

Tájékoztató lakók részére

Ismerkedjen meg az új otthonával a Regisnél.





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 کارمندان 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

ပဟွံကလိဝဲဒုပ္ပဲယိကတိကျိးထံတိတ
ဂၢၤအံၤသ့ၤလီၤ.

ဝဲသ့ၤသ့ၤကွဲၤသ့ၤပဟွံကတိကျိးထံတိတကွဲၤ.

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 یو وګړی وګړی د کارکوونکي څخه پوښتنه وکړي.

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 மயற்பொளர்ச்சி வ
வழங் குகிசம்.

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.

A terület hagyományos őrzőinek elismerése

A Regis elismeri Ausztrália-szerte az adott területek
hagyományos őrzőit, és tiszteletben tartja a földhöz,
vizekhez és közösségekhez fűződő hagyományos
köttetésüket. Tisztelettel adózunk az őslakosok
múltbeli és jelenlegi törzsi vezetői előtt.



Tájékoztató

Üdvözljük új otthonában	2	Résztétel	13
Intézményvezetői köszöntő	2	Az Ön közössége	13
Rólunk	3	Találkozók és tanácsadó testületek	13
Sokszínűség és beilleszkedés	3	Az Ön jogai és kötelességei	15
Beköltözés	4	Az Ön jogai	15
Az első pillanatok	4	A támogatáshoz való joga a döntéshozatalban	16
Az Ön szobája	4	Aged Care Code of Conduct	17
Segítségkérés	4	Az Ön kötelességei	17
Kikkel fog találkozni Otthonban	4	Vészhelyzet és biztonság	18
Az Ön ellátása és jólléte	5	Incidensek és nyílt tájékoztatás	19
Az Ön gondozási terve	5	Értékelés és panaszkezelés	19
Az Ön egészségügyi ellátó csapata	6	Jogellenes cselekményt bejelentők védelme	21
Gyógyszerezés	6	Elismerés kifejezése	21
Fertőzésprevenció és -kontroll	7	Kiköltözés az Otthonból	22
Emlékeztetkieséssel és demenciával kapcsolatos segítség	8	Az ellátás folytatása saját otthonában	22
Jövőbeni gondozás megtervezése	8	Munkatársaink	23
Élet az Otthonban	9	Az Otthonban dolgozók által betöltött munkakörök	23
Étkezés az Otthonban	9	Hogyan értelmezze a névkártyáinkat	28
Rekreációs és szabadidős programok, társasági élet	9	Fontos elérhetőségek	30
Takarítás és mosodai szolgáltatások	10	Regis elérhetőségek	30
Közös terek és közösségi élet	10	Állami és érdekképviseleti szolgálatok	30
Látogatók, család és barátok	11	Egészségügyi és jólléti szervezetek	30
Wi-Fi, postai és közlekedési szolgáltatások	11	Zárszó	32
Az Ön által kialakított szolgáltatások	11		
Az Otthonon kívül töltött idő	12		

Üdvözöljük új otthonában

Intézményvezetői köszöntő

Sok szeretettel üdvözöljük Önt a Regis közösségében a teljes munkaközösség nevében. Megtiszteltetés számunkra, hogy életének ezt a szakaszát velünk kívánja tölteni. Tisztában vagyunk azzal, hogy ez egy fontos elhatározás az Ön részéről, és kötelességünknek tekintjük, hogy otthon érezze magát nálunk.

A Regis küldetése egyértelmű: személyre szabott és méltóságteljes ellátást nyújtani az időskorban. Gondozási kultúránk középpontjában ez a szándék áll. A helyi gondozó csapaton túlmenően, mely mindig közvetlenül az Ön rendelkezésére áll, klinikai szakértők országos hálózata, különféle étkezési szolgáltatók és egyéb szakemberek széles köre támogatja Önt, akik biztosítják, hogy az otthona megfelelő alapokon működjön. Ez a struktúra lehetővé teszi munkatársaink számára, hogy arra összpontosítsanak, ami igazán fontos: az Ön jóllétére, döntéseire és emberi méltóságára.

Szívügyünk, hogy az idősgondozás jövőjét formáljuk. A kutatás és az innováció iránti elkötelezettségünk, valamint az új technológiák alkalmazása lehetővé teszi, hogy a mindennapok biztonságosabbak, egyszerűbbek és nyugodtabbak legyenek. Ez az előremutató szemlélet biztosítja, hogy ellátásunk minden esetben a legmodernebb tudásra és a legjobban bevált megoldásokra épüljön.

Pozitívan tekintünk a jövőbe, és nagy örömmel fogadjuk Önt.

Üdvözlettel:



Dr Linda Mellors

Ügyvezető igazgató és Intézményvezető

Rólunk

JÖVŐKÉPÜNK

Szívvel és lélekkel élén járni az idősgondozásban.

KÜLDETÉSÜNK

Személyre szabott, méltóságteljes ellátás, figyelemmel az időskor sajátosságaira.

HITVALLÁSUNK

Optimizmus

Lelkesen végezzük feladatainkat.

Elkötelezettség

Nap mint nap pozitív változást teremtünk.

Integritás

Mindig professzionális és etikus módon járunk el.

Tisztelet

Meghallgatjuk Önt, udvariasak vagyunk, és mindenkiel tisztelettel bánunk.

Jövőképünk azt a törekvést tükrözi, hogy már ma lényeges javulást tudjunk elérni a holnap idősgondozási gyakorlatában.

Szívvel-lélekkel végezzük munkánkat: a Regis munkatársainak minden interakciója és döntése azt szolgálja, hogy a lehető legjobb eredményeket érjük el lakóink számára. Ez a jövőkép munkatársaink számára azt hangsúlyozza, hogy egy olyan szervezet tagjai, amely elkötelezett a gondoskodás és a tartós értékteremtés mellett.

Küldetésünk biztosítja, hogy gondozásunkban mindenkit méltósággal kezeljenek, mindenki egyéni szükségleteihez igazított, személyre szabott ellátásban részesüljön, és élettapasztalatát megbecsüljük.

Olyan környezetet teremtünk, amely az összetartozás érzését erősíti, és segíti az ellátásunkban részesülőket abban, hogy megőrizték önállóságukat, és a lehető legjobb életminőségben tudjanak élni.

Sokszínűség és beilleszkedés

Erőnk a sokszínűségünkben lakozik. Arra törekszünk, hogy olyan befogadó közösséget építsünk, amely elismeri és fontosnak tartja az egyén identitását, kultúráját és háttérét - legyen szó lakóinkról, családtagjaikról, vagy munkatársainkról. A sokszínűségre értékként tekintünk, ezzel gazdagítva közösségünket, felkészülünk arra, hogy kulturálisan befogadó, és az egyes lakók élettapasztalataihoz személyre szabott ellátást nyújtsunk. Szeretnénk, ha Otthonunkban mindenki őszintén meg tapasztalna az összetartozás élményét, amit a hátrányos megkülönböztetés minden formájával szembeni zéró tolerancia elve támogat.

Beköltözés

Az első napok

Egy új otthonba költözés mindig az ismeretlentől való félelmet ébreszti fel az emberben, de mi azért vagyunk, hogy ezt az átmenetet zökkenőmentessé tegyük. Munkatársaink örömmel és személyesen fogadják Önt megérkezésekor.

Vállaljuk, hogy

- **Körbevezetjük Önt az új otthonában,** megmutatjuk a főbb helyiségeket, például az étkezőt, a társalgókat és a kültéri tereket. Elmagyarázzuk mindazt, amit tudnia kell ahhoz, hogy otthonosan és kényelmesen érezze magát. Az Otthonban elhelyezett táblák segítenek az eligazodásban és az új környezet megismerésében.
- **Bemutatjuk Önt egy tapasztalt lakótársnak, aki segíti Önt a kezdetekkor.** Ez a személy egy olyan lakó lesz, aki megosztja Önnel a tapasztalatait, segít eligazodni az otthonban, és válaszol a mindennapi kérdésekre, hogy segítse az Ön beilleszkedését. Kérjük, jelezze felénk, ha érdekli ez a lehetőség.



Az Ön szobája

Az Ön szobája kényelmes ágygal, székkal és zárható éjjeliszekrénnel van felszerelve. Tisztában vagyunk azzal, hogy a személyes tárgyak fontosak, ezért azt javasoljuk, hogy a szobát tegye otthonossá például bútorokkal, műtárgyakkal vagy fényképekkel. Jelentősebb változtatások előtt azonban kérjük, hogy erről egyeztessen egyik vezető munkatársunkkal. Munkatársaink és a látogatók biztonsága érdekében kérjük, tartsa szobáját rendezetten, és ügyeljen arra, hogy ne legyenek benne a szabad közlekedést gátló akadályok.

Segítségkérés

Hívógombos segítség

A hívógombok megtalálhatók a hálósobájában, a fürdőszobában és a közösségi terekben is. Ezek közvetlen kapcsolatot biztosítanak csapatunkkal, a nap 24 órájában. A hívógombok vészhelyzetben is használhatók, valamint akkor is, ha bármilyen segítségre van szüksége.

A hívógomb segítségével az alábbi hétköznapi dolgokban is kérhet segítséget:

- Segítségkérés az Ön egyéni ellátásával kapcsolatban.
- Étel, harapnivaló vagy ital kérése.
- Segítségkérés a szobájával kapcsolatban, például ha a televízió nem működik.
- Ha beszélni szeretne valakivel, vagy segítségre van szüksége egy hozzátartozó felhívásához.
- Ha fájdalmai vannak, rosszul érzi magát, vagy általános egészségügyi vizsgálatot szeretne kérni.
- Bármilyen egyéb, amire szüksége lehet vagy amit meg szeretne kapni.

Segítségkérés munkatársainktól

Kérjük, forduljon bizalommal bármelyik munkatársunkhoz segítségért. Ha esetleg nem tudnak azonnal segíteni, meg fogják találni azt a megfelelő személyt, aki tud.

Kikkel fog találkozni Otthonban

Munkatársaink feladatkörüknek megfelelően különböző egyenruhát viselnek, ami segít felismerni, ki miben tud a leginkább segítségére lenni. Az Otthonunkban betöltött gyakori szerepkörökről, az azokhoz kapcsolódó feladatokról és az azokat ellátó munkatársak által viselt egyenruháról bővebben a „Dolgozóink” című fejezetben olvashat a 23. oldalon.

Az Ön ellátása és jólléte

Az Ön gondozási terve

Az ellátás megtervezése

Az első napokban találkozik a klinikai, a rekreációs csapat, valamint a vezetőség tagjaival, hogy kidolgozzák az Ön személyre szabott gondozási tervét. Személyközpontú megközelítésünk azt jelenti, hogy Önnel együttműködve, valamint az Ön által bevonni kívánt támogatókkal közösen igyekszünk megérteni szükségleteit, céljait és preferenciáit. Ez a terv iránymutatásként szolgál minden munkatárs számára arra vonatkozóan, miképp tudják Önt a lehető legjobban ellátni.

Az Ön ellátásához való hozzáállásunk több alapelven nyugszik:

- **Önállóság támogatása:** Együttműködünk Önnel annak érdekében, hogy személyes ellátásával kapcsolatos preferenciáit figyelembe vegyük, és támogassuk abban, hogy a hétköznapiakban önállóan végezze el azokat a feladatokat, amelyeket könnyen és kényelmesen képes végrehajtani.
- **Minőségi eszközök biztosítása:** Személyes biztonságának és önállóságának támogatása érdekében kiváló minőségű klinikai termékeket és eszközöket biztosítunk, amelyekre szüksége lehet, mint például mozgást segítő eszközök, sebkezeléshez vagy inkontinenciához kapcsolódó termékek. Saját költségén természetesen más szolgáltatásokat is igénybe vehet. Felhívjuk figyelmét, hogy az ideiglenes ellátásban részesülő lakók - más néven átmeneti ellátás (respite) - esetén a lakó maga köteles biztosítani az inkontinenciához kapcsolódó segédeszközöket.
- **Bizalmi kapcsolatok kialakítása:** A Gondozói Folytonosság (Continuity of Carer) modelljét követjük, amely lehetővé teszi, hogy lehetőség szerint ugyanazoktól az ismerős munkatársaktól kapjon ellátást. Ez segíti csapatunkat abban, hogy megismerjék személyes preferenciáit és tisztában legyenek azokkal a dolgokkal, amik a legfontosabbak Önnek.

Az Ön egyéniségének megismerése, megértése és tiszteletben tartása

Célunk, hogy Önt mint önálló személyt teljeskörűen megismerjük és megértsük. Ez azt jelenti, hogy elismerjük és tiszteletben tartjuk egyedi identitását, hátterét és élettapasztalatait azáltal, hogy:

- Olyan környezet teremtünk, ahol kulturális háttere, meggyőződései és identitása értéket képviselnek. A gyakorlatban ez azt jelenti, hogy dolgozóink időt szánnak arra, hogy megismerjék, mi fontos az Ön számára, így éreztetve Önnel az Önt körülvevő biztonságot, tiszteletet és megértést.
- Elismerjük, hogy a múltbeli tapasztalatok hatással lehetnek az Ön jóllétére. Érzékenyen viszonyulunk életútjához, és bizalomra és biztonságra alapuló környezetet teremtünk Önnek. Célunk, hogy aktívan támogassuk jóllétét olyan módon, amely gyógyítja és megerősíti Önt.

Így közelítjük meg az Ön személyes gondozási tervének kialakítását.

Az Ön szabad választáshoz fűződő joga

Az ellátásával kapcsolatos megalapozott döntések meghozatalához fűződő joga alapvető. Elismerjük, hogy egyes döntések - a mindennapi rutin feladatoktól a klinikai ellátásig - kockázattal járnak. Ezeket a döntéseket az úgynevezett „kockázat méltósága” elv alapján támogatjuk. Ez egy állandó, együttműködésen alapuló eljárás, amely az alábbi lépésekből áll:

- **Az Ön preferenciáinak megértése:** Azzal kezdjük, hogy megbeszéljük, mi fontos az Ön számára, mik a lehetőségei és preferenciái, hogy meghatározzuk, mit is szeretne tenni.
- **Lehetőségek és kockázatok feltérképezése:** Amennyiben valamely választása potenciális kockázattal jár, segítünk Önnek megérteni ezt a kockázatot és annak kezelését azért, hogy megalapozott döntést hozhasson.
- **Terv kidolgozása:** Önnel együtt olyan tervet dolgozunk ki, amely tiszteletben tartja választását, miközben stratégiát alkalmaz a lehető legnagyobb biztonság elérése céljából Ön és mások számára.
- **Döntésének dokumentálása:** Az Ön választását és döntéseit, valamint a közösen létrehozott tervet az Ön személyes gondozási tervében rögzítjük, lehetővé téve csapatunk számára, hogy a lehető legjobban támogassa kívánságait.

Az ellátás felülvizsgálata

Az Ön gondozási terve egy „élő” dokumentum, amelyet szükségleteinek változásával összhangban rendszeresen áttekintünk Önnel. Felülvizsgálat bármikor kezdeményezhető, különösen egy incidenst vagy az egészségi állapotában bekövetkező változást követően. Legalább háromhavonta meghívást kap egy hivatalos Gondozási és Jólleti Felülvizsgálatra, amelyet az ápolói csapat végez. Erre a felülvizsgálatra meghívhat egy támogatót - például családtagot is.

Az Ön egészségügyi ellátó csapata

A Regis csapata folyamatosan együttműködik különböző külső egészségügyi szakemberekkel annak érdekében, hogy támogassa az Ön jólétét.

Háziorvosok

Minden otthon helyi háziorvosokkal (GP) működik együtt, akik rendszeresen látogatják az intézményt. Bár szorosan együtt dolgozunk ezekkel az orvosokkal az Ön ellátásának támogatása érdekében, a velük fennálló jogviszony független, ők külsős személyek, akik nem állnak a Regis alkalmazásában. A szokásos rendelési időn kívüli orvosi ellátás esetén ezek a háziorvosok ügyeleti szolgáltatást biztosítanak, amelyet ápoló csapatunk szükség esetén megszervez Önnek.

Kiegészítő egészségügyi szolgáltatások

Az Ön egyéni gondozási szükségleteihez igazodva helyben elérhető, kiegészítő egészségügyi szolgáltatások széles körét kínáljuk. Amennyiben szükséges, megszervezzük a beutalót a szerződéses szolgáltatói hálózatunkban működő képzett szakemberhez. Ezek a szakemberek segítenek képességeinek megőrzésében és életminősége javításában.

A szolgáltatások közé tartoznak:

- **Gyógytorna és foglalkoztatásterápia:** Gyógytornászaink és foglalkoztatásterapeutáink segítenek Önnek képességei megőrzésében vagy visszanyerésében. Ez a rövid távú, célorientált támogatás jelenthet például elesést követő mozgás- vagy biztonsági felmérést, illetve kiscsoportos torna foglalkozásokon való részvételt a fizikai jólét támogatása érdekében.

- **Logopédia:** Logopédusaink felméri a nyelési nehézségeket, és stratégiákat dolgoznak ki annak érdekében, hogy Ön biztonságosan tudjon enni és inni.
- **Dietetikus munkatársak:** Dietetikusaink táplálkozási tanácsadást nyújtanak, segítik a testsúlyváltozások kezelését, valamint étrendi javaslatokkal járulnak hozzá egészsége javításához.
- **Lábápolás (podológia):** Podiatereink szakszerű lábápolást biztosítanak, segítenek a körömápolásban, a lábfájdalmak felmérésében és a mozgásképesség javításában.
- **Fogászati szolgáltatások:** Helyben elérhető fogászati szakembereink kényelmes fogászati ellátást nyújtanak, beleértve rendszeres ellenőrzéseket, valamint fogsorok készítését, illesztését és karbantartását is.
- **Szemészeti szolgáltatások:** Helyben dolgozó optikus szakembereink speciális szemészeti ellátást biztosítanak, ideértve a látásvizsgálatot és az új szemüvegek készítését is.

A tartós ellátásban részesülő lakók esetében ezeket a szolgáltatásokat sok esetben a Regis finanszírozza. Ugyanakkor a fogászati és szemészeti ellátás, valamint a hosszabb távú gyógytorna nem része az alap idősgondozási díjnak. További részletekért kérjük, forduljon az otthon vezetőjéhez.

Külső orvosi időpontok

Kérjük, tájékoztassa munkatársainkat minden olyan külső orvosi időpontról, amelyet Ön szervez. Segítséget tudunk nyújtani ezeknek az időpontoknak az összehangolásában, valamint a szükséges dokumentumok előkészítésében.

Felhívjuk figyelmét, hogy minden külső időpont költsége Önt terheli. Ide tartozik az utazási költség is - például mentő vagy taxi díja -, valamint szükség esetén a kísérő személy költsége.

Gyógyszerezés

Érkezésekor ápoló munkatársaink átbeszélnek Önnel jelenleg szedett gyógyszereit és azok alkalmazását annak érdekében, hogy felmérjék, milyen szintű segítségre van szüksége. Kérjük, biztosítson egy részletes listát az aktuálisan szedett gyógyszereiről, valamint hozza magával a gyógyszereket is. A listán tüntessen fel minden vényköteles gyógyszert, étrend-kiegészítőt, szemcseppet és krémet is.

A gyógyszerelés folyamata

Az Ön gyógyszerelését ápoló munkatársaink felügyelik, akiket szakképzett gondozók támogatnak a rendszeres, előre csomagolt adagok beadásában. Ezek a munkatársak célzott képzésben részesülnek, és a gyógyszerelés során viselt kötevényükről könnyen felismerhetők, ami szintén csökkenti a gyógyszerelés kimaradásának kockázatát. Gyógyszerelési adatai biztonságosan kerülnek tárolásra elektronikus rendszerünkben, valamennyi gyógyszert elzárva tartunk, és azok kezelését klinikai szakembereink végzik.

Gyógyszertári együttműködés

A biztonságos és hatékony gyógyszerelés biztosítása érdekében egy, az idősgondozás területén tapasztalt helyi gyógyszertárral működünk együtt, és kifejezetten javasoljuk Önnek szolgáltatásaik igénybevételét. Partner gyógyszertárunk közvetlen kapcsolatban áll elektronikus gyógyszerelési rendszerünkkel, ami jelentős előnyöket nyújt a biztonság és a kommunikáció terén.

A szolgáltatás igénybevétele az alábbi előnyökkel jár:

Integrált ellátás: Közvetlen kapcsolat az Ön háziorvosa, a gyógyszertár és az ellátást végző munkatársaink között.

Fokozott biztonság: Speciális csomagolási rendszer, amely csökkenti a hibák kockázatát.

Kényelmi szolgáltatás: Gyógyszereit közvetlenül az otthonba szállítják, miközben a gyógyszerészt, háziorvost és ápolót a rendszer automatikusan értesíti az aktuális helyzetről és az esetleges változásokról.

Folyamatos gyógyszerfelülvizsgálat

Az Ön hozzájárulásával háziorvosa és egy klinikai gyógyszerész rendszeresen felülvizsgálja gyógyszereit annak érdekében, hogy azok továbbra is biztonságosak és hatékonyak maradjanak. A felülvizsgálat jellemzően az alábbi esetekben történik meg:

- az ellátás megkezdésekor és azt követően legalább évente;
- ha egészségi állapotában vagy diagnózisában változás következik be;
- ha lehetőség van a gyógyszerelés egyszerűsítésére, különösen akkor, ha többféle gyógyszert szed;
- új gyógyszer bevezetésekor vagy meglévő gyógyszer módosításakor;
- ha olyan nemkívánatos esemény történik, amely összefüggésbe hozható a gyógyszerekkel.

Gyógyszereit akkreditált gyógyszerész is felülvizsgálhatja, aki ajánlásait megosztja háziorvosával. Ezt követően háziorvosa egyeztetni Önnel az esetlegesen javasolt változtatásokat.

Saját gyógyszereinek kezelése

Önnek joga van ahhoz, hogy gyógyszereinek egy részét vagy akár mindegyikét önállóan kezelje. Amennyiben ezzel a lehetőséggel élni kíván, egy világos és egyértelmű eljárást követünk az Ön támogatása érdekében.

Klinikai szakembereink és háziorvosa elvégzik Önnel egy biztonsági felmérést.

- Ha ennek során megállapítják, hogy Ön biztonságosan képes önállóan kezelni gyógyszereit, akkor biztosítani fogjuk az ehhez szükséges támogatást.
- Amennyiben a felmérés során az derül ki, hogy nem lenne biztonságos, akkor elmagyarázzuk Önnek az okokat, és megbeszéljük, milyen más módon tudjuk támogatni az önállóságát.

A közös biztonság érdekében az Ön által kezelt gyógyszereket a szobájában található zárható fiókban kell tárolni.

Fertőzésprevenció és -kontroll

Közösségünk egészségének és átfogó jóllétének védelme érdekében fertőzésmegelőzési és -ellenőrzési programot működtetünk. Az alábbiak szerint működhetünk együtt annak érdekében, hogy mindenki biztonságban legyen:

- **Kézhygiéné:** A fertőzések terjedésének megelőzésére a leghatékonyabb módszer a rendszeres kézmosás szappannal és vízzel, vagy a kézfertőtlenítőszer használata.
- **Roszul érzi magát:** Kérjük, azonnal jelezze az ellátását végző vagy ápoló személyzetünknek, ha nem érzi jól magát, vagy bármilyen tünetet tapasztal. Ez lehetővé teszi, hogy biztosítsuk az Ön számára szükséges ellátást, és segít csökkenteni a megbetegedések továbbterjedésének kockázatát.
- **Védőoltások:** Javasoljuk, hogy rendszeresen oltassa be magát a javasolt rendszeres védőoltásokkal, például az éves influenza elleni oltással és az ajánlott COVID-19 emlékeztető oltásokkal. Az otthonban rendszeresen rendezünk közös oltás beadást, hogy a védőoltások mindenki számára könnyen elérhetőek legyenek.

Mi történik járvány esetén

Ha betegség - például gyomor-bélrendszeri fertőzés, influenza vagy COVID-19 - kezd terjedni, elsődleges célunk a gyors és hatékony védekezés annak érdekében, hogy mindenki biztonságban maradjon. Munkatársaink tájékoztatják Önt és elsődleges kapcsolattartóját a helyzetről, valamint az esetlegesen szükséges ideiglenes óvintézkedésekről, amelyek jelenthetik a csoportos tevékenységek és a látogatási rend módosítását a fertőzés terjedésének megakadályozása érdekében.

Emlékezetkieséssel és demenciával kapcsolatos segítség

Ahogy öregszünk, mindannyian változásokat tapasztalunk elménkben és testünkben. Ezek a változások mindenkinél egyediek, és saját genetikánk, életmódunk és környezetünk alakítja őket. Tisztában vagyunk vele, hogy mindenki más, és egyesek kevésbé, míg mások jobban érzékelik ezeket a változásokat.

Fontos, hogy tudja, amikor a gondolkodásában és az emlékezetében változások jelentkeznek, a Regis készen áll, hogy támogassa az Ön változó szükségleteit. Önnel együttműködve kialakítunk egy személyre szabott gondozási tervet, amely tiszteletben tartja egyéniségét, döntéseit, és javítja életminőségét. Gondozóink tapasztalaton és kutatásokon alapuló képzésben részesülnek a demenciával élők ellátása terén, hogy az eltérő képességű és igényű lakóinkat megfelelően támogathassák.

Számos otthonunkban külön erre a célra kialakított memóriatámogató területek találhatók, amelyek személyre szabott és támogató környezetet biztosítanak beltéren és kültéren egyaránt azok számára, akiknek további segítségre lenne szükségük. Ezeket a tereket gondosan úgy terveztük meg, hogy biztonságosak, nyugodtak és ösztönzőek legyenek, segítve Önt abban, hogy kényelmesen és nyugodtan érezze magát.

Jövőbeni gondozás megtervezése

Advance care planning [Előzetes ellátási terv]

A jövőbeni gondozási preferenciáiról folytatott beszélgetések biztosítják, hogy kívánságai ismertek legyenek, és akkor is betarthatók legyenek, amikor Ön már nem tudja azokat saját maga közölni. Ezt nevezzük Advance Care Planning-nek. Az eljárás során beszélünk az Ön személyes meggyőződéseiről, értékrendjéről, illetve hogy mi az, ami az Ön számára fontos lehet a jövőbeni egészségügyi és személyes ellátása során.

- **Mit foglal ez magába:** Ez az eljárás lehetővé teszi, hogy hivatalosan rögzítsük a jövőbeni egészségügyi ellátásra vonatkozó konkrét kívánságait, amelyet általában „előzetes egészségügyi ellátásról szóló rendelkezés”-nek vagy, az adott szövetségi államtól vagy területtől függően, valami hasonlóknak neveznek. Ez a rendelkezés vagy nyilatkozat egyértelmű útmutatást adhat arról, hogy milyen kezeléseket szeretne vagy nem szeretne, például kérne-e újraélesztést vagy életfenntartó beavatkozásokat.
- **Hogyan tudunk segíteni:** Klinikai csapatunk feladata az is, hogy támogassa Önt információ nyújtásával, a szükséges nyomtatványok megértésében, valamint - igény esetén - a támogatóival vagy háziorvosával folytatott megbeszélések megszervezésével.

Gondoskodás az élet minden szakaszában

A gondozási életútja során végig együttérzéssel támogatjuk Önt, igazodva minden életszakaszban az Ön igényeihez. Amennyiben a gondozás az életvégi ellátás irányába tolódik, mi egyaránt támogatjuk Önt és szeretteit. Arra törekszünk, hogy biztosítsuk az Ön kényelmét és nyugalmát, miközben tiszteletben tartjuk kívánságait.

Ápolóink rendelkezésre állnak, hogy válaszoljanak kérdéseire, útmutatást nyújtsanak, és elmagyarázzák az elérhető támogatási lehetőségeket. Szükség esetén szorosan együttműködünk a palliatív ellátást nyújtó dolgozókkal is. Kapcsolatba tudjuk Önt hozni érzelmi és lelki támogatást nyújtó szolgálatokkal, valamint segítünk családi megbeszélések megszervezésében, amelyek során átbeszélhetik az Ön preferenciáit és döntéseit. Az Ön háziorvosa az Ön elsődleges orvosi tanácsadója, aki segíthet minden olyan kérdés megválaszolásában, amely Önben vagy támogatóiban felmerül.

Voluntary Assisted Dying (VAD)

[Önkéntes, orvos általi segített halál]

Tiszteletben tartjuk lakóink jogát arra, hogy megalapozott döntéseket hozzanak életük végével kapcsolatos ellátásukról. Kérés esetén, és a jogszabályoknak megfelelően, a Voluntary Assisted Dying (VAD) minden lakó számára elérhető. Csapatunk bármelyik tagjához fordulhat támogatásért a folyamat teljes időtartama alatt.

Élet az Otthonban

Étkezés az Otthonban

Étkezés

Hiszünk abban, hogy a kiváló étel és a jó társaság a boldog és teljes élet fontos része. A pozitív étkezési élmény ugyanolyan fontos a megfelelő táplálkozás szempontjából, mint az érzelmi jóllét, a társas kapcsolatok, a méltóság és az általános életminőség tekintetében. Éppen ezért az étkezésnél ügyelünk arra, hogy ízletes, tápláló ételeket kínáljunk barátságos, kellemes környezetben. Arra ösztönözzük, hogy az Ön által választott étkezőben étkezzon, ugyanakkor szobai étkezést is biztosítunk azok számára, akik ezt részesítik előnyben.

Szakképzett séfjeink és vendéglátó csapatunk változatos, otthonos fogásokat készít naponta, frissen, helyben működő konyhánkban, szezonális alapanyagok felhasználásával. Dietetikusaink minden étlapot ellenőriznek és jóváhagynak annak érdekében, hogy az étrend kiegyensúlyozott legyen, és megfeleljen az Ön táplálkozási igényeinek. Lehetősége van arra is, hogy családtagjait vagy barátait meghívja, és együtt étkezzenek Önnel. A vendégétkezésekért jelképes díjat számítunk fel, ezért kérjük, egyeztessen előzetesen csapatunkkal a foglalás megszervezése érdekében.

Módosított étrend és étkezési támogatás

Amennyiben módosított étrendre van szüksége - például állagában módosított ételekre vagy sűrített folyadékokra -, csapatunk szorosan együttműködik Önnel annak érdekében, hogy megértse egyéni preferenciáit és igényeit. Ez lehetővé teszi számunkra, hogy olyan ételeket biztosítsunk, amelyek nem csak egészségesek, de ízletesek is. Ennek érdekében a Regis olyan gasztronómiai szakértőkkel működik együtt, akik ízletes és kiváló minőségű, állagában módosított ételek készítésére specializálódtak.

További támogatásként speciális evőeszközöket és étkezéseszközöket is tudunk biztosítani, hogy az étkezés könnyebb és kényelmesebb legyen. Amennyiben az étkezések során bármilyen fizikai segítségre van szüksége, csapatunk mindig rendelkezésre áll, és a támogatást tiszteletteljes módon, az Ön méltóságát megőrizve nyújtja. Rendszeresen felülvizsgáljuk Önnel az Önnek nyújtott támogatásokat annak érdekében, hogy gondozási terve mindig azt tükrözze, ami az Ön számára a legfontosabb.

Rendezvények szervezése

Örömmel segítünk Önnek barátaival és családjával közös ünnepek megszervezésében. Otthonaink közül számos rendelkezik privát étkezővel vagy rendezvényterülettel, amelyeket igénybe vehet. Amennyiben különleges alkalomra ételt szeretne hozatni, vagy valamelyik helyiséget le szeretné foglalni, kérjük, ezt előzetesen egyeztesse a vezetőséggel. A biztonság érdekében minden kívülről behozott ételt fel kell vezetni a recepción vezetett „Külső Élelmiszer Nyilvántartás”-ba. Kérjük, vegye figyelembe, hogy az ilyen ételek fogyasztása saját felelősségre történik.

Rekreációs és szabadidős programok, társasági élet

Otthonán belül olyan tartalmas élményeket biztosítunk, amelyeket az Ön egyéni érdeklődése, értékrendje és élettapasztalatai alakítanak. Meg akarjuk ismerni az Ön élettörténetét, hogy olyan lehetőségeket teremtsünk, amelyek elősegítik a céltudatos és önálló életvitelt.

Lakóinkkal partnerségben tervezzük és valósítjuk meg programjainkat, amelyek támogatják a testi, az érzelmi, a társas, a kulturális és a lelki jóllétet. Szervezett tevékenységek, országos programok és erős helyi közösségi partnerkapcsolatok révén elősegítjük az összetartozást, a kapcsolódást és a személyes fejlődést.

Havonta megjelenő, strukturált programtervet szervezünk, miközben az aktív részvételt a mindennapi gondozásba is beépítjük.

Tevékenységek széles választékát kínáljuk, többek között:

- **Otthonok közötti események:** Rendszeresen szervezünk olyan programokat, amelyek különböző Regis Otthonok lakóit vagy Regis szolgáltatásokban részesülőket hozzák össze. Ez nagyszerű lehetőséget kínál új barátok megismerésére és közös élmények szerzésére.
- **Generációk közötti programok:** Örömteli és céltudatos kapcsolatokat teremtünk különböző korosztályok között a helyi iskolákkal és közösségi csoportokkal együttműködve.
- **A sokszínűség tiszteletben tartása:** Tiszteletben tartjuk azokat a kulturális eseményeket és különleges alkalmakat, amelyek fontosak lakóink és közösségeik számára.
- **Érzelmi és társas jóllétet támogató programok:** Felismerjük, hogy az érzelmi és társas jóllét biztosítása központi feladatunk a magányosság tudatos csökkentése és a társadalmi befogadás előmozdítása érdekében.

Ez a megközelítés segít abban, hogy mindenki a közösség részének érezze magát, mind az Otthonon belül, mind azon kívül.

Kreatív programok és tartalmas feladatok széles választékát kínáljuk, amely során kibontakoztathatja tehetségét vagy hozzájárulhat a közösséghez - az Ön feltételei szerint, az Ön számára megfelelő időpontban. Az Ön véleménye fontos számunkra, ezért kérjük, ossza meg visszajelzéseit, hogy olyan tevékenységeket alakíthassunk ki, amelyeket valóban élvezni fog.

Takarítás és mosodai szolgáltatások

Takarítás

Takarítóink gondoskodnak arról, hogy az Ön szobája és minden közös helyiség tiszta, rendezett és biztonságos legyen. Rendszeres szolgáltatásunk része a mindennapi fertőtlenítés, valamint az Ön szobájának heti egyszeri alapos kitakarítása. A takarítási ütemtervet kifüggesztjük az Ön szobájában is, hogy tudja, mikor számíthat ezekre a szolgáltatásokra.

Mosoda

Annak érdekében, hogy ruhái biztosan visszakerüljenek Önhöz, minden személyes ruhadarabot jól láthatóan fel kell címkézni.

Az alábbi választási lehetőségei vannak ezzel kapcsolatban:

- Felcímkézheti ruháit, mielőtt behozza azokat; vagy
- Felkérheti munkatársainkat, hogy címkézzék fel az új ruhadarabokat, amikor azokat behozza.

Ruháinak tisztításához EnviroSaver Ozone technológiát alkalmazunk. Ugyanezt a rendszert számos szállodában is alkalmazzák. Ez az eljárás környezetbarát módon fertőtleníti a ruhákat, elpusztítva a baktériumokat és vírusokat.

Munkatársaink elhozzák ruháit a szobájából, majd frissen és tisztán visszajuttatják Önnek. Amennyiben szeretné, hogy ruháit gőzöljük vagy vasaljuk, igényét kérjük, jelezze.

Kérjük, vegye figyelembe az alábbiakat:

- Mosodai szolgáltatásunk nem alkalmas kényes anyagok, kizárólag kézi mosást igénylő ruhadarabok vagy vegytisztítást igénylő ruhák tisztításához.
- Az ilyen ruhacikkek tisztítását rábízhatja hozzátartozójára vagy támogatójára, de - felár ellenében - külső szolgáltatóval vegytisztítást is tudunk rendelni Önnek.

Közös terek és közösségi élet

Közös terek

Otthonában számos közös beltéri és szabadtéri terület került kialakításra a lakók kényelmére. Igénybe veheti az Otthon kényelmes társalgóit közös időtöltéshez, a nyugodt sarkokat pihenéshez, valamint a szabadtéri tereket a friss levegőn való tartózkodáshoz. Kérjük, tekintse ezeket a tereket saját otthona kiterjesztésének, amelyek tökéletesek az egyedüli kikapcsolódáshoz vagy a családdal és barátokkal való időtöltéshez.

Lelki és vallási szolgálatok

Elismerjük a lelki és vallási jóllét fontosságát. A jelentősebb vallások képviselői rendszeresen látogatják Otthonainkat, és ezeknek a látogatásoknak az időpontjai a rekreációs naptárban kerülnek feltüntetésre az Ön számára. A szertartásokon vagy más eseményeken való részvétel teljes mértékben az Ön döntése. A Lifestyle csapat munkatársaival történő egyeztetést követően magánjellegű látogatások is megszervezhetők. Kérjük, jelezze csapatunknak, ha szeretné, hogy még több spirituális vagy vallási programot kínáljunk.

Háziállatok

Tudjuk, hogy a háziállatok fontos szerepet töltenek be az Ön jóllétében, és fontos társaságot nyújtanak. Fogadhat háziállat-látogatókat is, amennyiben az állatok egészségesek, jól neveltek, és a recepción be lettek jelentkve. A látogatóknak a látogatás teljes ideje alatt felügyelniük kell háziállataikat, és felelősek azok viselkedéséért.

Egyes Otthonainkban rendszeres állat látogatásokat rendeznek vagy helyben tartott háziállatok is lehetnek. Ezeket az állatokat az Ügyvezető Igazgató felügyeli és egyenként mérlegeli helyzetüket annak érdekében, hogy mindenki biztonsága és kényelme biztosított legyen. Az állatokkal való érintkezés nem kötelező, hiszen az Ön személyes preferenciái mindig elsődlegesek számunkra.

Háziállat-látogatás megszervezéséhez vagy további információért kérjük, forduljon a Lifestyle csapat munkatársaihoz vagy az Ügyvezető Igazgatóhoz.

Látogatók, család és barátok

Családtagjai és barátai bármikor szívesen látott vendégek. Nincsen rögzített látogatási idő, így látogatói szabadon jöhetnek és mehetnek, amikor csak szeretnének. Készítettünk egy Látogatói Magatartási Szabályzatot, amelyet kérünk minden látogatótól betartani annak érdekében, hogy mindenki számára biztonságos, tiszteletteljes és kényelmes környezetet biztosíthassunk. Kérjük, vegye tekintetbe, hogy ez nem csak egy otthon lakóink számára, hanem egyben munkahely is a munkatársaink számára.

Fontos, hogy látogatói tisztában legyenek az alábbi irányelvekkel, amelyek segítenek a pozitív légkör fenntartásában.

Arra kérjük a látogatóinkat, hogy:

- Érkezéskor jelentkezzenek be a recepción található QR-kód használatával.
- A lakókkal, munkatársainkkal és a többi vendéggel kedvesen, udvariasan és tisztelettel bánjanak.
- Látogatásuk során tartsák tiszteletben más lakók magánszféráját.
- Tartsák be az összes biztonsági előírást és utasítást.

Azokat a látogatókat, akik nem tartják be a Látogatói Magatartási Szabályzatban foglaltakat, felszólíthatjuk a távozásra. Súlyos esetben a rendőrség felé is bejelentést tehetünk, vagy korlátozásokat vezethetünk be a jövőbeni látogatásra vonatkozóan.

A látogatókra vonatkozó Magatartási Szabályzat a recepción érhető el.

Wi-Fi, postai és közlekedési szolgáltatások

Wi-Fi

Wi-Fi az Otthon teljes területén elérhető, így az Ön szobájában is. A beköltözés során munkatársunk segít az Internetre történő csatlakozásban, és megadja Önnek a jelszót.

Ha további segítségre van szüksége, kérjük, jelezze. Segítünk videóhívások lebonyolításában, és igény esetén csendes, privát helyiséget is tudunk biztosítani erre a célra.

Postai szolgáltatások

A beérkező postát naponta osztjuk szét az Otthonban. Csatatunk szükség esetén segít levelei elolvasásában vagy megválaszolásában.

Közlekedés

Adminisztrációs osztályunk kész segítséget nyújtani a tömegközlekedési menetrendekkel és taxisolgáltatásokkal kapcsolatban. Biztonsági okokból munkatársaink nem szállíthatják a lakókat saját járműveikkel.

Az Ön által kialakított szolgáltatások

Magasabb szintű mindennapi életviteli szolgáltatások

Megértjük, hogy az otthonosság érzése többet jelent a minőségi ellátásnál. Opcionális szolgáltatások széles körét kínáljuk, amelyek a lakóink számára a legfontosabb kényelmi és személyre szabott elemeket tartalmazzák.

Ezek közé tartoznak például a kiemelt étkezési élmények, a prémium ital kínálat, kényeztető szolgáltatások és további egyedi, társalgási idő.

A népszerű szolgáltatásokat kedvezményes árú csomagokba rendeztük. Lehetősége van olyan egyedi szolgáltatásokat is kiválasztani, amelyek leginkább megfelelnek az Ön igényeinek.

Az Ön Otthonában az alábbi csomagok közül választhat:

- Regis Club szolgáltatások
- Regis Reserve szolgáltatások
- Regis Classic szolgáltatások

Kérjük, forduljon munkatársainkhoz, ha szeretne többet megtudni az Otthonában kínált szolgáltatásokról, vagy ha segítségre van szüksége az Ön számára legmegfelelőbb csomag kiválasztásához.

Továbbá szívesen fogadjuk javaslatait az Ön által értékesnek vélt további szolgáltatásokkal kapcsolatban.

Kiválasztott szolgáltatási elemek felülvizsgálata

Háromhavonta felülvizsgáljuk az Ön Magasabb Szintű Mindennapi Életviteli Szolgáltatásait annak érdekében, hogy azok továbbra is megfeleljenek igényeinek és valódi értéket nyújtsanak Önnek.

A felülvizsgálat részeként a klinikai csapat áttekinti, hogy Ön valóban képes-e igénybe venni a csomagjában szereplő szolgáltatásokat. Amennyiben a felülvizsgálat során kiderül, hogy egy szolgáltatást nem tud igénybe venni, az Ön beleegyezését kérjük a kínált szolgáltatáscsomag módosításához. A negyedéves felülvizsgálati időszakon kívül Ön vagy képviselője bármikor kérheti az ilyen irányú felülvizsgálatot.

A szolgáltatások bármilyen módosításáról Önnel közösen állapodunk meg, és azt írásban is megerősítjük.

Haj- és szépségápolási szolgáltatások

Tisztában vagyunk azzal, hogy az ápoltság, a tisztálkodás és a külső megjelenés az Ön napi rutinjának fontos része, ami hozzájárul az Ön jó általános közérzetéhez. Azért, hogy továbbra is megőrizhesse azokat az egyéni szokásokat, amelyek egész életében fontosak voltak az Ön számára, egyes Otthonaink kiegészítő szolgáltatásokat kínálnak, például fodrászati és szépségápolási ellátást.

Az elérhető szolgáltatásokról és a foglalás módjáról kérjük, érdeklődjön az Otthon vezetésénél. Szívesen tájékoztatják az elérhető lehetőségekről és az esetleges többletköltségekről, amelyek a Magasabb Szintű Mindennapi Életviteli csomagon felül felmerülhetnek.

Saját szolgáltatók igénybevétele

Lehetősége van saját szolgáltatókat is igénybe venni. Kérjük, ezt előzetesen egyeztesse az Otthon vezetésével, mivel a szolgáltatónak a szolgáltatás nyújtása előtt hivatalos megállapodást kell kötnie velünk. Emellett arról is meg kell győződnünk, hogy megfelelnek minden előírt biztonsági és minőségi követelménynek, beleértve az Aged Care Code of Conduct [Idősgondozási Magatartási Szabályzat] rendelkezéseit is.

Az Otthonon kívül töltött idő

Azt javasoljuk lakóinknak, hogy továbbra is élvezzék az Otthonon kívüli életet, legyen szó rövid kiruccanásról vagy hosszabb kirándulásról.

Nappali programok és rövid távollétek

A találkozók, kávézás a barátokkal, vagy egy családi születésnap megünneplése mind fontos módja a közösségi kapcsolattartásnak. Csupán arra kérjük, hogy távozáskor jelentkezzen ki a recepción, majd visszatéréskor azonnal jelentkezzen be. Ez egy fontos biztonsági intézkedés, mely segít abban, hogy tudjuk, ki tartózkodik az Otthonban, különösen vészhelyzet esetén.

Kirándulás és éjszakai távollét

Szívesen vesszük, ha nyaralni megy, vagy az éjszakát családjánál, barátainál tölti. Távozás előtt kérjük, értesítsen minket, és írja alá a recepción található lakói távolléti nyilvántartást. Fontos, hogy a lehető legkorábban jelezze távolléti szándékát, mivel előfordulhat, hogy eszközökről, gyógyszerekről, stb. kell előzetesen gondoskodnunk. Az Ön Lakhatási Megállapodása tartalmazza a távolléte idejére esetlegesen felszámított díjakat.

Kivételek rövid távú ellátás esetén

Amennyiben rövid távú - más néven átmeneti - ellátás keretében tartózkodik nálunk, bármilyen okból történő éjszakai távollét az Otthonból az ellátás megszűnését vonja maga után. Ha távolléte után szeretne visszatérni, és amennyiben indokolt, segítünk egy új lakhatási megállapodás megkötésében.

Részvétel

Az Ön közössége

A Regisnél töltött élet fontos része az összetartozás érzése, az aktív részvétel és az, hogy az Ön hangja megértő fülekre találjon. Számos lehetőséget kínálunk a részvételre, hogy megossza elképzeléseit, és segítsen formálni Otthona közösségét.

Önkéntes Program Lakóknak

Ha szeretné kamatoztatni ismereteit vagy valami újat tanulna, Önkéntes Programunk kiváló részvételi lehetőséget kínál.

Az alábbi választási lehetőségei vannak ezzel kapcsolatban:

- Tartalmas feladatokat vállalhat az Otthonon belül.
- Kamatoztathatja meglévő tudását, vagy új érdeklődési területekkel ismerkedhet meg.

Első lépésként beszéljen a Rekreációs csapat (Lifestyle) munkatársával.

Tájékozódjon havi hírlevelünkben

Otthonaink hírlevelei fontos szerepet töltenek be abban, hogy kapcsolatban maradjon a közösség életével, és értesüljön a fontos hírekről. Hírleveleink informatívak, érdekesek és mindenki számára könnyen hozzáférhetők.

Az alábbiakat találhatja bennük:

- Hírek az Otthon életéről, beleértve a legfrissebb eseményeket és a tevékenységekről készült fotókat és beszámolókat.
- Más lakók és munkatársak bemutatkozóit és személyes történeteit.
- Információkat klinikai csapatunkról és az Ön ellátásának támogatásáról.
- A lakóktól és családoktól érkezett visszajelzések összefoglalóit, valamint az ezek nyomán megvalósított fejlesztéseket.
- Otthonaink kulturális sokszínűségének megjelenését.
- Friss híreket a Regis vezetőségétől, és az Intézményvezetőtől.

A hírlevél tartalmára vonatkozó javaslatait mindig szívesen fogadjuk.

További lehetőségek ismereteinek és érdeklődési körének megosztására másokkal

Tapasztalatai és hobbijai értékes részét képezik élő és pezsgő közösségünknek.

Íme néhány további lehetőség:

- Ön is lehet támogató lakótárs, aki az újonnan érkező lakóknak segít beilleszkedni.
- Megoszthatja életén át szerzett készségeit és tapasztalatait, ismereteit másokkal közös tevékenységek szervezésén vagy előadások tartásán keresztül.
- Segíthet nekünk fejlődni azzal, hogy megválaszolja kérdőíveinket, vagy más módon visszajelzést ad munkánkról.

További információért és lehetőségekért forduljon a Lifestyle Koordinátorhoz vagy az Ügyvezető Igazgatóhoz.

Találkozók és tanácsadó testületek

Hiszünk a nyílt kommunikációban és a lakóinkkal, valamint támogatóikkal való partnerségben. Ezért több olyan fórumot is biztosítunk, ahol megoszthatja véleményét, kérdéseket tehet fel, és segíthet formálni az Otthon életét.

Lakói és hozzátartozói megbeszélések

Ezeket a megbeszéléseket az Ügyvezető Igazgató és a vezetői csapat irányítják.

Lehetőséget biztosítanak arra, hogy:

- Tájékozódjon az Otthon működéséről, beleértve a biztonsági programokat és fejlesztési projekteket.
- Megismerje az ellátás és a szolgáltatások aktuális trendjeit.
- Friss információt kapjon a beérkezett visszajelzésekről és az azokra adott választételezésekről.
- Feltehesse kérdéseit és megoszthassa visszajelzéseit az Otthon vezetőségével.

Az Ön hozzájárulása segít a folyamatos fejlődésben, és biztosítja az átláthatóságot az Otthon működtetésében.

Lakói részvételi fórum

Ez a fórum az Otthon társas és szabadidős életéről szól. Ezen a kreatív megbeszélésen az Ön ötletei alakíthatják a havi rekreációs (lifestyle) programnaptárat.

Megbeszéljük:

- azokat a tevékenységeket és eseményeket, amelyek az Ön számára a legfontosabbak;
- azokat az új élményeket, amelyekre vágyik;
- a javaslatokat ünnepségekre és kulturális rendezvényekre.

Ha van olyan szenvedélye vagy hobbija, amelyet szívesen megosztana másokkal is, ezen fórum tehet rá javaslatokat.

Ételekkel kapcsolatos fórumok

Ezek az alkalmak kifejezetten az étkezésről szólnak.

Mondja el a véleményét az alábbiakról:

- menük és az ételek minősége;
- étkezés és kiszolgálás;
- új ételek, amelyeket szívesen látna az étlapon.

Az Ön visszajelzése segít abban, hogy az étkezések mindenki számára élvezetesebbek legyenek.

Regis Lakói Tanácsadó Testület

Ez a csoport lakókból és családi képviselőkből áll, akik visszajelzést adnak a Regis igazgatótanácsának és felső vezetésének. Ez egy fontos lehetőség arra, hogy hatással legyen az idősgondozás jövőjére a Regisnél. Az élet bármely területéről szívesen látunk személyeket a csoport tagjai között. Amennyiben érdekli ez a lehetőség, a jelentkezési lap elérhető az Ügyvezető Igazgatónál.



Az Ön jogai és kötelességei

Az Ön jogai

Aged Care Statement of Rights [Idősgondozási Jogok Nyilatkozata]

Államilag támogatott idősgondozási szolgáltatóként a Regis az *Aged Care Act 2024* [2024. évi Idősgondozási Törvény] hatálya alatt működik. Ez a törvény szabályoz minden területet a díjakon és költségeken át az Önrel való partnerségben nyújtott ellátás minőségéig.

A törvény egyik kulcsfontosságú eleme a Statement of Rights, ami az idősgondozásban részesülő személyek iránti köteletségvállalás.

Ez rögzíti az Ön jogait a következőkhöz:

- függetlenség, önrendelkezés, felelősségvállalás és a szabad választás joga,
- az ellátáshoz és szolgáltatásokhoz való egyenlő hozzáférés,
- minőségi és biztonságos, támogatott idősgondozási szolgáltatások,
- magánéletének és személyes adatainak tiszteletben tartása,
- személyközpontú kommunikáció és a félelem nélküli visszajelzés lehetősége,
- támogatás igénybevétele érdekképviselőktől illetve az Ön számára fontos személyektől, valamint erős társas kapcsolatainak megőrzése.

A Statement of Rights érvényesítése iránti elkötelezettségünk minden tevékenységünkben tetten érhető. Ez azt is jelenti, hogy minden Regis munkatárs rendelkezik az Ön támogatásához szükséges megfelelő képzéssel, készséggel és tapasztalattal.

A Statement of Rights teljes szövege elérhető a Regis közösségi honlapján, de kérésére nyomtatott példányt is biztosítunk.

Az Ön ellátását vezérlő alapelveink

Az idősgondozás nyújtása során az *Aged Care Act 2024* szerinti Statement of Principles [Alapelvek Nyilatkozata] alapelveit követjük.

Ez a nyilatkozat az alábbiakat biztosítja:

- személyközpontú idősgondozási rendszert,
- olyan idősgondozási rendszert, amely értékeli a dolgozókat és gondozókat,
- átlátható és fenntartható idősgondozási rendszert, amely megfelelő ár-érték arányt biztosít, valamint
- folyamatosan fejlődő idősgondozási rendszert.

Az Ön magánélete és személyes adatai

Az Ön magánéletét jogszabályok és az Adatvédelmi Szabályzatunk védik. Az Adatvédelmi Szabályzat ismerteti, milyen típusú személyes adatokat gyűjtünk, valamint az adatfelhasználás és adatközlés körülményeit és feltételeit.

Adatvédelmi Szabályzatunk elérhető weboldalunkon (regis.com.au), illetve nyomtatott példánya a recepción is elkérhető.

Kérjük, jelezze, ha:

- szeretne hozzáférni személyes adataihoz,
- szeretné megtekinteni az Adatvédelmi Szabályzatunkat,
- bármilyen kérdése merül fel az adatvédelemmel kapcsolatban.

Hozzáférés az Ön adataihoz

Önnek joga van bármikor hozzáférni az ellátásával kapcsolatos adatokhoz és dokumentumokhoz. Ezeket az Otthon klinikai vezetőségétől vagy az Ügyvezető Igazgatótól igényelheti.

Bizonyos esetekben szükség lehet arra, hogy ellenőrizzzük támogatóinak a személyazonosságát, mielőtt hozzáférést biztosítanánk az Ön adataihoz. Ez az intézkedés a személyes adatainak védelmét és biztonságát szolgálja. Előfordulhat, hogy megkérjük az Adatközlés formanyomtatvány kitöltésére is.

Ritka esetekben a hozzáférést korlátozhatja jogszabály vagy mások jogainak és személyiségi jogainak a védelme.

Tájékoztatás a Visszatérítendő elhelyezési letétről

Önnek joga van bármikor tájékoztatást kérni az Ön nevében kezelt Visszatérítendő elhelyezési letétről. Kérésére biztosítjuk a letét jogszerű felhasználását igazoló kivonatot, a vonatkozó pénzügyi szabályozásnak való megfelelés igazolását, valamint a legutóbbi auditált beszámolóunk másolatát. Ezeket a kéréstől számított hét napon belül teljesítjük.

A támogatáshoz való joga a döntéshozatalban

Önnek joga van megalapozott döntéseket hozni életével és ellátásával kapcsolatban. Ezen túlmenően az úgynevezett „támogatott döntéshozatal” elvét is alkalmazzuk. Amennyiben segítségre szorul, kijelölhet egy megbízható személyt, aki támogatja Önt.

Ellátási típusok

Egynél több személy is támogathatja Önt, akár eltérő jogosultsági szinteken is.

Informális támogatók:

Előfordulhat, hogy partnere, családtagja vagy egy barátja jelenleg is támogatja Önt. Ők a jövőben továbbra is támogathatják Önt a már megszokott módon. Kérheti, hogy dolgozzunk együtt velük az Ön támogatása érdekében, akkor is, ha nincsenek támogatóként hivatalosan regisztrálva.

Regisztrált támogatók:

A regisztrált támogató olyan személy, akit Ön hivatalosan jelöl meg a My Aged Care rendszerén keresztül.

A regisztrált támogatónak bizonyos kötelezettségei vannak, amelyeket be kell tartania, beleértve:

- az Ön akaratának és preferenciáinak elsődleges figyelembevétele,
- az Ön személyes, kulturális és társas jóllétének előmozdítása,
- az Ön saját döntéseinek önálló meghozatalához szükséges mértékű támogatása.

A Regisztrált támogatók jogosultak:

- információt kérni, ahhoz hozzáférni és azt megkapni,
- segíteni Önnek a kommunikációban és a döntéshozatalban.

Regisztrált támogatók nem jogosultak:

- Ön helyett dönteni.

Regisztrált Korlátozott Támogató:

A Korlátozott Támogató ugyanazon a módon támogathatja Önt, mint a Regisztrált Támogató. A különbség az, hogy a Korlátozott támogató minden alkalommal köteles az Ön hozzájárulását kérni, ha Önre vonatkozó információt igényel, átvesz vagy ahhoz hozzáfér. Ez további irányítást nyújt Önnek személyes adatai és az azokat felhasználók felett.

Regisztrált támogató – Gondnok:

A Gondnok támogató egyszerre látja el a Regisztrált támogató, valamint az Ön által jogilag felhatalmazott helyettes döntéshozó szerepét.

A Gondnok támogató a Regisztrált támogató valamennyi jogával és kötelezettségével bír. Elsődleges feladata, hogy segítsen Önnek meghozni a saját döntéseit. További jogi felhatalmazását helyettes döntéshozóként csak akkor alkalmazza, amikor Ön már nem képes önálló döntést hozni.

Hogyan segítik Önt a támogatói

Támogatói számos módon segíthetik Önt, beleértve:

- **Az információk megértését:** segítséget nyújtanak fontos dokumentumok - például a Lakhatási Megállapodás, a havi kimutatások vagy a havi hírlevelek - elolvasásában és megértésében.
- **A velünk való kapcsolattartást:** segítenek Önnek kifejezni véleményét, igényeit és preferenciáit az ellátásával, szolgáltatásaival és mindennapi életével kapcsolatban.
- **Visszajelzés nyújtását:** segítséget adnak Önnek a visszajelzések, javaslatok és észrevételek megfogalmazásában, benyújtásában.

Helyettes döntéshozó

A helyettes döntéshozó olyan személy, akit jogilag felhatalmaz arra, hogy döntéseket hozzon Ön helyett, amennyiben erre Ön már nem képes. Ez a személy lehet gondnok vagy olyan személy, aki Enduring Power of Attorney-vel [Tartós Meghatalmazás] rendelkezik. Ezt a felhatalmazást az adott szövetségi állam vagy terület jogszabályai alapján kiállított hivatalos jogi dokumentum elkészítésével adhatja meg.

Kérjük, bocsássa rendelkezésünkre ezen jogi dokumentumok másolatát, és regisztrálja a meghatalmazott személyeket, illetve a rájuk ruházott szerepköröket a My Aged Care rendszerben.

Amennyiben Ön már nem képes saját döntéseit meghozni, és nem rendelkezik helyettes döntéshozóval, korábban kifejezett kívánságait és elveit vesszük alapul ellátása során. Mindig figyelembe vesszük az Ön Előzetes Ellátási Tervét, ha született ilyen. Jogainak és érdekeinek legjobb védelme érdekében szükség esetén független érdekképviselői szolgálathoz is fordulhatunk támogatásért.

Független érdekképviselő és támogatás

Külső érdekképviselői szolgáltatást is igénybe vehet, ha segítségre van szüksége véleménye kifejezéséhez vagy aggályának megfogalmazásához. Az Older Persons Advocacy Network (OPAN) ingyenesen nyújt független és bizalmas támogatást.

Munkatársaink bármikor segítenek Önnek felvenni a kapcsolatot az OPAN-nal.

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

Aged Care Code of Conduct

Az idősgondozásban elhelyezett lakók tisztelet- és méltóságteljes ellátásának biztosítása érdekében az ausztrál kormány hivatalos Aged Care Code of Conduct dolgozott ki. Ez a szabályrendszer minden Regis munkatársra, valamint az Ön ellátásában részt vevő valamennyi dolgozóra vonatkozik.

A Szabályrendszer részletesen meghatározza az elvárt magatartási normákat.

Valamennyi Regis munkatárs a Code of Conduct alábbi alapelveit követi:

- 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.

Az Ön kötelességei

A közösség és egymás tiszteletben tartása

Arra kérjük, hogy tartsa tiszteletben az Otthonban élők, azaz a lakók, a munkatársak és a látogatók jogait és szükségleteit.

Ezért kérjük, hogy:

- Tartsa be a dohányzás tilalmára vonatkozó szabályt.
- Ha alkoholt fogyaszt, ezzel nem zavarhatja mások nyugalma.
- A közösségi terekben mindig megfelelő ruházatban jelenjen meg.
- Tartsa tiszteletben munkatársaink jogát a nyugodt, zaklatásmentes munkakörnyezethez.
- Lehetőség szerint fordítson figyelmet saját személyes egészségi állapotának és jóllétének gondozására.
- Az ellátás megtervezéséhez és a finanszírozás igényléséhez szükséges információkat bocsássa rendelkezésünkre.

Segítségnyújtás fontos dokumentumokkal kapcsolatban

Szabályzatunk tiltja, hogy munkatársaink pénzügyi vagy jogi ügyekben segítséget nyújtsanak Önnek, beleértve a személyes dokumentumokkal kapcsolatos tanúsítást is. Szükség esetén segítünk külső segítséget találni.

Értéktárgyak

Ha eszmei vagy érzelmi értékkel bíró tárgyakat szeretne magánál tartani, kérjük ne feledje, hogy ez egy közösségi lakókönyezet, ezért ezt csak saját felelősségére teheti. Amennyiben úgy dönt, hogy értéktárgyakat tart magánál, javasoljuk azok biztosítását, mivel biztosításunk nem fedezi az ilyen tárgyak elvesztését vagy károsodását.

Mozgást segítő eszközei

Kérjük, értesítsen minket, ha mozgást segítő eszközt használ, például elektromos kerekesszéket vagy robogót.

Fontos együttműködnünk Önnel annak érdekében, hogy:

- megvizsgáljuk, hogy az eszköz biztonságosan használható-e az Otthonon belül,
- gondoskodjunk az eszköz felcímkezéséről annak azonosítása érdekében,
- megadjuk munkatársainknak a megfelelő képzést az eszköz helyes karbantartására és használatára,
- segítsük Önt abban, hogy az eszköz minél tovább működőképes és biztonságos állapotban maradjon.

Előfordulhat, hogy bizonyos szolgáltatásokhoz, például karbantartási vagy javítási munkákhoz külső szolgáltatót kell bevonnunk, ami extra költséggel járhat. Az Ön Lakhatási Megállapodása tartalmazza a finanszírozott szolgáltatások listáját, így Ön is pontosan tudja, milyen költségekkel néz majd szembe.

Vészhelyzet és biztonság

Teendők vészhelyzet esetén

Biztosítjuk minden gondozásunk alatt álló személy testi és lelki biztonságát. Az alábbiakban leírjuk a vészhelyzetben alkalmazandó biztonsági intézkedéseink főbb elemeit.

Minden Otthon rendelkezik:

- tűzvédelmi berendezésekkel,
- vészhelyzetek kezelésére szolgáló rendszerekkel,
- automatikus kapcsolattal a helyi tűzoltósághoz,
- vészhelyzeti füzetekkel, amelyeket vészhelyzet esetén használnak,
- Egyéb, vészhelyzet esetén szükséges eszközökkel.

A kijáratokat és a tűzoltó berendezések elhelyezkedését jelző térképek az Otthon teljes területén ki vannak függesztve az Ön biztonsága érdekében. A Lakók és Hozzá tartozók gyűlésén rendszeresen tájékoztatást adunk a fontos biztonsági kérdésekről és a vészhelyzeti eljárásokról. Minden munkatárs rendszeresen részt vesz tűzvédelmi képzésen annak érdekében, hogy vészhelyzet esetén hatékony segítséget tudjon nyújtani.

Vészhelyzet esetén:

- 1. Szóljon valakinek,** ha tüzet vagy füstöt észlel. Ne próbálja meg eloltani a tüzet, menjen biztonságos távolságba, és hívjon segítséget.
- 2. Ha biztonságos, maradjon ott, ahol van.** Szükség esetén óvatosan menjen át az egyik közeli társalgóba vagy ki a szabadba.
- 3. Várjon a segítségre** és kövesse a munkatársak utasításait. Munkatársaink folyamatosan tájékoztatják Önt a helyzetről; ha aggódik, kérjen segítséget.
- 4. Őrizze meg nyugalmát,** a segítség úton van. Minden körülmények között gondoskodunk az Ön biztonságáról, és szükség esetén támogatást nyújtunk az evakuálás során.

Köszönjük türelmét és együttműködését minden vészhelyzet során, mialatt közösen dolgozunk mindenki biztonságáért.

Kamerák használata a közösség biztonsága érdekében

Otthonaink egyes közösségi területein kamerákat használunk a lakók, látogatók és munkatársak biztonságának és védelmének ellenőrzése érdekében. Ezek a kamerák kizárólag a nyilvános és közösségi terekben találhatók meg, például a főbb bejáratoknál, a folyosókon és a társalgókban. Nincsenek kamerák elhelyezve magánterületeken, például az Ön hálószobájában, fürdőszobájában vagy a privát tárgyalókban.

Ezeket a rendszereket közösségünk biztonságának megőrzésére, és a biztonsági incidensek kivizsgálására használjuk, valamint ezáltal biztosított a közös tereink biztonságos és méltóságteljes használata mindenki számára.

Hang- vagy képfelvétel készítésére szolgáló megfigyelőrendszer nem használható az Idősgondozási Otthonban (beleértve az Ön szobáját is) előzetes írásos engedélyünk nélkül.

Megfigyelés alkalmazására vonatkozó kérelmekről - adott esetben a CCTV szabályzatunkkal összhangban - saját hatáskörben döntünk.

Incidensek és nyílt tájékoztatás

Fontosnak tartjuk az őszinte és átlátható kommunikációt, különösen abban az esetben, ha valami rosszul alakul. Bár mindent megteszünk a lehető legjobb ellátás biztosításáért, az idősgondozás összetett terület, és legjobb igyekezetünk ellenére is előfordulhatnak incidensek.

Nyílt információ szolgáltatási eljárásunk úgy működik, hogy ha olyan incidens vagy hiba történik, amely hatással van az Ön ellátására vagy jóllétére, őszintén és haladéktalanul kommunikálunk Önnel és - amennyiben hozzájárul - az Ön támogatóival is.

Ha valami nem jól alakul, az alábbi lépéseket követjük:

- A lehető leghamarabb tájékoztatjuk Önt.
- Az Ön hozzájárulásával értesítjük az Ön által választott támogatót.
- Elmagyarázzuk, mi történt, hogyan történt, és ez milyen hatással van Önre.
- Meghallgatjuk aggályait és válaszolunk kérdéseire.
- Elnézést kérünk, és elismerjük az incidens hatását.
- Ismertetjük azokat a lépéseket, amelyeket a probléma kezelése és a jövőbeni megelőzés érdekében teszünk.
- Bevonjuk Önt az eljárásba, és folyamatosan tájékoztatjuk.
- Minden kommunikációnk során őszintén, tiszteletteljesen és odafigyeléssel járunk el.
- Támogatást nyújtunk Önnek és családjának, szükség szerint információval és segítséggel.

Bizonyos esetekben a Regis köteles lehet az incidens jelentésére az Aged Care Quality and Safety Commission [Idősgondozási Minőségügyi és Biztonsági Bizottság] felé a Serious Incident Response Scheme [Súlyos Incidenskezelési Rendszer] keretében. Hasonlóképpen fennállhatnak további jelentéstételi kötelezettségeink, például a rendőrség felé.

A nyílt kommunikáció elengedhetetlen az Ön biztonsága érdekében, és segít szolgáltatásaink folyamatos fejlesztésében. Kérjük, nyugodtan forduljon bármelyik munkatársunkhoz, ha kérdése vagy aggálya merülne fel az ellátásával kapcsolatban.

Értékelés és panaszkezelés

Visszajelzése kulcsszerepet játszik szolgáltatásaink fejlesztésében. Panasz- és visszajelzési rendszerünket úgy alakítottuk ki, hogy igazságos, átlátható és mindenki számára hozzáférhető legyen, így minden visszajelzést gyorsan és megtorlástól való félelem nélkül kezelünk.

Visszajelzés vagy panasz esetén a követett eljárás céljai:

- **Az Ön személyes részvételéről való döntés:** először is azt kell eldöntenie, hogy szeretne-e részt venni az ügy megoldásában, vagy ránk bízva a teljes folyamat kezelését.
- **Egyértelmű kommunikáció:** az Ön által választott részvételnek megfelelően tájékoztatjuk a folyamat előrehaladásáról és kimeneteléről.
- **Teljes átláthatóság:** nyílt tájékoztatási eljárásunk keretében őszintén és időben tájékoztatjuk Önt, és - igény esetén - támogatóit is.
- **Tiszteletteljes bánásmód:** az eljárás minden részébe bevonjuk és támogatjuk Önt, és mindvégig megadjuk az Önnek járó tiszteletet.
- **Garancia, hogy mindez nem befolyásolja az ellátását:** Biztos lehet benne, hogy a visszajelzése nem befolyásolja az Ön által kapott ellátás és a szolgáltatások minőségét.

Névtelen visszajelzés

Panaszt tehet névtelenül is. Amennyiben ezt a lehetőséget választja, az Ön által rendelkezésünkre bocsátott információk alapján megteszük a megfelelő intézkedéseket. Kérjük, vegye figyelembe, hogy ebben az esetben nem tudunk visszajelzést adni Önnek, illetve ellenőrizni, hogy mennyire elégedett a megoldással.

Visszajelzés és panasz benyújtásának módja

Visszajelzéshez vagy panasztételhez az alábbi lehetőségek állnak rendelkezésre:

Szóbeli visszajelzés

Bármelyik munkatársunknak adhat közvetlenül is visszajelzést.

Amennyiben az Otthon valamelyik vezetőjével szeretne beszélni, munkaidőben fordulhat az Ügyvezető Igazgatóhoz vagy a klinikai vezetőséghez.

Visszajelzés űrlapon

Írásos visszajelzést az összes Regis Otthonban elérhető visszajelző űrlapok kitöltésével adhat. Megadhatja a nevét, de lehetősége van névtelen visszajelzésre is.

A Regis Tanács szolgáltatáson keresztül

Amennyiben nem kíván az Otthonban dolgozó munkatárssal beszélni, felhívhatja vagy e-mailben megkeresheti a Regis Tanács szolgáltatást:

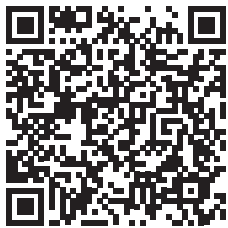
- Telefon: 1300 998 100
- E-mail: advice@regis.com.au

A Shareline szolgáltatáson keresztül

A Regis a Shareline-t alkalmazza független panaszügyintézési szolgáltatóként olyan esetekre, ha a panasztevő nem szeretne közvetlenül kapcsolatba lépni a Regis-szel. Kérjük, vegye igénybe a Shareline szolgáltatást, ha olyan információval bír, amelyről tudnunk kellene, de nem szeretné azt a Regis munkatársaival közvetlenül közölni.

A Shareline csak kifejezetten az Ön hozzájárulásával osztja meg az Ön nevét vagy elérhetőségét.

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



Levélben

Levelet küldhet központi irodánkba, az alábbi címre címezve:

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

Kérjük, tüntesse fel annak az Otthon vagy a szolgáltatás nevét, amelyre a visszajelzés vonatkozik, hogy megfelelően tudjunk reagálni. A lehető legrövidebb időn belül válaszolunk az Ön által választott elérhetőségi módon.

Older Persons Advocacy Network (OPAN)

Az Older Persons Advocacy Network ingyenes érdekvédelmi szolgáltatásokat kínál. A szervezet támogatja Önt és támogatóit jogainak megismerésében és érvényesítésében, valamint abban, hogy véleménye fontos ügyekben érvényre jusson. Kapcsolatfelvétel: 1800 700 600. További információért látogasson el a www.opan.org.au weboldalra.

Kapcsolatfelvétel az Aged Care Complaints Commissioner-rel [Idősgondozási Panaszügyi Biztos]

Amennyiben általános panaszt szeretne tenni a Regisnél szerzett tapasztalataival kapcsolatban, felveheti a kapcsolatot az Aged Care Quality and Safety Commission bizottsággal az 1800 951 822-es telefonszámon, vagy az étkezéssel, táplálkozással és vendéglátással kapcsolatos panaszok esetén az 1800 844 044-es számon.

Siket, hallássérült- és látássérült személyek támogatása

Igény esetén megszervezzük az ausztrál jelnyelvi (Auslan) videós tolmácsolást, tapintásos tolmácsot siketvak személyek számára, valamint jegyzetelési szolgáltatásokat, hogy segítsük az egymással való kommunikációt. Ezeket a szolgáltatásokat díjmentesen biztosítjuk. Szívesen fogadunk National Relay Service (NRS) hívásokat is. Az NRS-ről további információt a weboldalukon talál, vagy felhívhatja az ügyfélszolgálatukat az 1800 555 660-as telefonszámon.



Tolmácsolás

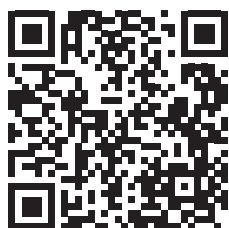
Szükség esetén hivatalos tolmácsot is biztosítunk, ha Ön vagy támogatói az angoltól eltérő nyelven szeretnének visszajelzést adni. Írásos visszajelzését is benyújthatja az Ön által kívánt nyelven.

Jogellenes cselekményt bejelentők védelme

Az *Aged Care Act 2024* és a *Corporations Act 2001* [2001. évi Társasági Törvény] előírja számunkra a jogellenes cselekményt bejelentők védelmét. Amennyiben úgy véli, hogy nem teljesítettük gondozási kötelezettségeinket vagy az *Aged Care Act*-be foglalt jogi követelményeket, kérjük, jelezze felénk. Továbbá, ha súlyos visszaélésre, bántalmazásra, elhanyagolásra vagy egy lakó veszélyeztetésére gyanakszik, kérjük, ezt a gyanúját mihamarabb jelezze. Védelmet élvez a megtorlással szemben, és személyazonosságát bizalmasan kezeljük, kivéve bizonyos jogi eseteket. Arra törekszünk, hogy egy biztonságos és átlátható környezetet teremtsünk, ahol félelem nélkül jelezheti aggályait. Jogellenes Cselekmény Bejelentési Szabályzatunk elérhető weboldalunkon (regis.com.au), vagy kérésre az Otthon recepcióján is biztosítunk másolatot.

Jogellenes cselekmény bejelentéséhez vegye fel a kapcsolatot független jogellenes cselekmény bejelentő forródrótunkkal, a Stoplevel-nal:

- Telefon: 1300 30 45 50
- E-mail: regis@stopline.com.au
- Weboldal: regis.stoplinereport.com
- Levelezési cím: Regis, c/o Stoplevel, PO Box 403, Diamond Creek, VIC 3089, Australia



Elismerés kifejezése

Előfordulhat, hogy meg szeretné köszönni csapatunk gondoskodását és támogatását. A méltányosság és a szakmaiság biztosítása érdekében szabályzatunk nem teszi lehetővé, hogy munkatársaink személyes ajándékot vagy pénzt fogadjanak el.

Ha szeretné kifejezni elismerését, erre számos más lehetőség áll rendelkezésre::

- **Közös ajándék:** Szívesen fogadunk kisebb, ésszerű jelképes ajándékot, amelyet a csapat tagjai egymás között megoszthatnak, például üdvözlőkártyát vagy egy doboz csokoládét.
- **Hivatalos visszajelzés:** Amennyiben munkatársaink munkáját kívánja elismerni, adjon pozitív visszajelzést a gondoskodásáról visszajelzési rendszereinken keresztül.
- **Díjra jelölés:** Felterjesztheti az adott munkatársat a Regis Care Award díjra, amelyet évente osztunk ki a kiemelkedő szolgálat elismerése érdekében.

Az Ön elismerő gesztusa - legyen szó ajándékról, visszajelzésről vagy díjra jelölésről - jelentős hatással van munkatársainkra.

Kiköltözés az Otthonból

A kiköltözés folyamatának megkönnyítése érdekében kérjük, az alábbi lépéseket kövesse:

- **Személyes tárgyak:** Amennyiben hosszú távú ellátásunkból távozik, kérjük, gondoskodjon személyes tárgyai elszállításáról 48 órán belül. Ha rövid távú ellátás keretében tartózkodott nálunk, kérjük, hogy szobáját a távozás napján ürítse ki.
- **Orvosi/gyógyászati eszközök:** Ápolóink együttműködnek Önnel annak érdekében, hogy minden személyes gyógyszerét és gyógyászati eszközét összecsomagolja és leadja. Kérjük, hagyja a szobájában azokat a segédeszközöket vagy felszereléseket, amelyeket tartózkodása során mi biztosítottunk, hogy összegyűjthessük azokat.
- **Személyszállítás/költözés:** Adminisztrációs csapatunk szükség esetén segítséget nyújt a személyszállítás/költözés megszervezésében.

Az ellátás folytatása saját otthonában

Amennyiben otthoni életvitelre tér át, a Regis továbbra is kész támogatni Önt. A Regis személyre szabott segítséget kínáló és az önálló életvitelt támogató Otthoni Gondozás szolgáltatása Ausztrália számos területén elérhető. Mindig szívesen állunk rendelkezésére, amennyiben szükségletei megváltoznának a későbbiekben.

További részletekért vagy beutalóért kérjük, forduljon az Ügyvezető Igazgatóhoz vagy a Felvételi csapathoz.



Munkatársaink

Munkatársaink szakcsoportokban dolgoznak együtt annak érdekében, hogy minden szükséges ellátást és szolgáltatást biztosítsunk Önnek, valamint hogy az Otthon zökkenőmentesen és biztonságosan működjön.

Az Otthonban az alábbi feladatköröket betöltő személyek és csapatok működnek:



Ügyvezető Igazgató és Igazgatóhelyettes:

Az Ügyvezető Igazgató az Otthon működésének minden területéért felel, ideértve a napi működést, a szervezeti kultúrát, valamint a biztonságos és magas színvonalú ellátás biztosítását is. Nagyobb Otthonokban Igazgatóhelyettes támogatja az igazgató munkáját; együtt vezetik a csapatot, és kezelik az Ön visszajelzéseit a folyamatos fejlődés érdekében. Feladatuk az átfogó, mindenkit érintő biztonság garantálása. Emelett ők az Ön bizalmas kapcsolattartói, ha elismerést, javaslatot vagy aggályát szeretné valakivel megbeszélni különösen, ha az egy adott munkatársra vonatkozik.

Például a következő kérdésekkel célszerű hozzájuk fordulni:

- Mit tartalmaz a következő lakói gyűlés napirendje?
- Hogyan adhat visszajelzést vagy jelezheti aggályát az Otthonban tapasztaltakkal kapcsolatban?
- Ha többet szeretne megtudni az önkéntes programról.
- Ha érdeklik az aktuális folyamatos fejlesztések.
- Ha nem tudja értelmezni az elszámoló számláját.
- Ha azt szeretné megtudni, hogyan kezeli az intézmény egy adott munkatárs váratlan távollétét a munkából.



Klinikai vezetőség:

A Klinikai vezetőség felügyeli az Ön egészségügyi és orvosi ellátásának átfogó tervezését és koordinációját. A csoport gerincét a Klinikai Gondozási Vezető, és az őt támogató Klinikai Gondozási Koordinátor adja. Ők gondoskodnak az ápolók klinikai irányításáról és szakmai felügyeletéről.

Ügyelnek arra, hogy az Ön gondozási terve igazodjon változó igényeihez és preferenciáihoz, figyelembe véve a gyógyszeres kezelést és a rendszeres egészségügyi felülvizsgálatokat is. Ezen felül együttműködnek háziorvosával és gyógyszerészével, segítenek szakorvosi időpontok megszervezésében, valamint elemzik a klinikai trendeket szolgáltatásaink folyamatos fejlesztése érdekében.

Például a következő kérdésekkel célszerű hozzájuk fordulni:

- Ha beszélni szeretne a klinikai gondozási tervéről és a jelenlegi egészségügyi céljairól.
- Ha időpontot szeretne kérni a podiátriára.
- Ha találkozót szeretne szervezni egy támogatójával az ellátása megbeszélése céljából.
- Ha az aktuális hónap incidens trendjeit szeretné megismerni.



Ápolóink:

Képzett és tapasztalt ápolói csapatunk felügyeli és végzi az Ön klinikai ellátását. Szorosan együttműködnek Önnel, támogatóival és háziorvosával az egészségügyi igényeinek kielégítése érdekében.

Ápolóink magabiztosan kezelik az összetett egészségügyi igények széles körét. Speciális klinikai ellátást nyújtanak, például összetett sebkezelést, katéteres ellátást, valamint krónikus egészségügyi állapotok kezelését. Emellett speciális gyógyszerek beadását is végzik, például injekciókét, fájdalomcsillapítókét, valamint azokét a gyógyszerekét, amelyek nem az előre csomagolt adagokban kerülnek kiadásra. Ápolóink palliatív és komfortellátást is nyújtanak, ahol a hangsúlyt az Ön nyugalmanak és méltóságának biztosítására helyezzük, miközben tiszteletben tartjuk kívánságait és enyhítjük a tüneteket.

Ápolóink folyamatosan támogatják Önt változó gondozási igényeinek megfelelően.

Szakápoló a hét minden napján, napi 24 órában jelen van az Otthonban.

Például a következő kérdésekkel célszerű hozzájuk fordulni:

- Új gyógyszerrel kapcsolatban szeretne tájékozódni.
- Fájdalmai vannak. Fájdalomcsillapítót szeretne kérni.
- Nem érzi jól magát és egészségügyi ellenőrző vizsgálatot szeretne.
- Nehézséget okoz a tabletták lenyelése. Van más lehetőség a gyógyszerezésre?
- Nem érti pontosan, mit mondott az orvos az utolsó konzultáció folyamán.
- A jövőbeni ellátásáról vagy a komfortérzetéről szeretne beszélni



Gondozók - más néven Ápoló Asszisztensek vagy Személyi Gondozási Asszisztensek:

Gondozóink meghatározó szerepet töltenek be az Ön mindennapi jóllétében, és jellemzően ők azok, akikkel a legtöbbször kapcsolatba kerül.

A mindennapi személyes ellátásban nyújtott segítségen, a tisztálkodás, az öltözködés és a mobilitás támogatásán túlmenően a gondozók további feladata, hogy bizalmon alapuló kapcsolatot alakítsanak ki Önnel. Megismerik az Ön preferenciáit, a napi rutinját és azt, hogy mi biztosítja az Ön kényelmét. Ők azok, akikhez további segítségért fordulhat. Bármikor és bármiről beszélhet velük, legyen szó egy programmal kapcsolatos kérdésről vagy egy Önt érintő aggályról. Gondozóink szívesen beszélgetnek Önnel, meghallgatják történeteit, együtt nevetnek, igazi társként vannak jelen.

Egyes gondozók speciális képzésben is részesülnek, amelynek köszönhetően jogosultak gyógyszerelési feladatok ellátására. Ez azt jelenti, hogy segíthetnek az Ön rendszeres, előre csomagolt gyógyszereinek beadásában.

Például a következő kérdésekkel célszerű hozzájuk fordulni:

- Ha segítségre van szüksége a napi előkészületekben.
- Ha éhes és enne valamit.
- Ha még egy takarót szeretne az ágyára.
- Ha egy program kezdődik a társalgóban, és szeretne eljutni oda.
- Vagy ha aznap kicsit több dolgot szeretne önállóan elvégezni. Kérhet bármilyen jellegű segítséget.
- Inkább délután szeretne zuhanyozni, mintsem reggel.



Rekreációs (Lifestyle) csapat:

A rekreációs csapatunkat a Lifestyle koordinátor vezeti, akit Lifestyle Asszisztensek támogatnak, és céljuk az Ön mindennapjainak gazdagítása. Céljuk, hogy segítsenek Önnek kapcsolatban maradni az Otthon többi tagjával, aktívan részt venni a programokban, és a közösség részének érezni magát.

A Lifestyle csapat igyekszik személyesen is megismerkedni Önnel, hogy egyedi érdeklődési köréhez és hobbijaihoz illeszkedő foglalkozásokat alakítson ki. Különböző programokat terveznek és szerveznek pl. otthonon belüli tevékenységeket, mint a torna vagy a kézműves foglalkozások, társas kirándulások, különleges ünnepségek és generációk közötti események helyi emberekkel. Az Ön véleménye fontos, ezért a csapat arra kéri Önt, hogy ossza meg ötleteit, hogy valóban élvezetes programok születhessenek.

Például a következő kérdésekkel célszerű hozzájuk fordulni:

- Milyen programok lesznek ezen a héten?
- Hogyan jelentkezhet a következő közös kirándulásra?
- Ha ötlete van egy új csoportos tevékenységre.
- Hogyan igazítják a lifestyle programnaptárt az Ön kulturális igényeihez és érdeklődéséhez?



Az Étkeztetési csapat:

Főszakácsunk, séfjeink, szakácsaink és felszolgálóink szakértő módon tervezik meg, készítik el és szolgálják fel az Ön ételeit. Ez magában foglalja a reggelit, az ebédet és a vacsorát, valamint a frissen készített tízórait és uzsonnát, szendvicseket, salátákat és italokat. Mindezt a hét minden napján, az év 365 napján biztosítjuk. Készségesen alkalmazkodnak egyedi speciális étrendi igényeihez, illetve az ételek állagára vonatkozó szükségleteihez szem előtt tartva az esetleges allergiákat is. Aktívan kéri az Ön visszajelzéseit, hogy az étlapokat folyamatosan az Ön ízléséhez igazíthassák. Ide tartozik továbbá a beszerzések kezelése és a beszállítókkal való szoros együttműködés a friss alapanyagok biztosítása érdekében. Működési gyakorlatuk megfelel a szigorú élelmiszer-biztonsági szabályoknak és előírásoknak, egyben biztosítja az ételek kiváló minőségét, és kielégíti az eltérő egyéni igényeket.

Például a következő kérdésekkel célszerű hozzájuk fordulni:

- Mi szerepel a mai vagy a jövő heti étlapon?
- Hogyan biztosítják az Ön étrendi igényeinek a teljesítését?
- Hogyan reagálnak a lakók visszajelzéseire?
- Ha szeretné viszontlátni a kedvenc ételeit az étlapon, van erre lehetőség?



Takarító és mosodai csapat:

Bár gyakran csendben, a háttérben dolgoznak, a takarító és mosodai csapatunk létfontosságú az Otthon mindennapi kényelme és biztonsága szempontjából. Alapos munkájuk biztosítja, hogy az Ön szobája és minden közösségi helyiség tiszta, rendezett és balesetveszély mentes. Emellett lebonyolítják a teljes mosodai folyamatot a lakók ruháinak és ágyneműinek kimosásától és szárításától kezdve a ruhák hajtogatásán át egészen a kimosott ruhák lakókhoz történő visszajuttatásáig. Minden feladatukat – attól kezdve, hogy a megfelelő ruhát a megfelelő lakóhoz juttatják el, egészen az összes szükséges ágynemű biztosításáig – az Ön iránti és személyes tárgyaira vonatkozó őszinte tisztelet vezérli.

A következő kérdésekkel fordulhat bizalommal a csapat tagjaihoz:

- Hogyan mossák a ruháit?
- Mit tegyen, ha új ruhadarabjai vannak, amelyeket fel kell címkézni?
- Mikor esedékes a szobája heti nagytakarítása?
- Hogyan működik az elveszett tárgyak rendszere, és hol érdeklődhet?



Karbantartó személyzet:

A karbantartó munkatársaink gondoskodnak arról, hogy az Otthon fizikai környezete biztonságos és tiszta legyen, és megfelelően működjön. Rendszeresen ellenőrzik és karbantartják a közösségi terekben és az Ön szobájában található berendezéseket, elhárítva pl. a botlásveszélyt vagy a világítás meghibásodásából eredő problémákat. Az Ön biztonsága érdekében szerződéses szakembereket is bevonunk a tűzvédelmi rendszerek működőképességének és az épület megfelelőségének biztosítása, illetve a kártevőirtás kezelése érdekében. Ha bármi olyat észlel, ami figyelmet igényel, kérjük jelezze dolgozóinknak, akik felveszik a karbantartási igényt.

A következő kérdésekkel fordulhat bizalommal a csapat tagjaihoz:

- Például ha meghibásodott a fürdőszobában a lámpa.
- Ha ellenőztetni szeretné a mozgást segítő eszközének biztonságos működését.
- Segítségre szorul egy bútor áthelyezéséhez a szobájában.
- Meg akarja tudni, hogyan működik a tűzvédelmi rendszer vészhelyzetben.



Adminisztráció:

Az Irodavezető és a Recepció gyakran az Ügyvezető Igazgató jobbkezeként segítik nem csak az Ügyvezető munkáját, de a többi munkacsoportnak is rendszeres támogatást nyújtanak a háttérből. Elektronikus munkaerő-gazdálkodási rendszer segítségével koordinálják a munkarendeket, a szabadságokat és a bérszámfejtést. Felügyelik a munkatársak szabványoknak és előírásoknak való megfelelőségét és irányítják az oktatásukat is. Emellett kezelik az Otthon számára feladott megrendeléseket, ezzel biztosítva, hogy a mindennapi működéshez szükséges termékek időben megérkezzenek. A csapat ügyfélszolgálati feladatokat is ellát, fogadja és kapcsolja a hívásokat, valamint támogatja a lakók felvételi és elbocsátási folyamatait.

Például a következő kérdésekkel célszerű hozzájuk fordulni:

- Hogyan biztosítják, hogy mindig legyen szakápoló az Otthonban?
- Milyen rendszert használnak annak biztosítására, hogy minden munkatárs képzése és minősítése naprakész legyen?
- Hogyan biztosítja az Otthon, hogy mindig elegendő ellátás – például ágynemű – álljon rendelkezésre?



Felvételi Koordinátor:

Felvételi Koordinátorunk Önt és egyben családját is támogatja az idősgondozásba való belépés lehetőségeinek mérlegelése során. Ő az elsődleges kapcsolattartó a kezdeti érdeklődéskor, átfogó bemutatót nyújt az Otthon működéséről, és részletes tájékoztatást ad szolgáltatásainkról, illetve az elérhető lehetőségekről. Végigvezeti Önt a teljes felvételi folyamaton, segít az összes szükséges adminisztrációban, és együttműködik klinikai, pénzügyi és egyéb csapatainkkal annak érdekében, hogy az új otthonába való átmenet zökkenőmentes és barátságos legyen.

Például a következő kérdésekkel célszerű hozzájuk fordulni:

- Mi a beköltözés folyamata az Otthonba?
- Milyen Magasabb Szintű Mindennapi Életviteli Szolgáltatások érhetők el?
- Melyek a különböző szolgáltatási és díjfizetési lehetőségek?
- Milyen dokumentumokat kell kitölteni a beköltözés előtt?

Klub Szolgáltatási Igazgató:

Azokban az Otthonokban, ahol Klub szintű szolgáltatás is elérhető, dedikált Klub Szolgáltatási Igazgató áll az Ön rendelkezésére.

Ő az, aki koordinálja a Klub Szolgáltatásokat, például fodrászati és szépségápolási időpontokat foglal, segít a mindennapi kérdések megoldásában, és a személyre szabott ügyfélszolgálat egy magasabb szintjét nyújtja.

Például a következő kérdésekkel célszerű hozzájuk fordulni:

- Időpontot szeretne kérni a fodrászhoz hajvágásra.
- Segítségre van szüksége ahhoz, hogy a legtöbbet hozza ki a szolgáltatásaiból.
- Nagyra értékeli a Társalgó munkáját, aki Önnel foglalkozik, ezért elismerő visszajelzést szeretne adni.

Hogyan értelmezze a névkártyáinkat

Donna



0-4 éve az idősgondozásban

Cara



Bronz – 10-19 éve az idősgondozásban

Emma



Arany – 30+ éve az idősgondozásban

Laura



Omar



Susan



Csillagok

Egy alkalmazott névjegyén a 4 csillagos jelölés azt jelenti, hogy ő az első vagy legalább a második helyezettnek járó Regis Care Award kitüntetésben részesült.

Yuki



Zöld – 5-9 éve az idősgondozásban

Neil



Ezüst – 20-29 éve az idősgondozásban

Glen



Rina





Fontos elérhetőségek

Regis elérhetőségek

Regis Tanács

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

Regis központi iroda

- Telefon: 03 8573 0444
- Weboldal: www.regis.com.au

Állami és érdekképviselői szolgálatok

My Aged Care

- Telefon: 1800 200 422
- Weboldal: www.myagedcare.gov.au

Department of Health, Disability and Ageing [Egészségügyi, Fogynatékosági és Idősügyi Minisztérium]

- Telefon: 1800 020 103
- Weboldal: www.health.gov.au

Aged Care Quality and Safety Commission

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

Older Persons Advocacy Network (OPAN)

- Telefon: 1800 700 600
- Nyitvatartás: hétfőtől péntekig 08:00–20:00
- Weboldal: www.opan.org.au

NDIS Quality and Safeguards Commission [NDIS Minőségügyi és Biztonsági Bizottság]

- Telefon: 1800 035 544
- Nyitvatartás: 09:00 - 16:30 (NT)
09:00 - 17:00 (ACT, NSW, QLD, SA, TAS, VIC és WA)
- Website: www.ndiscommission.gov.au

Egészségügyi és jólléti szervezetek

Arthritis Australia

tájékoztatást és támogatást nyújt ízületi gyulladásal és más mozgásszervi betegségekkel kapcsolatban az érintettek számára.

- Weboldal: www.arthritisaustralia.com.au
- Információs vonal: 1800 011 041

Cancer Council Australia

tájékoztatást, érzelmi támogatást és gyakorlati segítséget nyújt a daganatos betegséggel élőknek, családjaiknak és gondozóiknak.

- Weboldal: www.cancer.org.au
- Segélyvonal: 13 11 20

Continence Foundation of Australia

Információt, támogatást és forrást biztosít a hólyag- és bélrendszeri betegségekkel kapcsolatban.

- Weboldal: www.continence.org.au
- Országos Kontinencia Segélyvonal: 1800 33 00 66

Dementia Australia

Célja a demenciával élők ellátásának jobb összehangolása.

- Weboldal: www.dementia.org.au
- Országos Demencia Segélyvonal: 1800 100 500

Diabetes Australia

Támogatást és érdekképviselőt nyújt a cukorbetegség minden típusában érintett személyek számára.

- Weboldal: www.diabetesaustralia.com.au
- NDSS segélyvonal: 1800 637 700

Hearing Australia

Támogatott hallásjavítási szolgáltatásokat nyújt a jogosult személyeknek az ausztrál állami hallásjavítási program keretében.

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

Lung Foundation Australia

Támogatja a tüdőbetegségben szenvedőket, a kutatástól és az érdekképviselettől kezdve a segítő szolgáltatásokig.

- **Weboldal:** www.lungfoundation.com.au
- **Információs és Támogató Központ:** 1800 654 301

Parkinson's Australia

Parkinson-kórral élők országos érdekvédelmi szervezete.

- **Weboldal:** www.parkinsons.org.au
- **Információs vonal:** 1800 644 189

Regis közösségi oldal

Látogassa meg a Regis közösségi oldalát, ahol szabályzatokat, tájékoztató útmutatókat, hasznos videókat és egyéb hasznos forrásokat talál.

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



Stroke Foundation

Információt és támogatást nyújt stroke túlélőknek és családtagjaiknak.

- **Weboldal:** www.strokefoundation.org.au
- **Stroke segélyvonal:** 1800 787 653

Vision Australia

Vak és gyengénlátó személyeket támogat a mindennapi életük során.

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

Voluntary Assisted Dying:

A legfrissebb információért és az adott szövetségi államra vagy területre vonatkozó forrásokért keressen rá online az "Voluntary Assisted Dying" kifejezésre, és látogassa meg az adott kormányzati weboldalt.

Zárszó

**Reméljük, hogy útmutatónkat
hasznosnak találta a beilleszkedés
megkönnyítésében.**

Kérjük, ne feledje, hogy csapatunk minden tagja azért van itt, hogy Önt támogassa és segítse. Segítünk, ha kérdése van a napi rutinjával kapcsolatban, ha többet szeretne megtudni egy programról, vagy egyszerűen csak beszélgetne valakivel. Célunk, hogy Ön kényelmesen, biztonságban és megbecsülve érezze magát.

Isten hozta nálunk!



