μας.



Tia

regis

