

Guida per il residente

Comprendere la tua casa presso Regis.





Australian Government

Department of Health
and Aged Care

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

Arabic

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

Chinese

免费提供口译。
向工作人员咨询。

Dari

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

Farsi (alt Persian)

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

Greek

Μπορούμε να παρέχουμε
δωρεάν διερμηνέα εδώ.

Ρωτήστε ένα άτομο από το προσωπικό μας.

Hazaragi

ما می‌توانیم یک مترجم شفاهی معرفی کنیم 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

ပဟ်းကလီဝဲဒ်ပုၤကတိၤကျိးထံတၢ်တၢ်ဝဲအံၤသ့ၤလီၤ.
ဝဲသ့ၤသ့ၤကတိၤတၢ်ပဟ်းကလီၤတၢ်တၢ်ဝဲအံၤသ့ၤလီၤ.

Korean

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

Nepali

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

Pashto

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

Russian

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

Serbian

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

Somali

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

Spanish

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

Tamil

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

Thai

เราสามารถจัดล่ามฟรีให้ได้ที่นี้
โปรดถามเจ้าหน้าที่ของเรา

Turkish

Burada ücretsiz tercüman
sağlayabiliriz.
Lütfen çalışanlarımızdan birisinden isteyin.

Vietnamese

Chúng tôi có thể cung cấp thông dịch
viên miễn phí tại đây.
Hãy hỏi nhân viên của chúng tôi.



Interpreting services are available
in over 150 languages.

Riconoscimento del Paese

Regis riconosce i proprietari tradizionali del Paese in tutta l'Australia e la loro connessione continua con le terre, le acque e le comunità. Rendiamo omaggio agli Anziani, passati e presenti.



Come orientarti

Ti diamo il benvenuto nella tua nuova casa	2	Il tuo tempo fuori dalla struttura	12
Un messaggio di benvenuto della nostra Direttrice Generale	2	Partecipazione	13
Chi siamo	3	La tua comunità	13
Diversità e inclusione	3	Riunioni e organi consultivi	13
Trasferirsi	4	I tuoi diritti e responsabilità	15
I tuoi primi momenti	4	I tuoi diritti	15
La tua stanza	4	Il tuo diritto di ricevere supporto nel prendere decisioni	16
Ricevere assistenza	4	L'Aged Care Code of Conduct	17
Il team che potresti incontrare	4	Le tue responsabilità	17
La tua assistenza e il tuo benessere	5	Emergenze e sicurezza	18
Il tuo piano di assistenza	5	Incidenti e comunicazione trasparente	19
Il tuo team sanitario	6	Riscontri e reclami	19
Gestione dei farmaci	6	Tutela degli informatori	21
Prevenzione e controllo delle infezioni	7	Esprimere il tuo apprezzamento	21
Supporto alla memoria e demenza	8	Trasferimento dalla struttura	22
Pianificazione dell'assistenza futura	8	Assistenza continuativa a casa tua	22
Vivere qui	9	I nostri team	23
Esperienza culinaria	9	Ruoli chiave presenti nella tua struttura	23
Stile di vita e coinvolgimento	9	Significato dei badge nominativi	28
Servizi di pulizia e lavanderia	10	Contatti importanti	30
Spazi condivisi e comunità	10	Contatti Regis	30
Visitatori, famiglia e amici	11	Servizi governativi e di tutela	30
Wi-Fi, posta e trasporti	11	Organizzazioni per la salute e il benessere	30
Servizi progettati da te	11	Un ultimo benvenuto	32

Ti diamo il benvenuto nella tua nuova casa

Un messaggio di benvenuto della nostra Direttrice Generale

A nome di tutto il nostro team, è con grande piacere che ti do il benvenuto nella comunità Regis. Siamo onorati che tu abbia scelto di condividere con noi questo capitolo della tua vita. Comprendiamo che si tratti di una decisione importante e ci impegniamo a far sì che la tua esperienza sia davvero come sentirsi a casa.

Il nostro obiettivo da Regis è chiaro: fornire un'assistenza personalizzata e rispettosa che valorizzi l'esperienza dell'avanzare con l'età. Questo impegno è al centro della nostra cultura dell'assistenza. Il tuo team locale è sempre al tuo fianco e allo stesso tempo è supportato da una rete nazionale di specialisti clinici, team di ristorazione regionali e altri esperti del settore, che garantiscono solide basi alla tua struttura. Questa struttura permette al personale di concentrarsi su ciò che conta davvero: il tuo benessere, le tue scelte e la tua dignità.

Ci appassiona anche l'idea di essere all'avanguardia nel campo dell'assistenza agli anziani. Investiamo attivamente nella ricerca e adottiamo nuove tecnologie per rendere la vita più sicura e più semplice. Grazie a questo approccio lungimirante, la tua assistenza si basa sulle più recenti conoscenze e buone pratiche.

Guardiamo con entusiasmo al futuro e siamo felici di averti con noi.

Cordiali saluti,



Dr Linda Mellors

Amministratrice delegata e Direttrice generale

Chi siamo

LA NOSTRA VISIONE

Guidare l'assistenza agli anziani con passione e razionalità.

IL NOSTRO OBIETTIVO

Fornire un'assistenza personalizzata e rispettosa che accolga l'esperienza dell'avanzare con l'età.

I NOSTRI VALORI

Ottimismo

Siamo entusiasti di ciò che facciamo.

Passione

Diamo un contributo positivo, ogni giorno.

Integrità

Agiamo sempre in modo professionale ed etico.

Rispetto

Ascoltiamo, siamo educati e trattiamo tutte le persone con cortesia.

La nostra visione riflette l'aspirazione di fare oggi una differenza significativa per migliorare l'assistenza agli anziani di domani.

Mettendo cuore e mente in tutto ciò che facciamo, ogni interazione e decisione del personale Regis è orientata ai migliori risultati per i nostri residenti. La nostra visione accentua l'importanza, per i dipendenti, di far parte di un'organizzazione dedicata all'assistenza e al cambiamento duraturo.

Il nostro scopo garantisce che ogni persona affidata alle nostre cure sia trattata con dignità, riceva un'assistenza personalizzata in base alle proprie esigenze e sia valorizzata per le proprie esperienze di vita.

Creiamo ambienti che favoriscono il senso di appartenenza e supportano l'indipendenza, aiutando a raggiungere la migliore qualità di vita possibile.

Diversità e inclusione

La diversità è la nostra forza. Ci impegniamo a costruire una comunità inclusiva che celebri l'identità, la cultura e le origini uniche di ogni persona, inclusi residenti, famiglie e dipendenti. Valorizzando la diversità, arricchiamo la nostra comunità e miglioriamo la capacità di offrire un'assistenza culturalmente sicura e progettata in maniera rispettosa, secondo le tue esperienze di vita. Vogliamo che tutti nella nostra struttura si sentano davvero parte della comunità, sostenuti da un approccio di tolleranza zero verso ogni forma di discriminazione.

Trasferirsi

I tuoi primi momenti

Trasferirsi in una nuova casa può risultare insolito e siamo qui per rendere questo passaggio il più sereno possibile. Al tuo arrivo, il nostro team ti accoglierà personalmente.

Noi:

- **ti accompagneremo alla scoperta della tua nuova casa**, mostrandoti le aree principali come la sala da pranzo, i salotti e gli spazi esterni. Ti spiegheremo tutto ciò che è utile sapere per ambientarti e sentirti a tuo agio. La segnaletica presente nella struttura ti aiuterà a orientarti e a familiarizzare con i nuovi spazi;
- **ti presenteremo un residente di riferimento**, ovvero un altro residente che potrà condividere la propria esperienza, aiutarti a orientarti nella struttura e rispondere alle domande quotidiane mentre ti ambienta. Se ti interessa, comunicalo al nostro team.



La tua stanza

La tua stanza è dotata di un letto confortevole, una sedia e cassetti del comodino con serratura. Sappiamo quanto sia importante circondarsi dei propri oggetti personali, per questo ti invitiamo a rendere questo spazio più tuo, aggiungendo elementi che lo facciano sentire davvero come casa, ad esempio mobili, quadri o fotografie. Prima di apportare modifiche importanti, ti chiediamo di parlarne con un membro del nostro team di direzione. Per garantire la sicurezza del personale e dei tuoi visitatori, ti chiediamo gentilmente di mantenere la stanza ordinata e priva di ingombri.

Ricevere assistenza

Usare i pulsanti di chiamata per assistenza

I pulsanti di chiamata si trovano nella tua camera, nel bagno privato e nella zona giorno. Rappresentano il collegamento diretto con il nostro team, disponibile 24 ore su 24. Puoi utilizzarli sia in caso di emergenza sia ogni volta che hai bisogno di assistenza.

Puoi utilizzare i pulsanti per chiedere aiuto nelle attività di tutti i giorni, ad esempio per:

- ricevere aiuto nella cura personale;
- richiedere un pasto, uno spuntino o una bevanda;
- segnalare un problema nella tua stanza, come una televisione che non funziona;
- parlare con qualcuno o ricevere supporto per chiamare una persona cara;
- segnalare dolore, malessere o richiedere un controllo generale della salute;
- qualsiasi altra esigenza o richiesta.

Rivolgersi a un dipendente

Puoi rivolgerti con tranquillità a qualsiasi dipendente in qualunque momento. Se non potrà aiutarti direttamente, si occuperà di metterti in contatto con la persona più adatta.

Il team che potresti incontrare

I nostri dipendenti indossano uniformi diverse in base al ruolo svolto, così da rendere più semplice riconoscere chi può offrirti il supporto più adeguato. Per maggiori informazioni sui ruoli presenti nella struttura, sulle rispettive responsabilità e sulle uniformi, consulta la sezione "I nostri team" a pagina 23.

La tua assistenza e il tuo benessere

Il tuo piano di assistenza

Pianificare la tua assistenza

Nei primi giorni, i nostri team clinici, di stile di vita e di direzione si incontreranno con te per definire il tuo piano di assistenza personalizzato. Il nostro approccio, centrato sulla persona, prevede una collaborazione con te e con le persone di supporto che desideri coinvolgere, per comprendere a fondo le tue esigenze, i tuoi obiettivi e le tue preferenze. Questo piano guiderà poi tutti i membri del team sul modo migliore di supportarti.

Il nostro approccio all'assistenza si basa su alcuni principi fondamentali:

- **sostenere la tua indipendenza:** Lavoreremo con te per agevolare le tue preferenze nella cura personale e incoraggiarti a mantenere il più possibile le tue abitudini quotidiane;
- **fornire attrezzature di qualità:** Per favorire la tua sicurezza e autonomia, mettiamo a disposizione prodotti clinici e attrezzature di alta qualità di cui potresti aver bisogno, come ausili per la mobilità, materiali per la medicazione o prodotti per l'incontinenza. Hai la possibilità di rivolgerti a un fornitore diverso, a tue spese. Ti ricordiamo che i residenti che ricevono assistenza a breve termine, nota anche come assistenza di sollievo, dovranno provvedere autonomamente ai propri ausili per l'incontinenza;
- **costruire relazioni di fiducia:** Adottiamo un modello di continuità dell'assistente che, ove possibile, ti permette di ricevere assistenza da personale già conosciuto. Questo consente al team di comprendere meglio le tue preferenze personali e ciò che per te è davvero importante.

Comprenderti e rispettarti come persona

Il nostro obiettivo è comprenderti come persona nella tua interezza. Questo significa riconoscere e rispettare la tua identità, le tue origini e le tue esperienze di vita attraverso:

- la creazione di un ambiente in cui le tue origini, convinzioni e identità culturali siano valorizzate. In pratica, il nostro team si prende il tempo necessario per capire ciò che conta per te, così che tu possa sentirti al sicuro, rispettato e compreso;
- la consapevolezza che le esperienze passate possono influire sul tuo benessere. Il nostro approccio tiene conto della tua storia di vita e mira a creare un ambiente basato sulla fiducia e sulla sicurezza. Il nostro obiettivo è sostenere il tuo benessere in modo positivo e motivante per te.

Questi approcci sono fondamentali per la definizione del tuo piano di assistenza.

Il tuo diritto di scegliere

Il tuo diritto di prendere decisioni consapevoli riguardo alla tua assistenza è essenziale. Sappiamo che alcune scelte, dalle abitudini quotidiane alle decisioni cliniche, possono comportare dei rischi. Ti supportiamo in queste scelte attraverso il principio della "dignità del rischio". Questo è un processo continuo e condiviso che prevede i seguenti passaggi:

- **comprendere le tue preferenze:** Iniziamo parlando di ciò che per te è importante, tra cui le tue opzioni e preferenze, per capire cosa desideri fare;
- **valutare opzioni e rischi:** Se una scelta comporta dei potenziali rischi, ti aiuteremo a comprenderli e a individuare come possono essere gestiti, affinché tu possa decidere in modo informato;
- **definire un piano:** Lavoreremo insieme per creare un piano che rispetti la tua scelta, adottando al contempo strategie per garantire la sicurezza tua e degli altri;
- **documentare la decisione:** Le tue scelte e il piano che creiamo insieme saranno riportati nel tuo piano di assistenza, così che tutto il team possa sostenere al meglio i tuoi desideri.

Revisioni dell'assistenza

Il tuo piano di assistenza è un documento dinamico, che viene rivisto insieme a te ogni volta che le tue esigenze cambiano. Una revisione può essere avviata in qualsiasi momento, in particolare dopo un incidente o un cambiamento nelle condizioni di salute. Inoltre, ti inviteremo a partecipare a una revisione formale dell'assistenza e del benessere con il nostro team infermieristico almeno ogni tre mesi. Puoi scegliere di farti accompagnare alle revisioni dell'assistenza da una persona di supporto, ad esempio un familiare.

Il tuo team sanitario

Il team Regis lavora in collaborazione con una rete di professionisti sanitari esterni per sostenere il tuo benessere ogni giorno.

Medici di base

Ogni struttura collabora con medici di medicina generale (GP) locali che effettuano visite regolari. Sebbene lavoriamo a stretto contatto con questi medici per supportare la tua assistenza, il tuo rapporto con loro è indipendente e non sono dipendenti Regis. Per le necessità mediche al di fuori degli orari regolari, questi medici offrono un servizio fuori orario che il nostro team infermieristico può contattare.

Servizi di assistenza sanitaria complementare

Offriamo una gamma di servizi sanitari complementari in sede, in base alle tue specifiche esigenze di assistenza. Quando viene individuata una necessità, provvederemo a organizzare un rinvio a un professionista qualificato della nostra rete di fornitori convenzionati. Questi specialisti ti aiutano a mantenere le tue capacità funzionali e a migliorare la qualità della vita.

I servizi includono:

- **fisioterapia e terapia occupazionale:** I nostri fisioterapisti e terapisti occupazionali ti aiutano a mantenere o recuperare le capacità funzionali in momenti specifici. Questo supporto a breve termine, orientato a obiettivi concreti, può includere una valutazione della mobilità o della sicurezza dopo una caduta, oppure la partecipazione a piccoli gruppi di esercizi per sostenere il tuo benessere fisico;

- **logopedia:** i nostri logopedisti valutano le difficoltà di deglutizione e individuano strategie per aiutarti a mangiare e bere in modo sicuro;
- **dietisti:** i nostri dietisti offrono supporto nutrizionale, aiutando a gestire variazioni di peso e a migliorare la tua salute attraverso raccomandazioni alimentari;
- **podologia:** i nostri podologi forniscono cure professionali dei piedi, occupandosi del taglio delle unghie, della valutazione del dolore e del miglioramento della mobilità;
- **servizi odontoiatrici:** i nostri specialisti odontoiatrici in sede offrono un'assistenza conveniente per la salute orale, comprese visite di controllo generali e l'applicazione e manutenzione delle protesi dentarie;
- **servizi di ottica:** i nostri specialisti ottici in sede forniscono cure visive specialistiche, inclusi test della vista e la realizzazione di nuovi occhiali.

Per i residenti in assistenza continuativa, molti di questi servizi sono coperti da Regis. Tuttavia, servizi specialistici come odontoiatria, ottica e supporto fisioterapico a lungo termine non sono inclusi nelle tariffe standard di assistenza agli anziani. Per ulteriori informazioni, ti invitiamo a rivolgerti al team di direzione della struttura.

Appuntamenti medici esterni

Ti chiediamo di informare il nostro team in merito a eventuali appuntamenti medici esterni che stai organizzando. Possiamo aiutarti a coordinare le visite e a predisporre la documentazione necessaria.

Ti ricordiamo che sei responsabile dei costi relativi a tutti gli appuntamenti esterni. Questo include eventuali spese di trasporto, come ambulanza o taxi, e il costo per una persona di supporto che ti accompagni, se necessario.

Gestione dei farmaci

Al tuo arrivo, il nostro team infermieristico discuterà con te i farmaci che assumi attualmente e le modalità di assunzione, per comprendere il livello di assistenza di cui hai bisogno. Ti chiediamo di fornire un elenco dettagliato di tutti i farmaci in uso, insieme ai farmaci stessi. Questo include prescrizioni mediche, integratori, colliri e creme.

Processo di gestione dei farmaci

Il nostro team infermieristico supervisiona la gestione dei tuoi farmaci, con il supporto di operatori appositamente formati che possono assisterti nella somministrazione delle dosi regolari preconfezionate. Questi operatori ricevono una formazione specifica e, per ridurre le interruzioni, sono riconoscibili dai grembiuli che indossano durante il giro dei farmaci. Le informazioni sui tuoi farmaci sono archiviate in modo sicuro nel nostro sistema elettronico e tutti i medicinali sono conservati sotto chiave e gestiti dal nostro team clinico.

Collaborazione con la farmacia

Per garantire una gestione dei farmaci sicura ed efficace, collaboriamo con una farmacia locale esperta nell'assistenza agli anziani e ne raccomandiamo fortemente l'utilizzo. La farmacia partner è collegata al nostro sistema elettronico di gestione dei farmaci, offrendo importanti vantaggi in termini di sicurezza e comunicazione.

L'utilizzo di questo servizio garantisce:

assistenza integrata: un collegamento diretto tra il tuo medico di base, la farmacia e il nostro team;

maggiore sicurezza: un sistema di confezionamento specializzato che riduce il rischio di errori;

comodità: i farmaci vengono consegnati direttamente in struttura, con aggiornamenti automatici condivisi tra farmacista, medico e infermieri.

Revisioni periodiche dei farmaci

Con il tuo consenso, il tuo medico di base e un farmacista clinico rivedranno regolarmente la tua terapia farmacologica per assicurarsi che rimanga sicura ed efficace. Una revisione viene generalmente effettuata:

- all'inizio dell'assistenza e almeno una volta all'anno;
- in caso di cambiamenti nelle condizioni di salute o nella diagnosi;
- quando vi è la possibilità di semplificare la terapia, soprattutto se assumi molti farmaci diversi;
- quando viene introdotto un nuovo farmaco o modificato uno esistente;
- in caso di effetti indesiderati che potrebbero essere correlati ai farmaci.

I tuoi farmaci possono essere esaminati anche da un farmacista accreditato, che condividerà eventuali raccomandazioni con il tuo medico di base. Il medico discuterà poi con te ogni modifica suggerita.

Gestire autonomamente i farmaci

Hai il diritto di gestire in autonomia alcuni o tutti i tuoi farmaci. Se desideri farlo, seguiamo una procedura chiara per supportarti in modo sicuro.

Il nostro team clinico e il tuo medico di base collaboreranno con te per completare una valutazione della sicurezza.

- Se viene stabilito che puoi gestire i farmaci in sicurezza, ti forniremo il supporto necessario per farlo in modo indipendente.
- Se non viene ritenuto sicuro, ti spiegheremo le motivazioni e discuteremo insieme altre modalità per sostenere la tua indipendenza.

Per la sicurezza di tutti, qualsiasi farmaco da te gestito deve essere conservato in un cassetto chiuso a chiave all'interno della tua stanza.

Prevenzione e controllo delle infezioni

Per proteggere la salute e il benessere dell'intera comunità, abbiamo attivo un programma di prevenzione e controllo delle infezioni. Ecco come possiamo collaborare per mantenere tutti al sicuro:

- **igiene delle mani:** il modo più efficace per prevenire la diffusione delle infezioni è lavarsi regolarmente le mani con acqua e sapone o utilizzare il disinfettante per le mani;
- **quando non ti senti bene:** avvisa immediatamente il nostro team assistenziale o infermieristico se non ti senti bene o noti dei sintomi. Questo ci consente di fornirti l'assistenza necessaria e di ridurre il rischio di diffusione delle malattie;
- **vaccinazioni:** raccomandiamo di mantenere aggiornate le vaccinazioni, come il vaccino antinfluenzale annuale e i richiami COVID-19 raccomandati. Organizziamo regolarmente cliniche vaccinali all'interno della struttura, per facilitare il processo.

Cosa succede durante un focolaio

Se inizia a diffondersi un'infezione come gastroenterite, influenza o COVID-19, la nostra priorità è gestirla rapidamente per mantenere tutti al sicuro. Il nostro team informerà te e il tuo contatto principale della situazione, e comunicherà eventuali misure temporanee che possono includere modifiche alle attività di gruppo e alle modalità di visita, per contribuire a fermare la diffusione.

Supporto alla memoria e demenza

Con l'avanzare dell'età, tutti sperimentiamo cambiamenti nella mente e nel corpo. Questi cambiamenti sono unici per ciascuno di noi e sono influenzati dalla genetica, dallo stile di vita e dall'ambiente. Comprendiamo che siamo tutti diversi e non tutti vivano questi cambiamenti allo stesso modo.

Quando si verificano cambiamenti cognitivi e della memoria, Regis è al tuo fianco per supportare le tue esigenze in evoluzione. Lavoriamo con te per creare un piano di assistenza centrato sulla persona, che valorizzi la tua individualità, rispetti le tue scelte e migliori la tua qualità di vita. I nostri team assistenziali ricevono una formazione basata sulle migliori pratiche e sulle evidenze scientifiche in materia di demenza, per supportare residenti con capacità diverse.

Molte delle nostre strutture dispongono di aree dedicate al supporto della memoria, che offrono ambienti interni ed esterni pratici e pensati appositamente per residenti che necessitano di un sostegno aggiuntivo. Questi spazi sono progettati con cura per essere sicuri, tranquilli e stimolanti, e per permettere di sentirsi a proprio agio e sereni.

Pianificazione dell'assistenza futura

Advance care planning [Pianificazione anticipata dell'assistenza]

Parlare delle tue preferenze per l'assistenza futura aiuta a garantire che i tuoi desideri siano conosciuti e rispettati, qualora non fossi in grado di comunicarli personalmente. Questo processo è noto come Advance Care Planning. Include la condivisione dei tuoi valori, delle tue convinzioni e di ciò che per te è importante in relazione alla salute futura e all'assistenza personale.

- **In cosa consiste:** questo processo ti consente di documentare formalmente i tuoi desideri specifici in merito alle cure mediche future, spesso attraverso una disposizione anticipata di assistenza o una denominazione simile, a seconda dello Stato o Territorio. Questo documento può fornire indicazioni chiare sui tipi di trattamenti che desideri o che non desideri ricevere, come la rianimazione o i trattamenti di sostegno vitale.
- **Come possiamo aiutarti:** il nostro team clinico è a tua disposizione per fornirti informazioni, aiutarti a comprendere i moduli necessari e facilitare le conversazioni con le persone di supporto o con il tuo medico di base, se lo desideri.

Assistenza in ogni fase della vita

Durante tutto il tuo percorso assistenziale, siamo qui per offrirti un supporto compassionevole che si adatti alle tue esigenze in ogni fase. Se la tua assistenza dovesse orientarsi verso il fine vita, saremo al tuo fianco e accanto ai tuoi cari. Il nostro obiettivo è garantire il tuo comfort e la tua serenità, nel rispetto dei tuoi desideri.

Il nostro team infermieristico è disponibile per rispondere alle tue domande, offrire una guida e spiegare i supporti disponibili. Collaboriamo inoltre strettamente con team specialistici di cure palliative quando è necessario un supporto aggiuntivo. Possiamo metterti in contatto con servizi di supporto emotivo e spirituale e aiutarti a organizzare incontri familiari per discutere le tue preferenze. Il tuo medico di base rimane il tuo principale riferimento medico ed è disponibile per rispondere a eventuali domande tue o delle persone che ti supportano.

Accesso alla Voluntary Assisted Dying (VAD) [morte volontaria medicalmente assistita]

Rispettiamo il diritto dei nostri residenti a compiere scelte informate riguardo all'assistenza di fine vita. Su richiesta e nel rispetto della legislazione vigente, l'accesso alla Voluntary Assisted Dying è disponibile per ogni residente. Un membro del nostro team è disponibile per offrirti supporto durante l'intero processo.

Vivere qui

Esperienza culinaria

Ristorazione

Crediamo che il buon cibo e la buona compagnia siano elementi fondamentali per una vita felice e appagante. Un'esperienza culinaria positiva è importante per la salute nutrizionale tanto quanto lo è per il benessere emotivo, le relazioni sociali, la dignità e la qualità della vita nel suo complesso. Per questo progettiamo la nostra esperienza di ristorazione offrendo pasti gustosi e nutrienti in un ambiente accogliente. Ti incoraggiamo a mangiare nella sala da pranzo che preferisci, ma offriamo anche il servizio in camera per chi lo desidera.

I nostri chef qualificati e il team di ristorazione preparano ogni giorno una varietà di piatti casalinghi freschi nella cucina interna, utilizzando ingredienti di stagione. Tutti i nostri menù sono approvati dai dietisti per garantire un'alimentazione equilibrata e adeguata alle tue esigenze nutrizionali. Puoi anche invitare familiari o amici a condividere un pasto con te. Per i pasti degli ospiti è previsto un piccolo contributo. Ti invitiamo quindi a parlarne in anticipo con il nostro team per organizzare il tutto.

Pasti modificati e supporto durante i pasti

Se hai bisogno di una dieta modificata, ad esempio pasti a consistenza modificata o liquidi addensati, il nostro team collaborerà strettamente con te per comprendere le tue preferenze e le tue esigenze individuali. Questo ci permette di offrire pasti preparati con attenzione, pensati per il tuo piacere e il tuo benessere. Per garantire questo standard, Regis collabora con un team di esperti culinari specializzati nella preparazione di pasti a consistenza modificata, gustosi e di alta qualità.

Per offrirti un ulteriore supporto, possiamo fornire posate e stoviglie specifiche per rendere il momento del pasto più semplice e confortevole. Qualora avessi bisogno di assistenza fisica durante i pasti, il nostro team è sempre disponibile ad aiutarti in modo rispettoso e attento alla tua dignità. Insieme, rivedremo regolarmente i supporti offerti per assicurarci che il tuo piano di assistenza rifletta ciò che per te è più importante.

Organizzare un evento

Siamo felici di aiutarti a organizzare celebrazioni con amici e familiari. Molte delle nostre strutture dispongono di sale da pranzo private o spazi per eventi che puoi utilizzare. Se desideri portare cibo dall'esterno per un'occasione speciale o prenotare uno di questi spazi, ti chiediamo di discuterne in anticipo con il team di direzione. Per motivi di sicurezza, qualsiasi cibo portato dall'esterno deve essere registrato nel "Registro degli alimenti esterni" presso la reception. Ti ricordiamo che il consumo di questi alimenti avviene sotto la tua responsabilità.

Stile di vita e coinvolgimento

All'interno della tua struttura, offriamo esperienze significative modellate sui tuoi interessi personali, sui tuoi valori e sulle tue esperienze di vita. Il nostro approccio consiste nel conoscere la tua storia e creare opportunità che ti permettano di vivere con senso e indipendenza.

Progettiamo e realizziamo i nostri programmi insieme ai residenti, promuovendo il benessere fisico, emotivo, sociale, culturale e spirituale. Favoriamo un senso di appartenenza, connessione e crescita personale attraverso attività strutturate, iniziative nazionali e solide collaborazioni con la comunità.

Mettiamo a disposizione un programma strutturato pubblicato mensilmente, integrando al tempo stesso il coinvolgimento nell'assistenza quotidiana.

Offriamo un'ampia varietà di attività, tra cui:

- **eventi tra strutture:** organizziamo regolarmente eventi che riuniscono persone provenienti da diverse strutture e servizi Regis. È un'ottima occasione per conoscere nuove persone e condividere esperienze.
- **programmi intergenerazionali:** creiamo connessioni gioiose e significative tra persone di età diverse, spesso in collaborazione con scuole locali e gruppi della comunità;
- **celebrazione della diversità:** onoriamo eventi culturali e occasioni speciali importanti per i nostri residenti e per le loro comunità;
- **programmi per il benessere emotivo e sociale:** riconosciamo che il benessere emotivo e sociale è parte integrante di tutto ciò che facciamo, per ridurre attivamente la solitudine e promuovere l'inclusione sociale.

Questo approccio ti aiuta a sentirti parte della comunità, sia all'interno sia all'esterno della struttura.

Offriamo inoltre una serie di programmi creativi e ruoli significativi in cui puoi condividere i tuoi talenti o contribuire alla comunità, secondo i tuoi tempi e le tue preferenze. Il tuo contributo è importante e ti incoraggiamo a condividere dei suggerimenti per aiutarci a progettare attività che ti diano davvero piacere.

Servizi di pulizia e lavanderia

Pulizia

Il nostro team di pulizie mantiene la tua stanza e tutte le aree comuni pulite, ordinate e prive di rischi. Forniamo un servizio regolare che include la pulizia quotidiana dei punti di contatto e una pulizia approfondita settimanale della tua stanza. Il calendario delle pulizie è esposto nella tua stanza, così saprai quando aspettarti questi servizi.

Servizio di lavanderia

Per garantire che i tuoi indumenti ti vengano restituiti in sicurezza, tutti i capi personali devono essere chiaramente etichettati.

Puoi:

- etichettare i tuoi vestiti prima di portarli con te; oppure
- chiedere al nostro team di etichettare i nuovi capi al momento dell'arrivo.

Utilizziamo la tecnologia EnviroSaver Ozone per il lavaggio degli indumenti. Questo è lo stesso sistema impiegato in molti hotel. Questo processo disinfetta accuratamente i vestiti, eliminando batteri e virus ed è al tempo stesso rispettoso dell'ambiente.

Il nostro team ritirerà i tuoi vestiti dalla tua stanza e te li riconsegnerà puliti e profumati. Se desideri che i tuoi capi vengano vaporizzati o stirati, faccelo sapere.

Ti ricordiamo che:

- il nostro servizio lavanderia non è adatto a tessuti delicati, capi lavabili solo a mano o indumenti che richiedono il lavaggio a secco;
- per questi articoli, puoi chiedere a una persona di supporto di occuparsene oppure possiamo organizzare un servizio di lavaggio a secco esterno a un costo aggiuntivo.

Spazi condivisi e comunità

Spazi condivisi

La tua struttura dispone di una varietà di spazi interni ed esterni condivisi di cui puoi usufruire liberamente. Ti invitiamo a utilizzare i confortevoli salotti per socializzare, gli angoli tranquilli per rilassarti e gli spazi all'aperto per prendere aria fresca. Ti chiediamo di considerarli come un'estensione della tua casa, ideali sia per momenti di relax in solitudine sia per trascorrere del tempo con familiari e amici.

Connessioni spirituali e religiose

Riconosciamo l'importanza del benessere spirituale e religioso. I rappresentanti della maggior parte delle principali religioni visitano regolarmente le nostre strutture e il calendario di queste visite è riportato nel programma delle attività, per tua comodità. La partecipazione a qualsiasi servizio è completamente facoltativa. È inoltre possibile organizzare visite private con il team per lo stile di vita. Ti invitiamo a comunicarci se desideri che vengano proposte ulteriori attività spirituali o religiose.

Animali domestici

Riconosciamo il ruolo importante che gli animali domestici svolgono nel tuo benessere e nel fornire una compagnia significativa. Puoi ricevere visite da animali domestici, a condizione che siano in buona salute, ben educati e registrati all'ingresso in reception. I visitatori devono sorvegliare i propri animali in ogni momento e ne sono responsabili per tutta la durata della visita.

Alcune delle nostre strutture possono avere animali in visita regolare o animali residenti in sede. Il Direttore Generale gestisce e valuta attentamente questi animali per garantire la sicurezza e il comfort di tutti. Tutte le interazioni con gli animali sono facoltative e guidate dalle tue preferenze personali.

Per organizzare una visita con un animale o per maggiori informazioni, rivolgiti al team per lo stile di vita o al Direttore Generale.

Visitatori, famiglia e amici

Familiari e amici sono sempre i benvenuti e possono farti visita in qualsiasi momento. Non sono previsti orari di visita fissi, quindi i tuoi ospiti sono liberi di entrare e uscire quando lo desiderano. Disponiamo di un Codice di condotta per i visitatori, che tutti sono invitati a rispettare per garantire un ambiente sicuro, rispettoso e confortevole per tutti. Ti ricordiamo che questa è la casa di tutti i residenti e anche il luogo di lavoro dei nostri dipendenti.

È quindi importante che i visitatori siano a conoscenza delle seguenti linee guida, che ci aiutano a mantenere un clima positivo.

Chiediamo ai visitatori di:

- registrarsi all'arrivo utilizzando il codice QR presso la reception;
- trattare tutti i residenti, i dipendenti e gli altri ospiti con gentilezza, cortesia e rispetto;
- rispettare la privacy degli altri residenti durante la visita;
- attenersi a tutte le norme e indicazioni di sicurezza.

Ai visitatori che non rispettano il Code of Conduct per i visitatori potrebbe essere richiesto di allontanarsi. Nei casi più gravi, potrebbero essere segnalati alle autorità o soggetti a limitazioni per le visite future.

Una copia completa del Codice di condotta per i visitatori è disponibile alla reception.

Wi-Fi, posta e trasporti

Wi-Fi

Il Wi-Fi è disponibile in tutta la struttura, compresa la tua stanza. Durante il periodo di ambientamento, un nostro dipendente ti aiuterà a collegarti e ti fornirà la password.

Se hai bisogno di ulteriore supporto, non esitare a chiedere. Possiamo aiutarti con le videochiamate e, se lo desideri, organizzare uno spazio tranquillo per garantire la tua privacy.

Servizio postale

La posta in arrivo viene distribuita quotidianamente all'interno della struttura. Se necessario, il nostro team può aiutarti a leggere o rispondere alla corrispondenza.

Trasporti

Il nostro team amministrativo può assisterti con gli orari dei mezzi pubblici e con il servizio taxi. Per motivi di sicurezza, i nostri dipendenti non sono autorizzati a utilizzare i propri veicoli per trasportare i residenti.

Servizi progettati da te

Servizi superiori per la vita quotidiana

Comprendiamo che sentirsi a casa significa molto più che ricevere un'assistenza di qualità. Offriamo una gamma di servizi opzionali che includono comfort aggiuntivi e attenzioni personalizzate, scelti in base a ciò che i nostri residenti considerano più importante.

Questi servizi possono includere esperienze culinarie di livello superiore, bevande premium, momenti di benessere e tempo aggiuntivo di compagnia individuale.

Abbiamo raggruppato i servizi più richiesti in pacchetti a prezzi agevolati. È inoltre possibile selezionare singoli servizi in base alle tue esigenze.

I pacchetti che potrebbero essere disponibili nella tua struttura sono:

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

Ti invitiamo a parlare con un membro del nostro team per saperne di più sui servizi disponibili nella tua struttura o se hai bisogno di supporto nella scelta del pacchetto più adatto a te.

Il tuo riscontro su altri servizi che ritieni importanti e utili sono molto graditi.

Revisione delle tue scelte

Esamineremo i tuoi servizi superiori per la vita quotidiana ogni tre mesi per assicurarci che continuino a rispondere alle tue esigenze e offrano un valore significativo per te.

Nel corso del processo di revisione, il tuo team clinico valuterà la tua capacità di usufruire dei servizi inclusi nel pacchetto. Qualora dalla revisione emergesse che non sei in grado di utilizzare uno o più servizi, chiederemo il tuo consenso per adeguare l'offerta dei servizi. Tu o il tuo rappresentante potete richiedere una revisione in qualsiasi momento al di fuori della revisione trimestrale.

Ogni modifica ai servizi sarà concordata con te e confermata per iscritto.

Parrucchiere, bellezza e cura personale

Sappiamo quanto la cura personale sia importante nella vita di tutti i giorni e quanto contribuisca a farti sentire bene. Per aiutarti a mantenere le abitudini che hai sempre avuto, ogni struttura offre diversi servizi, come il parrucchiere e i trattamenti di bellezza, inclusi taglio e acconciatura dei capelli.

Per conoscere i servizi disponibili e le modalità di prenotazione, rivolgiti a un membro del team di direzione della struttura. Saranno lieti di illustrarti le opzioni e gli eventuali costi aggiuntivi non inclusi nel tuo pacchetto dei servizi superiori per la vita quotidiana.

Utilizzo di fornitori di servizi di tua scelta

Puoi avvalerti dei tuoi fornitori di servizi di fiducia.

Ti chiediamo di informare in anticipo il team di leadership della struttura, poiché potrebbe essere necessario stipulare un accordo formale. Inoltre, dovremo verificare che il fornitore rispetti tutti gli standard richiesti in materia di sicurezza e qualità, incluso l'Aged Care Code of Conduct [Codice di condotta per l'assistenza agli anziani].

Il tuo tempo fuori dalla struttura

Ti incoraggiamo a continuare a vivere pienamente anche al di fuori della struttura, sia per una breve uscita sia per una vacanza più lunga.

Uscite giornaliere e brevi spostamenti

Uscire per un appuntamento, prendere un caffè con gli amici o partecipare a una celebrazione in famiglia sono modi importanti per restare in contatto con la tua comunità. Ti chiediamo semplicemente di registrare l'uscita alla reception quando lasci la struttura e di segnare il rientro al tuo ritorno. Questo passaggio, fondamentale per la sicurezza, ci permette di sapere chi si trova nella struttura, soprattutto in caso di emergenza.

Vacanze e notti fuori sede

Se desideri andare in vacanza o trascorrere la notte da familiari o amici, puoi farlo tranquillamente. Prima della partenza, informa il nostro team e firma il registro delle assenze dei residenti alla reception. È inoltre importante avvisare il nostro team il prima possibile, poiché potrebbe essere necessario predisporre in anticipo attrezzature, farmaci e rifornimenti. Eventuali costi applicabili durante il periodo di assenza sono indicati nel tuo Contratto residenziale.

Eccezioni per l'assistenza a breve termine

Se soggiorni presso di noi per assistenza a breve termine, nota anche come di sollievo, qualsiasi assenza notturna dalla struttura, per qualsiasi motivo, comporterà la dimissione dalla nostra assistenza. Qualora desiderassi rientrare dopo l'assenza, il nostro team potrà aiutarti, se appropriato, a stipulare un nuovo contratto residenziale.

Partecipazione

La tua comunità

Sentirsi connessi, coinvolti e ascoltati è una parte fondamentale della vita da Regis. Offriamo molti modi per partecipare, condividere le tue idee e contribuire a dare forma alla comunità della tua struttura.

Programma di volontariato per i residenti

Se desideri mettere a disposizione le tue competenze o imparare qualcosa di nuovo, il nostro programma di volontariato per i residenti è un ottimo modo per partecipare attivamente.

Puoi:

- svolgere ruoli significativi all'interno della struttura;
- condividere i tuoi talenti o esplorare nuovi interessi.

Per iniziare, parla con un membro del team per lo stile di vita.

Rimani aggiornato con le nostre newsletter mensili

Le newsletter della struttura sono uno strumento importante per restare in contatto con la vita della comunità e per condividere aggiornamenti rilevanti. Sono informative, coinvolgenti e facilmente accessibili a tutti.

Al loro interno troverai:

- notizie dalla struttura, con foto e racconti di eventi e attività recenti;
- profili e storie personali di altri residenti e membri del personale;
- informazioni sul nostro team clinico e su come questo supporta la tua assistenza;
- riepiloghi dei suggerimenti ricevuti da residenti e familiari e dei miglioramenti che stiamo apportando in risposta;
- celebrazioni delle diverse culture presenti nelle nostre strutture;
- aggiornamenti da parte della direzione di Regis, inclusa la nostra Direttrice Generale.

I tuoi suggerimenti sui contenuti della rubrica di aggiornamenti sono sempre ben accetti.

Altri modi per condividere le tue competenze e i tuoi interessi

La tua esperienza e le tue passioni sono una parte preziosa di ciò che rende viva la nostra comunità.

Ecco alcune ulteriori opportunità:

- diventare "residente di riferimento" per accogliere i nuovi residenti;
- condividere una competenza o una passione di lunga data, proponendoti per condurre un'attività o una presentazione per gli altri residenti;
- aiutarci a migliorare partecipando a sondaggi e lasciando dei commenti.

Per maggiori informazioni su queste e altre opportunità, rivolgiti al coordinatore per lo stile di vita o al Direttore Generale.

Riunioni e organi consultivi

Crediamo in una comunicazione aperta e in una collaborazione attiva con i residenti e i loro familiari o persone di supporto. Per questo motivo, offriamo diversi spazi di confronto in cui puoi esprimere il tuo punto di vista, fare domande e contribuire a migliorare la vita nella tua struttura.

Incontri con residenti e familiari

Questi incontri sono guidati dal Direttore Generale e dal team direttivo.

Ti permettono di:

- ricevere aggiornamenti sulle attività della struttura, incluse le iniziative per la sicurezza e i progetti di miglioramento;
- conoscere le tendenze nell'assistenza e nei servizi;
- ricevere aggiornamenti sui riscontri ricevuti e sulle azioni intraprese;
- porre domande e lasciare dei commenti direttamente alla direzione della struttura.

Il tuo contributo ci aiuta a migliorare continuamente e garantisce trasparenza nella gestione della struttura.

Forum di coinvolgimento dei residenti

Questo forum è dedicato alla vita sociale e ricreativa della struttura. È uno spazio creativo in cui le tue idee contribuiscono a definire il calendario mensile delle attività di stile di vita.

Si discute di:

- attività ed eventi che per te sono più importanti;
- nuove esperienze che vorresti provare;
- proposte per celebrazioni ed eventi culturali.

Se hai una passione o un hobby che vorresti condividere, questo è il luogo ideale per farlo.

Forum dedicati all'alimentazione

Questi incontri sono interamente dedicati all'esperienza dei pasti.

Puoi condividere il tuo parere su:

- menù e qualità dei pasti;
- esperienza culinaria e servizio;
- nuove idee per piatti che vorresti vedere proposti.

Il tuo riscontro ci aiuta a rendere i momenti dei pasti piacevoli per tutti.

Organo consultivo dei consumatori di Regis

Questo gruppo comprende residenti e rappresentanti delle famiglie che si occupano di fornire un riscontro al Consiglio di amministrazione di Regis e ai dirigenti. È uno strumento importante per influenzare il futuro dell'assistenza agli anziani da Regis. Accogliamo membri provenienti da qualsiasi contesto. Se ti interessa partecipare, puoi richiedere un modulo di manifestazione di interesse al Direttore Generale.



I tuoi diritti e responsabilità

I tuoi diritti

Aged Care Statement of Rights [Dichiarazione dei diritti nell'assistenza agli anziani]

In qualità di fornitore di servizi finanziati di assistenza agli anziani, Regis opera nel rispetto dell'*Aged Care Act 2024* [Legge sull'assistenza agli anziani del 2024]. Questa legge stabilisce le regole che disciplinano ogni aspetto, dalle tariffe e dai costi fino alla qualità dell'assistenza che forniamo in collaborazione con te.

Una componente fondamentale della legge è la Statement of Rights, che rappresenta un impegno nei confronti di tutte le persone che ricevono assistenza agli anziani.

Questa riconosce il tuo diritto a:

- indipendenza, autonomia, autodeterminazione e libertà di scelta;
- accesso equo alle cure e ai servizi;
- servizi finanziati di assistenza agli anziani sicuri e di qualità;
- rispetto della tua privacy e delle tue informazioni personali;
- comunicazione centrata sulla persona e possibilità di sollevare problemi senza ritorsioni;
- ricevere supporto da parte di patrocinatori e persone importanti per te, mantenendo solide relazioni sociali.

Ci impegniamo a rispettare la Statement of Rights in tutto ciò che facciamo. Questo include garantire che tutti i dipendenti Regis possiedano le qualifiche, le competenze e l'esperienza appropriate per supportarti adeguatamente.

Il testo completo della Statement of Rights è disponibile sulla pagina web della comunità di Regis oppure può esserti fornito su richiesta.

I principi guida della tua assistenza

Seguiamo la Statement of Principles [Dichiarazione dei principi] previsto dall'*Aged Care Act 2024*, che orienta il modo in cui forniamo l'assistenza agli anziani.

Questa Dichiarazione promuove:

- un sistema di assistenza agli anziani centrato sulla persona;
- un sistema di assistenza agli anziani che valorizza lavoratori e assistenti;
- un sistema di assistenza agli anziani trasparente e sostenibile, che garantisce un buon rapporto qualità-prezzo;
- un sistema di assistenza agli anziani che continua a migliorare nel tempo.

La tua privacy e le informazioni personali

La tua privacy è tutelata dalla legge e dalla nostra informativa sulla privacy. L'informativa sulla privacy descrive quali informazioni personali raccogliamo e in quali circostanze le utilizziamo o le condividiamo.

La nostra informativa sulla privacy è disponibile sul nostro sito web (regis.com.au) oppure puoi richiederne una copia alla reception.

Facci sapere se desideri:

- accedere alle tue informazioni personali;
- consultare la nostra informativa sulla privacy;
- porre domande in merito alla privacy.

Accesso alle tue informazioni

Hai il diritto di accedere in qualsiasi momento alle informazioni e ai documenti relativi alla tua assistenza. Puoi richiederli al team di direzione clinica o al Direttore Generale della tua struttura.

In alcune circostanze, potremmo dover verificare l'identità delle tue persone di supporto prima di concedere l'accesso alle informazioni. Questo serve a garantire che i tuoi dati personali rimangano privati e sicuri. Potremmo inoltre chiederti di compilare un modulo di richiesta di accesso alle informazioni.

In rari casi, l'accesso a determinati documenti può essere limitato dalla legge o per tutelare i diritti e la privacy di altre persone.

Informativa sul deposito rimborsabile per l'alloggio

Hai il diritto di richiedere in qualsiasi momento informazioni sulla gestione del tuo deposito rimborsabile per l'alloggio. Possiamo fornirti un riepilogo su come i depositi sono stati usati per finalità consentite, la conferma della nostra conformità a tutte le normative finanziarie pertinenti e una copia dei nostri più recenti rendiconti finanziari certificati. Queste informazioni ti saranno fornite entro sette giorni dalla tua richiesta.

Il tuo diritto di ricevere supporto nel prendere decisioni

Hai il diritto di prendere decisioni informate sulla tua vita e assistenza. Adottiamo inoltre un approccio basato sul supporto alle decisioni. Se hai bisogno di assistenza, puoi scegliere qualcuno di cui ti fidi affinché ti supporti.

Tipi di supporto

Puoi avere più di una persona a supportarti e il loro ruolo può essere riconosciuto in modi diversi.

Persone di supporto informali:

Potresti già avere un partner, un familiare o una persona amica che ti aiuta. Questi possono continuare a supportarti nello stesso modo. Puoi chiederci di collaborare con queste persone per supportarti anche senza una registrazione formale.

Persone di supporto registrate:

Una persona di supporto registrata è una persona che nomini formalmente tramite My Aged Care.

La persona di supporto registrata ha degli obblighi da seguire, tra cui:

- dare priorità alle tue volontà e preferenze;
- promuovere il tuo benessere personale, culturale e sociale;
- supportarti soltanto nella misura necessaria per permetterti di prendere le tue decisioni.

Le persone di supporto registrate possono:

- richiedere, accedere e ricevere informazioni;
- assisterti nel comunicare e prendere decisioni.

Le persone di supporto registrate non possono:

- prendere decisioni per te.

Persona di supporto registrata "Lite":

Una persona di supporto "lite" può supportarti nello stesso modo di una persona di supporto registrata. Tuttavia, una persona di supporto "lite" ha bisogno del tuo consenso ogni volta che richiede, consulta o riceve informazioni a tuo riguardo. Questo ti permette di avere un maggiore controllo sulle tue informazioni e su chi le può ricevere.

Persona di supporto con tutela:

Una persona di supporto con tutela agisce sia come persona di supporto registrata sia come il tuo sostituto decisionale legalmente autorizzato.

La persona di supporto con tutela ha tutti i diritti e gli obblighi di una persona di supporto registrata. Il suo obbligo principale è aiutarti attivamente a prendere le tue decisioni. Utilizza il suo potere legale aggiuntivo di sostituto decisionale soltanto se tu non sei in grado di decidere autonomamente.

Come ti aiutano le persone di supporto

Le tue persone di supporto possono assisterti in tanti modi nel:

- **comprendere le informazioni:** aiutandoti a leggere e comprendere documenti importanti, come il tuo Contratto residenziale, gli estratti mensili o le newsletter mensili;
- **comunicare con noi:** aiutandoti ad esprimere le tue opinioni, esigenze e preferenze riguardo alla tua assistenza, ai tuoi servizi e alla tua vita quotidiana;
- **fornire un riscontro:** aiutandoti a condividere commenti, dare suggerimenti o segnalare problemi.

Decisori sostitutivi

Un decisore sostitutivo è una persona che autorizzi legalmente a prendere decisioni a tuo nome se tu non sei più in grado di farlo. Questa persona può essere un tutore o una persona con un'Enduring Power of Attorney [procura permanente]. Puoi conferire loro questa autorità tramite un atto legale formale, in conformità alle leggi del tuo Stato o Territorio.

Ti chiediamo di fornirci una copia di tali documenti legali e di registrare il loro ruolo su My Aged Care.

Se non sei più in grado di prendere decisioni e non hai un decisore sostitutivo, utilizzeremo le volontà e i valori che hai comunicato in precedenza come linee guida per la tua assistenza. Facciamo sempre riferimento al tuo Advance Care Plan, se ne hai uno. Per tutelare i tuoi diritti e migliori interessi, potremmo contattare anche un servizio di patrocinio indipendente per fornire supporto.

Servizi di patrocinio indipendente e supporto

Puoi rivolgerti a un servizio di patrocinio esterno per ricevere aiuto nell'esprimere le tue opinioni o preoccupazioni. L'Older Persons Advocacy Network (OPAN) offre supporto gratuito, indipendente e riservato.

Il nostro team può aiutarti a contattare OPAN in qualsiasi momento.

- **Telefono:** 1800 700 600
- **Email:** enquiries@opan.org.au

L'Aged Care Code of Conduct

Per stabilire uno standard nel trattamento di tutti i residenti dell'assistenza agli anziani con rispetto e dignità, il Governo australiano ha introdotto una Aged Care Code of Conduct. Questo Codice si applica a tutti i membri del team Regis e a qualsiasi altro operatore coinvolto nella tua assistenza. Esso definisce gli specifici standard di comportamento previsti.

Tutti i dipendenti di Regis sono tenuti a seguire i principi della 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.

Le tue responsabilità

Rispetto della comunità e delle persone

Ti chiediamo di rispettare i diritti e le esigenze di tutti all'interno della struttura, inclusi gli altri residenti, i dipendenti e i visitatori.

Questo include:

- rispettare la nostra politica del divieto di fumare;
- assicurarti che il consumo di alcol non influisca sugli altri;
- vestirti in modo appropriato nelle aree comuni;
- rispettare il diritto del nostro personale a un ambiente di lavoro privo di molestie;
- prenderti cura, per quanto possibile, della tua salute e del tuo benessere;
- fornirci le informazioni necessarie per pianificare la tua assistenza e richiedere i finanziamenti.

Assistenza con documenti importanti

La nostra politica non consente ai dipendenti di assistere in questioni finanziarie o legali, incluso fare da testimoni a documenti personali. Possiamo tuttavia aiutarti a individuare un supporto esterno, qualora fosse necessario.

I tuoi oggetti di valore

Se desideri tenere con te oggetti di valore affettivo, ricorda che si tratta di un ambiente di vita condiviso e che lo fai a tuo rischio. Qualora decidessi di conservare oggetti di valore con te, ti consigliamo di assicurarli, poiché la nostra assicurazione non copre eventuali perdite o danni.

Ausili per la mobilità

Ti chiediamo di informarci se utilizzi un ausilio per la mobilità, come una carrozzina elettrica o uno scooter.

È importante collaborare affinché possiamo:

- valutare se l'ausilio può essere utilizzato in sicurezza all'interno della struttura;
- assicurarci che sia chiaramente etichettato con il tuo nome;
- garantire che il personale sia formato sul suo corretto utilizzo e sulla sua cura;
- aiutarti a mantenerlo funzionante e in condizioni di sicurezza.

Alcuni servizi, come la manutenzione o le riparazioni, possono comportare costi aggiuntivi tramite fornitori esterni. Il tuo contratto residenziale include l'elenco dei servizi finanziati, così da sapere cosa è coperto.

Emergenze e sicurezza

Cosa fare in caso di emergenza

Siamo impegnati a garantire la sicurezza fisica e psicologica di tutte le persone affidate alle nostre cure. Di seguito sono riportati gli aspetti principali delle nostre misure di sicurezza in caso di emergenza.

Ogni struttura è dotata di:

- attrezzature per la sicurezza antincendio;
- sistemi per la gestione delle emergenze;
- collegamento automatico con i servizi antincendio locali;
- cartelle di emergenza da utilizzare durante un'emergenza;
- altre attrezzature che possono essere necessarie in situazioni di emergenza.

Per la tua sicurezza, in tutta la struttura sono esposte mappe che indicano le uscite e la posizione delle attrezzature antincendio. Forniamo aggiornamenti regolari durante gli incontri con residenti e familiari, affrontando temi essenziali di sicurezza e le procedure di emergenza. Tutti i dipendenti partecipano regolarmente a corsi di formazione sulla sicurezza antincendio, per garantire un supporto efficace in caso di emergenza.

In una situazione di emergenza:

- 1. Avvisa qualcuno** se noti fumo o fuoco.
Non tentare di spegnere l'incendio, allontanati e chiedi aiuto.
- 2. Rimani dove ti trovi**, se è sicuro farlo.
Se necessario, spostati con cautela in una sala comune vicina o in uno spazio aperto.
- 3. Attendi l'assistenza** e le indicazioni di un dipendente.
Un dipendente ti terrà informato.
Se sei preoccupato/a, chiama aiuto.
- 4. Mantieni la calma**, l'aiuto sta arrivando.
Riceverai supporto per rimanere al sicuro ed evacuare, se necessario.

Appreziamo la tua pazienza e collaborazione durante qualsiasi emergenza, mentre lavoriamo insieme per la sicurezza di tutti.

Utilizzo delle telecamere per la sicurezza della comunità

Utilizziamo telecamere in alcune aree comuni della struttura per monitorare la sicurezza di residenti, visitatori e dipendenti. Le telecamere sono presenti esclusivamente in spazi pubblici e condivisi, come ingressi principali, corridoi e sale comuni. Non sono presenti telecamere nelle aree private, come la tua stanza, il bagno o gli ambulatori privati.

Utilizziamo questi sistemi per contribuire alla sicurezza della comunità, indagare su eventuali incidenti e garantire che gli spazi condivisi siano sicuri e rispettosi per tutti.

L'uso di sistemi di sorveglianza audio o video nella struttura residenziale (inclusa la tua stanza) non è consentito senza prima ottenere una nostra autorizzazione scritta. Eventuali richieste di utilizzo di sistemi di sorveglianza saranno valutate a nostra discrezione, in conformità con la nostra politica per telecamere a circuito chiuso o CCTV, ove applicabile.

Incidenti e comunicazione trasparente

Ci impegniamo a essere aperti e trasparenti con te, soprattutto se qualcosa non va come previsto. Pur adoperandoci a fornire la migliore assistenza possibile, l'assistenza agli anziani è complessa e, a volte, nonostante i nostri migliori sforzi, si verificano incidenti.

La nostra procedura di comunicazione trasparente implica che, se si verifica un incidente o un errore che incide sulla tua assistenza o sul tuo benessere, comunicheremo in modo onesto e tempestivo con te e le tue persone di supporto (con il tuo consenso).

Se qualcosa non va come previsto:

- ti informeremo il prima possibile;
- informeremo la tua persona di supporto scelta con il tuo consenso;
- spiegheremo cosa è successo, in che modo e quali sono le implicazioni per te;
- ascolteremo le tue preoccupazioni e risponderemo alle tue domande;
- ci scuseremo e riconosceremo l'impatto dell'incidente;
- spiegheremo la procedura adottata per risolvere il problema ed evitare che si verifichi di nuovo;
- ti includeremo nel processo e ti forniremo aggiornamenti;
- adotteremo un atteggiamento onesto, rispettoso e sensibile in tutte le nostre comunicazioni;
- supporteremo te e la tua famiglia, fornendo informazioni e assistenza, se necessario.

In alcune circostanze, Regis potrebbe essere tenuto a segnalare un incidente all'Aged Care Quality and Safety Commission [Commissione per la qualità e la sicurezza dell'assistenza agli anziani] ai sensi del Serious Incident Response Scheme [Piano di risposta per incidenti gravi]. Allo stesso modo, potremmo avere altri obblighi di segnalazione, per esempio con la polizia.

La comunicazione trasparente è importante per la tua sicurezza e ci aiuta a migliorare i nostri servizi. Non esitare a rivolgerti a qualsiasi nostro dipendente se hai domande o dubbi in merito alla tua esperienza.

Riscontri e reclami

Il tuo riscontro svolge un ruolo fondamentale nel migliorare i nostri servizi. Il nostro sistema per la gestione di reclami e riscontri è progettato per essere equo, trasparente e accessibile, in modo che tutti i riscontri vengano presi in considerazione tempestivamente e senza il timore di ripercussioni.

Quando fornisci un riscontro o presenti un reclamo, il nostro processo prevede:

- **controllo sul tuo coinvolgimento:** Puoi scegliere di collaborare direttamente con noi per risolvere la questione segnalata o puoi chiederci di gestire l'intero processo per te;
- **comunicazione chiara:** Ti informeremo su progressi ed esiti, in base al livello di coinvolgimento scelto;
- **totale trasparenza:** Mediante la nostra procedura di comunicazione trasparente, comunicheremo in modo onesto e tempestivo con te e, se lo desideri, con le tue persone di supporto;
- **trattamento rispettoso:** Ti includeremo, supporteremo e tratteremo con rispetto nel corso dell'intero processo;
- **garanzia che non ci sarà alcun impatto sulla tua assistenza:** Puoi avere la certezza che se fornisci un riscontro ciò non influirà sulla qualità dell'assistenza e dei servizi che ricevi.

Riscontro anonimo

Tutti i riscontri possono essere forniti in forma anonima. Se scegli questa opzione, agiremo in maniera appropriata in base alle informazioni che ci fornisci. Tuttavia, ricorda che in tal caso non potremo fornirti aggiornamenti o verificare se l'esito ti soddisfa.

Come fornire riscontri e presentare reclami

Per fornire un riscontro o presentare un reclamo, puoi utilizzare una delle seguenti modalità:

Un riscontro verbale

Puoi condividere il tuo riscontro con qualsiasi membro del nostro team

Se desideri parlare con un responsabile della struttura, puoi rivolgerti al Direttore Generale o al team di direzione clinica durante l'orario d'ufficio.

I moduli per i riscontri

Il riscontro scritto può essere fornito compilando gli appositi moduli per i riscontri, disponibili in ogni struttura Regis. Puoi includere il tuo nome oppure fornire il riscontro in forma anonima.

Tramite Regis Advice

Se non ti senti a tuo agio a parlare direttamente con un membro del team della tua struttura, puoi contattare Regis Advice telefonicamente o via email:

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

Tramite Shareline

Regis utilizza Shareline come servizio indipendente per la gestione dei reclami, per chi preferisce non contattare direttamente Regis. Ti invitiamo a utilizzare Shareline se ritieni ci siano aspetti importanti da segnalare ma ti senti più a tuo agio a parlarne con un servizio esterno.

Shareline non condividerà il tuo nome o i tuoi dati di contatto, a meno che tu non fornisca il consenso esplicito.

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



Inviare il riscontro per iscritto

Puoi inviare una lettera alla nostra sede centrale, indirizzata a:

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

Ti chiediamo di includere il nome della struttura o del servizio a cui si riferisce il riscontro, così da permetterci di rispondere in modo appropriato. Ti risponderemo il prima possibile tramite i metodi che ci hai fornito.

Older Persons Advocacy Network (OPAN)

L'Older Persons Advocacy Network (OPAN) offre un servizio di patrocinio gratuito. Può assistere te e le tue persone di supporto nel comprendere ed esercitare i tuoi diritti e aiutarti a far sentire la tua voce su questioni importanti. Puoi contattarli al numero 1800 700 600. Per maggiori informazioni, visita il sito www.opan.org.au.

Contattare l'Aged Care Complaints Commissioner [Commissario per i reclami sull'assistenza agli anziani]

Puoi contattare la Aged Care Quality and Safety Commission al numero 1800 951 822 se desideri presentare un reclamo generale sulla tua esperienza con Regis. Per reclami specifici relativi a cibo, nutrizione ed esperienza di ristorazione, puoi chiamare il numero 1800 844 044.

Supporto per persone sorde o con problemi di udito e vista

Possiamo organizzare interpreti a distanza tramite video nella lingua dei segni, interpreti tattili per persone sorde e cieche e servizi di trascrizione per assisterti nella comunicazione reciproca. Questi servizi ti saranno forniti gratuitamente. Accettiamo anche chiamate tramite il National Relay Service (NRS). Per maggiori informazioni sull'NRS, visita il loro sito web o contatta il relativo servizio di assistenza al numero 1800 555 660.



Supporto da parte di interpreti

Possiamo organizzare un interprete professionista se tu o le tue persone di supporto preferite fornire riscontri in una lingua diversa dall'inglese. Puoi anche inviare il tuo riscontro scritto nella lingua che preferisci.

Tutela degli informatori

L'*Aged Care Act 2024* e il *Corporations Act 2001* [Legge sulle società del 2001] ci impongono di proteggere gli informatori. Informaci se ritieni che non abbiamo osservato i nostri obblighi di assistenza o i requisiti legali previsti dall'*Aged Care Act*. Inoltre, se sospetti gravi scorrettezze, abusi, negligenze o rischi per un residente, ti incoraggiamo a segnalarli. Sarai tutelato/a contro le ritorsioni e la tua identità sarà mantenuta riservata, salvo in alcune circostanze previste dalla legge. Miriamo a garantire un ambiente sicuro e trasparente in cui puoi segnalare eventuali problematiche senza alcun timore. Puoi trovare il nostro regolamento sugli informatori sul nostro sito web (regis.com.au) o richiederne una copia al personale della segreteria della tua struttura.

Per presentare un reclamo come informatore, contatta Stopline, la nostra linea diretta indipendente per gli informatori:

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



Esprimere il tuo apprezzamento

Sappiamo che potresti voler ringraziare il nostro team per l'assistenza e il supporto ricevuti. Per garantire equità e professionalità, la nostra politica non consente ai membri del team di accettare regali personali o denaro.

Se desideri esprimere il tuo apprezzamento, puoi farlo in diversi modi:

- **offrendo un regalo condiviso:** Puoi donare un piccolo e ragionevole pensiero da condividere con il team, come un biglietto di ringraziamento o una scatola di cioccolatini;
- **fornendo un riscontro formale:** Un ottimo modo per riconoscere il lavoro di un dipendente è fornire un riscontro positivo attraverso i nostri canali ufficiali;
- **candidando qualcuno per un premio:** Puoi proporre un dipendente per il Regis Care Award, che si svolge ogni anno per celebrare un servizio di eccellenza.

I tuoi gesti di apprezzamento, che si tratti di un regalo, di un riscontro o di una candidatura a un premio, fanno una grande differenza per il nostro team.

Trasferimento dalla struttura

Per aiutarci a rendere il processo di uscita dalla struttura il più semplice possibile, ti chiediamo collaborazione nell'organizzazione di quanto segue:

- **effetti personali:** Se stai lasciando la nostra assistenza continuativa, ti chiediamo di organizzare il ritiro dei tuoi effetti personali entro 48 ore. Se invece hai soggiornato con noi per un periodo di assistenza a breve termine, ti chiediamo di liberare la stanza il giorno stesso della partenza;
- **materiale medico:** Il nostro team infermieristico collaborerà con te per preparare e restituire tutti i tuoi farmaci personali e le attrezzature mediche. Ti chiediamo di lasciare in stanza eventuali ausili o attrezzature forniti da noi durante il soggiorno, affinché il nostro team possa ritirarli;
- **trasporto:** Se necessario, il nostro team amministrativo può assisterti nell'organizzazione del trasporto.

Assistenza continuativa a casa tua

Se stai tornando a vivere a casa, Regis potrebbe essere in grado di continuare a supportarti. I nostri servizi Regis Home Care sono disponibili in molte aree dell'Australia e offrono assistenza personalizzata per aiutarti a vivere in modo indipendente. Puoi contattarci in qualsiasi momento qualora le tue esigenze dovessero cambiare in futuro.

Ti invitiamo a parlare con il Direttore Generale o con il team per le ammissioni, che potranno fornirti maggiori informazioni o organizzare un rinvio del servizio.



I nostri team

Abbiamo un team dedicato che collabora per fornirti tutta l'assistenza e i servizi di cui hai bisogno, garantendo che la tua struttura funzioni in modo sicuro e senza problemi.

I ruoli chiave presenti nella tua struttura:



Direttore Generale e Vice Direttore:

Il Direttore Generale è responsabile di tutti gli aspetti della struttura, comprese le operazioni quotidiane, la cultura organizzativa e l'erogazione di un'assistenza sicura e di alta qualità. Supportato da un Vice Direttore nelle strutture di dimensioni maggiori, insieme guidano il team e gestiscono i riscontri dei residenti per promuovere un miglioramento continuo. Una parte fondamentale del loro ruolo è garantire la sicurezza di tutti. Sono inoltre il tuo referente riservato per discutere eventuali complimenti, suggerimenti o preoccupazioni, specialmente in relazione a un membro del personale.

Alcune domande che potresti porre loro:

- Quali sono i punti all'ordine del giorno del prossimo incontro dei residenti?
- Come posso condividere un riscontro o una preoccupazione sulla mia esperienza?
- Potresti fornirmi maggiori informazioni sul programma di volontariato?
- Quali sono le attuali iniziative di miglioramento continuo?
- Potresti aiutarmi a comprendere la mia fattura?
- Qual è il piano per sostituire un dipendente in caso di assenza imprevista?



Team di direzione clinica:

Il team di direzione clinica supervisiona la pianificazione generale e il coordinamento della tua assistenza sanitaria e medica. Questo team è composto da un Responsabile dell'assistenza clinica, che nella maggior parte delle strutture è supportato da un Coordinatore dell'assistenza clinica. Insieme forniscono gestione clinica e orientamento al nostro personale infermieristico.

Lavorano per mantenere il tuo piano di assistenza allineato alle tue esigenze e preferenze in evoluzione, attraverso la supervisione dei farmaci e controlli sanitari regolari. Collaborano inoltre con il tuo medico di base e con il farmacista, aiutano a organizzare appuntamenti specialistici e analizzano le tendenze cliniche per migliorare continuamente i nostri servizi.

Alcune domande che potresti porre loro:

- Possiamo parlare del mio piano di assistenza clinica e dei miei attuali obiettivi di salute?
- Potete aiutarmi a organizzare un appuntamento con il podologo?
- Posso organizzare un incontro con le mie persone di supporto per discutere della mia assistenza?
- Quali sono le principali tendenze degli incidenti questo mese?



Team infermieristico:

Il nostro team infermieristico qualificato ed esperto fornisce e supervisiona la tua assistenza clinica. Lavora a stretto contatto con te, con le tue persone di supporto e con il tuo medico di base per soddisfare le tue esigenze di salute.

I nostri infermieri sono competenti nella gestione di un'ampia gamma di esigenze sanitarie complesse. Forniscono cure cliniche specialistiche come la gestione di ferite complesse, la cura dei cateteri e la gestione di condizioni croniche. Somministrano inoltre farmaci specialistici, comprese iniezioni, antidolorifici e medicinali non inclusi nelle confezioni pre-dosate. Il team infermieristico fornisce anche cure palliative e di comfort, con l'obiettivo di garantire la tua serenità e dignità, rispettando le tue volontà e gestendo i sintomi.

Il nostro team infermieristico è qui per supportarti man mano che le tue esigenze di assistenza cambiano.

Un infermiere accreditato è presente in struttura 24 ore su 24, 7 giorni su 7.

Alcune domande che potresti porre loro:

- Potresti fornirmi spiegazioni su questo nuovo farmaco?
- Sto provando dolore. Potresti aiutarmi a trovare sollievo?
- Oggi non mi sento bene, potresti fare un controllo di salute?
- Ho difficoltà a deglutire le compresse. Esistono alternative?
- Potresti aiutarmi a capire cosa ha detto il medico durante l'ultima visita?
- Posso parlare delle mie volontà per l'assistenza futura e il comfort?



Assistenti - detti anche assistenti infermieristici e assistenti per la cura personale:

I nostri assistenti sono al centro del tuo benessere quotidiano e sono spesso i membri del team che vedrai più frequentemente.

Oltre ad aiutarti con la cura personale quotidiana, come la doccia, il vestirsi e la mobilità, costruiscono con te un rapporto forte e basato sulla fiducia. Conoscono le tue preferenze, le tue routine e ciò che ti fa sentire a tuo agio. Sono le persone a cui puoi rivolgerti per ulteriore supporto. Puoi parlare con loro di qualsiasi cosa, da una domanda su un'attività a una preoccupazione personale. Sono anche lì per condividere una storia, una risata e offrirti compagnia.

Inoltre, alcuni assistenti hanno conseguito una formazione specifica per certificarne la competenza nella somministrazione dei farmaci. Questo consente loro di assisterti con i tuoi farmaci regolari pre-dosati.

Alcune domande che potresti porre loro:

- Potresti aiutarmi a prepararmi per la giornata?
- Ho un po' di fame, potrei fare uno spuntino?
- Potrei avere una coperta in più per il letto?
- Sta iniziando un'attività nel salone. Potresti aiutarmi ad arrivarci?
- Oggi vorrei provare a fare qualcosa in più da solo/a. Potresti supportarmi?
- Preferirei fare la doccia nel pomeriggio invece che al mattino.



Team per lo stile di vita:

Il team per lo stile di vita, guidato da un Coordinatore e supportato dagli assistenti, è dedicato ad arricchire la tua vita quotidiana. Il loro obiettivo è aiutarti a rimanere connesso/a, coinvolto/a e a sentirti parte di una comunità.

Il team ti conosce personalmente per creare esperienze su misura che riflettano i tuoi interessi unici e le tue passioni. Pianifica e conduce una varietà di programmi, tra cui attività all'interno della struttura come esercizio fisico e laboratori creativi, uscite sociali, celebrazioni speciali ed eventi intergenerazionali con gruppi locali. Il tuo contributo è fondamentale e il team ti incoraggia a condividere le tue idee per aiutare a creare attività che ti piacciono davvero.

Alcune domande che potresti porre loro:

- Quali attività sono previste per questa settimana?
- Come posso iscrivermi alla prossima uscita sociale?
- Posso proporre un'idea per una nuova attività di gruppo?
- Come adattate il calendario delle attività alle mie esigenze culturali e ai miei interessi?



Team di ristorazione:

Il Responsabile della cucina, gli Chef, i cuochi e gli addetti al Servizio Ristorazione pianificano, preparano e servono con competenza i tuoi pasti quotidiani. Questi includono colazione, pranzo e cena, oltre a spuntini mattutini e pomeridiani preparati al momento, panini, insalate e bevande. Tutti i pasti sono forniti sette giorni su sette, 365 giorni all'anno. Il team tiene conto delle tue esigenze dietetiche specifiche e delle consistenze dei pasti, considerando attentamente eventuali allergie. Raccoglie attivamente il tuo parere per adattare costantemente i menù alle tue preferenze. Questo include la gestione degli ordini e una stretta collaborazione con i fornitori di prodotti freschi. Le nostre pratiche seguono rigorosi piani di sicurezza alimentare e rispettano gli standard previsti, garantendo pasti di alta qualità che rispondano costantemente alle esigenze di tutti.

Alcune domande che potresti porre loro:

- Qual è il menù di oggi o della prossima settimana?
- In che modo vengono soddisfatte le mie esigenze alimentari?
- Come vi comportate davanti a un riscontro dei residenti?
- Mi piacerebbe molto vedere il mio piatto preferito nel menù. È possibile?



Team pulizie e lavanderia:

Pur lavorando spesso in modo discreto e dietro le quinte, il team pulizie e lavanderia è essenziale per il comfort e la sicurezza quotidiani di tutta la struttura. Il loro lavoro accurato mantiene la tua stanza e tutte le aree comuni pulite, ordinate e prive di pericoli. Si occupano inoltre della lavanderia su larga scala, lavando, asciugando, piegando e riconsegnando tutti gli indumenti e la biancheria dei residenti. In ogni attività, dalla consegna degli indumenti corretti alla persona giusta alla fornitura di tutta la biancheria necessaria per i nostri residenti, il loro lavoro è guidato da un profondo rispetto per te e per i tuoi effetti personali.

Alcune domande che potresti porre:

- Come vengono lavati i miei vestiti?
- Cosa devo fare se ho nuovi indumenti che devono essere etichettati?
- Quando è prevista la pulizia settimanale approfondita della mia stanza?
- Come funziona il sistema degli oggetti smarriti e dove posso rivolgermi?



Addetti alla manutenzione:

Gli addetti alla manutenzione mantengono l'ambiente della struttura sicuro, pulito e funzionale. Ispezionano e riparano regolarmente attrezzature e impianti nelle aree comuni e nella tua stanza, risolvendo problemi come rischi di inciampo o luci non funzionanti. Per garantire la tua sicurezza, collaborano anche con fornitori specializzati per la gestione dei sistemi antincendio, della conformità edilizia e del controllo dei parassiti. Se noti qualcosa che necessita di attenzione, informa qualsiasi membro del personale, che provvederà a registrare una richiesta di manutenzione.

Alcune domande che potresti porre:

- Potete sostituire la lampadina fulminata nel mio bagno?
- Potete controllare che il mio ausilio per la mobilità funzioni in sicurezza?
- È possibile ricevere aiuto per spostare in sicurezza una sedia nella mia stanza?
- Come fate a sapere che il sistema antincendio funzionerà in caso di necessità?



Team amministrativo:

Il Responsabile dell'ufficio e il team della reception supportano il Direttore Generale e sono spesso considerati il suo braccio destro, concentrandosi sul supporto a tutti gli altri team che si prendono cura di te. Utilizzando il nostro sistema elettronico di gestione del personale, coordinano turni di lavoro, ferie e buste paga. Supervisionano inoltre la conformità del personale e ne gestiscono la formazione obbligatoria. Inoltre, il team contribuisce agli ordini di acquisto per la struttura e li gestisce, assicurando che i prodotti necessari alle attività quotidiane siano ordinati e consegnati puntualmente. Fornisce assistenza al pubblico, risponde alle chiamate telefoniche, le smista e supporta i processi di ammissione e dimissione dei residenti.

Alcune domande che potresti porre loro:

- Come vengono organizzati i turni per garantire sempre la presenza di un infermiere qualificato?
- Quale sistema utilizzate per assicurarvi che il personale abbia formazione e controlli sempre aggiornati?
- Come garantite la disponibilità in struttura di forniture sufficienti, come la biancheria, per i nostri bisogni?



Coordinatore delle ammissioni:

Il Coordinatore delle ammissioni supporta te e la tua famiglia nella valutazione delle opzioni di accesso all'assistenza residenziale. È il tuo principale punto di contatto per le richieste iniziali, organizza visite complete della struttura e fornisce informazioni dettagliate sui servizi e sulle opzioni disponibili. Ti accompagna durante l'intero processo di ammissione, aiutandoti con tutta la documentazione necessaria e collaborando con i team clinici, finanziari ed altri per garantire un passaggio fluido e accogliente nella tua nuova casa.

Alcune domande che potresti porre loro:

- Qual è il processo per trasferirsi nella struttura?
- Quali servizi superiori per la vita quotidiana posso scegliere?
- Potete spiegarmi le diverse opzioni di servizi e costi?
- Quali documenti devo completare prima dell'accesso?

Responsabile dei Servizi Club:

Nelle strutture in cui sono disponibili i Servizi Club, un Responsabile dedicato ai Servizi Club funge da tuo concierge personale.

Come in un hotel, coordina i tuoi Servizi Club, ad esempio prenotando appuntamenti per parrucchiere e trattamenti estetici, assistendoti nelle richieste quotidiane e offrendo un livello aggiuntivo di servizio clienti personalizzato.

Alcune domande che potresti porre loro:

- Puoi aiutarmi a prenotare il mio prossimo appuntamento dal parrucchiere?
- Puoi aiutarmi a sfruttare al meglio i miei servizi?
- Apprezzo molto l'accompagnatore che mi segue. Posso lasciare un commento per riconoscerne il lavoro?

Significato dei badge nominativi

Donna



0-4 anni di esperienza nell'assistenza

Yuki



Verde – da 5 a 9 anni di esperienza nell'assistenza

Cara



Bronzo – da 10 a 19 anni di esperienza nell'assistenza

Neil



Argento – da 20 a 29 anni di esperienza nell'assistenza

Emma



Oro – oltre 30 anni di esperienza nell'assistenza

Laura



Glen



Omar



Rina



Susan



Stelle

L'uso di quattro stelle su un badge identificativo di un dipendente rappresenta la vittoria o il secondo posto nei Regis Care Awards.



Contatti importanti

Contatti Regis

Regis Advice

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

Sede centrale di Regis

- Telefono: 03 8573 0444
- Sito web: www.regis.com.au

Servizi governativi e di tutela

My Aged Care

- Telefono: 1800 200 422
- Sito web: www.myagedcare.gov.au

Department of Health, Disability and Ageing [Ministero della Salute, della disabilità e dell'invecchiamento]

- Telefono: 1800 020 103
- Sito web: www.health.gov.au

Aged Care Quality and Safety Commission

- Telefono: 1800 951 822
- Email: info@agedcarequality.gov.au
- Sito web: www.agedcarequality.gov.au

Older Persons Advocacy Network (OPAN)

- Telefono: 1800 700 600
- Orari di apertura: dalle 8:00 alle 20:00, dal lunedì al venerdì.
- Sito web: www.opan.org.au

NDIS Quality and Safeguards Commission [Commissione per la qualità e la sicurezza del programma nazionale di assicurazione per la disabilità]

- Telefono: 1800 035 544
- Orari di apertura: dalle 9:00 alle 16:30 nel Northern Territory (NT); dalle 9:00 alle 17:00 in ACT, NSW, QLD, SA, TAS, VIC e WA
- Sito web: www.ndiscommission.gov.au

Organizzazioni per la salute e il benessere

Arthritis Australia

Fornisce informazioni e supporto per le persone con artrite e altre condizioni muscoloscheletriche.

- Sito web: www.arthritisaustralia.com.au
- Servizio informazioni: 1800 011 041

Cancer Council Australia

Fornisce informazioni, supporto emotivo e assistenza pratica alle persone colpite dal cancro, alle loro famiglie e agli assistenti.

- Sito web: www.cancer.org.au
- Linea di supporto: 13 11 20

Continence Foundation of Australia

Fornisce informazioni, supporto e risorse per la salute della vescica e dell'intestino.

- Sito web: www.continence.org.au
- Linea di assistenza nazionale per la continenza: 1800 33 00 66

Dementia Australia

Fornisce servizi di supporto e patrocinio alle persone con la demenza.

- Sito web: www.dementia.org.au
- Linea di assistenza per la demenza: 1800 100 500

Diabetes Australia

Offre servizi di supporto e patrocinio alle persone con tutti i tipi di diabete.

- Sito web: www.diabetesaustralia.com.au
- Linea di assistenza NDSS: 1800 637 700

Hearing Australia

Fornisce servizi per l'udito sovvenzionati alle persone idonee, tramite il programma governativo australiano di servizi per l'udito.

- **Sito web:** www.hearing.com.au
- **Telefono:** 134 432

Lung Foundation Australia

Supporta le persone con problemi polmonari, dalla ricerca e il patrocinio ai servizi di supporto.

- **Sito web:** www.lungfoundation.com.au
- **Centro per informazioni e supporto:** 1800 654 301

Parkinson's Australia

Ente nazionale di patrocinio per le persone con il morbo di Parkinson.

- **Sito web:** www.parkinsons.org.au
- **Servizio informazioni:** 1800 644 189

Pagina della comunità Regis

Visita la pagina Regis Community per accedere a politiche, guide informative, video e altre risorse utili.

- **Sito web:** www.regis.com.au/regis-community



Stroke Foundation

Fornisce informazioni e supporto alle persone sopravvissute a un ictus e alle loro famiglie.

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

Vision Australia

Supporta le persone non vedenti o ipovedenti a vivere la vita che desiderano.

- **Sito web:** www.visionaustralia.org
- **Telefono:** 1300 84 74 66

Voluntary Assisted Dying:

Per informazioni aggiornate e risorse locali specifiche, cerca online "Voluntary Assisted Dying" e consulta il sito web governativo del tuo Stato o Territorio.

Un ultimo benvenuto

Speriamo che questa guida per i residenti ti sia stata utile mentre ti ambientavi.

Ricorda che ogni membro del nostro team è qui per supportarti. Siamo disponibili per rispondere a qualsiasi domanda sulla tua routine quotidiana, per fornirti informazioni sulle attività o semplicemente per fare due chiacchiere. Il nostro obiettivo è farti sentire a tuo agio, al sicuro e rispettato/a.

Ti diamo il benvenuto nella nostra comunità.



