

# Водич за СТАНОВНИКЕ у ДОМУ

Схватање вашег дома у Regis-у.





# 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

免提供口。  
 向工作人员咨。

## Dari

ما می توانیم ی یک ترجمان 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 ی یک ترجمان 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

ပဟ်းကလီဝဲဒ်ပုကတိကျိးထံတီတ  
 ကါဝဲအံ့သ့လီၤ.  
 ဝဲသးစူးထံကွဲးတံပုပုမတိးထံတကါတကွဲး.

## Korean

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

## Nepali

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

## Pashto

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

## Russian

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

## Serbian

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

## Somali

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

## Spanish

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

## Tamil

நாங்கள் இலவச மொழி மையம் மூலம் உதவி  
 வழங்குகிறோம்.  
 தயவு செய்து எங்கள் ஊழியர்களுடன் 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.**

## Одавање признања земљи

Regis признаје традиционалне власнике подручја широм Аустралије и уважава трајну повезаност за земљу, воде и заједнице. Одајемо почаст претходним и садашњим старешинама.



# Да се снађете

<b>Добродошли у свој нови дом</b>	<b>2</b>	<b>Укључивање</b>	<b>13</b>
Добродошлица нашег генералног директора	2	Ваша заједница	13
О нама	3	Састанци и саветодавна тела	13
Разноликост и инклузија	3	<b>Ваша права и одговорности</b>	<b>15</b>
<b>Усељење</b>	<b>4</b>	Ваша права	15
Први месеци вашег боравка	4	Ваша права на помоћ у доношењу одлука	16
Ваша соба	4	The Aged Care Code of Conduct	17
Добијање помоћи	4	Ваше одговорности	17
Тим који ћете можда да видите	4	Хитни случајеви и безбедност	18
<b>Ваша нега и благостање</b>	<b>5</b>	Инциденти и открића	19
Ваш план неге	5	Повратне информације и жалбе	19
Ваш тим за здравствену негу	6	Заштита оних који тајно пријављују лоше понашање претпостављених	21
Узимање лекова	6	Исказивање захвалности	21
Превентива инфекције и контрола	7	<b>Селидба из дома</b>	<b>22</b>
Помоћ везана за памћење и деменција	8	Наставак неге код куће	22
Планирање неге у будућности	8	<b>Наши тимови</b>	<b>23</b>
<b>Живот овде</b>	<b>9</b>	Главне улоге које ћете видети да се обављају широм дома	23
Гастрономска искуства	9	Шта значи беџ који носимо	28
Животни стил и ангажовање	9	<b>Важни контакти</b>	<b>30</b>
Чишћење и прање веша	10	Regis контакти	30
Заједнички простор и заједница	10	Влада и саветодавне службе	30
Посетиоци, породица и пријатељи	11	Организације за здравство и благостање	30
Wi-Fi, пошта и превоз	11	<b>Крајња добродошлица</b>	<b>32</b>
Услуге које сте ви осмислили	11		
Ваше време проведено ван дома	12		

# Добродошли у свој нови дом

## Добродошлица нашег генералног директора

Изузетно ми је задовољство да вам пожелим добродошлицу у вашу Regis заједницу у име нашег целокупног тима. Почаствовани смо да сте изабрали да делите с нама ово поглавље вашег живота. Схватимо да је то важна одлука и одлучни смо да вам то искуство буде као боравак код куће.

Наша сврха у Regis дому је јасна: да вам обезбедимо личну негу уз поштовање које прихвата старење као лепо искуство. Ова врста оданости је у срцу нашег начина пружања неге. Док је ваш локални тим стално с вама, они добијају помоћ од националне мреже клиничких специјалиста, регионалних тимова за угоститељство и осталих стручњака који су ту да обезбеде праве темеље вашег дома. Та структура омогућава нашим људима да се усредсреде на оно што је стварно потребно: ваша добробит, ваши избори и ваше достојанство.

Такође смо одани одлуци да имамо водећу улогу у пружању неге старијим особама. Активно улажемо у испитивања и прихватамо нове технологије, да би живот био безбеднији и лакши. Овај став размишљања унапред значи да је нега која вам се пружа вођена последњим сазнањима и најбољом праксом.

Узбуђени смо због будућности која је испред нас и драго нам је да сте с нама.

Срдачан поздрав,



Dr Linda Mellors

Управни и генерални директор

## О нама

### НАША ВИЗИЈА

Нега старијих особа треба да буде стварана брижљивим срцима и главама.

### НАША НАМЕРА

Лична нега пуна поштовања која се пружа старијим особама.

### НАШЕ ВРЕДНОСТИ

**Оптимизам**

Волимо оно што радимо.

**Страст**

Сваког дана стварамо позитивне промене.

**Интегритет**

Увек се понашамо професионално и етички коректно.

**Поштовање**

Сваку особу саслушамо и пристојно се понашамо са сваким.

Наша визија приказује нашу тежњу да направимо значајну разлику данас, како би сутрашње пружање неге старијим особама било боље.

Укључујући и срце и главу у све што радимо, свака интеракција и одлука наших људи у Regis -у је усредсређена на најбољи исход за наше становнике. Наша визија наглашава свим запосленима да су део организације која је одана нези и остављању трајне разлике.

Наша сврха је да се према сваком становнику у нашој нези опходимо с поштовањем, да они добијају негу која одговара искључиво њиховим потребама и да се њихово животно искуство цени.

Градимо окружење које ствара осећај припадности и пружања помоћи онима које негујемо, како би се сачувала њихова независност и постигао највиши могући квалитет живота.

## Разноликост и инклузија

Наша разноликост је наша јака страна.

Трудимо се да изградимо инклузивну заједницу која укључује јединствен идентитет, културу и прошлост сваке особе, укључујући наше становнике, њихове породице и наше запослене раднике. Кад се свачија разноликост узме у обзир, обогаћујемо своју заједницу и побољшавамо способност да пружимо културално безбедну негу, базирану на вашим животним искуствима. Желимо да свака особа у нашем дому има прави осећај припадности, праћена нашом потпуном одбојношћу према дискриминацији било какве врсте.

# Усељење

## Први месеци вашег боравка

Усељење у нови дом може да буде непознато, али смо ми ту да тај прелаз начинимо пријатним. Наш тим ће вам лично пожелети добродошлицу приликом усељења.

### Ми ћемо:

- **Вас провести кроз ваш нови дом**, показати вам главне просторије, као што су трпезарија, дневне боравке и двориште. Објаснићемо вам шта је потребно да знате како би сте се удобно сместили. Ознаке кроз кућу ће вам помоћи да се снађете у новом окружењу.
- **Упознавање с познаником који већ живи у дому.** То је неки становник који већ живи у дому, а може с вама да подели своје искуство, да вам помогне у сналажењу и одговори на питања док се смештате. Молимо вас да кажете нашем тиму ако вас то занима.



## Ваша соба

У вашој соби се налази удобан лежај, столица и наткасна која може да се закључа. Знамо да вам је важно да имате своје ствари, па вам предлажемо да попуните овај простор стварима које вас подсећају на дом, као што су делови намештаја, уметничке слике или фотографије. Пре него што правите неке значајне промене, молимо вас да поразговарајте с чланом управе. Замолили бисмо вас да одржавате собу у уредном стању и без препрека, ради безбедности наших радника и ваших посетилаца.

## Добијање помоћи

### Звоно за помоћ

Звона за помоћ налазе се у вашој соби, купатилу и дневним боравцима. То је ваша веза с нашим тимом 24 сата дневно. Звона за помоћ могу да се користе у хитном случају и да нам кажете да вам је потребна помоћ.

**Звоно можете да користите за тражење помоћи у свакодневним стварима, као што су:**

- Помоћ око личне неге.
- Тражење оброка, ужине или нечег за пиће.
- Помоћ с нечим у вашој соби, на пример, ако телевизор не ради.
- Ако желите с неким да попричате или вам је потребна помоћ да позовете драгу особу.
- Ако имате болове, лоше се осећате или вам је потребна општа здравствена провера.
- Било шта друго што вам је можда потребно или желите.

### Да тражите неког од запослених

Молимо вас да се у сваком тренутку осећате слободно да позовете било ког запосленог и потражите помоћ. Ако они лично не могу да вам помогну, наћи ће праву особу која то може.

## Тим који ћете можда да видите

Наши запослени радници носе различите униформе, што ће вам помоћи да најбоље идентификујете оне који могу да вам помогну. Да бисте се упознали с главним улогама у нашем дому, њиховим одговорностима и униформама које носе, молимо вас да погледате страну 23, одељак „Наши тимови“.

# Ваша нега и благостање

## Ваш план неге

### Планирање ваше неге

Током првих дана вашег боравка, наш клинички, руководећи и тим за начин живота, ће се састати с вама, како би сачинили ваш лични план неге. Наш приступ се базира на свакој личности понаособ, а сви радимо заједно с вама и вашим помоћницима које желите да укључите у то, да бисмо сазнали за ваше потребе, циљеве и преференце. Онда овај план постаје водич свим члановима како да вам помогну на најбољи могући начин.

Наш приступ вашој нези има неколико кључних принципа:

- **Потпомажемо вашу независност:** радићемо с вама да прилагодимо ваше жеље везане за личну негу и да вас подстакнемо да урадите све што желите у свакодневном животу.
- **Пружање квалитетних помагала:** обезбеђујемо високо-квалитетна клиничка помагала која вам могу бити потребна, како би потпомогли вашу безбедност и независност, као што су помагала за кретање, нега рана и производи за континенцију. Ако желите, можете да користите друге снабдеваче о свом трошку. Молимо вас да обратите пажњу на то да ће особе, које су само привремено у дому, бити одговорне за трошкове производа за континенцију.
- **Стварање односа пуних поверења:** ми, у раду, следимо модел Наставак неговатељства, који вам помаже да добијате помоћ коју вам дају запослени које сте већ упознали, кад год је могуће. Ово омогућава вашем тиму да сазна ваше личне жеље и шта вам највише значи.

### Схватање и цењење вас као особе

Усредсређени смо да схватимо вас као целокупну особу. То значи да прихватамо и ценимо ваш уникатни идентитет, порекло и животно искуство кроз:

- Стварањем окружења где се ваше културално порекло, веровања и идентитет цене. То значи да наш тим проводи време учећи шта је вама важно, тако да се осећате безбедно, поштовано и да вас други разумеју.
- Схватајући да ваша искуства из прошлости могу да утичу на ваше благостање. Наш став је да осећајно прихватимо вашу животну причу, да створимо окружење засновано на поверењу и безбедности. Наш циљ је да активно подржимо ваше благостање на најбољи могући начин.

Ови ставови су најважнији у стварању вашег плана неге.

### Ваше право на избор

Најосновније право које имате је да сте обавештени о услугама неге коју примате. Схватамо да су неки од избора, од дневних рутина до клиничке неге, можда ризикантни. Помажемо вам у овим изборима преко принципа познатих као „ризик на поносан начин“. Ово је трајни, колаборативни процес, који укључује неколико корака:

- **Схватање ваших преференција:** отпочињемо с разговорима шта је вама важно, укључујући и ваше опције и преференце, да би утврдили шта бисте ви желели да урадите.
- **Истраживање опција и ризика:** ако избор укључује потенцијални ризик, помоћи ћемо вам да то схватите и како то може да се реши, тако да можете да донесете тзв. информисану одлуку.
- **Стварање плана:** радићемо с вама да направимо план који поштује ваше изборе, док правимо планове да ви и остали буду безбедни за то време што је боље могуће.
- **Документујемо вашу одлуку:** ваши избори и план који заједно направимо ће бити документовани у вашем плану неге, тако да ваш тим може да пружа услуге у складу с вашим жељама.

## Рецензија неге

Ваш план неге је трајни документ где се рецензија врши с вама, како се ваше потребе мењају. Рецензија може да се врши у сваком тренутку, нарочито после неког инцидента или промене у здравственом стању. Бићете позвани на званичну Рецензију неге и благостања с нашим тимом за негу најмање свака три месеца. Можете да одлучите да ваш помоћник, као што је на пример, члан породице, буде присутан на рецензији.

## Ваш тим за здравствену негу

Наш тим у Regis дому ради у сарадњи с бројним професионалцима који пружају здравствену негу, да би сваког дана потпомогли вашем благостању.

### Лекари опште праксе

Сваки дом сарађује с локалним лекарима опште праксе (GP), који га редовно посећују. Иако имамо близак радни однос с овим лекарима да би вам пружали неопходну помоћ, Regis их не запошљава и ваш однос с њима је независан. За медицинске потребе ван радних сати, ови лекари пружају услуге и наше медицинске сестре могу да их контактирају.

### Удружене здравствене услуге

Пружамо низ различитих здравствених услуга, у зависности од ваших специфичних потреба. Кад се идентификује потреба, узимамо упут за квалификованог стручњака из већег броја пружаоца услуга. Ови вам специјалисти помажу да одржавате функцију и побољшате квалитет живота.

#### У те услуге спадају:

- **Физикална и радна терапија:** наши ће вам физиотерапеути и радни терапеути помоћи да одржавате или повратите функције током специфичних времена. Ова краткорочна, на циљ фокусирана помоћ, може да укључи ревизију мобилности или безбедности после пада, или учествовање у малим групама за вежбање, да би поправили физичко благостање.

- **Логопед:** наши логопеди оцене потешкоће са гутањем и идентификују начин на који могу да вам помогну током јела и пића.
- **Дијететичари:** наши дијететичари пружају нутритивну помоћ, помажу у одржавању промена у килажи и побољшавају ваше здравствено стање кроз препоруке за промене у исхрани.
- **Поддијатрија:** наши подијатри пружају стручну негу стопала, секу нокте, оцењују болове у стопалу и побољшавају вашу покретљивост.
- **Стоматолошке услуге:** наши стоматолози долазе у дом да пруже оралну негу, укључујући општи преглед и подешавање и одржавање протеза.
- **Оптичке услуге:** наши оптички стручњаци долазе у дом да пружају специјалистичке услуге неге очију, укључујући тестирање вида и подешавање нових наочара.

Трошкове већег броја ових услуга покрива Regis за становнике који ту живе. Међутим, специјалистичке услуге као што су зубне, оптичке и неке дугорочне помоћи коју пружају физикални терапеути, нису покривене вашом стандардном негом која се пружа старијим особама. За више детаља, молимо вас да се обратите управи дома.

### Лекарски термини ван дома

Молимо ва да нашем тиму саопштите за било који лекарски термин ван дома. Можемо да вам помогнемо да координишете ове посете и да организујете потребне документе.

Трошкове свих посета ван дома сносити ви. У то спадају сви трошкови превоза, као што су кола хитне помоћи или такси и трошкови везани за помоћника који ће да вас прати, ако је то потребно.

### Узимање лекова

Кад стигнете, наш тим за негу ће вас питати за лекове које тренутно узимате и како их узимате, да би боље разумели који вам је ниво неге потребан. Молимо вас да нам дате детаљну листу лекова које узимате, као и лекове. У ово су укључени рецепти, саплементи, капи за очи и креме.

## Процес узимања лекова

Тим наших медицинских сестара ће водити рачуна о вашим лековима, уз помоћ специјално подучених неговатеља, који могу да помогну с редовним, унапред спакованим дозама. Ови запослени радници добијају специфичну обуку, а њих препознајете по кецељама које носе током издавања лекова, како би се избегла гужва. Информације о вашим лековима се чувају на безбедном месту, у нашем електронском систему, а сви лекови се држе под кључем и издаје их наш клинички тим.

## Сарадња с апотеком

Ради спровођења безбедног и ефикасног руковођења с лековима, у сарадњи смо с локалном апотеком која има искуства с негом старијих особа и препоручујемо коришћење њихових услуга. Апотека с којом сарађујемо је повезана с нашим електронским системом за лекове, што пужа значајне бенефиције у смислу безбедности и комуникације.

**Користећи ову услугу можемо:**

**Да интегришемо услугу:** да постоји директан контакт између вашег лекара опште праксе, апотеке и нашег тима.

**Побољшана безбедност:** специјализовани систем паковања који умањује могућност да дође до грешке.

**Корист:** ваши се лекови испоручују директно у дом, а аутоматске измене се деле међу апотеком, лекаром опште праксе и нашим медицинским сестрама.

## Текућа ревизија лекова

Уз вашу сагласност, ваш лекар опште праксе и клинички фармацеут ће редовно вршити ревизију ваших лекова, како би они наставили да буду безбедни и ефикасни. Ревизију се обично врши:

- Кад стигнете у дом и најмање једном годишње.
- Ако дође до промена у вашем здравственом стању или дијагнози.
- Кад постоји могућност да се ваши лекови поједноставе, нарочито ако узимате неколико врста.
- Кад отпочнете узимање новог лека или се неки мења.
- Ако дође до нежељених последица везаних за неки од ваших лекова.

Ревизију лекова може да врши и акредитовани фармацеут, који ће препоруке поделити с вашим лекаром опште праксе. Ваш лекар ће с вама разговарати у вези било каквих предложених промена.

## Како да сами водите рачуна о својим лековима

Ваше је право да водите рачуна о неким или свим лековима које узимате. Ако то желите, пратимо процес да би вас у томе подржали.

Наш клинички тим ће с вашим лекаром да сарађује, како би се извршило комплетно оцењивање.

- Ако се утврди да сами можете да узимате лекове, пружићемо вам помоћ да то радите независно.
- Ако се сматра да то није безбедно за вас, објаснићемо вам због чега и разговарати како можемо да вам помогнемо да сачувате своју независност.

Ако сами водите рачуна о својим лековима, због безбедности, они морају бити закључани у вашој наткасни.

## Превентива инфекције и контрола

Да би се заштитило здравље и добробит целе заједнице, следимо програм о превентиви инфекције и контроли. Овако можемо да радимо, како би сви били безбедни:

- **Хигијена руку:** најефикаснији начин да се спречи ширење инфекције је редовно прање руку сапуном и водом или коришћење санитарне течности.
- **Ако се лоше осећате:** ако се не осећате добро или приметите неке симптоме, одмах обавестите наш тим за негу или медицинске сестре. На тај начин смо у могућности да вам пружимо потребну негу, а ширење болести се смањује.
- **Вакцинација:** препоручујемо вам да редовно примате вакцине, као што су годишња вакцина против грипа и било које препоручене додатне дозе против COVID-19. Ми у дому редовно одржавамо тзв. клинике за вакцину, како би вам ово било лакше.

## Шта се дешава током избијања болести

Ако се болест као што је гастро, грип или COVID-19 почне да се шири, наш приоритет је да брзо почнемо с тим да се боримо ради безбедности свих нас. Наш тим ће вас и ваш примарни контакт обавестити ако до тога дође и даће вам савет о неопходним превентивним мерама, у које могу да спадају промене у групним активностима и посете, како би се спречило ширење.

## Помоћ везана за памћење и деменција

Док старимо, сви примећујемо промене и у глави и у телу. Свако има различите промене, које зависе од генетике, начина живота и околине. Схватимо да смо сви ми различити и не можемо да видимо те промене као остали око нас.

Кад дође до промена у схватању и памћењу, Regis је ту да вам с њима помогне. Радимо с вама да направимо план неге искључиво за вас, који поштује вашу индивидуалност, изборе и побољшава ваш квалитет живота. Наш тим за негу има најбољу праксу и обуку базирану на испитивању деменције, како би пружили најбољу помоћ свим становницима дома.

Многи од наших домова имају специјална места, унутар и у дворишту дома, баш за особе с којима је потребна већа помоћ због губитка памћења. Ова места су направљена да буду безбедна, умирујућа и лепа, да би сте се осећали лепо и опуштено.

## Планирање неге у будућности

### Advance care planning [Планирање неге унапред]

Кад унапред исказете своје жеље везане за негу у будућности, онда се оне могу применити и кад више нисте способни да их исказете. Овај процес се зове Advance Care Planning. У то спада разговор о вашим вредновањима, веровањима и шта вам је важно за будуће здравље и личну негу.

- **Шта у то спада:** овај процес вам омогућава да званично документујете своје специфичне жеље за будућу здравствену негу, што се често назива Advance Health Directive (Директива за негу у будућности), или има неко слично име, у зависности од савезне државе или територије у којој живите. Ова директива може да пружи јасне инструкције о врстама лечења које желите или не желите, као што су реанимација или мере за одржавање у животу.
- **Како можемо да помогнемо:** наш клинички тим је ту да вам да помоћ у пружању информација, помажући с неопходним обрасцима и омогућавање разговора с вашим помоћницима и лекаром.

## Нега током сваког стадијума живота

Пружамо вам одговарајућу негу која одговара вашим потребама у сваком тренутку. Ако је већ дошло до пружања неге пред крај живота, ту смо за вас и ваше вољене особе. Наш је фокус да вам буде пријатно и лепо, док следимо ваше жеље.

Тим медицинских сестара је ту да вам да одговори на питања, понуди смернице и пружи помоћ. А кад је потребно, сарађујемо и с тимом за палијативну негу. Можемо да вас повежемо с тимом за емотивну и душевну негу и помогнемо с породичним састанцима да би се разматрале ваше преференце. Примарну лекарску помоћ вам пружа ваш лекар опште праксе, који одговара на питања које можда ваши помоћници желе да знају.

### Како примити помоћ за Voluntary Assisted Dying (VAD) [Добровољно умирање]

Ценимо права наших становника да донесу информисану одлуку о нези везаној за крај живота. Ако се захтева и у складу је са законом, сваки становник има права на Voluntary Assisted Dying. Можете се обратити било ком члану особља за помоћ у овом процесу.

# Живот овде

## Гастрономска искуства

### Обедовање

Сматрамо да су добра храна и дивно друштво основа за срећан и испуњен живот. Позитивно искуство приликом обедовања је подједнако важно за наше нутритивно здравље, као и за нашу емотивну добробит, друштвене везе, понос и свеукупан квалитет живота. Зато се у нашој гастрономској понуди налазе укусни, хранљиви оброци у пријатном окружењу. Предлажемо вам да обедујете у трпезаријама по вашем избору, али се оброци доносе и у собе, ако то желите.

Наши квалификовани кувари и тим за угоститељство припремају низ свежих домаћих јела у кухињама, користећи свеже сезонске састојке. Сваки од наших јеловника потврђују наши дијететичари, тако да су оброци балансирани и покривају нутриционе потребе. Можете, такође, да позовете своју породицу или пријатеље да с вама поделе оброк. За оброке гостију постоји мала новчана надокнада, па се јавите нашем тиму унапред, да се договорите око тога.

### Модификовани оброци и помоћ у обедовању

Ако вам је потребна модификована исхрана, као на пример текстура оброка или густина течности, наш тим ће сарађивати с вама, како би боље разумео ваше преференце и потребе. На тај начин пружамо оброке који су у потпуности припремљени ради вашег уживања и добробити. Да би ово постигли, Regis сарађује с тимом кулинарских стручњака, који је специјализован за припрему укусних и високо квалитетних оброка модификоване текстуре.

Као додатну помоћ, можемо да вам обезбедимо специјализован прибор за јело и посуђе, да би вам оброци били лакши и пријатнији. Уколико вам је потребна физичка помоћ током оброка, наш тим је увек на располагању да пружи помоћ на достојанствен начин, да би се сачувао ваш понос. Заједно ћемо редовно да вршимо ревизију помоћи коју примате, да би били сигурни да ваша нега одговара вашим жељама.

## Организација прославе

Хоћемо да вам помогнемо да организујете прославе с пријатељима и породицом. Многи од наших домова имају приватне трпезарије или сале за пријеме које можете да користите. Ако желите да унесете храну за специјалан пријем или желите да закажете једну од ових просторија, обратите се управи унапред. Сва храна која је унешена, мора, због безбедности, да прође кроз „Регистрацију хране" на пријавници. Молимо вас да знате да сте ви одговорни за узимање ове хране.

## Животни стил и ангажовање

Делимо значајна искуства према вашим индивидуалним интересима и вредновањима у вашем дому. Наш став је разумевање ваше животне приче и стварање могућности које вам обезбеђују да живите са сврхом и независно.

Стварамо и пружамо програме с нашим становницима који промовишу здравствену, емоционалну, друштвену, културну и духовну добробит. Промовишемо осећање припадности, повезаности и личног сазревања кроз структуриране активности, националне иницијативе и јаку сарадњу са заједницом.

Сваког месеца дајемо структуриран програм, као и свакодневно учествовање у нези.

## Нудимо низ активности, укључујући:

- **Прославе између домова:** редовно организујемо прославе између разних Regis домова, које зближавају људе и услуге. То је диван начин за упознавање нових људи и за дељење искуства.
- **Интергенерацијски програми:** стварамо радосне и значајне везе међу људима разних доби, најчешће у сарадњи с локалним школама и друштвеним групама.
- **Прослављање разноликости:** ценимо културне прославе и специјалне прилике које су важне за наше становнике и њихове заједнице.
- **Емоционални и друштвени програми добробити:** знамо да су емоционална и друштвена добробит важне за све што пружамо да бисмо активно смањили усамљеност и промовисали друштвену укљученост.

Овакав став помаже да се осећате као део заједнице, док сте у дому и ван њега.

Такође нудимо низ креативних програма и значајних улога где своје таленте можете да делите са заједницом, кад и како ви то желите. Ваш допринос је важан и сматрамо да треба да дате своје мишљење, како бисмо стварали активности које вам стварно годе.

## Чишћење и прање веша

### Чишћење

Наш тим чистача одржава вашу собу и заједничке просторије чистим, уредним и безбедним. Пружамо редовне услуге, у које спадају дневно кратко чишћење, као и детаљно недељно чишћење ваше собе. Унапред вам кажемо кад ће доћи до чишћења ваше собе, тако да знате кад то да очекујете.

## Прање веша

Да бисте уредно добили назад своју опрану одећу, сваки део одеће треба да има име власника.

### Можете да:

- Обележите одећу пре него је донесете на прање или
- Упитате неког из нашег тима да то уради за вас кад је донесете на прање.

Користимо EnviroSaver Ozone technology (Озонску технологију за заштиту околине) приликом прања веша. Ово је исти систем који се користи у многим хотелима. Овај процес потпуно дезинфикује вашу одећу, уништава бактерије и вирусе, док је добар за околину.

Наш тим ће узети вашу одећу из ваше собе и вратити је назад кад је свежа и чиста. Обавестите нас ако желите да се ваша одећа пегла.

### Напомена:

- Наше услуге прања нису подобне за деликатне материјале, ствари које се искључиво перу ручно или морају на хемијско чишћење.
- Можете да замолите свог помоћника да то уради за вас или ми можемо, уз додатну надокнаду, да однесемо ствари на хемијско чишћење.

## Заједнички простор и заједница

### Заједнички простор

Ваш дом има низ заједничких простора унутра и у дворишту у којима можете да уживате. Можете да користите удобне дневне боравке за дружење, мирна места за опуштање и дворишта да удишете свеж ваздух. Молимо вас да се у њима осећате као у свом сопственом дому, перфектном за опуштање и провођење времена с породицом и пријатељима.

### Духовне и верске везе

Знамо за важност духовног и верског благостања. Представници већине главних вера редовно посећују наш дом, а да знате кад се то дешава, датуми су забележени на календару. Учествовање у било каквој служби је искључиво ваш избор. Тим за „Животни стил“ ће вам помоћи ако желите да закажете приватну посету. Молимо вас да се обратите нашем тиму ако желите више понуда за духовне или верске активности.

## Кућни љубимци

Схватимо значај кућних љубимаца за вашу добробит и да вам они праве друштво. Можете да примате посете љубимаца, ако су они здрави, лепо се понашају и пријављени су на улазу. Ваши посетиоци морају стално да пазе на своје љубимце и све време су за њих одговорни.

Неки од наших домова имају кућне љубимце или им исти долазе у посету. Наш генерални директор води рачуна да пажљиво оцењује ове љубимце, ради свачије безбедности и комфора. Све интеракције које ћете имати са животињама су ваш избор, јер се увек водимо по вашим жељама.

Да закажете посету љубимца или нешто више сазнате о томе, обратите се свом референту за „Животни стил“ или генералном директору.

## Посетиоци, породица и пријатељи

Чланови ваше породице и пријатељи увек могу да вас посете. Немамо одређено време за посете, тако да ваши посетиоци могу да дођу кад год им одговара. Имамо „Кодекс понашања посетилаца“, кога сви који дођу у посету треба да се придржавају, да би се осигурала безбедна и пријатна околина у којој се сви цене. Молимо вас да имате на уму да је ово дом за све становнике, а радно место за све запослене.

Да би нам помогли да сачувамо позитивну атмосферу, важно је да се сви посетиоци придржавају ових правила.

### Тражимо да:

- Се они потпишу на уласку на рецепцији користећи QR шифру.
- Да се према свим становницима, запосленима и осталим гостима понашају лепо, учитиво и с поштовањем.
- Они пазе на приватност осталих становника током своје посете.
- Прате све захтеве за безбедност и директиве.

Они посетиоци који се не придржавају „Кодекса понашања посетилаца“ ће морати да напусте дом. У неким озбиљним случајевима, посетиоци ће можда бити пријављени полицији или ће добити ограничења везана за њихове посете у будућности.

На рецепцији можете да добијете целокупну копију „Кодекса понашања посетилаца“.

## Wi-Fi, пошта и превоз

### Wi-Fi

Wi-Fi је на располагању широм дома, укључујући и вашу собу. Док се будете смештали, један од наших службеника ће вам помоћи да се прикључите и даће вам лозинку.

Ако вам је потребна још нека помоћ, обратите нам се. Можемо да вам помогнемо с видео позивима или нађемо неко мирно место због приватности.

### Поштанске услуге

Широм дома се пошта дели дневно. Ако вам је потребно, наш тим може да вам помогне да прочитате или одговорите на пошту.

### Превоз

Наш административни тим може да вам помогне с распоредом вожње јавног саобраћаја и с таксијем. Због безбедности, наши службеници не смеју својим возилима да врше превоз становника.

## Услуге које сте ви осмислили Боље услуге у свакодневном животу

Знамо да би се неко осећао код куће, није довољно да само прима квалитетну негу. Имамо и опциони низ услуга личне природе и комфора, за које наши становници кажу да им највише значе.

У ово спадају услуге високо квалитетних обеда, избор премијерних пића, личне услуге и додатне друштвене услуге.

Популарне услуге смо груписали у пакете по сниженој цени. Можете да изаберете и индивидуалне услуге које највише одговарају вашим потребама.

### Пакети који су можда на располагању у вашем дому су:

- Regis клуб услуге
- Regis резервисане услуге
- Regis класичне услуге

Молимо вас да разговарате с чланом нашег тима, да бисте сазнали за услуге које се нуде у нашем дому или ако вам је потребна помоћ да изаберете пакет који је перфектан за вас.

Добро би дошле и ваше повратне информације везане за остале услуге.

### Ревизија вашег избора

Свака три месеца ћемо да вршимо ревизију „Бољих услуга у свакодневном животу“, да би били сигурни да још увек одговарају вашим потребама и понудимо њихове значајне вредности за вас.

По процесу ревизије, ваш клинички тим ће размотрити вашу способност за коришћење ових услуга из вашег пакета. Ако ревизија закључи да нисте способни да користите услуге, тражићемо вашу сагласност да изменимо услуге које вам се пружају. Поред те тромесечне ревизије, ви или ваш заступник можете да тражите ревизију у било које време.

Са сваком изменом у услугама ћете ви да се сложите и она ће бити потврђена писменим путем.

### Коса, лепота и неговање

Схватимо да је лично неговање главни део ваше рутине и да вам помаже да се осећате добро. Да бисмо вам помогли да наставите с рутинама које сте целог живота упражњавали, сваки дом нуди различите услуге фризерара и лепоте, укључујући шишање и фризирање.

Да бисте пронашли какве су услуге на располагању и како да закажете, обратите се неком из управе. Они ће вам радо објаснити опције и било какве трошкове које ћете можда морати да покријете поврх вашег пакета Бољих услуга у свакодневном животу.

### Коришћење ваших личних пружаоца услуга

Можете да користите своју службу која пружа услуге. Молимо вас да унапред разговарате с чланом управе, јер ће можда служба која вам пружа услуге морати да склопи званични уговор с нама. Такође морамо да потврдимо да они задовољавају све захтеве безбедности и стандарде квалитета, укључујући и Aged Care Code of Conduct [Кодекс понашања у пружању услуга старијим особама].

## Ваше време проведено ван дома

Подстичемо вас да наставите да уживате у животу ван дома, без обзира да ли су то кратка путовања или дужи одмор.

### Дневни излети и кратка путовања

Кад изађете негде на заказан термин, кад одете с пријатељима на кафицу или прославу рођендана неког члана породице, то су начини да останете повезани са својом заједницом. Само тражимо од вас да се потпишете да сте изашли и поново потпишете по повратку. Овај битан безбедни корак нам помаже да знамо ко је у дому, нарочито ако дође до неког хитног случаја.

### Одмори и одсуство преко ноћи

Можете да одете на одмор или да останете преко ноћи код родбине или пријатеља. Пре него што пођете, молимо вас да обавестите наш тим и потпишете књигу одсуства на рецепцији. Важно је да о томе обавестите наш тим што је пре могуће, јер опрема, лекови и прибор можда морају унапред да се среде. У вашем Уговору о боравку стоје трошкови који су можда везани за ваше одсуство.

### Изузеци за краткорочну негу

Ако сте код нас само на кратко време, што је познато као кратак одмор (respite), свако одсуство из дома преко ноћи може да доведе до отпуштања. Ако после одсуства желите опет да се вратите, наш тим ће вам помоћи с новим уговором о боравку, ако је то одговарајуће.

# Укључивање

## Ваша заједница

Важан део живота у дому Regis је осећај повезаности, укључености и осећај да вас слушају. Нудимо разне начине учествовања, дељења идеја и помоћи у формирању заједнице у свом дому.

### Волонтерски програм за становнике

Ако желите да понудите неко своје умеће или научите нешто ново, наш Волонтерски програм за становнике је одличан начин да се укључите.

#### Можете да:

- Прихватите неку сврсисходну улогу у дому.
- Поделите свој таленат или пронађите нове интересе.

Разговарајте с референтом за начин живота да то отпочнете.

### Читајте наше месечне билтене ради информација

Наши Билтени из дома су важан начин да останете повезани са нашом заједницом и да делите важно ажурирање. Наши билтени су информативни, занимљиви и лако доступни свима.

#### Можете очекивати да нађете:

- Вести широм дома, укључујући фотографије и приче о разним догађајима и активностима.
- Профиле и личне приче становника и запослених службеника.
- Информације о вашем клиничком тиму и како вам помажу у нези.
- Резиме повратних информација које су дали становници или њихове породице, као и побољшања која смо предузели због тога.
- Прослављање различитих култура у нашем дому.
- Ажурирање које предузима управа, укључујући и Regis генералног директора.

Увек се прихватају ваше препоруке за садржај билтена.

## Остали начини да поделите своје умеће и оно што вас занима

Ваше искуство и страст су вредан део онога што нашу заједницу чини снажном.

#### Овде су још неке опције:

- Постаните "пријатељ становника" да дочекујете нове становнике.
- Поделите животно умеће или страст, тако што ћете понудите да водите неку активност или говорите с осталим становницима.
- Помозите нам да се поправимо учествујући у анкетама или другим састанцима с повратним информацијама.

Молимо вас да разговарате са координатором Програма за животни стил или с генералним директором да добијете више информација у вези ових и осталих могућности.

## Састанци и саветодавна тела

Верујемо у отворену комуникацију и партнерство с нашим становницима и њиховим помоћницима. Због тога нудимо неколико форума на којима можете да делите своје ставове, постављате питања и помогнете обликовању живота у вашем дому.

### Састанци са становницима и њиховом родбином

Ове састанке воде генерални директор и управни тим.

#### Дају вам прилику да:

- Чујете новине у операцијама дома, укључујући и иницијативе везане за безбедност и пројекте побољшања стања.
- Научите нешто о трендовима у нези и услугама.
- Примите ажурирање везано за примљене повратне информације и шта је све предузето.
- Постављате питања и поделите своје повратне информације директно управи дома.

Ваш допринос ће нам помоћи да се трајно поправимо и обезбедиће транспарентност у томе како се руководи у дому.

## Форум укључивања становника

На овом се форуму разматрају друштвени и рекреативни живот у вашем дому. То је креативан простор у коме ваше идеје помажу стварању месечног календара о животном стилу.

### Разговарамо о:

- Активностима и догађајима који су вам најважнији.
- Новим стварима које бисте желели да пробате.
- Предлозима за прославе и културне догађаје.

Ако постоји нешто што јако волите или имате неки хоби који бисте желели да поделите, ово је право место за то.

## Форуми везани за храну

Сви ови састанци су везани за храну.

### Делимо мишљење о:

- Јеловницима и квалитету оброка.
- Оброцима и услугама.
- Нове идеје за јела које бисте волели да видите на јеловнику.

Ваше повратне информације нам помажу да оброци буду свима пријатни.

## Regis потрошачко саветодавно тело

Ова група укључује становнике и породичне представнике која даје повратне информације Regis одбору и вишој управи. То је важан начин да се утиче на будућност у нези старијих особа у Regis-у. Чланови сваког порекла су добродошли. Ако сте заинтересовани, Образац за интересенте можете да добијете од генералног директора.



# Ваша права и одговорности

## Ваша права

### Aged Care Statement of Rights [Изјава о правима у нези старијих особа]

Као пружалац субвенционисаних услуга неге старијих особа, Regis се придржава *Aged Care Act 2024 [Закон о нези старијих особа из 2024. год]*. Овај закон утврђује правила за све, од цена и наплата, до квалитета неге коју вам пружамо.

Кључни део овог закона је Statement of Rights, који показује оданост према свакој особи која добија негу за старије особе.

#### Ту стоје ваша права на:

- Независност, аутономију, оспособљавање и слободу избора.
- Нега и услуге доступне свима подједнако.
- Квалитетне и безбедне услуге неге старијим особама.
- Поштовање кад су у питању ваша приватност и информације.
- Комуникација усмерена на особу и могућност да се неко пожали без страха од последица.
- Тражење помоћи од правних заступника и важних особа и задржати јаке друштвене везе.

Нашу оданост да се придржавамо Statement of Rights у свему што радимо. У то спада потврда да сви запослени у Regis-у имају одговарајуће квалификације, способности и искуства да вам помогну.

Пуну Statement of Rights, можете да прочитате на Regis Community веб страници или можете да добијете копију на ваш захтев.

### Наши водећи принципи за вашу негу

Пратимо Statement of Principles [Изјаву о принципима] која је назначена у *Aged Care Act 2024* која нам је водич.

#### Изјава пружа:

- Систем неге старијих особа који је усмерен на особу.
- Систем неге старијих особа који цени раднике и неговатеље.
- Транспарентан и одржив систем неге старијих особа који је вредан своје цене.
- Систем неге старијих особа који наставља да се побољшава.

## Ваша приватност и подаци личне природе

Ваша приватност је заштићена законом и по нашем законнику о приватности. Законик о приватности је зацртан на врсти информација које сакупљамо и околности под којима их користимо.

Наш Законик о приватности је на располагању на нашој веб страници (regis.com.au) или можете да затражите копију на рецепцији.

Молимо вас да нам кажете ако желите да:

- Погледате ваше податке личне природе.
- Погледате наш Законик о приватности.
- Питате било каква питања везана за приватност.

## Имате увид у ваше информације

У свако доба имате права да погледате ваше информације и документа везана за вашу негу. Можете да их тражите од тима клиничке управе или од генералног директора вашег дома.

У неким случајевима, можемо да проверимо идентитет вашег помоћника, пре него што му дамо информације. Ово се дешава јер ваши подаци личне природе морају да буду приватни и безбедни. Можда ћемо од вас да тражимо да попуните Образац за добијање информација.

Ретко се деси ја доступност докумената законом ограничена или да штити права и приватност осталих.

## Обавештење о повратном депозиту за смештај

У свако доба имате права да тражите информације о томе шта се ради с вашим повратним депозитом за смештај. Можемо Вам доставити резиме о томе како су депозити коришћени за дозвољене сврхе, потврду о нашем усаглашавању са свим релевантним финансијским прописима и копију наших најновијих ревидираних финансијских извештаја. Ово ће вам бити дато у року од седам дана од вашег захтева.

## Ваша права на помоћ у доношењу одлука

Ваше је право да доносите информисане одлуке о свом животу и нези. Ми смо одлучни у ставу да људи могу да изаберу да имају помоћ у доношењу одлука. Уколико вам је потребна помоћ, можете да изаберете некога коме верујете да вам помогне.

### Врсте помоћи

Можете да имате више од једне особе која вам помаже и има више начина како да то одлучите.

#### Неформални помоћници:

Можда већ имате партнера, члана породице или пријатеља који вам помаже. Они могу да наставе да вам помажу. Можете да нам кажете да радимо с том особом/ма да вам помажу, чак и кад нису званично регистровани.

#### Регистровани помоћници:

Регистровани помоћник је она особа коју сте формално номиновали у служби My Aged Care као вашег помоћника.

**Регистровани помоћник има дужности које мора да испуњава, укључујући:**

- Да даје предност вашим жељама и преференцама.
- Да промовише ваше лично, културно и друштвено благостање.
- Да вам пружа помоћ само онолико колико је вама потребно да донесете своје одлуке.

**Регистровани помоћници могу:**

- Да захтевају, имају увид у и примају информације.
- Да вам помажу у комуникацији и доношењу одлука.

**Регистровани помоћници не могу:**

- Да доносе одлуке уместо вас.

#### Умањени регистровани помоћник:

Умањени регистровани помоћник може да вам помаже на исти начин као и регистровани помоћник. Међутим, умањени помоћник мора да има ваше одобрење сваки пут кад потражује, користи или прима информације о вама. Ово вам даје већу контролу над вашим информацијама и ко може да их добија.

#### Регистровани помоћник старатељ:

Помоћник старатељ делује и као регистровани помоћник и као ваш правно овлашћен Заменик доносиоца одлука.

Помоћник старатељ има сва права и одговорности регистрованог помоћника. Његова примарна дужност је да вам активно помаже да доносите сами своје одлуке. Своје додатно правно овлашћење они користе као Помоћни доносилац одлука, само кад нисте у стању да сами донесете одлуку.

### Како вам помоћници помажу

Ваши помоћници могу да вам помогну на више начина, укључујући:

- **Разумевање информација:** да вам помогну да прочитате и разумете важна документа, као што је, на пример, ваш Уговор о становању, месечне изводе или месечне билтене.
- **Комуникацију с вама:** да вам помогну да искажете своја гледишта, потребе и преференце о вашој нези, услугама и дневном животу.
- **Давање повратних информација:** да вам помогну да поделите своје повратне информације, да понудите препоруке или да изразите забринутост.

### Заменици доносиоца одлука

Заменици доносиоца одлука су оне особе које правно овластите да доносе у ваше име ако ви то не можете сами да урадите. Ова особа може бити старатељ или она особа која има Enduring Power of Attorney [Трајну пуномоћ]. Ово овлашћење можете да им дате кроз званични правни документ по законима ваше савезне државе или територије.

Молимо вас да нам дате копије свих ових правних докумената и да њихове улоге региструјете у служби My Aged Care.

Ако више нисте у стању да сами доносите одлуке и немате заменика доносиоца одлука, користимо ваше претходно исказане жеље и оно што цените да би одређивали вашу негу. Увек ћемо се водити вашим Advance Care Plan, ако га имате. Да бисмо заштитили ваша права и интересе, можемо увек да контактирамо независан уред за заступање и потражимо савет.

## Независно заступање и помоћ

Можете да користите неки вањски заступнички уред ако желите да се ваша гледишта искажу или ако сте забринути. The Older Persons Advocacy Network (OPAN) нуди бесплатну, независну и поверљиву помоћ.

Наш тим може да вам помогне и повеже вас с њима у свако доба.

- Телефон је: 1800 700 600
- Адреса електронске поште: enquiries@opan.org.au

## The Aged Care Code of Conduct

Да би се установио стандард за понашање према старијим особама с поштовањем и достојанством, аустралијска Влада има званични Aged Care Code of Conduct. Овај кодекс се односи на све запослене у Regis-у и било које раднике укључене у вашу негу. Показује специфичне стандарде понашања који се од њих очекују.

**Сви радници запослени у Regis-у ће следити принципе 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.

## Ваше одговорности

### Да поштујете нашу заједницу и једни друге

Тражимо од вас да поштујете права и потребе осталих у дому, укључујући остале становнике, запослене раднике и посетиоце.

**Ово подразумева:**

- Поштовање нашег правила да нема пушења.
- Осигуравање да конзумирање алкохола не утиче на остале.
- Пристојну одећу у заједничким просторијама
- Да се права нашег тима поштују да не долази до злостављања на радном месту.
- Да водите рачуна о свом здрављу и благостању најбоље што можете.
- Да нам дате информације потребне за планирање ваше неге и потраживање трошкова.

### Примање помоћи око важних докумената

Да по нашем правилнику, запослени радници немају права да помажу с финансијским и правним стварима, укључујући и сведочење везано за документа личне природе. Можемо да вам помогнемо у тражењу помоћи.

### Ваше ствари од вредности

Ако желите да држите неке ствари од сентименталне вредности с вама, не заборавите да је ово окружење где пуно људи живи у заједници, па то радите на сопствени ризик. Ако одлучите да неке од ствари од вредности држите са собом, предлагемо вам да их осигурате, јер наше осигурање неће да покрије њихов губитак или оштећење.

## Ваша помагала за кретање

Молимо вас да нас обавестите ако користите помагала за кретање, као што су електрична инвалидска колица или скутер.

**Важно је да заједно радимо како бисмо:**

- Добили савет да ли ваше помагало може да безбедно да се користи у дому.
- Били сигурни да је на помагалу јасно исписано ваше име.
- Били сигурни да су наши запослени радници обучени како се помагало користи.
- Вам омогућили да је помагало функционално и да добро ради.

Неке услуге, као што су одржавање и поправке, могу да носе трошкове, ако се то ради ван дома. У вашем Уговору о становању стоји листа свих услуга које су укључене, тако да знате шта је покривено.

## Хитни случајеви и безбедност

### Шта урадити у хитном случају

Одани смо одлуци да обезбедимо физичку и психолошку безбедност свих на које пазимо. Наведени су кључни аспекти мера у хитним случајевима.

**Сваки дом има:**

- Опрему за заштиту од пожара.
- Систем за решавање хитних случајева.
- Аутоматску везу са локалном ватрогасном службом.
- Преузимање фасцикли које се користе у хитним случајевима.
- Остале справе које могу да се користе у хитним случајевима.

Мапе са знацима где се налазе излази и опрема против пожара у дому, због ваше безбедности. Редовно ћемо ажурирати податке на састанцима са становницима и њиховом родбином, на којима ће бити изложене мере безбедности и процедуре у хитним случајевима. Сви запослени радници редовно похађају обуку за безбедност, да би могли да помогну у хитном случају, ако до њега дође.

**У хитном случају:**

1. **Кажите неком** ако откријете ватру или дим. Немојте пробати сами да гасите ватру, померите се и зовите помоћ.
2. **Останите где сте**, ако је то безбедно. Пажљиво отиђите до најближег дневног боравка или отвореног простора, ако је потребно.
3. **Чекајте на помоћ** и упутства запосленог радника. Запослени радник ће вас обавестити о развоју догађаја, а ако бринете, зовите помоћ.
4. **Останите мирни**, помоћ стиже. Добићете помоћ да останете безбедни и евакуишете, ако буде потребно.

Ценимо ваше стрпљење и кооперацију током било ког хитног случаја, радимо заједно због свачије безбедности.

## Коришћење камера за друштвену безбедност

У неким заједничким просторијама користимо камере, да можемо да пратимо безбедност свих становника, посетиоца и запослених. Ове се камере налазе само у јавним и заједничким просторима, ходницима и дневним боравцима. У приватним просторијама, као што су ваша спаваћа соба, купатило и приватне собе за консултацију, нема камера.

Ове системе користимо за безбедност наше заједнице, приликом испитивања инцидената везаних за безбедност и да бисмо били сигурни да су заједнички простори безбедни и да свима одговарају.

Аудио или визуелни надзор у нашим домовима (укључујући и вашу собу) није дозвољен без нашег писменог одобрења. Сваки захтев за коришћење надзора ће се решавати по нашем нахођењу, у складу с нашим правилником.

## Инциденти и открића

С вама смо отворени и транспарентни, нарочито кад се нешто лоше деси. Иако се трудимо да пружимо најбоље могуће услуге, нека старијих особа је комплексна и некад се, поред наших најбољих намера, догађају инциденти.

Наш процес отвореног откривања значи да, ако је дошло до инцидента или грешке која утиче на вашу негу или добробит, ми ћемо вам искрено рећи све у вези тога, вама или вашим помоћницима (уз вашу сагласност).

**Ако нешто крене наопако, ми ћемо:**

- Вас обавестити чим буде могуће.
- Обавестити вашег одабраног помоћника уз вашу сагласност.
- Објаснити шта се догодило, како се то догодило и шта то значи за вас.
- Саслушаћемо шта вас брине и одговорити на ваша питања.
- Извинити се и признати какав је утицај инцидент имао.
- Нагласићемо кораке које ћемо предузети да решимо потешкоће и спречимо их од понављања.
- Укључити вас у тај процес и обавештаваћемо вас.
- Бити поштени, понашати се с поштовањем и осетљиво током свих наших комуникација.
- Помоћи ћемо вама и вашој породици, пружајући информације и помоћ кад је то потребно.

Под одређеним околностима, Regis ће морати да пријави инцидент Aged Care Quality and Safety Commission [Комисија за контролу квалитета услуга неге старијих особа и њихове безбедности] према the Serious Incident Response Scheme [Плану за реаговање приликом озбиљних инцидената]. Слично томе, можда имамо и још неких одговорности, као на пример, да пријавимо инцидент полицији.

Отворена комуникација важна је за вашу безбедност и помаже нам да поправимо услуге. Молимо вас да се осећате слободним да поразговарате с било којим од наших запослених радника, ако вас ишта брине у вези онога што сте доживели.

## Повратне информације и жалбе

Ваше повратне информације играју виталну улогу у побољшању наших услуга. Наш систем за жалбе и повратне информације је направљен да буде правичан, транспарентан и прикладан, тако да се на сваку повратну информацију одмах одговара и без страха о последицама.

**Кад пружате повратне информације или уручујете жалбу, наш процес пружа:**

- **Контролу над тиме колико сте у то укључени:** Можете да одлучите да радите директно с нама да се потешкоћа разреши или можете од нас да тражите да целу ствар решимо за вас.
- **Јасну комуникацију:** Бићете обавештени о напретку и крајњем исходу, на основу тога колико желите у томе да учествујете.
- **Потпуна транспарентност:** Кроз наш Отворен процес откривања, брзо и искрено ћемо вам све рећи, а ако желите, рећи ћемо и вашим помоћницима.
- **Третман с поштовањем:** Укључићемо вас, помоћи вам и опходити се према вама с поштовањем током целокупног процеса.
- **Уверење да то неће утицати на негу која вам се пружа:** Будите сигурни да, ако дате повратне информације, то неће никако утицати на квалитет неге и услуга које вам се пружају.

### Анонимне повратне информације

Повратне информације се могу дати и анонимним путем. Ако је то ваш избор, предузећемо одговарајуће мере, засноване на информацијама које сте дали. Међутим, морате да знате да у том случају, не можемо да вас обавестимо о исходу или да потврдимо да сте с њим задовољни.

### Како пружити повратне информације или уложити жалбу

**Да би сте пружили повратне информације или уложили жалбу, можете да:**

#### Усмено дате повратне информације

Повратне информације можете да дате неком од запослених радника.

Ако желите да разговарате с управником дома, можете да разговарате с генералним директором дома или с тимом за клиничку управу, током радних сати.

### Преко Обрасца за повратне информације

Писмене повратне информације се дају тако што се попуни образац за њих, који се налази у сваком Regis дому. Можете да ставите своје име или да то урадите анонимно.

### Преко Regis саветодавне службе

Ако вам није пријатно да разговарате са службеником вашег дома, можете да позовете или пошаљете електронску пошту на:

- **Телефон:** 1300 998 100
- **Електронска пошта:** advice@regis.com.au

### Преко Shareline

Regis користи Shareline као независну службу за жалбе, ако особа не жели директан контакт са Regis домом. Молимо вас да користите услуге Shareline ако постоје ствари о којима треба да знамо, али се боље осећате ако то неком другом кажете.

Уколико им не дате одобрење, служба Shareline неће да каже ваше име или контактне детаље.

- **Телефон:** 1300 987 621
- **Електронска пошта:** shareline@stopleveline.com.au



### Пошаљите нам све писменим путем

Можете да пошаљете писмо нашој главној канцеларији са адресом:

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

Молимо вас да укључите име дома или службу која је поднела жалбу, тако да знамо коме да се јавимо. Одговоримо што пре је могуће преко метода које сте нагласили.

### Older Persons Advocacy Network (OPAN)

The Older Persons Advocacy Network нуди бесплатне заступничке услуге. Могу да помогну вама и вашим помоћницима да разумете и искористите ваша права и да се ваше мишљење везано за разне теме, чује. Можете да их позовете на број 1800 700 600. За више информација посетите веб страницу [www.opan.org.au](http://www.opan.org.au).

### Како контактирати the Aged Care Complaints Commissioner [Комесара за жалбе везане за негу старијих особа]

Можете да назовете Aged Care Quality and Safety Commission [Комисија за контролу квалитета услуга неге старијих особа и њихове безбедности] на број 1800 951 822 ако желите да уручите општу жалбу о вашем искуству у Regis дому, или можете да позовете 1800 844 044 да уложите жалбу на храну или оброке.

### Помоћ за оне који имају потешкоћа са слухом и видом

Можемо да закажемо преводиоце на видео састанку из Auslan преводилачке службе, тактилне преводиоце за глуве и слепе и службе за хватање белешки, да помогну у комуникацији. Ове услуге су за вас бесплатне. Такође прихватамо позиве из National Relay Service (NRS). За више информација о NRS, посетите њихову веб страницу или позовете њихову Службу за помоћ на 1800 555 660.



### Преводилачке услуге

Ако ваши помоћници више воле да дају повратне информације на неком другом језику, а не на енглеском, можемо да организујемо професионалног преводиоца. И ваше писмене повратне информације можете да поднесете на језику вашег избора.

## Заштита особе која тајно пријављује нешто лоше из управе

The Aged Care Act 2024 and the Corporations Act 2001 [Закон о корпорацијама из 2001.год] захтева од нас да заштитимо те особе. Ако сматрате да нисмо извршили дужност неге или правних захтева по Aged Care Act, молимо вас да нам то кажете.

Поред тога, ако сумњате да је дошло до недоличног понашања, занемаривања или угрожавања станара, подстичемо вас да то урадите. Бићете заштићени од освете, а ваш идентитет ће остати тајан, изузев у неким правним ситуацијама. Циљ нам је да пружимо безбедно и транспарентно окружење, где можете да исказете своју забринутост без страха. На нашој веб страници (regis.com.au) можете да нађете наш правилник о заштити особа која тајно пријављују нешто лоше из управе или можете на пријавници да затражите копију.

Да пријавите жалбу особа која тајно пријављују нешто лоше из управе, позовите нашу телефонску линију за помоћ Stopline:

- Телефон: 1300 30 45 50
- Електронска пошта: regis@stopline.com.au
- Веб страница: regis.stoplينerепорт.com
- Пошта: Regis, c/o Stopline, PO Box 403, Diamond Creek, VIC 3089, Australia



## Исказивање захвалности

Знамо да бисте желели да се захвалите нашем тиму за негу и помоћ коју пружају. Да би били сигурни да је све праведно и професионално, наши радници не смеју да прихватају поклоне личне природе или новац.

Постоји неколико начина да изразите своју захвалност:

- **Можете да дате поклон који ће да се дели:** Прихватљиво је да дате мали поклон у знак захвалности, који чланови тима могу да деле, као што су карта или бомбоњера.
- **Можете да дате формалне повратне информације:** Одличан начин да дате позитивне повратне информације је кажете како та особа пружа негу.
- **Гласајте за некога да буде награђен:** Можете да гласате за неког запосленог да прими Regis Care Award која се додељује годишње, како би се прославиле изузетне услуге.

Гестови захвалности, без обзира да ли у виду поклона, повратних информација или гласања за награду, чине огромну разлику за наш тим.

# Селидба из дома

Да би процес сељења био што лакши, тражимо од вас да помогнете са следећим:

- **Личне ствари:** Ако напуштате нашу трајну негу, молимо вас да се ваше ствари личне природе покупе у року од 48 сати. Ако сте код нас били само на кратко време, тражимо да се соба рашчисти на дан вашег одласка.
- **Медицинске ствари:** Наш тим за болничку негу ће с вама да координира паковање и враћање свих лекова за личну употребу и медицинских помагала. Молимо вас да сва помагала и опрему коју смо вам дали док сте боравили у дому оставите у свој соби, како би особље могло то да покупи.
- **Превоз:** Ако је потребно, наш административни тим може да помогне око организације превоза.

## Наставак неге код куће

Ако из Regis дома одлазите назад у своју кућу, можемо да наставимо да вам пружамо помоћ. Наша Regis услуга кућне неге је на располагању широм Аустралије, нудећи помоћ да наставите независно да живите у свом дому. Можете увек да нас контактирате, ако се ваше потребе промене.

Молимо вас да разговарате с генералним директором или Администрационим тимом, који могу да вам дају више података или вас упуте у ту службу.



## Наши тимови

Имамо посвећени тим који ради заједно да би пружао негу и услуге које су вам потребне, тако да све иде добро и безбедно у вашем дому.

Главне улоге које можете видети у свом дому су:



### Генерални директор и заменик директора:

Генерални директор је одговоран за све аспекте вашег дома, укључујући дневно пословање и културу, као и пружање безбедне и високо-квалитетне неге. Уз помоћ заменика директора у већим домовима, они предводе тим који се стара о вашим повратним информацијама, како би дошло до сталног побољшања. Кључни део њихове улоге је свеукупна безбедност и они се држе строге поверљивости, ако ико жели да разговара у вези било какве притужбе, предлога или нечега што их брине, нарочито ако се то односи на одређеног запосленог радника.

Нека од питања која можете да им упутите су:

- Шта је на дневном реду стамбеног састанка?
- Како могу да поделим повратне информације или бригу везану за оно што сам доживео/ла?
- Можете ли да ми кажете нешто више о волонтерском програму?
- Које су текуће иницијативе за побољшање?
- Можете ли да ми помогнете да разумем свој рачун?
- Који су вам планови везани за замену запослене особе ако он/она непланирано напусте радно место?



### Тим клиничке управе:

Наш тим клиничке управе надгледа свеукупно планирање и координацију здравствене и медицинске неге. Овај тим се састоји од Директора клиничке неге, коме, у већини домовна помаже Координатор клиничке неге. Они заједно, пружају клиничку управу и дају директиве нашим медицинским сестрама.

Они тако раде да ваш план неге буде увек у складу с вашим променљивим потребама и преференцама, водећи рачуна о вашим лековима и редовним лекарским прегледима. Они сарађују и са вашим лекаром опште праксе и фармацеутом, заказују термине са специјалистима и прегледају клиничке трендове, како би стално побољшавали услуге.

Нека од питања која можете да им упутите су:

- Можемо ли да поразговарамо и мом плану клиничке неге и текућим циљевима везаних за здравље?
- Да ли можете да ми помогнете да закажем термин с подијатристом?
- Могу ли да закажем састанак са својим помоћником да разговарамо о мојој нези?
- До каквих је инцидената дошло овог месеца?



### Тим медицинских сестара:

Наш квалификован и искусан тим медицинских сестара пружа и надгледа вашу клиничку негу. Оне раде с вама, вашим помоћницима и вашим лекаром, да би се задовољиле ваше здравствене потребе.

Наше сестрице су обучене и воде рачуна у широком спектру сложених здравствених захтева. Оне пружају специјалистичку клиничку негу, као што је обрада комплексних рана, нега везана за катетер и нега особа с хроничним стањима. Оне такође издају специјалне лекове, укључујући ињекције, лекове за болове и било које лекове који нису у вашим унапред спакованим дознама. Наше сестрице пружају и палијативну негу, где је фокус на вашем миру и достојанству и поштовању ваших жеља и умањење болова.

Наш тим медицинских сестара је ту да вам пружа помоћ, док се ваше потребе мењају.

Регистрована медицинска сестра је у дому 24 сата дневно, 7 дана у недељи.

#### Нека од питања која можете да им упутите су:

- Можете ли да ми објасните за овај нови лек?
- Осећам болове. Можете ли да ми дате нешто да се они ублаже?
- Данас се не осећам добро, можете ли да ме прегледате?
- Имам потешкоћа с гутањем таблета. Да ли постоје неке друге опције?
- Можете ли да ми објасните шта је доктор рекао током последње визите?
- Могу ли да вам кажем своје жеље везане за будућу негу и комфор?



### Неговатељи - такође познате као помоћне болничарке или помоћник у пружању личне неге:

Наши неговатељи су у срцу ваше свакодневне добробити и често запослене особе које најчешће виђате.

Поред пружања помоћи око свакодневне неге личне природе, као што су туширање, облачење и покретљивост, оне су овде да граде јаке односе и поверење с вама. Они знају шта волите, ваше рутине и шта вам одговара. Од њих тражите додатну помоћ. С њима можете о свему да попричате, од питања везаних за активности, до нечега што вас брине. Наши неговатељи су ту и да поделе причу с вама, да се насмеју и да вам праве друштво.

Неки неговатељи су завршили специјалну обуку, да буду овлашћени да раде с лековима. То значи да могу да вам помогну с редовним, унапред упакованим лековима.

#### Нека од питања која можете да им упутите су:

- Могу ли да добијем помоћ да се припремим за дан?
- Мало сам гладан/на, могу ли да добијем неку ужину?
- Могу ли да добијем још једно ћебе за кревет?
- Почиње нека активност у дневном боравку. Да ли можете да ми помогнете да дођем до тамо?
- Данас бих желео/ла да пробам мало више да урадим за себе. Да ли можете да ми помогнете у овом?
- Хтео бих да се истуширам данас поподне, а не ујутру.



### Тим за начин живота:

Наш тим за начин живота који предводи координатор, а помаже му помоћник, је посвећен обогаћивању вашег свакодневног живота. Циљ им је да вам помогну да останете у вези, осећате се да учествујете и да сте део заједнице.

Тим вас лично упозна да би створили нешто што вам одговара и одражава ваше личне интересе. Они планирају и воде низ програма, укључујући и оне које се одвијају у дому, као што су вежбање и ручни рад, заједнички изласци, специјалне прославе и међугенерациска збивања с локалним групама. Ваше мишљење је важно и тим вас бодри да поделите своје идеје, како би се основале активности које ћете стварно да волите.

#### Нека од питања која можете да им упутите су:

- Које су активности планиране за ову недељу?
- Како да се пријавим за следећи излазак?
- Да ли могу да вам кажем своју идеју за следећу групну активност?
- Како можете да подесите календар животног стила с мојим културним потребама и интересима?



### Тим за угоститељство:

Наш управник куvara, куvari, помоћни куvari и помоћници у сервирању хране стручно планирају, спремају и испоручују ваше дневне оброке. У ово спадају доручак, ручак и вечера, као и свеже направљене преподневна и послеподневна ужина, сендвичи, салате и напаци. Све се ово пружа седам дана у недељи, 365 дана годишње. Такође с лакоћом задовољавају ваше потребе за специјалном исхраном или текстуром оброка, веома пажљиво водећи рачуна о било каквим алергијама. Стално очекују да им дате своје мишљење, како би могли да мењају меније и задовоље вас. У ово спадају поруцбине и повезивање с достављачима свежих производа. Наша пракса је праћење стриктних планова за безбедност у исхрани и испуњавање њихових стандарда.

#### Нека од питања која можете да им упутите су:

- Шта је данас или следеће недеље на јеловнику?
- Како су задовољене моје дијететске потребе?
- Како одговарате на повратне информације које вам дају становници?
- Стварно бих волео/ла да видим свој омиљени оброк на јеловнику. Да ли је то могуће?



### Чишћење и тим за прање веша:

Иако је њихов рад често „иза сцене“, тим за чишћење и прање веша је виталан за дневни комфор и безбедност нашег целог дома. Њихов темељан рад одржава вашу собу и све заједничке просторије чистим, уредним и безбедним. Такође надгледају целокупан рад већернице, прање, сушење, слагање и дистрибуцију веша и постељине свим становницима дома. Током свих дужности, од дистрибуције тачне одеће правој особи, до обезбеђивања потребне постељине за све становнике, њихов рад је вођен дубоким поштовањем према вама и вашим стварима.

#### Њих можете да питате:

- Како перете мој веш?
- Шта треба да урадим ако имам неки нови одевни предмет на који треба да се окачи моје име?
- Кад моја соба треба детаљно да се очисти?
- Како ради систем за изгубљене ствари и где треба да проверим?



### Службеници за одржавање:

Наши службеници за одржавање одржавају околину нашег дома безбедном, чистом и функционалном. Они рутински врше инспекцију и поправљају справе и опрему у заједничким просторијама и у вашој соби, решавајући опасности од спотицања или прегореле сијалице. Ради ваше безбедности, такође сарађују са стручњацима који раде по уговору да би обезбедили противпожарне системе, да зграда буде технички исправна и да се врши контрола гамади. Ако приметите било шта што треба да се провери, обавезно то кажите било ком запосленом раднику, а он/а ће дати налог у ваше име.

#### Њих можете да питате:

- Да ли, молим вас, можете да поправите сијалицу у мом купатилу?
- Да ли, молим вас, можете да проверите да ли моје помагало за кретање ради безбедно?
- Да ли би било могуће да добијем помоћ да се у моју собу безбедно унесе столица?
- Како да знамо да ће противпожарни систем за безбедност да ради, ако нам устреба?



### Администрациони тим:

Управник у канцеларији и тим на рецепцији помажу генералном директору и често се сматрају његовом десном руком, усредсређујући се на давање подршке свим тимовима који вам помажу. Користећи наш електронски систем за надзор рада, они координишу смене запослених радника, одморе и платне спискове. Такође прате да ли сви запослени раде по прописима и раде на обукама запослених. Поред тога, они раде на поруџбинама за дом, водећи рачуна да су сви производи потребни у дневном раду дома поручени и добављени на време. Овај тим ради и са странкама, одговара на телефонске позиве и упућује позиве и помаже око процеса пријема и изласка становника из дома.

#### Нека од питања која можете да им упутите су:

- Како се планирају смене запослених, тако да је увек медицинска сестра на дужности?
- Који систем користите да бисте били сигурни да су сви запослени прошли кроз неопходну обуку и провере?
- Шта радите да бисте били сигурни да у дому има свега довољно, као на пример, постељине?



### Координатор за пријем:

Наш координатор за пријем помаже вама и вашој породици, док разматрате опције за улазак у дом. То вам је примарни контакт за прва питања, може да вам пружи детаљне туре по дому и понуди детаљне информације о нашим услугама и могућности које имате. Они вас воде кроз целокупни процес пријема, помажу са свим неопходним папирима и повезују вас с нашим клиничким, финансијским и осталим тимовима, да бисте се лепо уклопили у свој нови дом.

#### Нека од питања која можете да им упутите су:

- Какав је процес усељења у дом?
- Шта могу да изаберем као Више свакодневне животне услуге?
- Можете ли да ми разјасните различите услуге и опције око плаћања?
- Шта све треба да попуним пре него што уђем у дом?

### Директор клубских услуга:

У неким домовима у којима се нуде клубске услуге, одани Директор клубских услуга ће бити као ваш лични консијерж.

Слично хотелском консијержу, овај запослени радник координише ваше клубске услуге, као што су заказивање код фризера или у салону лепоте, помаже са свакодневним питањима и пружа посебан ниво личних потрошачких услуга.

#### Нека од питања која можете да им упутите су:

- Можете ли да ми помогнете да закажем следећи термин код фризера?
- Да ли можете да ми помогнете да најбоље искористим своје услуге?
- Ценим тзв Другара становника који ме посећује. Да ли могу да дам повратне информације да се то призна?

## Шта значи беџ који носимо

**Donna**



0 до 4 године неге

**Yuki**



**Зелено** – 5 до 9 година неге

**Cara**



**Бронза** – 10 до 19 година неге

**Neil**



**Сребро** – 20 до 29 година неге

**Emma**



**Злато** – 30+ година неге

**Laura**



**Glen**



**Omar**



**Rina**



**Susan**



### Звездице

Ако на беџу запослене особе стоје четири звездице, то значи да је та особа победник или на другом месту у Regis наградама за негу.



# Важни контакти

## Regis контакти

### Regis савет

- Телефон: 1300 998 100
- Електронска пошта: [advice@regis.com.au](mailto:advice@regis.com.au)

### Главна канцеларија Regis

- Телефон: 03 8573 0444
- Веб страница: [www.regis.com.au](http://www.regis.com.au)

## Влада и саветодавне службе

### My Aged Care

- Телефон: 1800 200 422
- Веб страница: [www.myagedcare.gov.au](http://www.myagedcare.gov.au)

### Department of Health, Disability and Ageing [Министарство здравља, инвалидитета и бриге о старим лицима]

- Телефон: 1800 020 103
- Веб страница: [www.health.gov.au](http://www.health.gov.au)

### Aged Care Quality and Safety Commission

- Телефон: 1800 951 822
- Електронска пошта: [info@agedcarequality.gov.au](mailto:info@agedcarequality.gov.au)
- Веб страница: [www.agedcarequality.gov.au](http://www.agedcarequality.gov.au)

### Older Persons Advocacy Network (OPAN)

- Телефон је: 1800 700 600
- Отворено од: 8 - 20 часова, од понедељка до петка.
- Веб страница: [www.opan.org.au](http://www.opan.org.au)

### NDIS Quality and Safeguards Commission [NDIS Комисија за квалитет и заштиту]

- Телефон: 1800 035 544
- Отворено од: 9 до 16.30 часова, у NT, од 9 до 17 часова у ACT, NSW, QLD, SA, TAS, VIC и WA.
- Веб страница: [www.ndiscommission.gov.au](http://www.ndiscommission.gov.au)

## Организације за здравство и благостање

### Arthritis Australia

пружају информације и помоћ људима који имају артрозу и остале мишићноскелеталне потешкоће.

- Веб страница: [www.arthritisaustralia.com.au](http://www.arthritisaustralia.com.au)
- Линија за информацију: 1800 011 041

### Cancer Council Australia

пружа информације, емоционалну подршку и практичну помоћ особама оболелим од рака, њиховим породицама и неговатељима.

- Веб страница: [www.cancer.org.au](http://www.cancer.org.au)
- Линија за помоћ: 13 11 20

### Continence Foundation of Australia

Пружа информације, помоћ и ресурсе везане за здравље бешике и црева.

- Веб страница: [www.continence.org.au](http://www.continence.org.au)
- Национална телефонска линија за помоћ код континенције: 1800 33 00 66

### Dementia Australia

Пружа помоћ и савет за људе који живе с деменцијом.

- Веб страница: [www.dementia.org.au](http://www.dementia.org.au)
- Национална телефонска линија за помоћ код деменције: 1800 100 500

### Diabetes Australia

Нуди помоћ и савет за људе погођене свим типовима дијабетеса.

- Веб страница: [www.diabetesaustralia.com.au](http://www.diabetesaustralia.com.au)
- NDSS телефонска линија за помоћ: 1800 637 700

## Hearing Australia

Пружа субвенционисане услуге за поремећај са слухом особама које на то имају права по Аустралијском државном програму за услуге везане за слух.

- Веб страница: [www.hearing.com.au](http://www.hearing.com.au)
- Телефон: 134 432

## Lung Foundation Australia

Пружа помоћ особама с обољењима плућа, од истраживања и заступања до помоћних услуга.

- Веб страница: [www.lungfoundation.com.au](http://www.lungfoundation.com.au)
- Информације и центар за помоћ: 1800 654 301

## Parkinson's Australia

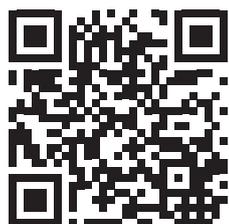
Национално саветодавно тело за особе које живе с Паркинсоновим обољењем.

- Веб страница: [www.parkinsons.org.au](http://www.parkinsons.org.au)
- Информативна линија: 1800 644 189

## Regis друштвена страна

Посетите Regis друштвену страну да дођете до полиса, информативног водича, видеа од помоћи и других корисних ресурса.

- Веб страница: [www.regis.com.au/regis-community](http://www.regis.com.au/regis-community)



## Stroke Foundation

Пружа информације и помоћ за особе које су преживеле мождани удар и њиховим породицама.

- Веб страница: [www.strokefoundation.org.au](http://www.strokefoundation.org.au)
- Линија за информације о можданом удару: 1800 787 653

## Vision Australia

Пружа помоћ људима који су слепи или имају јако мали вид, да живе живот по свом избору.

- Веб страница: [www.visionaustralia.org](http://www.visionaustralia.org)
- Телефон: 1300 84 74 66

## Voluntary Assisted Dying:

За најновије информације и специфичне локалне ресурсе, потражите на линији "Voluntary Assisted Dying" и потражите правилник који се односи на вашу савезну државу или територију.

# Крајња добродошлица

Надамо се да вам је овај водич за становнике био од помоћи док се смештате у свој нови дом.

Молимо вас да увек имате на уму да је сваки члан нашег тима овде да вам пружи помоћ. Ту смо ако имате питања везана за дневну рутину, ако желите да знате нешто више о некој од активности или једноставно, само желите с неким да попричате. Наш циљ је да се удобно осећате, да будете безбедни и поштовани.

**Добродошли у нашу заједницу.**



