

住户指南

了解您在 Regis 的新家。





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

Arabic

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

Chinese

免费提供口译。
 向工作人员咨询。

Dari

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

Farsi (alt Persian)

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

Greek

**Μπορούμε να παρέχουμε
 δωρεάν διερμηνέα εδώ.**

Ρωτήστε ένα άτομο από το προσωπικό μας.

Hazaragi

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

Italian

**Possiamo fornire un interprete
 gratuitamente qui.**

Chiedilo al nostro personale.

Japanese

ここでは無料通訳サービスを提供
 しています。
 職員にお尋ねください。

Karen

ပဟ်းကလိဝဲဒ်ပုကတိကျိးထံတီတ
 ကါဖဲအံ့သ့လီၤ.
 ဝဲသးစူးထံကွဲာ်တုပုမတဲာ်ဖဲတကါတကွဲာ်.

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 كولى شو دلته يو وړى مترجم چمتو
 كړو.
 موږ به يې وگړى زموږ د كاركوونكو څخه پوښتنه وكړي.

Russian

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

Serbian

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

Somali

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

Fadlan weydii qof ka mid ah shaqaalahayaga.

Spanish

**Podemos proporcionar un intérprete
 gratuito aquí.**

Consulte a un miembro de nuestro personal.

Tamil

நாங்கள் இலவச மொழி மையம் மொழிபெயர்த்தல் வ
 வற்புறுத்துகிறோம்.
 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.**

向原住民致敬

Regis 谨此向澳大利亚各地的原住民传统所有者致敬，
 我们承认他们与土地、水域以及社区之间的持续联系。
 我们向过去和现在的长者致敬。



内容导航

欢迎来到您的新家	2	院外暂住	12
首席执行官欢迎辞	2	参与其中	13
关于我们	3	您的社区	13
多样性和包容性	3	会议与咨询机构	13
入住	4	您的权利与责任	15
入住伊始	4	您的权利	15
您的房间	4	您在决策过程中获得支持的权利	16
获得帮助	4	Aged Care Code of Conduct	17
您会见到的团队	4	您的责任	17
您的护理与健康	5	紧急情况和安全	18
您的护理计划	5	事故和公开披露	19
您的医疗团队	6	反馈和投诉	19
用药管理	6	吹哨人保护	21
感染预防和控制	7	表达您的感谢	21
记忆支持和失智症	8	搬出 Regis	22
未来护理规划	8	在您的家中继续接受护理	22
在 Regis 的生活	9	我们的团队	23
用餐体验	9	您在养老院会接触到的关键岗位	23
生活方式和参与	9	我们的名牌所代表的含义	28
清洁和洗衣服务	10	重要联系方式	30
共享空间和社区	10	Regis 的联系方式	30
访客、家人和朋友	11	政府与权益倡导服务机构	30
无线网络、邮件与交通	11	健康与福祉机构	30
为您设计的服务	11	再次欢迎您	32

欢迎来到您的新家

首席执行官欢迎辞

我谨代表本养老院全体团队，热忱欢迎您加入 Regis 社区。您选择与我们共同度过您人生的这一重要阶段，我们深感荣幸。我们理解这是一个重要的决定，并致力于为您营造如同在家一般的温馨体验。

Regis 的宗旨十分明确：提供以人为本、尊重个体的个性化护理，拥抱人生中逐渐成熟的过程。这一承诺是我们关怀文化的核心所在。您的本地团队始终在您身边，同时他们也得到全国范围内的临床专科人员、区域餐饮团队及其他行业专家的支持，确保您的养老院具备良好的基础。这样的架构让我们的团队能够专注于真正重要的事情：您的福祉、您的选择、您的尊严。

我们也对引领老年护理行业的发展充满热情。我们积极投资于研究，热心采用新技术，让生活更安全、更便捷。这种前瞻性的做法意味着您的护理将以最新的知识和最佳实践为指引。

我们对未来充满期待，非常高兴能与您一路同行。

谨致以诚挚的问候，



Dr Linda Mellors

董事总经理兼首席执行官

关于我们

我们的愿景

以真心与智慧引领老年护理。

我们的宗旨

提供以人为本、尊重个体的护理，积极拥抱人生中逐渐成熟的过程。

我们的价值观

乐观

我们对工作充满热情。

激情

我们每天都带来积极的影响。

诚信

我们始终专业、合乎伦理的方式行事。

尊重

我们认真倾听，举止礼貌，对每个人以礼相待。

我们的愿景体现了我们力求在今天做出有意义的改变，从而推动改善未来的老年护理。

我们在所有工作中投入真心和智慧，在每一次互动和每一个决策中，Regis 的工作人员始终以为住户争取最佳结果为重点。我们的工作人员属于一个致力于关怀并实现持久改变的组织，我们的愿景凸显了这一点。

我们的宗旨是确保每一位护理对象都能受到有尊严的对待，获得根据其独特需求定制的个性化护理，并因其人生经历而受到重视。

我们致力于营造富有归属感的环境，支持我们的护理对象保持独立，并尽可能实现最高质量的生活。

多样性和包容性

多样性是我们的优势。我们努力打造一个包容的社区，珍视每个人的独特身份、文化和背景，包括我们的住户、家属和工作人员。我们重视每个人的多样性，这不仅丰富了我们的社区，也提升了我们提供文化安全的护理，并根据您的生活经历提供个性化服务的能力。我们希望居住在我们家园中的每一位住户都能真正感受到归属感，并在我们对任何形式歧视零容忍的原则下获得支持。

入住

入住伊始

搬进新家可能会令人感到陌生，我们将尽全力让您的过渡过程尽可能顺利。我们的团队将恭候您抵达养老院。

我们会：

- 带您参观您的新家，向您介绍餐厅、公共休息区及户外空间等重点区域。我们会向您说明需要了解的事项，协助您顺利安顿并感到舒适。养老院内设置的指示标牌可协助您熟悉周围环境。
- 为您介绍一位住户伙伴。住户伙伴是一位已入住的住户，可与您分享经验，协助您熟悉养老院，并在您适应新家的过程中解答日常问题。如果您对此有兴趣，请告知我们的团队。

您的房间

您的房间配备了舒适的床铺、座椅以及可上锁的床头柜。我们理解拥有自己的物品很重要，因此我们鼓励您使用能让空间更有温馨感的物品进行个性化布置，例如家具、艺术品或照片。在进行重大改动之前，请与我们的领导团队成员沟通。为保障我们团队成员及访客的安全，请您保持房间整洁，避免摆放障碍物。

获得帮助

呼叫铃协助

呼叫铃放置在您的卧室、盥洗套间以及起居区域。呼叫铃是您与我们团队全天候 24 小时的直接联系方式。呼叫铃既可用于紧急情况，也可在您需要协助时告知我们。

您可以使用呼叫铃寻求日常事项帮助，例如：

- 个人护理协助。
- 请求提供餐食、点心或饮品。
- 协助房间内事务，例如电视无法正常使用。
- 如果您想与人交谈，或需要协助联系亲友。
- 如果您感到疼痛、身体不适，或希望进行一般健康检查。
- 任何您可能需要或想要的其他事项。

咨询工作人员

您尽可随时向任何一位工作人员寻求协助。如果无法直接为您提供帮助，他们会为您联系合适的人员。

您会见到的团队

我们的工作人员会根据各自的岗位穿着不同的制服，这样有助于您确定谁最适合为您提供帮助。如需了解更多关于我院常见岗位、具体职责以及所穿制服的信息，请参阅第 23 页的“我们的团队”部分。



您的护理与健康

您的护理计划

规划您的护理

在您入住的最初几天内，我们的临床、生活方式及管理团队将与您会面，为您制定个人护理计划。我们的服务以人为本，这意味着我们会与您以及您希望参与的任何支持者合作，了解您的需求、目标和偏好。这项计划将指导所有团队成员如何为您提供最佳支持。

我们的护理方式以几项关键原则为基础：

- **支持您的独立性：**我们将与您合作，满足您的个人护理偏好，并鼓励您在日常生活中尽可能多让自己感到舒适的事情。
- **提供优质设备：**为保障您的安全与独立性，我们提供您可能需要的优质临床产品和设备，例如行动辅助器具、伤口护理用品或失禁用品。您也可以自费选择其他供应商。请注意，接受短期护理（也称为暂息护理）的住户需自行提供失禁用品。
- **建立互信的关系：**我们遵循“护理人员连续性”模式，尽可能安排您熟悉的工作人员提供护理。这有助于团队了解您的个人偏好，以及对您而言最重要的事项。

理解并尊重您

我们致力于了解您的整体情况。这意味着我们通过以下方式认可并尊重您独特的身份、背景和人生经历：

- 建立一个重视您的文化背景、信仰以及身份的环境。在实践中，这意味着我们的团队会花时间了解对您而言重要的事情，让您感到安全、受到尊重并被理解。
- 认识到过往经历可能影响您的身心健康。我们的做法是体贴入微地关注您的生活故事，营造一个以信任和安全为基础的环境。我们的目标是以具有疗愈性、赋权性的方式积极支持您的身心健康。

这些做法对于制定您的护理计划至关重要。

您的选择权

您有权就自身护理作出知情决定，这一点至关重要。我们认识到，从日常作息到临床护理的某些选择可能涉及风险。我们通过“风险尊严原则”来支持您作出这些选择。这是一个持续的、相互协作的过程，涉及的步骤如下：

- **了解您的偏好：**我们首先会与您讨论对您重要的事项，包括您的选择和偏好，从而确定您希望采取的措施。
- **探讨选项与风险：**如果某项选择涉及潜在风险，我们将协助您了解该风险以及可行的风险管理方式，以便您作出知情决定。
- **制定计划：**我们将与您共同制定一项计划，在尊重您选择的同时制定策略，从而尽可能保障您和他人的安全。
- **记录您的决定：**您作出的选择以及我们共同制定的计划都将记录在您的护理计划中，以便我们的团队能够更好地支持您的意愿。

护理审查

您的护理计划是一份动态文件，我们会随着您需求的变化与您一道审查该计划。护理审查可在任何时间启动，尤其是在发生事故或健康状况发生变化之后。此外，我们还将邀请您与我们的护理团队进行正式的护理和身心健康审查，至少每三个月进行一次。您可以选择让一位支持者（例如家庭成员）参加您的护理审查。

您的医疗团队

您的 Regis 团队每天都会与多种外部医疗专业人员合作，为您的身心健康提供支持。

全科医生

每家养老院都会与当地的全科医生 (GP) 合作，这些医生会定期到访。尽管我们与全科医生密切合作以支持您的护理，但您与全科医生的关系是独立的，而且全科医生并不是 Regis 的工作人员。如在工作时间之外有医疗需求，这些全科医生还可提供非工作时间服务，我们的护理团队可以联系安排。

辅助医疗服务

我们会依据您的具体护理需求，提供多项院内辅助医疗服务。确认存在相关需求之后，我们将从签约服务供应商网络中为您安排转介至合格的专业人员。这些专家将协助您维持身体机能，提升生活质量。

相关服务包括：

- **理疗和职业治疗：**我们的理疗师和职业治疗师将帮助您在特定时期维持或恢复身体机能。这种短期、目标导向的支持措施可能包括跌倒后的行动能力或安全复查，或参加小规模运动课程以促进您的身体健康。

- **言语病理学：**我们的言语病理学家将评估您的吞咽困难，并制定策略，帮助您安全地进食和饮水。
- **营养师：**我们的营养师提供营养支持，通过饮食建议帮助您管理体重变化，并改善您的健康状况。
- **足病治疗：**我们的足病治疗师提供专业的足部护理，包括修剪趾甲、评估足部疼痛以及改善您的行动能力。
- **牙科服务：**我们的院内牙科专家提供便捷的口腔健康护理，包括常规检查以及义齿的安装与维护。
- **验光服务：**我们驻院的验光师提供专业的眼科护理，包括视力检查和新眼镜的验配。

对于接受长期护理的住户而言，上述服务中很多是由 Regis 承担费用。但是，您的标准养老护理费用不包含牙科、验光科和长期理疗等专业服务。如需了解更多详情，请联系养老院的管理团队。

外部医疗预约

请告知我们的团队您安排的全部外部医疗预约。我们可以协助您协调这些就诊安排，并准备您可能需要的文件。

请注意，所有院外就诊的费用均须由您自行承担。这包括救护车或出租车费用等全部交通费用，以及可能需要的陪同人员产生的费用。

用药管理

在您入住时，我们的护理团队将与您讨论您目前所使用的药物及其服用方式，以了解您需要的协助程度。请提供您目前正服用药物的清单，以及所有药物。这包括处方药、保健品、眼药水及外用膏。

药物管理流程

我们的护理团队负责管理您的用药，并由经过专门培训的护理人员协助您服用预先包装好的常规剂量。这些工作人员接受过专项培训，并会在分发药品的过程中穿着围裙表明身份，从而减少干扰。您的用药信息安全地存储在我们的电子系统中，所有药品均由我们的临床团队上锁管理。

药房合作关系

为确保安全、有效的用药管理，我们与一家在老年护理领域经验丰富的本地药房合作，并强烈建议您使用这家药房的服务。我们的合作药房与我院的电子用药系统相连接，在安全性和沟通方面具有显著优势。

使用该服务可以实现：

整合式护理：您的全科医生、药房与我们的团队之间直接联通。

更高的安全性：采用专门的药品分装系统，降低用药差错风险。

便捷性：您的药品将直接配送至养老院，药剂师、全科医生与我们的护士之间可共享自动更新信息。

持续的用药审查

在您同意的前提下，您的全科医生与临床药剂师将定期复查您的用药情况，以确保其持续安全且有效。审查通常会在以下情况下进行：

- 在您开始接受护理时，并且至少每年审查一次。
- 如果您的健康状况或诊断发生变化。
- 在有可能简化用药方案时，尤其是在您同时服用多种药物的情况下。
- 当开始使用新药或调整现有药物时。
- 如果发生可能与用药相关的不良事件时。

此外，您的用药也可能由经认证的药剂师进行审查，药剂师的建议将与您的全科医生共享。随后，全科医生会就任何建议的调整与您进行沟通。

自行管理用药

您有权自行管理部分或全部药物。如果您希望自行管理，我们将遵循一套明确的流程予以支持。

我们的临床团队将与您的全科医生合作，完成安全评估。

- 如果评估认定您可以安全地自行管理用药，我们将为您提供必要的支持，协助您独立进行用药管理。
- 如果评估认为安全条件尚不具备，我们将向您说明原因，并与您讨论其他支持您保持独立性的方式。

为了所有人的安全，任何您自行管理的药物均须存放在您房间内的上锁抽屉中。

感染预防和控制

为了保护我们整个社区的健康与福祉，我们实施了一项感染预防与控制计划。采用以下方式，我们可以通过共同努力确保所有人员的安全：

- **手部卫生：**预防感染传播最有效的方法是定期用肥皂和水洗手，或使用免洗手消毒液。
- **身体不适：**如果您感觉不适或出现任何症状，请立即告知我们的护理或护士团队。这样做有助于我们及时为您提供所需护理，并减少疾病传播的几率。
- **疫苗接种：**建议您及时接种疫苗，例如每年接种流感疫苗和任何推荐的 COVID-19 加强针。我们会在养老院内定期举办疫苗接种门诊，方便您参与接种。

疾病爆发期间的安排

如果出现胃肠炎、流感或 COVID-19 等疾病爆发，我们的首要任务是迅速采取措施，保障所有人的安全。我们的团队将及时通知您及您的主要联系人，并告知任何临时性防控措施，这些措施可能包括调整集体活动及探访安排，从而帮助遏制传播。

记忆支持和失智症

随着年龄的增长，我们在身心方面都会出现变化。这些变化因人而异，受到遗传、生活方式及环境因素影响。我们理解，每个人都有自身的特点，不一定会感受到同样的变化。

当认知和记忆方面确实出现变化时，Regis 将为您提供支持，满足您不断变化的需求。我们将与您共同制定以人为本的护理计划，尊重您的个性化特点和选择，提升您的生活质量。我们的护理团队接受以最佳实践和循证研究为基础的失智症护理培训，以支持不同能力水平的住户。

我们旗下的许多养老院设有专门的记忆支持区域，为需要额外支持的住户提供量身打造、具备支持性的室内外环境。这些空间经过周到设计，安全、安静、并富有参与感，帮助您感到舒适、安心。

未来护理规划

Advance care planning 【预立护理计划】

就未来护理偏好进行对话，这有助于今后在您无法自行表达意愿时，确保您的愿望得到了解并遵循。这一过程称为 Advance Care Planning。其内容包括讨论您的价值观、信仰，以及在未来健康与个人护理方面对您重要的事项。

- **包含内容:** 该过程可让您正式记录对未来医疗护理的具体意愿，这样的记录通常称为“预立医疗指示”或类似名称，具体名称可能因您所在的州或领地而异。该指示文件可就您希望或不希望接受的治疗类型（如复苏或生命维持措施）提供明确指示。
- **我们如何提供帮助:** 我们的临床团队对您的支持措施包括提供信息，协助您理解必要的表格，并在您需要时，协助您与支持者或全科医生进行讨论。

生命各阶段的护理

在您的整个护理旅程中，我们始终以关怀的方式提供支持，并根据您在不同阶段的需求进行调整。如果您的护理逐步转向临终关怀，我们将陪伴您和您的亲人。我们的重点是在尊重您意愿的同时，确保您的舒适与安宁。

我们的护理团队会随时为您解答疑问，提供指导，并说明您可以获得的支持。如果需要额外支持，我们也会跟专业的姑息护理团队密切合作。我们可以协助您获得情感与精神关怀，并协助安排家庭会议以讨论您的偏好。您的全科医生是您主要的医疗支持者，可协助解答您或您的支持者提出的任何问题。

选择 Voluntary Assisted Dying (VAD)

【自愿协助死亡】

我们尊重住户就其临终护理作出知情选择的权利。在遵循法律规定且经住户提出请求的情况下，我们可以为任何住户提供 Voluntary Assisted Dying 服务。您可以联系我们的团队成员，他们会在整个过程中提供支持。

在 Regis 的生活

用餐体验

用餐

我们相信，美食与温暖的陪伴是幸福、充实生活的重要组成部分。积极的用餐体验不仅对您的营养健康至关重要，对您的情绪健康、社交联系、尊严以及整体生活质量也同样重要。因此，我们设计用餐体验，在温馨舒适的环境中提供美味营养的餐食。我们鼓励您在心仪的餐厅用餐，同时也为选择在房间内用餐的住户提供送餐服务。

我们拥有合格资质的厨师与餐饮团队在院内厨房使用当季食材，烹制新鲜、多样化的家常菜肴。我们的菜单均由营养师审核，确保均衡并满足您的营养需求。您还可以邀请家人或朋友与您共进餐食。宾客用餐将收取少量费用，请提前与我们的团队联系安排。

改良餐食与用餐支持

如您需要改良饮食（例如质地改良餐食或增加液体稠度），我们的团队将与您紧密合作，了解您的个人偏好与需求。因此我们就能为您提供精心准备的餐食，让您既享受美味，也有益于身心健康。为此，Regis 与专门制作味道鲜美、品质优良的质地改良餐食的烹饪专家团队合作。

为了进一步支持您，我们还可以提供专用餐具和器皿，使进餐更加轻松舒适。如果您在用餐期间需要任何身体协助，我们的团队随时准备以尊重并维护您尊严的方式提供帮助。我们将定期共同评估针对您的支持措施，确保您的护理计划反映对您而言最重要的事项。

组织活动

我们很乐意帮助您与亲友筹办庆祝活动。Regis 旗下许多养老院都设有私人餐厅或多功能活动空间，可供您使用。如果您计划为特别场合自带食物，或想要预订上述某一场地，请提前与管理团队沟通。出于安全考虑，所有从外面带入的食品必须在前台的“外来食品登记册”上登记。请注意，食用外来食品的风险由您自行承担。

生活方式和参与

在养老院内，我们根据您的个人兴趣、价值观和人生经历，提供有意义的体验。我们的做法是了解您的人生故事，创造机会，支持您有目标、独立地生活。

我们与住户合作设计并实施项目，以促进身体、情绪、社交、文化与精神方面的健康状态。通过结构化活动、全国性的计划及稳固的社区合作关系，我们促进归属感、连结感和个人成长。

我们会提供结构化活动的计划，每月发布，并将活动的参与融入日常护理之中。

我们提供丰富多样的活动, 包括:

- **跨养老院活动:** 我们定期举办活动, 将来自 Regis 旗下不同养老院及服务部门的人士聚集在一起。这是结识新朋友、分享经验的绝佳方式。
- **代际项目:** 我们致力于在不同年龄段的人之间建立愉快而有意义的联系, 通常与当地学校及社区团体合作开展。
- **庆祝多元文化:** 我们庆祝对住户及其社区具有重要意义的文化节日和特殊时刻。
- **情感与社会身心健康项目:** 我们认识到情感与社会身心健康是我们所提供一切服务的核心组成部分, 旨在积极减少孤独感, 并促进社会包容。

无论是在养老院内还是养老院外, 这种方式都能让您感到您是社区的一份子。

我们还提供多种创意项目及有意义的角色, 让您可以按照自己的意愿、在方便的时候分享您的才能, 或为社区作出贡献。您的意见对我们很重要, 我们鼓励您提供反馈, 帮助我们共同打造您真正喜爱的活动。

清洁和洗衣服务

清洁

我们的清洁团队负责保持您的房间及所有公共区域清洁有序, 并消除各种隐患。我们定期提供服务, 包括每日重点接触区域清洁, 以及每周对您的房间进行一次全面清洁。我们会在您的房间内张贴清洁时间表, 方便您了解服务时间。

洗衣

为确保您的衣物能够安全送还, 所有个人衣物都必须清晰标注姓名。

您可以:

- 在将衣物带入养老院之前为衣物做标识; 或
- 在带入新衣物时, 请我们的团队协助做衣物标识。

我们在清洗衣物时采用 EnviroSaver 臭氧技术。许多酒店也使用同样的系统。该流程可对衣物进行彻底消毒, 在环保的同时杀灭细菌和病毒。

我们的团队会从您的房间收取衣物, 并在清洗后送还干净清洁的衣物。如果您希望对衣物进行蒸汽处理或熨烫, 请告知我们。

请注意:

- 我们的洗衣服务不适用于精细面料、仅限手洗的衣物或需干洗的衣物。
- 对于这类衣物, 您可请支持者协助打理, 或我们可代为安排外部干洗服务, 费用另计。

共享空间和社区

共享空间

您所在的养老院设有多样化的室内与室外共享空间, 供您享用。您可以尽情在舒适的公共休息区开展社交活动, 在安静角落放松身心, 在户外空间呼吸新鲜空气。请将这些空间作为您所在养老院的一部分, 无论是独自休憩, 还是与家人朋友共度时光, 这里都是上上之选。

精神和宗教联系

我们重视精神与宗教方面的福祉。多数主要宗教的代表会定期到访养老院, 有关时间安排会张贴在生活方式活动日历上, 方便您查阅。是否参与任何活动完全由您决定。您还可以通过生活方式团队安排私人探访。若您希望增加更多精神或宗教活动, 请告知我们。

宠物

我们认识到宠物在您的身心健康，以及提供有意义的情感陪伴方面所发挥的重要作用。您完全可以接待宠物探访，但须确保宠物健康状况良好、行为得当，并在前台完成登记。访客需全程看管宠物，并对宠物在探访期间的行为负责。

Regis 旗下的部分养老院可能会安排动物定期到访，或者有院内饲养的宠物。我们的总经理负责管理这些宠物，并会开展审慎评估，以确保所有人的安全与舒适。是否与动物互动完全由您自行选择，我们始终根据您的个人偏好为导向。

如果需要安排宠物探访，或了解更多信息，请联系您的生活方式团队或总经理。

访客、家人和朋友

欢迎您的家人和朋友随时来访。我们不设固定的探访时间，访客可随时自由进出。为了确保为所有人营造一个安全、尊重与舒适的环境，我们制定了《访客行为守则》，并请所有访客遵守。请记住：这里既是所有住户的家，也是我们工作人员的工作场所。

为帮助我们保持良好的氛围，请确保您的访客了解以下行为指南。

我们请各位访客：

- 抵达时使用前台的二维码完成签到。
- 以善意、礼貌与尊重对待所有住户、工作人员及其他访客。
- 在探访期间注意其他住户的隐私。
- 遵守所有安全要求与指示。

访客如果不遵守访客行为守则，可能会被要求离开。在严重情况下，我们可能会将访客报告至警方，或限制其日后的探访资格。

访客行为守则全文可在前台获取。

无线网络、邮件与交通

无线网络

无线网络在养老院内各处均可使用，包括您的房间。在您入住之后，我们的工作人员会协助您完成连接并提供密码。

如需额外协助，请随时告知。我们可以帮助您操作视频通话，如果您需要私密空间，我们也会妥善安排。

信件服务

本养老院每日在院内分发收到的信件。如果您需要帮助，我们的工作人员可协助您阅读或回复信件。

交通

我们的行政团队可协助您查询公交时刻表及出租车服务。出于安全原因，我们的工作人员不得使用私人车辆接送住户。

为您设计的服务

更优品质日常生活服务

我们认识到，宾至如归的意义远不止得到优质的护理。我们提供多种可选服务，涵盖住户心目中最为看重的贴心关怀与舒适体验。

这些服务包括精致餐饮体验、高端饮品选择、康养护理，以及额外的一对一陪伴。

我们将热门服务组合为价格优惠的套餐。您也可以按您的需求选择单独的服务项目。

您所在的养老院提供的套餐可能包括：

- Regis 俱乐部服务
- Regis 专属服务
- Regis 经典服务

请咨询我们的团队成员，了解更多关于您所在养老院提供的服务，以及您是否需要帮助来选择最适合您的套餐。

我们也非常欢迎您对您所重视的其他服务提出意见反馈。

服务方案审核

我们每三个月会审核一次您的更优品质日常生活服务，确保这些服务仍适合您的需求，并仍为您提供有价值的服务。

根据审核流程，您的临床团队会审核您使用套餐服务的能力。如果审核发现您无法使用某项服务，我们将寻求您的同意来调整您的服务。在季度复核计划之外，您或者您的代表可随时提出审核请求。

任何对服务的调整都将征得您的同意，并以书面形式确认。

美发、美容与仪容护理

我们认识到个人仪容是您日常生活中至关重要的部分，有助于你保持最佳状态。为了支持您保持一贯的生活习惯，每家养老院都提供不同的服务，例如美发和美容服务，包括理发和造型。

要了解提供的服务以及如何预订服务，请向您所在养老院的领导团队成员咨询。他们会很乐意向您解释各种选择和相关费用，这些费用可能会在您的更优品质日常生活服务套餐之外收取。

自主选择服务供应商

您完全可以使用您自己的服务供应商。请提前向您所在养老院的领导团队成员咨询，因为供应商可能需要与我们签订正式协议。我们还需要确认这些供应商符合所有要求的安全和质量标准，包括 Aged Care Code of Conduct【《老年护理行为准则》】。

院外暂住

我们鼓励您继续享受养老院以外的生活，无论是短途旅行还是更长的假期。

日间外出与短途旅行

外出约会、与朋友一起喝咖啡或庆祝家人生日，这些都是与社区保持联系的重要方式。我们只要求您在外出时在接待处签出，并在返回后尽快签到即可。这一安全步骤十分重要，能帮助我们知道谁在养老院内，特别是在出现紧急情况的时候。

假期与外出过夜

您完全可以外出度假，或与亲友过夜。您在外出之前通知我们的团队，并在接待处的住户假期簿上签字。尽早通知我们的团队也很重要，因为我们可能需要提前安排设备、药品和耗材。您的《居住协议》概述了在您暂时离开期间可能产生的所有费用。

短期护理的例外情况

如果您在 Regis 养老院接受短期护理（也称暂息护理），无论出于何种原因暂时离开养老院都将让您退出我们的护理。如果您希望在暂时离开后返回，我们的团队将帮助您在适用的情况下签订新的居住协议。

参与其中

您的社区

感受与他人的联系、参与活动以及表达意见是 Regis 生活的重要组成部分。我们为您提供多种方式让您参与活动，分享您的想法，并帮助塑造您所在的养老院社区。

住户志愿者计划

如果您希望贡献你的技能，或者学习新东西，我们的住户志愿者计划是一个很好的参与方式。

您可以：

- 承担养老院内有意义的角色。
- 分享您的才艺，或探索新兴趣。

请向生活方式专员咨询，了解如何参与。

通过我们的每月简讯了解最新信息

我们的养老院简讯是保持您与社区联系、分享养老院最新重要动态的重要方式。简讯内容详实、生动，便于所有人查阅。

您在简讯中可以了解到：

- 养老院内的新闻，包括近期事件和活动的照片和故事。
- 住户与工作人员的个人简介以及故事。
- 关于我们的临床团队以及他们如何支持您的护理的信息。
- 从住户和家属收到的反馈意见摘要，以及我们正在做出的针对性改进。
- 各家养老院内对多样性文化的庆祝。
- 来自 Regis 领导层（包括首席执行官）的最新消息。

欢迎您对简讯内容提出建议。

分享技能与兴趣的其他方式

您的经验和热情是让我们社区充满活力的重要组成部分。

以下是一些其他选项：

- 成为住户伙伴，迎接新住户。
- 为其他住户组织活动或演讲，分享生活技能或兴趣爱好。
- 参加调查和其他反馈会议，帮助我们改进。

如需获得有关这些选项和其他机会的更多信息，请咨询生活方式协调员或总经理。

会议与咨询机构

我们秉持与住户及其支持者开放沟通、携手合作的理念。这就是我们安排多个论坛的原因，您可以通过这些论坛分享您的观点，提出问题，帮助塑造您在养老院的生活。

住户和亲属会议

这些会议由总经理和领导团队领导。

它们让您有机会：

- 听取养老院经营的最新情况，包括安全倡议和改进项目。
- 了解护理和服务的趋势。
- 就收到的反馈和采取的措施听取最新情况。
- 直接向养老院领导团队提问，并分享您的反馈。

您的意见有助于我们不断改进，并确保养老院管理方式的透明度。

住户参与论坛

本论坛聚焦养老院的社交与娱乐生活。这是一个创意交流空间，在这里您的想法将帮助我们制定每月生活方式的日程表。

我们会讨论：

- 对您而言最重要的活动与事项。
- 您希望尝试的新体验。
- 关于庆祝活动与文化活动的建议。

如果您有希望分享的热情或爱好，这里是绝佳的分享平台。

聚焦餐饮论坛

这些会议以餐饮为主题展开。

您可分享以下方面的想法：

- 菜单与餐食品质。
- 用餐体验与服务。
- 您希望推出的新菜品创意。

您的意见反馈将帮助我们让所有人尽享用餐时间。

Regis 消费者咨询委员会

这个小组包括向 Regis 董事会和高级管理层提供意见反馈的住户和家属代表。这是影响 Regis 未来老年护理的一个重要途径。我们欢迎来自各种背景的成员。如果您有意向，您的总经理可以提供意向表。



您的权利与责任

您的权利

Aged Care Statement of Rights 【老年护理权利声明】

作为一家受资助的老年护理服务提供商，Regis 依据 Aged Care Act 2024【《2024 年老年护理法》】运营。该法案列明了从费用收取到我们与您合作提供的护理质量等所有事项的规则。

该法案的关键部分是 Statement of Rights，这是对每位接受老年护理人士的承诺。

该法案规定了您的下列权利：

- 独立、自主、赋权和选择自由的权利。
- 公平获得护理和服务的权利。
- 获得优质、安全的政府资助老年护理服务的权利。
- 尊重您的隐私和信息的权利。
- 以人为本的沟通以及在不遭受报复的情况下提出问题的权利。
- 寻求权益倡导人士和重要人士的支持，保持牢固的社交联系的权利。

我们致力于在我们工作的所有方面维护 Statement of Rights。这包括确认 Regis 的全体工作人员都具备为支持您而需要的相应资质、技能和经验。

完整的 Statement of Rights 可在 Regis 社区的网页上查阅，我们也可以根据您的要求提供一份副本给您。

我们为您提供护理的指导原则

我们遵循 Aged Care Act 2024 中概述的 Statement of Principles【原则声明】，该声明指导着我们提供老年护理的方式。

该声明规定了：

- 一个以人为本的老年护理体系。
- 一个重视工作人员和护理人员的老年护理体系。
- 一个透明、可持续、物有所值的老年护理体系。
- 一个持续改进的老年护理体系。

您的隐私和个人信息

您的隐私受到法律以及我们的《隐私政策》保护。《隐私政策》概述了我们收集的个人信息类型，以及我们在何种情况下使用和披露这些信息。

《隐私政策》可在我们的网站 (regis.com.au) 上查阅，或者，您也可以向前台索取副本。

如果您有下列意愿，请告知我们：

- 查阅您的个人信息。
- 参看我们的《隐私政策》。
- 提出有关隐私的任何问题。

查阅您的信息

您有权随时查阅与您的护理有关的信息和文件。您可向临床领导团队或您所在养老院的总经理提出申请。

在某些情况下，我们可能需要先核实您的支持者的身份，然后才能提供对您的信息的访问权限。这是为了确保您的个人信息始终保持私密和安全。我们可能还会要求您填写一份《信息请求》表。

在极少数情况下，由于法律限制或保护他人权利和隐私的原因，对部分文件的查阅可能会受到限制。

可退还住宿押金披露

您有权随时要求获取关于您的可退还住宿押金管理情况的信息。我们可以为您提供押金如何用于许可目的的摘要、我们遵守所有相关金融法规的确认书，以及我们最近经审计的财务报表副本。我们将在您提出请求后的七天之内提供上述信息。

您在决策过程中获得支持的权利

您有权就自己的生活与护理作出知情决定。我们同样秉持“辅助决策”的理念。如您需要帮助，您可以选择一位您信任的人来支持您。

支持的类型

您可以有多位支持者，并且可以通过不同的方式认可他们的支持。

非正式支持者：

您可能已经有了一个伴侣、家庭成员或帮助您的朋友。他们可以继续以相同的方式支持您。即使他们没有正式登记，您也可以要求我们与他们合作，共同支持您。

登记支持者：

登记支持者是指您通过 My Aged Care 正式提名的人。

登记支持者必须履行一定的责任，包括：

- 以您的意愿与偏好为优先考量。
- 促进您的个人、文化与社交福祉。
- 仅以您需要的程度为限提供协助，帮助您作出自己的决定。

登记支持者可以：

- 请求、查阅并接收信息。
- 协助您沟通并作出决定。

登记支持者不得：

- 替您作决定。

轻度登记支持者：

轻度支持者可以像登记支持者一样为您提供支持。但轻度支持者每次在请求、查阅或接收您的信息时，都必须经过您的同意。这让您对个人信息及其接收对象拥有更大控制权。

登记支持者监护人：

支持者监护人既是登记支持者，也是您合法授权的替代决策者。

登记支持者监护人拥有登记支持者的所有权利与责任。其首要职责是积极帮助您作出自己的决定。他们只有在您无法自行作决定时，才会运用其作为替代决策者的额外法律授权。

支持者如何帮助您

支持者可通过多种方式帮助您，包括：

- **理解信息：** 帮助您阅读和理解重要文件，例如您的住宿协议、每月对账单或每月简讯。
- **与我们沟通：** 帮助您表达您对护理、服务和日常生活的看法、需求和偏好。
- **提供反馈：** 协助您分享意见反馈、提出建议或表达关切。

替代决策人

替代决策人是指经您正式法律文件授权，在您无法自行作决定时为您作出决定的人。替代决策人可能是监护人，或是持有 Enduring Power of Attorney 【持久授权书】的人士。您可以根据您所在州或领地的法律，通过正式法律文件授予他们这一权限。

请向我们提供这些法律文件的副本，并在 My Aged Care 平台上登记上述人士的角色。

如果您无法自行作出决定，并且没有替代决策人，我们将依据您先前表达的意愿与价值观指导您的护理。如果您有预立护理计划，我们会参考其内容。为了保护您的权利与最佳利益，我们可能联系独立的权益倡导机构寻求支持。

独立的权益倡导与支持

如果您需要协助表达自身想法或提出关切，可以使用外部权益倡导机构。Older Persons Advocacy Network (OPAN) 提供免费、独立并保密的支持。

我们的团队可以随时帮助您联系 OPAN。

- 电话: 1800 700 600
- 电邮: enquiries@opan.org.au

Aged Care Code of Conduct

为树立尊重每位老年护理住户、维护其尊严的行业标准，澳大利亚政府制定了正式的 Aged Care Code of Conduct。本 Aged Care Code of Conduct 适用于 Regis 的所有团队成员，以及任何参与您护理的其他工作人员。其概述了期望上述人员遵守的具体行为标准。

所有 Regis 工作人员都遵循该 Code of Conduct 的原则：

- 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.

您的责任

尊重社区, 尊重彼此

我们请您尊重养老院内其他人的权利和需求，包括其他住户、工作人员和访客。

这包括：

- 尊重我们的无烟政策。
- 确保饮酒不会影响他人。
- 在公共场所穿着得体。
- 尊重我们团队拥有无骚扰工作场所的权利。
- 尽可能关心自己的健康和福祉。
- 向我们提供为计划您的护理和申请资助所需的信息。

重要文件的协助

我们的政策禁止工作人员协助处理财务或法律事务，包括见证个人文件。如果需要，我们可以帮助您寻找外部援助。

您的贵重物品

如果您想随身携带有情感价值的物品，请记住这是一个公共生活环境，您需自行承担风险。如果您选择随身携带贵重物品，我们建议您为这些物品投保，因为我们的保险并不涵盖这些物品的损失或损坏。

您的助行器具

如果您使用电动轮椅或电动滑板车等助行器，请告知我们。

我们应该彼此协作，这样，我们就能：

- 告知您的辅助设备是否可以在养老院中安全使用。
- 确保助行器上清楚地标明您的名字。
- 确保我们的工作人员熟悉助行器的正确保养和使用。
- 帮助您保持设备的功能和安全工作状态。

维护或维修等部分服务可能会通过外部供应商产生费用。您的住宿协议包括一份受政府资助服务的清单，确保您知晓其涵盖的内容。

紧急情况和安全

紧急情况下该做什么

我们致力于确保我们护理的每个人的身体安全和心理安全。以下是我们紧急安全措施的重点方面。

每家养老院都配备了：

- 消防安全设备。
- 紧急情况管理系统。
- 与当地消防部门的自动连接。
- 紧急情况下使用的应急便携文件夹。
- 紧急情况下可能需要的其他设备。

为了您的安全，养老院各处均展示包含所有出口和消防设备位置的地图。我们将在住户和亲属会议上提供定期更新，包括基本的安全事项和应急程序。全体工作人员均定期参加消防安全培训，确保在紧急情况下能够提供有效帮助。

在紧急情况下：

1. **告知他人**，如您发现火情或烟雾。请勿自行尝试灭火；离开现场并呼救。
2. **原地停留**，如确认安全可行。如果需要的话，小心移动至附近的休息室或空地。
3. **等待工作人员的帮助**和指示。工作人员将告知您最新情况，如果您感到担心，请寻求帮助。
4. **保持冷静**，救援马上就到。您将获得助您保持安全的支持，并在需要时助您撤离。

在紧急情况下，我们需要共同努力以确保每个人的安全，感谢您的耐心与配合。

为社区安全而使用摄像头

我们在养老院内的部分共享区域使用摄像头，用于帮助监控所有住户、访客和员工的安全。这些摄像头只安装在公共场所，包括主要入口、走廊和休息室。您的卧室、浴室、私人诊室等私人区域没有摄像头。

我们使用这些系统来帮助维护我们社区的安全，调查安全事故，并确保我们的共享空间对每个人而言都是安全而充满尊重的。

未经我们事先书面许可，不得在养老院（包括您的房间内）使用音频或视频监控。我们将根据我们的闭路电视政策酌情处理任何使用监控的请求。

事故和公开披露

我们致力于对您保持公开透明，特别是在出现问题的时候。我们力求提供最佳护理，但老年护理工作较为复杂，有时即便我们已经尽了最大努力，事故仍可能发生。

公开披露程序意味着，如果出现影响您护理或福祉的事故或失误，我们会在征得您同意后，诚实且及时地与您及您的支持者沟通。

如果出现了问题，我们会：

- 尽快通知您。
- 在经您同意后通知您指定的支持者。
- 说明事件经过、发生原因及对您的影响。
- 听取您的关切并解答您的问题。
- 致歉并承认事件造成的影响。
- 说明我们为应对问题并防止其重演而采取的措施。
- 让您参与整个过程并持续告知进展。
- 在所有沟通中保持诚实、尊重与体恤。
- 在需要时向您及您的家人提供信息与协助。

在某些情况下，Regis 可能需根据 Serious Incident Response Scheme【重大事故应对机制】向 Aged Care Quality and Safety Commission【老年护理质量与安全委员会】报告事故。同样，我们也可能负有向警方报告等其他法定报告义务。

开放式沟通对您的安全至关重要，同时也能帮助我们改进服务。如您对自身的体验有任何疑问或关切，请随时与我们的任何工作人员交流。

反馈和投诉

您的反馈对改进我们的服务至关重要。我们的投诉与反馈机制旨在做到公平、透明、便于使用，确保每一条反馈都能得到及时处理，且无需担心任何后果。

当您提供反馈或投诉时，我们的处理流程是：

- **掌控您参与的程度：**您可以选择直接与我们合作解决反馈涉及的问题，或要求我们全程代为处理。
- **清晰沟通：**我们将根据您的参与程度，随时向您通报进度和结果。
- **完全透明：**我们会通过公开披露程序诚实且及时地与您和您的支持者（如果您希望支持者参与的话）沟通。
- **尊重对待：**我们将在整个过程中以尊重的态度接纳您、支持您、对待您。
- **确保不会影响您的护理：**提供反馈不会影响您所接受的护理与服务质量，这一点请您放心。

匿名反馈

所有反馈都可以匿名提出。如果您选择匿名，我们将根据您的信息采取适当行动。但请注意，我们无法告知您最新进展，也无法确认您是否对最终结果满意。

如何提供反馈和提出投诉

要提供反馈和提出投诉，您可以：

提供口头反馈

您可以向我们的任何工作人员提供反馈。

如果您希望与养老院的经理交谈，可以在工作时间与您的总经理或临床领导团队交谈。

填写我们的反馈表

书面反馈可通过填写反馈表提交，反馈表在 Regis 旗下的各家养老院均可获得。您可以选择填写您的姓名，或匿名提供反馈。

通过 Regis Advice

如果您觉得与本院的工作人员沟通不太方便，可以选择通过电话或电子邮件与 Regis Advice 联系：

- 电话: 1300 998 100
- 电邮: advice@regis.com.au

通过 Shareline

考虑到有人不愿直接与 Regis 联系的情况，Regis 使用 Shareline 作为一项独立的投诉服务。如果您认为有些事情我们应该知道，但与 Regis 以外的人沟通会让您感到更自在，请使用 Shareline。

除非经过您同意，否则 Shareline 不会分享您的姓名或联系方式。

- 电话: 1300 987 621
- 电邮: shareline@stopleveline.com.au



以书面形式发送给我们

您可以致信给我们的总部，地址为：

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

请注明反馈涉及的相关养老院或服务机构的名称，以便我们能够做出恰当的回答。我们会尽快通过您提供的联系方式答复您。

Older Persons Advocacy Network (OPAN)

Older Persons Advocacy Network 提供免费的权益倡导服务。该机构可以帮助您和您的支持者了解并行使您的权利，并协助您在重要问题上表达意见。您可以致电 1800 700 600 联系该机构。如需更多信息，请访问 www.opan.org.au。

联系 Aged Care Complaints Commissioner 【老年护理投诉专员】

如果您希望就您在 Regis 的经历提出一般性投诉，请致电 1800 951 822，联系 Aged Care Quality and Safety Commission；如需就食品、营养和用餐相关事务提出投诉，请致电 1800 844 044。

聋人、听力损失及视力障碍支持

为协助我们彼此沟通，我们可以安排使用澳大利亚手语的视频远程口译员、为聋盲人士提供触觉口译员，并提供笔记服务。这些服务将免费提供。我们也欢迎您通过 National Relay Service (NRS) 呼叫我们。如需了解更多关于 NRS 的信息，请访问该机构网站，或致电 1800 555 660 联系该机构服务台。



口译支持

如果您或您的支持者希望用英语以外的语言提供反馈，我们可以安排专业口译员。您也可以使用您偏好的语言提交书面反馈。

吹哨人保护

Aged Care Act 2024 和 Corporations Act 2001 【《2001年公司法》】要求我们保护吹哨人。如您认为我们未履行护理责任，或未遵守 Aged Care Act 规定的法律要求，请告知我们。此外，如果您怀疑对住户存在严重不当行为、虐待、忽视或危害，我们鼓励您进行举报。您将受到保护免遭报复，而且您的身份也将保密，除非在某些特定情况下法律要求披露。我们的目标是确保安全、透明的环境，让您能够毫无顾虑地提出关切。您可在我们的网站 (regis.com.au) 上查阅《吹哨人政策》，或向您所在养老院的接待团队索取副本。

如需报告吹哨人投诉，请联系我们的独立吹哨人热线 Stopline:

- 电话: 1300 30 45 50
- 电邮: regis@stopline.com.au
- 网站: regis.stoplinereport.com
- 邮寄地址: Regis, c/o Stopline, PO Box 403, Diamond Creek, VIC 3089, Australia



表达您的感谢

我们理解您可能想感谢我们团队的关心与支持。为确保公平性和专业性，我们的政策不允许团队成员接受个人礼物或钱款。

如果您想表达感激之情，可以通过几种方式这样做：

- **赠送一份共享礼物:** 欢迎您提供一份小巧且合理的礼物，供团队成员分享，例如一张卡片或一盒巧克力。
- **提供正式反馈:** 通过我们的反馈系统对员工所付出的关怀给予积极反馈，这是认可员工的绝佳方式。
- **提名奖项:** 您可以提名一位员工竞争 Regis 护理奖，该奖项每年举办一次，旨在表彰卓越的服务。

您通过礼物、反馈或奖项提名所表达的感谢之情，对我们团队有着深远的影响。

搬出 Regis

为了让搬出过程尽可能顺利，我们请您协助我们做好以下安排：

- **个人物品：**如果您即将离开我们提供的持续护理服务，请安排在 48 小时内领取您的个人物品。如果您在 Regis 短期入住接受护理，请您在离开当天清理好房间。
- **医疗用品：**我们的护理团队将与您协调，打包并归还您所有的个人药品和医疗设备。请将您在入住期间使用的我们提供的全部辅助器具或设备留在房间里，以便我们的团队回收。
- **交通：**如有需要，我们的行政团队可协助您安排交通。

在您的家中继续接受护理

如果你正在过渡到居家生活，Regis 仍可能为您提供支持。我们的 Regis 居家护理服务覆盖澳大利亚的许多区域，提供个性化的帮助，帮助您独立生活。如果您的需求在未来发生任何变化，欢迎您随时与我们联系。

请与总经理或入住团队沟通，他们可以提供更多详细信息或安排转介。



我们的团队

我们拥有一个专门的团队，他们共同努力为您提供所需的全部护理和服务，确保您的居家生活顺畅且安全。

您会在养老院中见到的主要角色：



总经理与助理经理：

总经理负责养老院的全面事务，包括日常运营与文化，以及提供安全优质的护理服务。在规模较大的养老院中，总理由助理经理协助，他们领导团队并管理您的反馈，推动持续改进。他们的一项关键职责是确保每个人的安全，同时作为您的保密联系人，与您讨论有关表扬、建议或疑虑的事项，尤其是针对特定员工的问题。

您可以向他们提出的问题包括：

- 下一次住户会议的议程有哪些内容？
- 我如何分享与我的体验相关的反馈或关切？
- 您能否告诉我更多关于志愿者项目的信息？
- 当前有哪些持续改进举措？
- 您可以向我解释一下发票的事吗？
- 如果工作人员因意外情况请假，您计划如何找人替代？



临床领导团队：

我们的临床领导团队负责监督您健康和医疗护理的整体规划与协调。该团队包含一名临床护理经理，在大多数养老院中，临床护理理由一名临床护理协调员协助。他们共同为我们的护士团队提供临床管理和指导。

通过监督您的用药情况和定期健康复查，他们确保您的护理计划与您不断变化的需求和偏好保持一致。他们还会与您的全科医生和药剂师协调，协助安排专科预约，并审查临床趋势，以持续改进我们的服务。

您可以向他们提出的问题包括：

- 可以谈谈我的临床护理计划和我目前的健康目标吗？
- 您能帮我预约一下足病医生吗？
- 可否安排与我的支持者会面，讨论一下我的护理情况？
- 截至目前，本月的事件趋势如何？



护理团队：

我们的护理团队具备资质，经验丰富，提供并监督您的临床护理。他们与您、您的支持者以及您的全科医生密切合作，满足您的健康需求。

我们的护士擅于管理各种复杂的健康要求。他们提供专业的临床护理，如复杂的伤口管理、导管护理和慢性疾病管理。他们还负责专业给药，包括注射、止痛和给服预包装小袋之外的药物。我们的护士还提供姑息治疗和舒适护理，护理重点是确保您的安宁与尊严，同时尊重您的意愿并管理症状。

我们的护理团队将在您的护理需求发生变化时为您提供支持。

注册护士每周 7 天、每天 24 小时在院内值班。

您可以向他们提出的问题包括：

- 能向我解释一下这种新药吗？
- 我觉得有点疼。能帮我缓解一下吗？
- 我今天感觉不舒服，能给我做个健康检查吗？
- 我吞咽药片有困难。还有其他选项吗？
- 能向我解释一下医生上次问诊时说的话吗？
- 我可以谈谈我对未来护理和舒适的愿望吗？



护理人员——也称为护理助理和个人护理助理：

我们的护理人员是您日常福祉的核心，他们通常是您最常见到的工作人员。

除了协助洗澡、穿衣和行动等日常个人护理外，他们还会与您建立牢固、信任的关系。他们了解你的喜好、日常习惯以及如何让您感到舒适。您可向他们要求获得进一步帮助。您可以和他们讨论任何事情，从关于某个活动的安排到您可能存在的关切。我们的护理人员也会在这里与您分享故事、欢笑，并提供陪伴。

一些护理人员还完成了特定的培训，已取得给药资质认证。这意味着他们可以协助您使用日常的预包装药物。

您可以向他们提出的问题包括：

- 我可以请人帮我准备开始新的一天吗？
- 我觉得有点饿，能吃点零食吗？
- 我床上还需要一条毯子，可以给我吗？
- 休息室有一项活动就要开始了。能帮我去休息室吗？
- 今天我想为自己多做一点事情。可以支持我吗？
- 我想今天下午洗澡，而不是上午。



生活方式团队：

我们的生活方式团队由生活方式协调员领导，并得到生活方式助理的支持，致力于丰富您的日常生活。他们的目的是帮助您保持联系，参与活动，感受作为社区的一分子。

生活方式团队会逐步了解您，以打造反映您独特兴趣与热情的个性化体验。他们计划并领导各种项目，包括养老院内的活动，例如体育锻炼和手工艺、社交郊游、特殊庆祝活动以及与本地团体举办的代际活动。您的意见至关重要，生活方式团队鼓励你分享您的想法，以帮助您打造最适合您的活动。

您可以向他们提出的问题包括：

- 本周计划开展的活动有哪些？
- 如何报名参加下一次社交活动？
- 我可以分享一个新的小组活动的想法吗？
- 如何按照我的文化需求和兴趣调整生活方式日历？



餐饮团队：

我们的厨师经理、厨师长、厨师和餐饮服务助理专业地计划、准备和提供您的日常餐点。包括早餐、午餐、晚餐，以及新鲜制作的早茶和下午茶、三明治、沙拉和饮料。所有这些服务都是每周七天、一年365天提供的。他们也会随时配合您的特殊饮食需求或餐食质地要求，并谨慎留意任何过敏情况。他们会积极寻求您的反馈，不断根据您的喜好调整菜单。这涉及管理供应订单，并与新鲜农产品供应商保持密切联系。我们的实践遵循严格的食品安全规划，符合食品安全标准，以确保您的食品质量上乘，并始终满足每个人的多样化需求。

您可以向他们提出的问题包括：

- 今天或下周的菜单有哪些菜品？
- 我的饮食需求是如何满足的？
- 您如何回应住户的反馈？
- 我好想在菜单上看到喜欢的饭菜。这有可能吗？



清洁和洗衣团队:

虽然他们经常在幕后默默工作，我们的清洁和洗衣团队对我们整个家园的日常舒适与安全至关重要。他们细致的工作确保您的房间及所有公共区域保持清洁、整齐，并尽量避免安全隐患。他们还负责大规模的洗洁操作，包括所有住户衣物和床上用品的洗涤、烘干、折叠和递送。无论是将正确的衣物送到正确的住户手中，还是为住户提供所需的各类床上用品，他们的工作都体现了对您及您个人物品的高度尊重。

您可以向他们询问的问题包括:

- 您是怎么洗我的衣服的?
- 如果我有一些新衣服需要贴标签, 该怎么做?
- 我的房间哪天该进行每周大扫除?
- 失物招领制度是如何运作的, 我在哪里可以查询?



维护人员:

我们的维护人员确保养老院的物理环境安全、清洁且功能正常。他们定期检查和维修共享区域和您房间的设备 and 配件, 解决绊倒危险或灯泡损坏等问题。为了确保您的安全, 他们还与专业承包商合作, 管理消防安全系统、建筑合规性和虫害防治。如果您发现任何需要注意的事项, 请告知我们的任何工作人员, 他们将为您提交维护请求。

您可以向他们询问的问题包括:

- 我浴室里的灯坏了, 您能帮我修一下吗?
- 您能检查一下我的助行器是否安全工作吗?
- 我房间里有把椅子需要移动, 有谁可以帮助我吗?
- 您怎么知道消防安全系统在我们需要的时候会正常运行呢?



行政团队：

办公室经理和接待团队为总经理提供支持，通常被视为他们的得力助手，专注于支持所有其他协助您的团队。他们使用我们的电子劳动力管理系统来协调员工排班、休假和工资单。他们还监督员工合规性，并管理员工教育。此外，他们还协助和管理养老院的采购订单，确保日常运营所需的产品按时订购、按时送达。该团队还提供客户服务，接听并转接电话，并支持住户的入院和出院的整体流程。

您可以向他们提出的问题包括：

- 如何规划工作人员排班，以确保始终有注册护士在院内值班？
- 您使用什么系统来确保所有工作人员都接受了最新的培训和检查？
- 养老院如何确保足够的床上用品等供应来满足我们的需求？



入住协调员：

在您考虑进入老年护理的选项时，我们的入住协调员会为您和您的家人提供支持。他们是您进行初步咨询的主要联系人，可带您全面参观本院，并为您提供有关我们服务及可选方案的详细信息。他们会指导您完成整个入住流程，协助您完成所有必要的文书工作，并与我们的临床、财务和其他团队联络，以便您顺利、热情地过渡到新家。

您可以向他们提出的问题包括：

- 入住养老院的流程是什么？
- 我可以选择哪些更优品质日常生活服务？
- 您能解释一下不同的服务和收费选项吗？
- 入住前我需要完成哪些文书工作？

俱乐部服务经理：

在提供俱乐部服务的养老院中，专门的俱乐部服务经理将担任您的私人礼宾。

与酒店礼宾员类似，这名工作人员协调您的美发和美容预约等俱乐部服务，协助处理日常问询，并提供额外的个性化客户服务。

您可以向他们提出的问题包括：

- 您能帮我预约下一次理发吗？
- 您能帮我充分利用我的服务吗？
- 我很感谢那位前来看望我的住户伙伴。我可否提供反馈来表彰他们？

我们的名牌所代表的含义

Donna



0-4 年护理经验

Yuki



绿色等级: 5-9 年护理经验

Cara



青铜等级: 10-19 年护理经验

Neil



白银等级: 20-29 年护理经验

Emma



黄金等级: 30 年及以上护理经验

Laura



Glen



Omar



Rina



Susan



星标

员工姓名牌上的四星标识代表该名员工曾荣获 Regis 护理奖冠军或亚军。



重要联系方式

Regis 的联系方式

Regis 意见台

- 电话: 1300 998 100
- 电邮: advice@regis.com.au

Regis 总部

- 电话: 03 8573 0444
- 网站: www.regis.com.au

政府与权益倡导服务机构

My Aged Care

- 电话: 1800 200 422
- 网站: www.myagedcare.gov.au

Department of Health, Disability and Ageing【卫生、残障与老龄事务部】

- 电话: 1800 020 103
- 网站: www.health.gov.au

Aged Care Quality and Safety Commission

- 电话: 1800 951 822
- 电邮: info@agedcarequality.gov.au
- 网站: www.agedcarequality.gov.au

Older Persons Advocacy Network (OPAN)

- 电话: 1800 700 600
- 办公时间: 周一至周五, 早上8点至晚上8点。
- 网站: www.opan.org.au

NDIS Quality and Safeguards Commission【NDIS 质量与安全保障委员会】

- 电话: 1800 035 544
- 办公时间: 北领地: 上午9点至下午4:30;
首都领地、新州、昆州、南澳州、塔州、维州、西澳州: 上午9点至下午5点
- 网站: www.ndiscommission.gov.au

健康与福祉机构

Arthritis Australia

为关节炎和其他肌肉骨骼疾病患者提供信息和支持。

- 网站: www.arthritisaustralia.com.au
- 信息热线: 1800 011 041

Cancer Council Australia

为癌症患者、其家人和护理人员提供信息、情感支持和实用帮助。

- 网站: www.cancer.org.au
- 支持热线: 13 11 20

Continence Foundation of Australia

提供膀胱与肠道健康的信息、支持及资源。

- 网站: www.continence.org.au
- 全国尿失禁求助热线: 1800 33 00 66

Dementia Australia

为患有失智症的人士提供支持及权益倡导。

- 网站: www.dementia.org.au
- 全国失智症求助热线: 1800 100 500

Diabetes Australia

为受各种类型糖尿病影响的人士提供支持和权益倡导。

- 网站: www.diabetesaustralia.com.au
- NDSS 求助热线: 1800 637 700

Hearing Australia

根据澳大利亚政府的听力服务计划，为符合条件的人提供补贴听力服务。

- 网站: www.hearing.com.au
- 电话: 134 432

Lung Foundation Australia

为所有肺病患者提供支持，涵盖研究、权益倡导和支持服务。

- 网站: www.lungfoundation.com.au
- 信息与支持中心: 1800 654 301

Parkinson's Australia

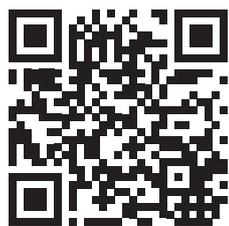
服务于帕金森病患者的全国性权益倡导机构。

- 网站: www.parkinsons.org.au
- 信息热线: 1800 644 189

Regis 社区页面

访问 Regis 社区页面，获取政策、信息指南、有帮助的视频和其他有用的资源。

- 网站: www.regis.com.au/regis-community



Stroke Foundation

为中风幸存者及其家人提供信息和支持。

- 网站: www.strokefoundation.org.au
- 中风热线: 1800 787 653

Vision Australia

支持盲人或低视力人士过上他们选择的生活。

- 网站: www.visionaustralia.org
- 电话: 1300 84 74 66

Voluntary Assisted Dying:

如果需要最新信息及特定地方资源，请在线搜索“Voluntary Assisted Dying”，并访问各个州或领地由政府支持的网站。

再次欢迎您

我们希望这份住户指南在您安顿的过程中有所帮助。

请记住，我们团队的每位成员随时准备为您提供支持。如果您对您的日常生活有任何疑问，想了解更多关于某项活动的信息，或者只是需要与人交谈，我们随时在此为您提供帮助。我们的目标是让您感到舒适、安全并受到尊重。

欢迎来到我们的社区。



