

Guía para los residentes

Su vida en uno de los hogares de Regis.





Australian Government

Department of Health
and Aged Care

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

Arabic

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

Chinese

免费提供口译。
向工作人员咨询。

Dari

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

Farsi (alt Persian)

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

Greek

Μπορούμε να παρέχουμε
δωρεάν διερμηνέα εδώ.

Ρωτήστε ένα άτομο από το προσωπικό μας.

Hazaragi

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

Italian

Possiamo fornire un interprete
gratuitamente qui.

Chiedilo al nostro personale.

Japanese

ここでは無料通訳サービスを提供しています。
職員にお尋ねください。

Karen

ပဟ်းကလီဝဲဒ်ပုၤကတိၤကျိးထံတၢ်တၢ်ဝဲအံၤသ့ၤလီၤ.
ဝဲသ့ၤသ့ၤကတိၤတၢ်ပဟ်းကလီၤတၢ်တၢ်ဝဲအံၤသ့ၤလီၤ.

Korean

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

Nepali

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

Pashto

موږ کولی شو دلته یو وړی مترجمان چمتو
کړو.
مهرباني وکړئ زموږ د کارکوونکي څخه پوښتنه وکړئ.

Russian

Мы можем предоставить бесплатного
переводчика прямо здесь.

Пожалуйста, обратитесь с этим вопросом к любому из наших
сотрудников.

Serbian

Овде можете да добијете бесплатне
преводиличке услуге.

Разговарајте са чланом особља.

Somali

Waxaanu ku siin karnaa
mutarjum lacag la'aana.

Fadlan weydii qof ka mid ah shaqaalahayaga.

Spanish

Podemos proporcionar un intérprete
gratuito aquí.

Consulte a un miembro de nuestro personal.

Tamil

நாங்கள் இலவச மொழி மையப்படுத்திய சேவை
வழங்குகிறோம்.

தயவு செய்து எங்கள் ஊழியர் ஒருவரிடம் கேளுங்கள்.

Thai

เราสามารถจัดล่ามฟรีให้ที่นี่
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.

Reconocimiento a las tierras

Regis reconoce a los dueños tradicionales de la tierra en toda Australia y su conexión continua con la tierra, el agua y las comunidades. Ofrecemos nuestro respeto a los Ancianos del pasado y del presente.



Contenido

Le damos la bienvenida a su nuevo hogar	2	Participación	13
Nuestra directora ejecutiva le da la bienvenida	2	Su comunidad	13
Acerca de nosotros	3	Reuniones y órganos consultivos	13
Diversidad e inclusión	3	Sus derechos y responsabilidades	15
La mudanza	4	Derechos	15
Sus primeros momentos	4	Su derecho a tener apoyo en la toma de decisiones	16
Su habitación	4	Aged Care Code of Conduct	17
Para recibir ayuda	4	Sus responsabilidades	17
El equipo a su alrededor	4	Emergencias y seguridad	18
Su salud y bienestar	5	Incidentes y divulgación abierta	19
Su plan de atención	5	Comentarios y quejas	19
Su equipo de atención a la salud	6	Protección a denunciantes internos	21
Gestión de medicamentos	6	Si desea mostrar su agradecimiento	21
Prevención y control de infecciones	7	Mudarse de la residencia	22
Apoyo para la memoria y la demencia	8	Continuación de la atención en su hogar	22
Planificación de su futura atención	8	Nuestros equipos	23
La vida en nuestras residencias	9	El personal que verá en su residencia	23
Alimentación	9	Nuestras identificaciones	28
Estilo de vida y participación	9	Contactos importantes	30
Servicios de limpieza y lavandería	10	Contactos de Regis	30
Espacios compartidos y la comunidad	10	Servicios gubernamentales y de defensa	30
Visitas, familiares y amigos	11	Organizaciones de salud y bienestar	30
Conexión Wi-Fi, correo postal y transporte	11	Un último saludo de bienvenida	32
Servicios que usted puede diseñar	11		
Tiempo fuera de la residencia	12		

Le damos la bienvenida a su nuevo hogar

Nuestra directora ejecutiva le da la bienvenida

De parte de todo el equipo, me complace darle la bienvenida a la comunidad de Regis. Es un gran honor que nos haya elegido para compartir este capítulo de su vida con nosotros. Entendemos que es una decisión importante y estamos comprometidos con hacer que se sienta como en casa.

Nuestro propósito en Regis es claro: brindarle atención personalizada que respeta y valora la experiencia de envejecer. Este compromiso está al centro de nuestra cultura de la atención. Su equipo local siempre estará aquí para usted; a su vez, ellos reciben apoyo por parte de una red nacional de especialistas clínicos, equipos regionales para servicios de cocina y otros expertos en la industria para garantizar que su hogar tenga una base sólida y adecuada. Esta estructura le permite a nuestro personal concentrarse en lo que de verdad importa: su bienestar, sus elecciones y su dignidad.

Otra de nuestras pasiones es ser líderes en la atención a personas mayores. Invertimos de manera activa en investigaciones y adoptamos con entusiasmo las nuevas tecnologías que hacen que la vida sea más segura y más fácil. Este enfoque progresista se traduce en que su atención estará guiada por la información más reciente y la mejor práctica.

Estamos muy entusiasmados por el futuro y es un placer que usted se encuentre con nosotros.

Saludos afectuosos,



Dr Linda Mellors

Directora general y directora ejecutiva

Acerca de nosotros

NUESTRA VISIÓN

Guiar la atención a personas mayores con la mente y el corazón.

NUESTRO PROPÓSITO

Atención personalizada que respeta y valora la experiencia de envejecer.

NUESTROS VALORES

Optimismo

Sentimos entusiasmo por lo que hacemos.

Pasión

Marcamos una diferencia positiva todos los días.

Integridad

Actuamos de manera profesional y ética en todo momento.

Respeto

Escuchamos y tratamos a todas las personas de forma educada y cortés.

Nuestra visión refleja nuestra aspiración a marcar una diferencia significativa hoy para poder mejorar la atención de las personas mayores mañana.

Al poner la mente y el corazón en todo lo que hacemos, cada interacción y decisión que toma el personal de Regis se enfoca en alcanzar los mejores resultados para nuestros clientes. Esta visión les recuerda a los miembros de nuestro personal que forman parte de una organización que se dedica a brindar atención y a marcar una diferencia duradera.

Nuestro propósito garantiza que todas las personas bajo nuestro cuidado sean tratadas con dignidad, que reciban atención adaptada a sus necesidades individuales y que se valoren sus experiencias de vida.

Creamos entornos que promueven un sentido de pertenencia y que apoyan a aquellas personas bajo nuestro cuidado para que mantengan su independencia y obtengan la mejor calidad de vida posible.

Diversidad e inclusión

Nuestra diversidad es nuestra fortaleza. Nos esforzamos por forjar una comunidad inclusiva que celebre la identidad, la cultura y los orígenes particulares de todas las personas, incluidos nuestros residentes, sus familiares y nuestro personal. Al valorar la diversidad de todos, enriquecemos nuestra comunidad y potenciamos nuestra capacidad para brindar atención culturalmente segura y adaptada de manera respetuosa a sus experiencias de vida. Queremos que todas las personas de nuestro hogar experimenten un verdadero sentimiento de pertenencia, el cual se apoya en nuestro enfoque de cero tolerancia hacia la discriminación de cualquier tipo.

La mudanza

Sus primeros momentos

Mudarse a un nuevo hogar puede provocar una sensación de extrañeza, y estamos aquí para hacer que su transición sea lo más fácil posible. Nuestro equipo le dará personalmente la bienvenida cuando llegue.

Haremos lo siguiente:

- **Le mostraremos su nuevo hogar**, señalando las áreas importantes como el comedor, la sala y los espacios exteriores. Le explicaremos lo que necesita saber para poder adaptarse y estar cómodo/a. Hay letreros alrededor de la vivienda para ayudarlo a encontrar su camino y familiarizarse con su nuevo entorno.
- **Le presentaremos a su residente de apoyo.** Esta persona es otro residente que puede compartir con usted sus experiencias, enseñarle la vivienda y responder a cualquier pregunta que tenga a medida que se va adaptando. Dígale a nuestro equipo si esto es algo que le interesa.



Su habitación

Su habitación está equipada con una cama cómoda, una silla y un mueble pequeño al lado de su cama, el cual cuenta con cajones que pueden cerrarse con llave. Entendemos que es importante tener sus propias pertenencias, así que le alentamos a personalizar este espacio con artículos que le hagan sentirse en casa, incluidos muebles, cuadros o fotos. Es necesario hablar con nuestro equipo directivo antes de realizar cambios mayores. Para la seguridad de nuestro equipo y los visitantes, le pedimos atentamente que mantenga su habitación ordenada y libre de obstáculos.

Para recibir ayuda

Timbre de llamado

Hay timbres de llamado en su habitación, su baño y las áreas comunes. Estos son su contacto directo con nuestro equipo, disponible las 24 horas del día. Los timbres de llamado se pueden usar tanto en casos de emergencia como para avisarnos si necesita ayuda.

Puede usar los timbres para solicitar asistencia con asuntos cotidianos, por ejemplo:

- Ayuda con cuidados personales.
- Solicitar una comida, un refrigerio o una bebida.
- Ayuda con algo de su habitación, por ejemplo, si la televisión no funciona.
- Si desea hablar con alguien o necesita llamar a un ser querido.
- Si le duele algo, se siente mal de salud o desea una revisión médica general.
- Cualquier otra cosa que pudiera querer o necesitar.

Hable con el personal

Siéntase con la confianza de abordar a cualquier miembro del personal para solicitar ayuda en cualquier momento. Si este miembro del personal no puede ayudarlo de manera directa, encontrará a la persona adecuada para hacerlo.

El equipo a su alrededor

Los miembros de nuestro personal usan distintos uniformes dependiendo del rol que desempeñan, lo que facilita la identificación de la persona más adecuada para ayudarlo. Para saber más acerca de los roles de los trabajadores habituales en nuestro hogar, sus responsabilidades específicas y los uniformes que llevan, consulte la sección "Nuestros equipos" en la página 23.

Su salud y bienestar

Su plan de atención

Planificación de su atención

Durante sus primeros días, nuestros equipos de atención clínica, de estilo de vida y de liderazgo se reunirán con usted para desarrollar su plan personal de atención. Nuestro enfoque centrado en la persona quiere decir que trabajamos junto con usted —y cualquier persona de apoyo que usted desee incluir— para entender sus necesidades, metas y preferencias. Dicho plan ofrece una guía a todos los miembros del equipo para que sepan cuál es la mejor manera de brindarle apoyo.

Nuestro enfoque acerca de la atención se basa en varios principios clave:

- **Apoyo a su independencia:** Colaboraremos con usted para integrar sus preferencias de atención personal y promover que haga tantas actividades diarias como se sienta cómodo/a.
- **Equipo de calidad:** Para apoyar su seguridad e independencia, ponemos a su disposición productos y equipo de alta calidad, por ejemplo, artículos para asistir la movilidad, cuidado de heridas o productos para la incontinencia. Si lo desea, puede utilizar un proveedor distinto, con gastos a su cargo. Tome en cuenta que los residentes que reciben atención a corto plazo —por ejemplo, cuidados de relevo— deberán suministrar sus propios artículos para la incontinencia.
- **Desarrollo de relaciones de confianza:** Seguimos un modelo de continuidad de los cuidadores, el cual ayuda a que reciba atención por parte de miembros del personal que ya conozca, siempre que esto sea posible. Esto le permite a nuestro equipo familiarizarse con sus preferencias personales y aprender qué es importante para usted.

Comprender y respetar a los residentes como personas

Nuestro enfoque es entender quién es usted como persona de manera integral. Esto quiere decir que reconocemos y respetamos su identidad única, su cultura y sus experiencias de vida. Lo hacemos a través de las siguientes acciones:

- Creamos un entorno en el que se valoran su cultura, sus creencias y su identidad. En la práctica, esto quiere decir que nuestro equipo se toma su tiempo para aprender qué es importante para usted, a fin de que se sienta seguro/a, respetado/a y comprendido/a.
- Reconocemos que sus experiencias pasadas pueden afectar su bienestar. Nuestro enfoque es tener sensibilidad ante su historia de vida, creando un entorno respaldado por la confianza y la seguridad. Nuestra meta es la de facilitar su bienestar de manera sana y que fomente su autonomía.

Estos enfoques son esenciales para el desarrollo de su plan de atención.

Su derecho a elegir

Su derecho a tomar decisiones informadas acerca de su atención es fundamental. Reconocemos que es posible que algunas elecciones, desde las rutinas diarias hasta la atención clínica, involucren riesgos. Le brindamos apoyo en estas decisiones a través de lo que se conoce como "dignidad de riesgo". Este es un proceso continuo y colaborativo que involucra los siguientes pasos:

- **Entender sus preferencias:** Empezamos hablando acerca de lo que es importante para usted, incluidas sus opciones y preferencias, para determinar qué es lo que le gustaría hacer.
- **Explorar opciones y riesgos:** Si una elección involucra un riesgo potencial, podemos ayudarle a entender dicho riesgo y cómo puede gestionarse, a fin de que usted pueda tomar una decisión informada.
- **Crear un plan:** Trabajaremos junto con usted para desarrollar un plan que respete su elección, a la vez que establecemos estrategias para que usted y las otras personas estén lo más seguras posible.
- **Documentar su decisión:** Sus elecciones y el plan que creemos juntos se documentarán en su plan de atención, lo que le permitirá a nuestro equipo apoyar sus deseos de la mejor manera.

Revisiones a la atención

Su plan de atención es un documento que evoluciona, y el cual reevaluamos junto con usted a medida que sus necesidades cambian. Se puede iniciar una revisión en cualquier momento, en particular después de algún incidente o un cambio en su estado de salud. También se le invitará a una revisión formal para la atención y el bienestar con nuestro equipo de enfermería al menos una vez cada tres meses. Puede elegir que le acompañe a la revisión una persona de apoyo, por ejemplo, alguien de su familia.

Su equipo de atención a la salud

El equipo de Regis trabaja en asociación con una gama de profesionales de atención de la salud externos con el objetivo de promover su bienestar todos los días.

Médicos generales

Cada residencia colabora con médicos generales (GP) locales, quienes hacen visitas con regularidad. Aunque trabajamos de manera estrecha con estos profesionales médicos, la relación de usted con ellos es independiente, y no son empleados de Regis. En el caso de necesidades médicas fuera del horario laboral, estos médicos ofrecen un servicio de atención fuera del horario regular, y nuestro equipo de enfermería puede contactarlos.

Servicios de salud complementaria

Ofrecemos diversos servicios de salud complementaria de acuerdo con sus necesidades de atención específicas. Cuando se identifica una necesidad, hacemos una derivación a un profesional cualificado de entre nuestra red de proveedores externos. Estos especialistas ayudan a nuestros residentes a mantener la funcionalidad y a mejorar su calidad de vida.

Los servicios incluyen:

- **Fisioterapia y terapia ocupacional:** Nuestros fisioterapeutas y terapeutas ocupacionales le ayudan a mantener o recuperar la funcionalidad en algún momento determinado. Este es un apoyo a corto plazo que se basa en metas específicas, y puede incluir una revisión de movilidad o seguridad después de una caída, o la participación en clases de ejercicios en pequeños grupos para favorecer su bienestar físico.

- **Terapia del lenguaje:** Nuestros terapeutas del lenguaje evalúan problemas para deglutir e identifican estrategias para ayudarle a comer y beber de manera segura.
- **Dietistas:** Nuestros dietistas brindan orientación nutricional, le ayudan a gestionar cambios de peso y a mejorar su salud mediante recomendaciones sobre la alimentación.
- **Podología:** Nuestros podólogos proporcionan atención experta para el cuidado de los pies, le ayudan con el corte de uñas, evalúan el dolor en los pies y contribuyen a mejorar su movilidad.
- **Servicios dentales:** Nuestros especialistas dentales in situ proporcionan atención accesible para su salud bucal, incluyendo controles generales y la adaptación y el mantenimiento de dentaduras postizas.
- **Servicios de cuidados ópticos:** Nuestros especialistas ópticos in situ proporcionan atención especializada para su salud visual, incluyendo pruebas de visión y la adaptación de nuevos anteojos.

En el caso de los residentes en atención continua, el costo de muchos de estos servicios es cubierto por Regis. Sin embargo, algunos servicios especializados, como salud dental, óptica o fisioterapia a largo plazo, no se incluyen en sus tarifas regulares de atención a personas mayores. Hable con miembros del equipo directivo de su residencia para recibir más información.

Consultas médicas externas

Si está organizando alguna cita médica externa, por favor indíquesele a nuestro equipo. Podemos ayudarle a organizar estas visitas y los documentos que podrá necesitar.

Tome en cuenta que usted tendrá la responsabilidad de cubrir los costos de todas las citas externas. Esto incluye gastos de transporte, por ejemplo, cargos por un taxi o una ambulancia, así como los costos por tener una persona de apoyo que le acompañe, de ser necesario.

Gestión de medicamentos

Cuando llegue, nuestro equipo de enfermería hablará con usted acerca de los medicamentos que toma actualmente y de qué manera lo hace para poder entender el nivel de asistencia que requiere. Proporcionémos una lista de las medicinas que toma actualmente, así como las medicinas mismas. Esto incluye fármacos que le hayan recetado, suplementos, gotas para los ojos y cremas.

Proceso de gestión de medicamentos

Nuestro equipo de enfermería supervisa sus medicamentos con el apoyo de cuidadores capacitados que pueden brindarle asistencia con sus dosis preempaquetadas regulares. Estos trabajadores reciben capacitación específica y pueden ser identificados porque llevan un delantal cuando hacen las rondas de suministro de medicamentos para reducir las interrupciones. La información acerca de sus medicamentos se almacena de manera segura en nuestro sistema electrónico y todas las medicinas se guardan bajo llave, bajo la supervisión de nuestro personal clínico.

Convenio farmacéutico

Para brindar una gestión de medicamentos segura y efectiva, tenemos un convenio con una farmacia local, la cual tiene experiencia en la atención a personas mayores, por lo que recomendamos encarecidamente que use sus servicios. La farmacia con la que tenemos el convenio está conectada a nuestro sistema electrónico de manejo de medicamentos, lo que ofrece grandes ventajas en términos de seguridad y comunicación.

El uso de este servicio brinda los siguientes beneficios:

Integración de la atención: Un enlace directo entre su médico general, la farmacia y nuestro equipo.

Mayor seguridad: Un sistema de empaquetado especializado que reduce el riesgo de errores.

Conveniencia: Sus medicinas se entregan directamente a la residencia, y se emiten actualizaciones automáticas entre su farmacéutico, su médico general y nuestro personal de enfermería.

Revisiones continuas de medicamentos

Si usted da su consentimiento, su médico general y un farmacéutico clínico examinarán su lista de medicamentos de manera regular para garantizar que estos sigan siendo seguros y efectivos. Las revisiones usualmente se realizan en las siguientes circunstancias:

- Al comienzo de su atención y una vez al año como mínimo.
- Si se produce un cambio en su salud o diagnóstico.
- Cuando existe la posibilidad de simplificar su lista de medicamentos, en particular si toma muchos tipos distintos.
- Si empieza a tomar una medicina nueva o si hay un cambio en una que ya tomaba.
- Si ocurre un efecto adverso que pudiera estar relacionado con sus medicamentos.

Sus medicamentos también serán revisados por un farmacéutico acreditado, quien compartirá cualquier recomendación con su médico general. Su médico general hablará entonces con usted acerca de los cambios recomendados.

Manejo de sus medicamentos por su propia cuenta

Tiene el derecho a manejar algunas o todas sus medicinas por su propia cuenta. Si desea hacerlo, seguimos un proceso claro para brindarle apoyo.

Nuestro equipo clínico y su médico general trabajarán con usted para completar una evaluación de seguridad.

- Si se determina que puede manejar sus medicamentos de manera segura, le brindaremos apoyo para que pueda hacerlo de forma independiente.
- Si se determina que esto no es seguro, le explicaremos los motivos y hablaremos con usted acerca de alternativas para promover su independencia.

Por seguridad de todas las personas, cualquier medicamento que usted controle por su cuenta deberá ser almacenado bajo llave en su propia habitación.

Prevención y control de infecciones

Para proteger la salud y el bienestar de toda nuestra comunidad, tenemos un programa de prevención y control de infecciones. A continuación, se explican las medidas que tomamos para que todos estemos protegidos:

- **Higiene de manos:** La manera más efectiva de prevenir el contagio de infecciones es el lavado de manos regular con agua y jabón, o bien el uso de desinfectante de manos.
- **Si no se siente bien:** Le solicitamos que dé aviso a nuestro equipo de atención o enfermería de inmediato si se siente mal de salud o nota algún síntoma. Esto nos permite proporcionarle la atención que necesita y ayuda a reducir la posible transmisión de enfermedades.
- **Vacunas:** Recomendamos que esté al día con sus vacunas, por ejemplo, la vacuna anual contra la influenza o los refuerzos recomendados contra la COVID-19. Para que esto sea más sencillo, ofrecemos clínicas de vacunación periódicas en la residencia.

Qué sucede durante un brote

Si alguna enfermedad se empieza a propagar —por ejemplo, la influenza o la COVID-19—, nuestra prioridad es contenerla rápidamente para que todas las personas estén a salvo. Nuestro equipo les pondrá al tanto de la situación a usted y a su contacto principal, y les avisará si se ha establecido alguna medida temporal de precaución. Esto podría incluir cambios en las actividades grupales o las disposiciones de visita a fin de detener la propagación.

Apoyo para la memoria y la demencia

A medida que envejecemos, empezamos a experimentar cambios en nuestros cuerpos y nuestras mentes. Estos cambios son únicos para cada individuo y están influenciados por nuestros genes, estilo de vida y entorno. Entendemos que todos somos diferentes y algunas personas no perciben los cambios tanto como otras.

Cuando se presentan cambios en las capacidades cognitivas y la memoria, Regis está aquí para apoyar sus necesidades a medida que estas evolucionan. Trabajamos junto con usted para desarrollar un plan centrado en la persona que celebre su individualidad, respete sus elecciones y favorezca una mejor calidad de vida. Nuestros equipos de atención reciben una formación en la demencia basada en la mejor práctica y respaldada por investigaciones, con el fin de apoyar a todos nuestros residentes sin importar sus capacidades.

Muchas de nuestras residencias cuentan con áreas de apoyo a la memoria, en las que se ofrece un entorno adaptado en espacios interiores y exteriores y que potencia las habilidades de los residentes que necesitan apoyo adicional. Estos espacios han sido diseñados con particular cuidado para que sean seguros, tranquilos y estimulantes, de manera que usted pueda sentirse cómodo/a y a gusto.

Planificación de su futura atención

Advance care planning [Planificación anticipada de la atención]

Tener conversaciones acerca de sus preferencias de atención para el futuro garantiza que se conozcan sus deseos y se respeten cuando usted ya no pueda comunicarlos por su propia cuenta. A este proceso se le conoce como Advance Care Planning, e involucra hablar acerca de sus valores, creencias y lo que es importante para usted acerca de su salud y atención personal en los años por venir.

- **En qué consiste:** Este proceso le permite crear un documento formal en el que se recogen sus deseos específicos para su futura atención médica, y se le conoce como una Advance Health Directive o algún otro nombre parecido, dependiendo de su estado o territorio. Esta directiva puede ofrecer instrucciones precisas acerca de los tratamientos que usted desea o no desea recibir, como la reanimación o medidas para mantener la vida.
- **Cómo podemos ayudar:** Nuestro equipo clínico está aquí para asistirle proporcionándole información, ayudándole a entender los formularios requeridos y facilitando discusiones con sus personas de apoyo o su médico general si lo desea.

Atención en cada etapa de la vida

Estamos aquí para acompañarle con un apoyo basado en la compasión que se adapta a sus necesidades en cada momento de su camino en la atención. Si se requiere que haya una transición de su atención para recibir cuidados al final de la vida, estaremos aquí para usted y para sus seres queridos. Nuestro meta primordial es garantizar su comodidad y paz a la vez que respetamos sus deseos.

Nuestro equipo de enfermería está disponible para responder a sus preguntas, ofrecerle orientación y explicar qué soportes se encuentran a su alcance. También trabajamos de manera cercana con equipos especialistas en cuidados paliativos cuando se necesita apoyo adicional. Podemos facilitarle atención emocional y espiritual si usted lo desea, así como organizar reuniones familiares para hablar sobre sus preferencias. Su médico general es su soporte clínico primario y puede responder cualquier pregunta que usted o sus personas de apoyo tengan.

Acceso a Voluntary Assisted Dying (VAD) [Muerte voluntaria asistida]

Respetamos el derecho de los residentes a tomar decisiones informadas acerca de su atención al final de la vida. Si se solicita, el acceso Voluntary Assisted Dying se encuentra disponible para todos los residentes, de conformidad con lo establecido por las leyes. Puede pedir que un miembro de nuestro equipo le brinde apoyo durante este proceso.

La vida en nuestras residencias

Alimentación

La hora de la comida

Creemos que tanto la buena comida como la buena compañía son centrales para una vida plena y feliz. Una experiencia positiva durante las comidas es importante tanto para su salud nutricional como para su bienestar emocional, conexiones sociales, dignidad y calidad de vida general. Es por ello que nuestra experiencia para la hora de comer está diseñada para ofrecer alimentos deliciosos y nutritivos en un entorno placentero. Le alentamos a tomar sus alimentos en el comedor de su elección, pero también ofrecemos servicios de comida a la habitación para quienes así lo prefieran.

Nuestros cocineros cualificados y el equipo de servicios de provisión de alimentos preparan una variedad de comidas estilo casero, las cuales se preparan al momento en nuestra cocina, usando ingredientes de temporada. Nuestros dietistas aprueban todos los menús para garantizar que sean balanceados y satisfagan todas sus necesidades de nutrición. También puede invitar a su familia y amistades a compartir una comida con usted. Es necesario pagar un pequeño cargo por las comidas de invitados, así que diríjase a uno de los miembros de nuestro equipo para organizarlo con anticipación.

Necesidades alimenticias específicas y apoyo con la alimentación

Si necesita modificaciones en su dieta, por ejemplo, cambios en la textura de las comidas o líquidos espesos, nuestro equipo trabajará de forma estrecha con usted para entender sus preferencias y necesidades individuales. Esto nos permite ofrecerle alimentos preparados con atención para su disfrute y su bienestar. Para ello, Regis colabora con un equipo de expertos culinarios, quienes se especializan en la creación de alimentos con modificación en la textura de gran calidad.

También podemos brindarle utensilios y cubiertos especiales para apoyarle aún más y hacer que la alimentación sea más fácil y cómoda. Si llegara a necesitar asistencia física a la hora de las comidas, nuestro equipo estará siempre disponible para ayudarle de manera digna y respetuosa. Juntos, evaluaremos sus apoyos de manera regular para asegurarnos de que su plan de atención refleje lo que es más importante para usted.

Organización de eventos

Con mucho gusto le ayudaremos a organizar celebraciones con amigos y familiares. Muchas de nuestras residencias tienen comedores privados o áreas para eventos que puede utilizar. Si planea traer alimentos para una ocasión especial o quisiera reservar uno de dichos espacios, hable con nuestro equipo directivo con antelación. Por motivos de seguridad, cualquier alimento que se introduzca a la residencia deberá registrarse en el "Registro de alimentos externos" en la recepción. Tome en cuenta que estos alimentos se consumirán bajo su propio riesgo.

Estilo de vida y participación

Dentro de su residencia, podrá acceder a actividades significativas de acuerdo con sus intereses particulares, valores y experiencias. Nos enfocamos en entender su historia de vida y crear oportunidades que le permitan vivir con propósito e independencia.

En colaboración con nuestros residentes, diseñamos y ofrecemos programas que promueven el bienestar físico, emocional, social, cultural y espiritual. Promovemos un sentido de pertenencia, conexión y crecimiento personal a través de actividades estructuradas, iniciativas nacionales y colaboraciones sólidas con la comunidad.

Ofrecemos un programa estructurado que se publica mensualmente, así como actividades integradas en la atención cotidiana.

Se ofrece una gran variedad de actividades, entre las que se incluyen:

- **Eventos con otras residencias:** Celebramos eventos regulares para promover la interacción entre personas que viven en distintas residencias o que reciben distintos servicios de Regis. Esta es una excelente manera de conocer a otras personas y compartir experiencias.
- **Programas intergeneracionales:** Creamos vínculos placenteros y significativos entre personas de distintas edades, a menudo en colaboración con escuelas locales y grupos comunitarios.
- **Celebración de la diversidad:** Valoramos los eventos culturales y las ocasiones especiales que son de importancia para nuestros residentes y sus comunidades.
- **Programas de bienestar emocional y social:** Reconocemos que el bienestar emocional y social son integrales en la provisión de todos nuestros servicios para reducir la soledad y promover la inclusión social de manera activa.

Este enfoque promueve el sentido de pertenencia con la comunidad, tanto dentro como fuera de su residencia.

También ofrecemos distintos programas creativos y oportunidades significativas para compartir su talento o contribuir hacia la comunidad en sus propios términos y según le sea práctico. Su opinión es importante y le alentamos a compartirla con nosotros para que podamos diseñar actividades que realmente disfrute.

Servicios de limpieza y lavandería

Limpieza

Nuestro equipo de limpieza mantiene su habitación y todos los espacios comunes limpios, ordenados y libres de peligros. Proporcionamos un servicio regular que incluye una limpieza diaria de puntos de contacto, así como una limpieza exhaustiva semanal de su habitación. Puede consultar el calendario de limpieza en su habitación para que sepa cuando se lleva a cabo este servicio.

Lavandería

Para asegurarse de que sus prendas se le devuelvan sin problema, toda la ropa deberá estar claramente etiquetada.

Para ello, puede:

- Etiquetar su ropa antes de traerla; o
- Solicitar a nuestro equipo que etiquete cualquier artículo nuevo cuando lo traiga.

Usamos la tecnología de ozono de EnviroSaver para lavar su ropa. Este es el mismo sistema que se emplea en numerosos hoteles. Este proceso desinfecta su ropa a profundidad, eliminando las bacterias y los virus sin dañar el medio ambiente.

Nuestro equipo recogerá la ropa de su habitación y se la devolverá limpia y fresca. Si desea que planchemos o vaporicemos su ropa, solo tiene que avisarnos.

Tenga en cuenta lo siguiente:

- Nuestro servicio de lavandería no es adecuado para telas delicadas, artículos que deban lavarse a mano o prendas que requieran lavado en seco.
- Puede pedirle a una persona de apoyo que se encargue de dichos artículos, o nosotros podemos organizar servicios externos de lavado en seco por un costo adicional.

Espacios compartidos y la comunidad

Espacios compartidos

Su hogar presenta una variedad de espacios interiores y exteriores de los que puede disfrutar. Siéntase con la confianza de usar los cómodos salones de su residencia para socializar, los rincones más tranquilos para relajarse y los espacios exteriores para disfrutar del aire fresco. Utilice estos espacios como si fuera su propia casa; son perfectos para relajarse o para pasar tiempo con familiares y amigos.

Conexiones espirituales y religiosas

Reconocemos la importancia del bienestar espiritual y religioso. Recibimos la visita de representantes de casi todas las religiones mayoritarias y puede consultar el horario de estas visitas en el calendario de estilo de vida. Es su totalmente su decisión si desea participar en algún servicio religioso. También es posible organizar visitas privadas con nuestro equipo de estilo de vida. Informe a nuestro personal si le gustaría que hubiera más actividades espirituales o religiosas.

Mascotas

Reconocemos el importante papel que desempeñan las mascotas en su bienestar al ofrecerle una compañía valiosa. Siéntase con la confianza de recibir visitas de mascotas, siempre y cuando estas se encuentren en buena salud, tengan buen comportamiento y sean registradas en la recepción. Sus invitados deberán supervisar a las mascotas en todo momento y son responsables de estas durante la visita.

Es posible que algunas de nuestras residencias cuenten con visitas regulares de animales o que tengan una mascota en el hogar mismo. Nuestro gerente general maneja y evalúa cuidadosamente las mascotas para garantizar la seguridad y comodidad de todos. Todas sus interacciones con animales son opcionales, ya que siempre nos guiamos por sus preferencias personales.

Para concertar la visita de una mascota o más información, hable con su equipo de estilo de vida o el gerente general.

Visitas, familiares y amigos

Su familia y amigos pueden venir de visita en cualquier momento. No tenemos un horario de visita, por lo que sus invitados tienen la libertad de ir y venir cuando quieran. Tenemos un Código de Conducta para Visitantes que todos los invitados deberán seguir para garantizar un entorno seguro, respetuoso y cómodo para todos. Recuerde que este es el hogar de todos los residentes y el lugar de trabajo de todo nuestro personal.

Es importante que sus invitados estén al tanto de los siguientes lineamientos para que podamos mantener una atmósfera positiva.

Las visitas deberán:

- Registrarse cuando lleguen usando el código QR de la recepción.
- Tratar a todos los residentes, personal y otros visitantes con amabilidad, cortesía y respeto.
- Respetar la privacidad de otros residentes durante la visita.
- Cumplir con todos los requisitos e indicaciones.

Es posible que se pida a los invitados que no acaten lo establecido en el Code of Conduct para visitantes que se retiren de la residencia. En casos graves, se podría denunciar a los visitantes a la policía o se les podría imponer restricciones para sus próximas visitas.

Hay una copia del Código de Conducta para Visitantes disponible en la recepción.

Conexión Wi-Fi, correo postal y transporte

Conexión Wi-Fi

Hay conexión de Wi-Fi disponible en toda la residencia, incluida su habitación. Cuando se instale en su nuevo hogar, un miembro del personal le ayudará a conectarse y le proporcionará la contraseña.

Si requiere ayuda adicional, solo tiene que decírnoslo. Podemos ayudarle para tener videollamadas e incluso darle acceso a un espacio tranquilo para tener privacidad si lo desea.

Servicios de correo postal

Distribuimos la correspondencia todos los días. Nuestro equipo puede ayudarle a leer o responder a su correspondencia si lo necesita.

Transporte

Nuestro equipo administrativo puede ayudarle con el horario del transporte público y servicios de taxi. Nuestro personal no tiene permitido utilizar su propio vehículo para transportar a los residentes por motivos de seguridad.

Servicios que usted puede diseñar

Servicios de nivel superior para la vida diaria

Entendemos que sentirse en casa va más allá de recibir atención de calidad. Tenemos diversos servicios opcionales que ofrecen las comodidades y el toque personal que son de gran importancia para nuestros residentes.

Entre estos se incluyen experiencias de alimentos de nivel superior, opciones de bebidas de alta calidad, así como tratamientos para el bienestar y tiempo de compañía de uno a uno.

Hemos reunido los servicios más populares en paquetes a precios de descuento. También puede seleccionar aquellos servicios individuales que más se adecuen a sus necesidades.

Entre los paquetes que podrían estar disponibles en su residencia se encuentran:

- Servicios Club Regis
- Servicios reservados de Regis
- Servicios clásicos de Regis

Acérquese a nuestro personal para saber más acerca de los servicios ofrecidos en su residencia o si necesita ayuda para seleccionar el paquete perfecto para usted.

También recibimos con mucho gusto sugerencias sobre otros servicios que son importantes para usted.

Revisión de sus elecciones

Revisamos sus servicios de nivel superior para la vida diaria cada tres meses para asegurarnos de que todavía satisfagan sus necesidades y sean valiosos para usted.

Durante el proceso de revisión, su equipo clínico reevaluará su capacidad de usar los servicios de su paquete. Si identificamos que no puede usar algún servicio, solicitaremos su aprobación para ajustar la oferta de servicios. Usted o su representante también pueden solicitar una revisión en cualquier momento, independiente de la revisión trimestral.

Cualquier ajuste a los servicios se hará en acuerdo con usted y se confirmará por escrito.

Peluquería, belleza y arreglo personal

Reconocemos que el arreglo personal es una parte vital de su rutina que le ayuda a sentirse a gusto. Con el objetivo de que pueda mantener las rutinas de las que ha disfrutado durante su vida, cada residencia ofrece distintos servicios, tales como peluquería y belleza, incluyendo corte y peinado.

Para saber qué servicios se encuentran disponibles y cómo agendarlos, hable con un miembro del equipo directivo de su residencia. Ellos le explicarán con gusto qué opciones se encuentran disponibles y cuáles son los costos que se podrían incurrir por encima de lo que se incluye en sus servicios de nivel superior para la vida diaria.

Usar sus propios proveedores

Si lo desea, siéntase con la libertad de usar sus propios proveedores. Hable con un miembro del equipo directivo con anticipación, ya que es posible que el proveedor necesite tener un acuerdo formal con nosotros.

También necesitaremos confirmar que el proveedor cumple con todas las normas de seguridad y calidad, incluido el Aged Care Code of Conduct [Código de Conducta para la Atención de Personas Mayores].

Tiempo fuera de la residencia

Lo/a alentamos a seguir disfrutando de su vida fuera de la residencia, ya sea para una salida de corta duración o unas vacaciones más largas.

Salidas durante el día y viajes cortos

Acudir a sus citas, disfrutar de un café con sus amigos o celebrar un cumpleaños familiar son maneras importantes de mantener el contacto con su comunidad. Lo único que solicitamos es que firme su salida en la recepción cuando salga y que registre su regreso tan pronto cuando vuelva. Este es un paso de seguridad fundamental para que podamos saber quiénes están en la residencia, especialmente en caso de una emergencia.

Vacaciones y noches fuera de la residencia

Puede irse de vacaciones o pasar la noche en casa de familiares o amigos si lo desea. Antes de irse, le solicitamos que dé aviso a nuestro equipo y firme el cuaderno de salidas en la recepción. También es importante que notifique a nuestro equipo lo más pronto posible, ya que quizás sea necesario organizar artículos, medicamentos y suministros con antelación. Su Acuerdo Residencial establece las cuotas que se podrían incurrir durante su ausencia.

Excepciones para atención a corto plazo

Si está quedándose con nosotros para recibir atención a corto plazo —lo que también se conoce como atención de relevo—, cualquier ausencia nocturna de la residencia por cualquier motivo dará como resultado la dada de alta de nuestra atención. Si desea regresar después de su ausencia, nuestro equipo le asistirá para elaborar un nuevo acuerdo residencial, de ser apropiado.

Participación

Su comunidad

Una parte importante de la vida de los residentes en Regis es que puedan sentirse conectados, involucrados y escuchados. Ofrecemos muchas formas de participar, compartir sus ideas y ayudar a construir una comunidad en su residencia.

Programa de residentes voluntarios

Si desea contribuir usando sus habilidades o aprender algo nuevo, nuestro programa de residentes voluntarios es una excelente manera de involucrarse.

Para ello, puede:

- Desempeñar algún papel significativo en la residencia.
- Compartir su talento o explorar nuevos intereses.

Póngase en contacto con un miembro del equipo de estilo de vida para dar el primer paso.

Nuestro boletín de noticias mensual

Los boletines de noticias de la residencia son fundamentales para mantenerse en contacto con la vida en nuestra comunidad y para compartir actualizaciones importantes. Nuestros boletines de noticias son informativos, interesantes y de fácil acceso para todo el mundo.

En ellos, podrá encontrar:

- Noticias de lo que ocurre en la residencia, incluidas fotos e historias de eventos y actividades recientes.
- Perfiles e historias personales de otros residentes y miembros del personal.
- Información acerca de nuestro equipo clínico y cómo contribuyen a sus cuidados.
- Resúmenes de los comentarios brindados por los residentes y sus familias, así como las acciones que hemos realizado para mejorar en respuesta.
- Celebraciones de las distintas culturas en nuestras residencias.
- Actualizaciones de los directivos de Regis, incluida la dirección ejecutiva.

Sus sugerencias de contenido para el boletín de noticias siempre son bien recibidas.

Otras formas de compartir sus habilidades e intereses

Tanto su experiencia como sus pasiones son una parte valiosa que contribuye a la vitalidad de nuestra comunidad.

A continuación, le presentamos otras opciones:

- Vuélvase residente de apoyo para darle la bienvenida a nuevos residentes.
- Comparta una habilidad o pasión que ha tenido durante gran parte de su vida ofreciéndose a dirigir una actividad o una charla para otros residentes.
- Ayúdenos a mejorar participando en encuestas y sesiones para brindar comentarios.

Hable con el coordinador de estilo de vida o el gerente general para más información sobre estas oportunidades.

Reuniones y órganos consultivos

Creemos en una comunicación abierta y en la colaboración con nuestros residentes y las personas que los apoyan. Es por ello que ofrecemos varios espacios en los que puede compartir sus opiniones y hacer preguntas que ayudan a moldear su vida en nuestra residencia.

Reuniones con residentes y familiares

El gerente general y el equipo directivo conducen estas reuniones.

Estas brindan la oportunidad de:

- Conocer las actualizaciones en las operaciones de la residencia, incluidas iniciativas de seguridad y proyectos de mejoras.
- Aprender acerca de tendencias en la atención y servicios.
- Recibir actualizaciones sobre comentarios que se han recibido y qué acciones se han llevado a cabo.
- Hacer preguntas y compartir sus comentarios de manera directa con los directivos de la residencia.

Su opinión nos ayuda a mejorar de manera continua y garantiza transparencia en la manera en la que la residencia es dirigida.

Foro de participación de residentes

Este foro se enfoca en la vida social y recreativa en su residencia. Es un espacio creativo en el que sus ideas ayudan a moldear el calendario mensual para el estilo de vida.

Se habla acerca de los siguientes temas:

- Las actividades y eventos que más le importan.
- Nuevas experiencias que le gustaría intentar.
- Sugerencias para celebraciones y eventos culturales.

Si hay algo que le apasiona o tiene alguna afición que le gustaría compartir, este es el espacio perfecto para hablar al respecto.

Foros enfocados en la alimentación

Estas sesiones son acerca de todo lo relacionado con la comida.

Podrá dar su opinión acerca de:

- Los menús y la calidad de las comidas.
- Experiencias y servicios gastronómicos.
- Nuevas ideas de platillos que le gustarían.

Sus sugerencias nos ayudan a que la hora de comer sea algo que todos disfrutan.

Órgano Consultivo de Consumidores de Regis

Este grupo incluye a residentes y representantes de las familias, quienes pueden proporcionar comentarios a la Junta Directiva de Regis y al equipo directivo superior. Es un espacio importante para influir en el futuro de la atención a personas mayores en Regis. Recibimos a personas de todos los orígenes. Si esto es algo que le interesa, puede solicitar un formulario de expresión de interés a su gerente general.



Sus derechos y responsabilidades

Derechos

Aged Care Statement of Rights [Declaración de Derechos de la Atención de Personas Mayores]

Como proveedor de servicios financiados para la atención de personas mayores, Regis opera en conformidad con la *Aged Care Act 2024* [Ley de Atención a Personas Mayores de 2024]. Esta Ley dicta todas las normas, desde las tarifas y cargos hasta la calidad de la atención que le brindamos en colaboración con usted.

Una parte fundamental de la Ley es la Statement of Rights, en la cual se establecen compromisos hacia todos los individuos que reciben atención para personas mayores.

Esta declaración dispone su derecho a:

- La independencia, autonomía, capacidad de decisión y libertad de elección
- El acceso igualitario a atención y servicios.
- Servicios de atención para personas mayores que sean seguros y de calidad.
- El respeto de su privacidad y su información.
- Una comunicación centrada en la persona y la capacidad de hablar sobre algún problema sin represalias.
- Solicitar apoyo de defensores y otras personas importantes, así como a mantener conexiones sociales sólidas.

Mantenemos un firme compromiso con el respeto a la Statement of Rights en todo lo que hacemos. Esto incluye la confirmación de que todo el personal de Regis tenga las cualificaciones, habilidades y experiencias necesarias para apoyarle.

Es posible leer la versión completa de la Statement of Rights en la página web de Regis Community, o bien pedir que le proporcionen una copia.

Nuestros principios rectores para su atención

Brindamos atención para personas mayores en el marco de la Statement of Principles [Declaración de Principios], la cual forma parte de la *Aged Care Act 2024*.

La Declaración contempla un sistema de atención a personas mayores que:

- Está centrado en la persona.
- Valora a los trabajadores y los cuidadores.

- Es transparente y sustentable, y garantiza una buena relación calidad-precio.
- Mejora de manera continua.

Su privacidad e información personal

Su privacidad está protegida por la ley y en conformidad con nuestra Política de Privacidad. La Política de Privacidad define el tipo de información personal que recolectamos y las circunstancias en las que usamos y divulgamos tal información.

Nuestra Política de Privacidad se encuentra disponible en nuestro sitio web (regis.com.au) o puede pedir una copia en la recepción.

Háganos saber en caso de que desee lo siguiente:

- Acceder a su información personal.
- Ver nuestra Política de Privacidad.
- Hacer alguna pregunta sobre privacidad.

Acceso a su información

Tiene el derecho de acceder a su información y documentos acerca de su atención en cualquier momento. Puede solicitarlo al equipo clínico o de liderazgo, o bien al gerente general de su residencia.

En algunas circunstancias, es posible que necesitemos verificar la identidad de sus personas de apoyo antes de darles acceso a su información. Esto tiene el objetivo de garantizar la privacidad y la seguridad de su información. Quizás también sea necesario que complete un formulario de solicitud de información.

Es posible que, en algunos casos excepcionales, el acceso a ciertos documentos esté restringido por la ley o para proteger los derechos y privacidad de otros.

Divulgación sobre el depósito reembolsable por alojamiento

Tiene el derecho a solicitar información acerca de la gestión de su depósito reembolsable por alojamiento en cualquier momento. Podemos proporcionarle un resumen que indique el uso que se ha dado a los depósitos por concepto de usos permitidos, la confirmación de nuestro cumplimiento con todas las normas financieras correspondientes y una copia de nuestras declaraciones auditadas más recientes. Este se le proporcionará en un plazo de siete días tras haberlo solicitado.

Su derecho a tener apoyo en la toma de decisiones

Tiene el derecho de tomar decisiones informadas acerca de su vida y atención. Estamos comprometidos con un enfoque de "apoyo en la toma de decisiones". Si necesita ayuda, puede elegir a alguna persona de su confianza para que le brinde apoyo.

Tipos de apoyo

Puede tener más de una persona de apoyo y hay diferentes formas en las que estas personas pueden ser reconocidas.

Personas de apoyo informales:

Es posible que reciba ayuda por parte de su pareja, un miembro de su familia o algún amigo. Esta persona puede seguir brindándole apoyo de la misma manera. Puede pedirnos que colaboremos con esa o esas personas para brindarle apoyo, incluso si no está registrada formalmente.

Personas de apoyo registradas:

Una persona de apoyo registrada es alguien a quien usted designa de manera oficial a través de My Aged Care.

Una persona de apoyo registrada tiene deberes con los que debe cumplir, entre los que se incluyen:

- Dar prioridad a su voluntad y preferencias.
- Promover su bienestar personal, cultural y social.
- Brindarle solo el apoyo necesario para que usted tome sus propias decisiones.

Las personas de apoyo registradas pueden:

- Solicitar, acceder y recibir información.
- Ayudarle a comunicar y tomar decisiones.

Las personas de apoyo registradas no pueden:

- Tomar decisiones de parte de usted.

Personas de apoyo con limitantes:

Una persona de apoyo con limitantes puede ayudarle de la misma manera que una persona de apoyo registrada. Sin embargo, una persona de apoyo con limitantes deberá pedir su consentimiento cada vez que solicite, acceda o reciba información sobre usted. Esto le proporciona a usted control adicional sobre su información y quién la recibe.

Tutor de apoyo registrado:

Un tutor de apoyo registrado hace el papel tanto como de persona de apoyo registrada como de responsable sustituto de la toma de decisiones autorizado legalmente.

Un tutor de apoyo tiene todos los derechos y responsabilidades de una persona de apoyo registrada. Su deber principal es el de ayudar de manera activa a que usted tome sus propias decisiones. Esa persona utiliza su autoridad legal adicional como responsable sustituto de la toma de decisiones únicamente cuando usted no puede tomar una decisión.

Qué tipo de ayuda brindan las personas de apoyo

Las personas de apoyo pueden ayudarle de muchas maneras, entre las que se incluyen:

- **Interpretar información:** Apoyo para leer y entender documentos importantes, por ejemplo, su Acuerdo de Servicios, o los estados de cuenta y los boletines de noticias que recibe mensualmente.
- **Comunicarse con nosotros:** Ayuda para expresar sus puntos de vista, necesidades y preferencias acerca de su atención, servicios y vida cotidiana.
- **Brindar comentarios:** Ayuda para compartir su opinión, ofrecer sugerencias o planear inquietudes.

Responsables sustitutos de la toma de decisiones

Un responsable sustituto de la toma de decisiones es una persona a quien usted autoriza legalmente a tomar decisiones si usted no puede hacerlo. Esta persona puede ser un tutor, o una persona con un Enduring Power of Attorney [Poder notarial duradero]. Esta autoridad puede otorgarse a través de un documento legal formal en vigor de las leyes de su estado o territorio.

Entréguenos una copia de estos documentos legales y registre a la persona y el papel que desempeñará en My Aged Care.

Si usted ya no puede tomar sus propias decisiones y no cuenta con una persona responsable sustituta de la toma de decisiones, usaremos los deseos y valores que usted expresó previamente para guiar su atención. Siempre nos guiaremos por su Advance Care Plan si tiene uno. Para proteger sus derechos e intereses, es posible que también contactemos a algún servicio de defensa independiente para recibir apoyo.

Servicios independientes de defensa y apoyo

Puede usar un servicio de defensa externo si necesita ayuda para expresar sus puntos de vista o inquietudes. Older Persons Advocacy Network (OPAN) ofrece apoyo gratuito independiente y confidencial.

Nuestro equipo puede ayudarle a ponerse en contacto con la OPAN en cualquier momento.

- **Teléfono:** 1800 700 600
- **Correo electrónico:** enquiries@opan.org.au

Aged Care Code of Conduct

Con el fin de establecer los parámetros para el trato respetuoso y digno de todas las personas que reciben atención a personas mayores, el Gobierno australiano ha establecido el Aged Care Code of Conduct. Este es un código que deberán seguir todos los miembros del personal de Regis, así como cualquier otro trabajador involucrado en su atención, y establece los estándares específicos de conducta que se espera de ellos.

Todos los empleados de Regis deberán seguir el 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.

Sus responsabilidades

Respeto a nuestra comunidad y entre los residentes

Le pedimos que respete los derechos y las necesidades de las demás personas de la residencia, incluidos otros residentes, los miembros del personal y las visitas.

Esto incluye:

- Respetar nuestra política de no fumar.
- Asegurarse de que el consumo de alcohol no impacte a los demás.
- Vestirse de manera apropiada en áreas comunes.
- Respetar el derecho de nuestro personal a trabajar libre de hostigamiento.
- Cuidar de su propia salud y bienestar lo más que pueda.
- Proporcionar la información que necesitamos para planear su atención y reclamar fondos.

Asistencia con documentos importantes

Nuestra política prohíbe a nuestro personal asistir con asuntos financieros o legales, incluyendo actuar como testigos para documentos personales. Podemos ayudarle a encontrar ayuda externa de ser necesario.

Sus objetos de valor

Si quiere traer sus objetos de valor sentimental a la residencia, tenga en cuenta que estas son instalaciones de vida comunal, así que lo hace bajo su propio riesgo. Si decide traerlos, le recomendamos que tenga un seguro para tales artículos, ya que nuestro seguro no cubrirá la pérdida o daños a los mismos.

Equipo de asistencia para la movilidad

Es necesario que nos notifique si usa algún equipo de asistencia para la movilidad, tal como una silla de ruedas o un scooter de movilidad.

Es importante que trabajemos juntos para que podamos:

- Informarle si su equipo se puede utilizar en la residencia de manera segura.
- Comprobar que el equipo esté correctamente etiquetado con su nombre.
- Asegurarnos de que nuestro personal esté bien informado acerca del uso y cuidados correctos del equipo.
- Ayudarle a mantener el funcionamiento del dispositivo y a que este se pueda usar de forma segura.

Algunos servicios, tales como mantenimiento o reparaciones, podrían requerir los servicios de un proveedor externo. Su Acuerdo Residencial incluye una lista de servicios financiados para que pueda saber qué es lo que cubre.

Emergencias y seguridad

Qué hacer en caso de emergencia

Estamos comprometidos con garantizar la seguridad física y psicológica de todas las personas bajo nuestro cuidado. A continuación puede encontrar los aspectos más importantes relacionados con nuestras medidas de seguridad en caso de emergencia.

Cada residencia está equipada con:

- Equipo de seguridad contra incendios.
- Sistemas de gestión de emergencias.
- Una conexión automática con la brigada de bomberos.
- Carpetas de acceso rápido para casos de emergencias.
- Otro equipamiento que podría requerirse durante una emergencia.

Hay mapas donde se muestran todas las salidas y la ubicación del equipo contra incendios visibles en distintos lugares de la residencia para su seguridad. Proporcionaremos actualizaciones regulares durante las reuniones con residentes y familiares, en las que se abordan asuntos esenciales de seguridad y procedimientos para emergencias. Todos los empleados reciben capacitación regular en seguridad contra incendios para garantizar que puedan brindar asistencia efectiva en caso de una emergencia.

En caso de urgencia:

1. **Avísele a alguien** si observa fuego o humo.
No intente apagar el fuego, aléjese y pida auxilio.
2. **Quédese donde está** si es seguro. Trasládese a un salón cercano o espacio abierto de ser necesario.
3. **Espere a recibir ayuda** e indicaciones del personal.
Un miembro del personal le dará actualizaciones, pida ayuda si tiene alguna preocupación.
4. **Conserve la calma**, la ayuda viene en camino.
Le brindarán apoyo para mantenerse a salvo y evacuar si es necesario.

Apreciamos su paciencia y cooperación durante cualquier emergencia mientras trabajamos juntos por la seguridad de todos.

Uso de cámaras para proteger a la comunidad

Tenemos cámaras en algunas áreas comunes de nuestra residencia para ayudar a supervisar la seguridad de todos los residentes, los visitantes y los empleados. Estas cámaras únicamente se encuentran en espacios públicos comunales, por ejemplo, en las entradas principales, pasillos y salones. No hay cámaras en áreas privadas, tales como su habitación o baño, ni en las salas para consultas privadas.

Empleamos estos sistemas para mantener a nuestra comunidad a salvo, investigar incidentes de seguridad y garantizar que nuestros espacios compartidos sean seguros y respetuosos para todas las personas.

No está permitido utilizar dispositivos de vigilancia de imágenes o sonido en la residencia de atención a personas mayores (incluso en su habitación) sin autorización previa por escrito.

Toda solicitud para el uso de sistemas de vigilancia será evaluada y gestionada a nuestra discreción, de conformidad con nuestra Política de CCTV, cuando corresponda.

Incidentes y divulgación abierta

Estamos comprometidos con tener apertura y transparencia con usted, en particular cuando algo sale mal. Aunque tenemos el firme objetivo de brindar el mejor cuidado posible, la atención a personas mayores es compleja y, en ocasiones, pueden ocurrir incidentes a pesar de nuestros mejores esfuerzos.

Nuestro proceso de divulgación abierta quiere decir que si ocurre un incidente o error que pueda afectar su atención o bienestar, se lo comunicaremos de manera honesta y oportuna a usted y a sus personas de apoyo (con su consentimiento).

Si algo sale mal, haremos lo siguiente:

- Se lo informaremos lo más pronto posible.
- Le informaremos a la persona de apoyo de su elección, si usted lo autoriza.
- Le explicaremos qué ocurrió, cómo ocurrió y qué es lo que implica para usted.
- Escucharemos sus inquietudes y responderemos sus preguntas.
- Nos disculparemos y reconoceremos el impacto del incidente.
- Explicaremos los pasos que estamos tomando para resolver el problema y prevenir que vuelva a pasar.
- Le incluiremos a usted en el proceso y le mantendremos al tanto.
- Seremos honestos, respetuosos y sensibles en todas nuestras comunicaciones.
- Le brindaremos apoyo a usted y a su familia, proporcionándole la información y asistencia necesarias.

En algunas circunstancias, es posible que Regis tenga que notificar el incidente a la Aged Care Quality and Safety Commission [Comisión de calidad y seguridad de atención a personas mayores] en conformidad con el Serious Incident Response Scheme [Esquema de notificación de incidentes graves]. Asimismo, es posible que tengamos que cumplir con otras obligaciones de notificación, tal como dar aviso a la policía.

La apertura en la comunicación es importante para su seguridad y nos ayuda a mejorar nuestros servicios. Siéntase con la confianza de hablar con cualquiera de nuestros empleados si tiene preguntas o inquietudes acerca de su experiencia.

Comentarios y quejas

Sus comentarios juegan un papel esencial en la mejora de nuestros servicios. Nuestro sistema de quejas y opiniones está diseñado para ser justo, transparente y accesible, a fin de que cada comentario se aborde de manera oportuna y sin temor a repercusiones.

Al brindar comentarios o presentar una queja, el proceso que seguimos permite lo siguiente:

- **Control sobre su nivel de participación:** Puede elegir trabajar directamente con nosotros para resolver su inquietud o pedirnos que gestionemos el proceso íntegramente de su parte.
- **Comunicación clara:** Le mantendremos al tanto del progreso y los resultados, de acuerdo con el nivel de participación que elija.
- **Transparencia total:** A través de nuestro proceso de divulgación abierta, nos comunicaremos de manera honesta y oportuna con usted y, si así lo desea, sus personas de apoyo.
- **Tratamiento respetuoso:** Le incluiremos, brindaremos apoyo y trataremos con respeto durante la totalidad del proceso.
- **Garantía de que la atención que recibe no se verá afectada:** Le aseguramos que brindar sus comentarios no afectará la calidad de la atención y los servicios que recibe.

Comentarios anónimos

Cualquier comentario se puede brindar de forma anónima. Si elige esta opción, llevaremos a cabo las acciones apropiadas de acuerdo con la información que proporcione. Sin embargo, tenga en cuenta que no podremos brindarle actualizaciones ni confirmar si está satisfecho/a con el resultado.

Cómo brindar comentarios y presentar una queja

Para brindar comentarios y presentar una queja, puede hacerlo a través de las vías que se explican a continuación:

De manera verbal

Puede brindar sus comentarios a cualquier miembro de nuestro personal.

Si desea hablar con un gerente de la residencia, puede hablar con el gerente general o el equipo directivo clínico durante el horario laboral.

Formulario de comentarios

Es posible compartir su opinión por escrito completando los formularios de comentarios que se encuentran disponibles en todas las residencias de Regis. Puede incluir su nombre u ofrecer comentarios de manera anónima.

Servicio de orientación de Regis

Si no se siente cómodo/a hablando con uno de los miembros del personal de su residencia, puede llamar o escribir un correo electrónico al servicio de orientación de Regis:

- **Teléfono:** 1300 998 100
- **Correo electrónico:** advice@regis.com.au

A través de Shareline

Regis utiliza Shareline, un servicio independiente para presentar quejas que las personas pueden usar si no desean contactar a Regis directamente. Use Shareline si hay algo que cree que deberíamos saber pero que prefiere compartir con alguien externo a Regis.

Shareline no divulgará su nombre ni datos de contacto, a menos que usted dé su consentimiento para hacerlo.

- **Teléfono:** 1300 987 621
- **Correo electrónico:** shareline@stopline.com.au



Envíe sus comentarios por escrito

Puede enviar una carta a nuestra oficina central, a la siguiente dirección:

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

Incluya el nombre de la residencia o el servicio sobre el que quiere brindar sus comentarios para que podamos responder de manera adecuada. Responderemos lo más rápido posible a través de los métodos de contacto que nos haya proporcionado.

Older Persons Advocacy Network (OPAN)

Older Persons Advocacy Network ofrece un servicio gratuito de defensa. Pueden ayudarle a usted y a sus personas de apoyo a entender y ejercer sus derechos, así como ayudarle a que se escuche su voz en relación con asuntos importantes. Puede ponerse en contacto con esta organización al 1800 700 600. Para más información, consulte www.opan.org.au.

Contacte al Aged Care Complaints Commissioner [Comisionado de quejas sobre la atención a personas mayores]

Puede contactar a la Aged Care Quality and Safety Commission al 1800 951 822 si desea presentar una queja general acerca de su experiencia con Regis, o al 1800 844 044 para quejas relacionadas con alimentos, nutrición y servicios de comidas.

Personas sordas o con dificultades del oído o la vista

Podemos organizar la asistencia de intérpretes de Auslan, intérpretes táctiles para personas sordas y ciegas y servicios de toma de notas para facilitar nuestra comunicación. Estos servicios se ofrecen sin costo para usted. También recibimos sus llamadas a través del National Relay Service (NRS). Para más información acerca del NRS, consulte su sitio web o contacte su línea de atención al 1800 555 660.



Intérpretes

Podemos organizar la asistencia de intérpretes profesionales si usted o sus personas de apoyo prefieren brindar comentarios en un idioma distinto al inglés. También puede proporcionar sus comentarios por escrito en el idioma de su preferencia.

Protección a denunciantes internos

La *Aged Care Act 2024* y la *Corporations Act 2001* [Ley de Corporaciones de 2001] exigen la protección de denunciantes internos. Si cree que no hemos cumplido con nuestras obligaciones de atención o requisitos legales en vigor de la *Aged Care Act*, infórmenoslo. Por otra parte, si sospecha una conducta indebida grave, maltrato, negligencia o que algún residente está en peligro, le alentamos a denunciarlo. Se le protegerá de represalias y su identidad se mantendrá confidencial, excepto en ciertas circunstancias legales. Nuestro objetivo es garantizar un entorno seguro y transparente en el que usted pueda plantear inquietudes sin temor. Puede encontrar nuestra política de denuncias internas en nuestro sitio web (regis.com.au) o solicitar una copia en la recepción de su residencia.

Para realizar una queja de denunciantes internos, contacte con Stopline, nuestra línea independiente para las denuncias internas:

- **Teléfono:** 1300 30 45 50
- **Correo electrónico:** regis@stopline.com.au
- **Sitio web:** regis.stoplinereport.com
- **Correo postal:** Regis, c/o Stopline, PO Box 403, Diamond Creek, VIC 3089, Australia



Si desea mostrar su agradecimiento

Sabemos que quizás quiera dar las gracias a nuestro equipo por su atención y apoyo. Para garantizar la equidad y el profesionalismo, nuestra política no permite que los miembros del equipo acepten regalos personales ni dinero.

Si desea mostrar su aprecio, hay distintas maneras de hacerlo:

- **Regalos para compartir:** Siéntase con la confianza de ofrecer un pequeño detalle al equipo que sea razonable y se pueda compartir, tal como una tarjeta o una caja de chocolates.
- **Comentarios formales:** Una gran manera de dar su reconocimiento a un miembro del personal es hacer un comentario positivo acerca de la atención que brinda dicha persona a través de alguna de nuestras vías para la retroalimentación.
- **Nominación a un reconocimiento:** Puede nominar a un miembro del personal para el Reconocimiento a la Atención de Regis, el cual se realiza cada año para celebrar el servicio excepcional.

Sus muestras de aprecio, ya sea a través de un regalo, comentarios o una nominación a un reconocimiento, marcan una gran diferencia en nuestro equipo.

Mudarse de la residencia

Para ayudar a que el proceso de mudanza sea lo más sencillo posible, le pedimos su ayuda con lo siguiente:

- **Objetos personales:** Si va a dejar de recibir atención continua en una de nuestras residencias, es necesario que se recojan sus artículos en un plazo de 48 horas. Si se ha estado quedando con nosotros a corto plazo, le pedimos que retire todas sus pertenencias de su habitación el día que se vaya.
- **Artículos médicos:** Nuestro equipo de enfermería se organizará con usted para empaclar y devolverle todos sus medicamentos y equipo médico personal. Deje todos los artículos o equipamiento que nosotros le proporcionamos durante su estadía en su habitación para que nuestro equipo pueda recogerlo.
- **Transporte:** Nuestro equipo administrativo puede ayudarle a coordinar el transporte de ser necesario.

Continuación de la atención en su hogar

Si está haciendo la transición para vivir en su casa, es posible que Regis pueda seguir brindándole apoyo. Los servicios de atención en el hogar de Regis se encuentran disponibles en muchas partes de Australia y ofrecen ayuda personalizada para ayudarle a vivir de manera independiente. Puede contactarnos en cualquier momento si sus necesidades cambian en el futuro.

Comuníquese con el gerente general o el equipo de admisión, quienes le pueden proporcionar más información para una derivación.



Nuestros equipos

Tenemos un equipo dedicado que trabaja de forma colaborativa para brindar todos los cuidados y servicios que necesita, lo que garantiza que su residencia funcione de manera eficiente y segura.

El personal que verá en su residencia:



Gerente general y gerente asistente:

El gerente general es la persona responsable de todos los aspectos de la residencia, incluidas las operaciones diarias y el enfoque organizacional, así como la provisión de atención segura y de alta calidad. El gerente general recibe el apoyo del gerente asistente en residencias de mayor tamaño; juntos, dirigen el equipo y gestionan sus comentarios para impulsar una mejora continua. Una parte fundamental de su papel es garantizar la seguridad de todas las personas, y son su punto de contacto confidencial para hablar acerca de comentarios positivos, sugerencias o inquietudes, en particular cuando se trata de un miembro del personal en específico.

Algunas preguntas que puede hacerle:

- ¿Cuál es la agenda para la próxima reunión de residentes?
- ¿Cómo puedo compartir mis comentarios o inquietudes sobre alguna experiencia?
- ¿Me puede dar más información sobre el programa de voluntarios?
- ¿Cuáles son las iniciativas de mejoras continuas que se están llevando actualmente?
- ¿Me puede ayudar a entender mi factura?
- ¿Qué plan tienen para reemplazar a algún miembro del personal en caso de una ausencia inesperada?



Equipo directivo clínico:

Nuestro equipo directivo clínico supervisa la planificación y coordinación de la atención médica y de salud en general. El equipo consiste en el gerente de cuidados clínicos, quien en la mayoría de las residencias recibe apoyo por parte de un coordinador de atención clínica. De manera conjunta, asumen la gobernanza clínica y orientan al equipo de enfermería.

Trabajan para que su plan de atención concuerde con sus necesidades y preferencias cambiantes a través de la supervisión de sus medicamentos y controles de salud regulares. También colaboran con su médico general y farmacéutico, organizan consultas con especialistas y se mantienen informados acerca de tendencias en atención clínica para mejorar nuestros servicios de forma continua.

Algunas preguntas que puede hacerle:

- ¿Podemos hablar acerca de mi plan de atención clínica y mis metas de salud actuales?
- ¿Puede ayudarme a sacar una cita con el podólogo?
- ¿Puedo hacer una cita con mis personas de apoyo para hablar acerca de mi atención?
- ¿Cuáles son las tendencias actuales de incidentes este mes?



Equipo de enfermería:

Nuestro equipo de enfermería está cualificado y tiene experiencia, y son quienes le brindan y supervisan su atención clínica. Trabajan de manera estrecha con usted, sus personas de apoyo y su médico general para satisfacer sus necesidades de salud.

Nuestro personal de enfermería está capacitado para gestionar una amplia gama de necesidades de salud complejas. Ofrecen atención clínica especializada, como el tratamiento de heridas complejas, el cuidado de catéteres y el manejo de enfermedades crónicas. También administran medicamentos especializados, incluidas inyecciones, analgésicos y cualquier medicamento que no venga en su paquete preempaquetado. Nuestro personal de enfermería también brinda cuidados paliativos y de confort, los cuales tienen el objetivo de garantizar su paz y dignidad mientras que a la vez se respetan sus deseos y se manejan sus síntomas.

Nuestro equipo de enfermería está aquí para apoyar los cambios en sus necesidades.

Hay un enfermero registrado in situ las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Algunas preguntas que puede hacerle:

- ¿Me pueden explicar este nuevo medicamento?
- Tengo algo de dolor. ¿Me podrían dar algo para aliviarlo?
- No me siento bien hoy, ¿pueden hacerme un control de salud?
- Tengo problemas al momento de tragar las pastillas. ¿Existen otras opciones disponibles?
- ¿Me pueden ayudar a entender lo que dijo el médico en la última visita?
- ¿Podemos hablar sobre mis deseos para mi atención y confort en el futuro?



Cuidadores (también llamados asistentes de enfermería y asistentes para el cuidado personal):

Nuestros cuidadores son la base de su bienestar diario y, con frecuencia, son los miembros del personal a quienes verá más frecuentemente.

Además de ayudarle con cuidados personales, tales como ducharse, vestirse y desplazarse, su papel también incluye el desarrollo de una relación sólida y de confianza con usted. Los cuidadores aprenden sus preferencias, rutinas y lo que le hace sentir cómodo/a. Son los miembros del personal a quienes usted les pedirá ayuda adicional. Puede hablar acerca de cualquier asunto con ellos, desde alguna pregunta acerca de una actividad hasta cualquier inquietud que tenga. Nuestros cuidadores también están aquí para compartir alguna anécdota, reír con usted y brindarle compañía.

Algunos de ellos han recibido capacitación específica para certificar competencias médicas. Esto quiere decir que pueden ayudarle con sus medicamentos preempaquetados regulares.

Algunas preguntas que puede hacerle:

- ¿Puedo recibir ayuda para alistarme esta mañana?
- Tengo un poco de hambre, ¿me puede dar algún refrigerio?
- ¿Me pueden dar una manta adicional para mi cama?
- Hay una actividad en el salón que está a punto de comenzar. ¿Me puede ayudar a ir allí?
- Me gustaría intentar hacer algunas cosas por mi cuenta el día de hoy. ¿Me puede ayudar con eso?
- Preferiría ducharme esta tarde en vez de ahora por la mañana.



Equipo de estilo de vida:

Nuestro equipo de estilo de vida, dirigido por el coordinador de estilo de vida y apoyado por los asistentes de estilo de vida, está dedicado a enriquecer su vida diaria. Su objetivo es ayudarlo a mantenerse en contacto, participar activamente y sentirse parte de la comunidad.

El equipo llegará a conocerle muy bien, y podrá crear experiencias que reflejen sus intereses y pasiones individuales. Los miembros del equipo conducen varios programas, incluidas actividades en la residencia, tales como ejercicio y manualidades, salidas sociales, celebraciones especiales y eventos intergeneracionales con grupos locales. Su opinión es primordial: le alentamos a compartir sus ideas para que el equipo pueda planear actividades que usted disfrute de verdad.

Algunas preguntas que puede hacerle:

- ¿Qué actividades tienen planeadas para esta semana?
- ¿Cómo me puedo apuntar para la próxima salida social?
- ¿Puedo compartir una idea para una nueva actividad grupal?
- ¿Cómo ajustan el calendario de estilo de vida de acuerdo con mis necesidades culturales e intereses?



Equipo de provisión de alimentos:

El gerente de cocina, los chefs, el personal de cocina y los asistentes de servicios de alimentación planifican, preparan y sirven sus comidas diarias de manera experta. Esto incluye el desayuno, el almuerzo y la cena, y también preparan al momento refrigerios para la mañana y la tarde, así como sándwiches, ensaladas y bebidas. Todo esto se ofrece los siete días de la semana, los 365 días del año. Los miembros de este equipo también pueden adaptar los alimentos de acuerdo con sus requerimientos dietéticos o de textura, poniendo gran cuidado en caso de alergias. Solicitarán su opinión de manera activa para poder ajustar los menús continuamente de acuerdo con sus preferencias. Esto implica gestionar los pedidos de suministros y coordinar estrechamente con los proveedores de productos frescos. Nuestras prácticas siguen planes estrictos de seguridad alimentaria y cumplen con las normas correspondientes, lo que garantiza que la comida sea de alta calidad y que responda de forma constante a las diversas necesidades de todas las personas.

Algunas preguntas que puede hacerle:

- ¿Cuál es el menú de hoy o para la semana que viene?
- ¿Cómo se están satisfaciendo mis necesidades nutricionales?
- ¿Cómo responden a las opiniones de los residentes?
- Me encantaría ver mi plato favorito en el menú. ¿Es posible?



Equipo de limpieza y lavandería:

Aunque el equipo de limpieza y lavandería usualmente trabaja "detrás de cámaras", desempeña un papel indispensable para la comodidad y seguridad en toda la residencia, todos los días. La minuciosa labor que realizan mantiene su habitación y todas las áreas comunes limpias, ordenadas y libres de riesgos. También supervisan operaciones de lavandería a gran escala, al lavar, secar, doblar y entregar las prendas y la ropa de cama de todos los residentes. En todas sus tareas, desde la entrega de las prendas correctas al residente correcto, hasta la provisión de toda la ropa de cama de todos los residentes, su labor está impulsada por un profundo respeto hacia usted y hacia sus pertenencias.

Puede hacerles las siguientes preguntas:

- ¿Cómo lavan la ropa?
- ¿Qué tengo que hacer si tengo ropa nueva que necesita ser etiquetada?
- ¿Cuándo le toca una limpieza profunda a mi habitación?
- ¿Cómo funciona el sistema de objetos perdidos y adónde puedo ir para esto?



Equipo de mantenimiento:

El equipo de mantenimiento se encarga de que el entorno físico del hogar sea seguro, limpio y funcional. Realizan inspecciones y reparaciones periódicas del equipamiento y los elementos fijos de las áreas comunes y su habitación, y resuelven problemas como riesgos de tropiezo o luces averiadas. Para su seguridad, también trabajan con contratistas especializados en la gestión de sistemas a prueba de incendios, cumplimientos de seguridad y control de plagas. Si nota algo que requiere atención, infórmele a algún miembro de nuestro personal para que puedan solicitar mantenimiento.

Puede hacerles las siguientes preguntas:

- ¿Pueden reparar una luz que se averió en mi baño?
- ¿Puede comprobar que mi equipo de movilidad funcione de manera segura?
- ¿Alguien podría ayudarme a mover una silla en mi habitación de forma segura?
- ¿Cómo saben que el sistema contra incendios funciona bien en caso de que se necesite?



Equipo de administración:

La oficina de administración y el equipo de recepción respaldan a la gerencia general y se enfocan en apoyar a todos los demás equipos que brindan asistencia. A través de nuestro sistema electrónico de administración de trabajadores, coordinan los turnos, las licencias y la nómina. También supervisan el cumplimiento de las tareas de los miembros del personal y la capacitación de los empleados. Además, ayudan con los pedidos de la residencia y la gestión de estos, y garantizan que los productos necesarios para las actividades cotidianas se encarguen y envíen de forma oportuna. Este equipo también está a cargo de la atención a clientes, respondiendo al teléfono y tomando llamadas directas, y facilitan los procesos generales de admisión y dada de alta de los residentes.

Algunas preguntas que puede hacerle:

- ¿De qué manera están organizados los turnos de los trabajadores para garantizar que siempre haya un enfermero registrado en la residencia?
- ¿Qué sistema usan para asegurarse de que todos los miembros del personal tengan la capacitación y las verificaciones de seguridad que se requieren?
- ¿Cómo se asegura el personal de la residencia de que tengamos la cantidad suficiente de los artículos que necesitamos, por ejemplo, ropa de cama?



Coordinador/a de admisiones:

El coordinador o coordinadora de admisiones les brinda apoyo a usted y a los miembros de su familia cuando esté contemplando sus opciones de atención a personas mayores. Es su contacto principal para sus primeras consultas acerca de la residencia, ofrece paseos alrededor de las instalaciones e información detallada acerca de los servicios y opciones que tenemos disponibles. Este miembro del personal será su guía durante todo el proceso de admisión, apoyándole con todo el papeleo necesario y actuando como punto de contacto con nuestros equipos clínicos y de finanzas, entre otros, para que la transición a su nuevo hogar sea fácil y se sienta bienvenido/a.

Algunas preguntas que puede hacerle:

- ¿Cuál es el proceso que hay que seguir para vivir en la residencia?
- ¿Qué servicios de nivel superior para la vida diaria puedo elegir?
- ¿Me puede explicar los distintos tipos de servicios y tarifas?
- ¿Qué documentos tengo que completar antes de la admisión?

Gerente de los servicios club:

En aquellas residencias en las que se ofrezcan servicios club, habrá un gerente de servicios club que trabajará directamente con usted.

De manera similar a los servicios de atención personalizada que se ofrecen en los hoteles, este miembro del personal coordina los servicios club (tales como la reserva de citas de peluquería y belleza), asiste con consultas cotidianas y ofrece un nivel adicional de atención personalizada.

Algunas preguntas que puede hacerle:

- ¿Me puede ayudar a hacer una cita para cortarme el pelo?
- ¿Me puede ayudar a sacar el mayor provecho de mis servicios?
- Aprecio los servicios del residente de apoyo que me ayuda. ¿Cómo puedo ofrecer comentarios positivos acerca de esta persona?

Nuestras identificaciones

Donna



0 a 4 años brindando atención

Yuki



Verde – 5 a 9 años brindando atención

Cara



Bronce – 10 a 19 años brindando atención

Neil



Plata – 20 a 29 años brindando atención

Emma



Oro – 30 años o más brindando atención

Laura



Glen



Omar



Rina



Susan



Estrellas

Cuando aparecen cuatro estrellas al lado del nombre de un miembro del personal, quiere decir que esta persona ganó o estuvo nominada a un Reconocimiento a la Atención de Regis.



Contactos importantes

Contactos de Regis

Asesoría de Regis

- Teléfono: 1300 998 100
- Correo electrónico: advice@regis.com.au

Oficina Principal de Regis

- Teléfono: 03 8573 0444
- Sitio web: www.regis.com.au

Servicios gubernamentales y de defensa

My Aged Care

- Teléfono: 1800 200 422
- Sitio web: www.myagedcare.gov.au

Department of Health, Disability and Ageing [Departamento de Salud, Discapacidad y Tercera Edad]

- Teléfono: 1800 020 103
- Sitio web: www.health.gov.au

Aged Care Quality and Safety Commission

- Teléfono: 1800 951 822
- Correo electrónico: info@agedcarequality.gov.au
- Sitio web: www.agedcarequality.gov.au

Older Persons Advocacy Network (OPAN)

- Teléfono: 1800 700 600
- Horario de atención: 8:00 a. m. a 8:00 p. m. de lunes a viernes.
- Sitio web: www.opan.org.au

NDIS Quality and Safeguards Commission [Comisión de Calidad y Salvaguardas del NDIS]

- Teléfono: 1800 035 544
- Horario de atención: 9:00 a. m. a 4:30 p. m. en NT, 9:00 a. m. a 5:00 p. m. en ACT, NSW, QLD, SA, TAS, VIC y WA
- Sitio web: www.ndiscommission.gov.au

Organizaciones de salud y bienestar

Arthritis Australia

Brinda información y apoyo a personas con artritis y otras afecciones musculoesqueléticas.

- Sitio web: www.arthritisaustralia.com.au
- Línea de información: 1800 011 041

Cancer Council Australia

Brinda información, apoyo emocional y asistencia práctica para personas afectadas por el cáncer, así como a sus familias y cuidadores.

- Sitio web: www.cancer.org.au
- Línea de apoyo: 13 11 20

Continence Foundation of Australia

Proporciona información, apoyo y recursos para la salud de la vejiga y el intestino.

- Sitio web: www.continence.org.au
- Línea de atención nacional para la incontinencia: 1800 33 00 66

Dementia Australia

Proporciona apoyo y defensa para personas que viven con demencia.

- Sitio web: www.dementia.org.au
- Línea de atención para la demencia: 1800 100 500

Diabetes Australia

Ofrece apoyo y defensa para personas afectadas por cualquier tipo de diabetes.

- Sitio web: www.diabetesaustralia.com.au
- Línea de atención del NDSS (Programa Nacional de Servicios para la Diabetes): 1800 637 700

Hearing Australia

Brinda servicios subsidiados de apoyo a la audición para personas que cumplan con los requisitos en el marco del Programa de Servicios de Audición del Gobierno de Australia.

- **Sitio web:** www.hearing.com.au
- **Teléfono:** 134 432

Lung Foundation Australia

Apoya a cualquier persona con enfermedades pulmonares, tanto a través de investigaciones y defensa como servicios de apoyo.

- **Sitio web:** www.lungfoundation.com.au
- **Centro de información y apoyo:** 1800 654 301

Parkinson's Australia

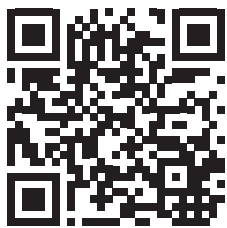
La organización nacional de defensa para personas que viven con enfermedad de Parkinson.

- **Sitio web:** www.parkinsons.org.au
- **Línea de información:** 1800 644 189

Página de Regis Community

Visite la página de Regis Community (Comunidad de Regis) para consultar nuestras políticas, guías de información, videos útiles y otros recursos útiles.

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



Stroke Foundation

Proporciona información y apoyo para sobrevivientes de accidentes cerebrovasculares y sus familias.

- **Sitio web:** www.strokefoundation.org.au
- **StrokeLine (Línea de atención para los accidentes cerebrovasculares):** 1800 787 653

Vision Australia

Apoya a personas que están ciegas o que tienen visión limitada a vivir su vida de la manera que decidan.

- **Sitio web:** www.visionaustralia.org
- **Teléfono:** 1300 84 74 66

Voluntary Assisted Dying:

Para la información más actualizada y recursos locales específicos, busque en línea "Voluntary Assisted Dying" y acceda al sitio del Gobierno de su estado o territorio.

Un último saludo de bienvenida

Esperamos que esta guía para residentes le haya sido de ayuda.

Recuerde que todos los miembros de nuestro personal están aquí para ayudarle. Estamos a su disposición si tiene alguna pregunta acerca de su rutina diaria, si quiere saber más acerca de alguna actividad o simplemente si quiere charlar con alguien. Nuestra meta es que su experiencia sea una de comodidad, seguridad y respeto.

Le damos la bienvenida a nuestra comunidad.



