

舍友指南

瞭解 Regis 新居





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 یی یک ترجمان شفاهی را مجاناً
 برایتان در اینجا فراهم کنیم.
 لطفاً از یکی از کارکنان 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 یی 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

ပဟ်းကလိဝဲဒ်ပုကတိကျိးထံတိတ
 ကဲအံ့သ့လိဝဲ.

ဝဲသးစူသဲကွဲာ်ဘ်ပုပုမဲတဲဖိတဲကဲကဲကွဲာ်.

Korean

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

Nepali

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

Pashto

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

Russian

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

Serbian

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

Somali

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

Fadlan weydii qof ka mid ah shaqaalahayaga.

Spanish

**Podemos proporcionar un intérprete
 gratuito aquí.**

Consulte a un miembro de nuestro personal.

Tamil

நாங்கள் இலவச மொழி மையம் மொழி சேவை
 வழங்குகிறோம்.
 தயவு செய்து எங்கள் ஊழியர்களுடன் கேளுங்கள்.

Thai

**เราสามารถจัดล่ามฟรีให้ได้ที่
 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.**

答謝主邦

Regis 承認澳洲各地的傳統領主，以及其與水土、社群
 一直延綿之連繫，並向過去及現在之長老致以敬意。



掌握前路，處理將來

歡迎蒞臨您的新居	2	暫時離開院舍	12
執行長歡迎辭	2	親身參與	13
機構概覽	3	長者社群	13
多元與共融	3	會議及諮詢機構	13
入住院舍	4	舍友的權利和責任	15
入住初期的適應	4	舍友的權利	15
房間	4	獲取支援協助決策的權利	16
尋求協助	4	Aged Care Code of Conduct	17
可能遇見的工作人員	4	舍友的責任	17
照護服務和身心健康	5	緊急情況及安全措施	18
照護方案	5	事故及坦率披露	19
醫療保健團隊	6	反映意見及提出投訴	19
處理用藥	6	保護舉報者的措施	21
防控疾病	7	表示讚賞	21
保持記憶力以及認知障礙症	8	遷離院舍	22
計劃將來之照護服務	8	在家中繼續接受照護服務	22
居住體驗	9	我們的工作人員	23
餐飲體驗	9	院舍內會遇到的主要人員	23
生活習慣及參與	9	名牌的內容	28
清潔打掃及洗衣服務	10	重要聯絡方式	30
共用空間及社群	10	Regis 的聯絡方式	30
訪客及親友	11	政府及代言服務	30
無線上網、郵務及交通	11	醫療保健機構	30
用戶設計之服務	11	再次表示歡迎	32

歡迎蒞臨您的新居

執行長歡迎辭

本人謹代表全體工作人員，歡迎您蒞臨 Regis 的大家庭。我們很榮幸獲選成為您人生新一頁的一份子。我們知道這是一項重大決定，並致力使長者覺得如同在家一樣舒適。

Regis 的目標明確：在於提供以人為本、尊重禮待、體貼長者晚年生活的照護服務。這份承擔是我們照護精神的中心。各地的服務團隊隨時為您服務，同時背後有全國各地臨床專科人員、各區膳食團隊以及其他行內專家的支持，為院舍服務奠下牢固基礎。我們的架構使長者能夠專注在真正重要的事情上：身心健康、人生選擇、尊嚴生活。

我們期待能夠在安老服務業內領先同群，積極投放資源進行研究，開發新技術，使生活更加安全便捷。這份前瞻精神，使照護服務能受惠於最新的知識和最佳實踐。

我們對未來感到鼓舞，而且十分樂意與君同行。

敬頌 台安



Dr Linda Mellors

董事總經理及執行長

機構概覽

願景

以仁心、知識，領導安老服務。

目的

提供以人為本、禮待尊重、體貼長者晚年生活的照護服務。

理念

樂觀

我們對自身從事的工作滿腔熱忱。

熱誠

我們每天都帶來正面的轉變。

誠信

我們任何時候均以專業、倫理的方式行事。

尊重

我們聆聽意見，以禮待人，並尊重每一個人。

機構的願景反映著我們當下作出實質轉變的憧憬，使我們能夠改善安老服務的將來。

在工作的各方面連繫仁心和知識，使 Regis 同仁的每次接觸和所作的每個決定，均以舍友的最佳成效為大前提。這份願景，代表著每位工作人員均是機構的一份子，投身照護服務，作出影響深遠的轉變。

機構的目的是要確保接受照護服務的每一個人均獲禮待，並獲得以人為本、切合個人獨特需要、顧及人生經歷的照護服務。

我們創造的環境富有歸屬感，支援接受服務人士，協助維持獨立生活，並能享有最高水準之生活質素。

多元與共融

多元背景是我們的優勝之處。我們著力營造共融的環境，以每個人（包括舍友、親屬及僱員）的獨特身份、文化、背景而自豪。我們重視多元，豐富社群，有助我們提供兼顧文化背景而體貼個人人生經歷的照護服務。我們對任何形式的歧視都絕不容忍，希望院舍內每個人都能有真正的歸屬感。

入住院舍

入住初期的適應

遷入院舍時一開始可能會感到陌生，我們將會協助確保長者能夠有最順利的搬遷過程。工作人員將會親身迎接長者蒞臨。

我們將會：

- 為長者介紹新居，指出食堂、廳堂和戶外空間等主要地方。我們將會說明安頓下來和享受環境的須知事項。院舍內的指示將能協助長者熟習新環境。
- 為長者介紹舍友夥伴。對方將會是另一位舍友，可以分享經驗，協助熟識環境，在入住初期解答日常生活的問題。如有興趣可以與工作人員聯絡。



房間

房間設有舒適的床舖、椅子和可上鎖的床頭櫃台。我們知道長者保有個人物品十分重要，所以我們鼓勵長者在空間當中擺設居家物品，如傢具、藝術品或照片等，添上個人特色。作出重大變動前，敬請與管理層的成員聯絡。為保工作人員及訪客之安全，謹此懇請保持房間整潔而沒有雜物。

尋求協助

平安鐘召援

房間、盥浴室以及廳堂均設有平安鐘。平安鐘每天24小時均能連繫工作人員。平安鐘可以在緊急情況下使用，也可以在需要協助時召喚工作人員。

長者可以就日常生活之各種事宜鳴鐘召援，例如：

- 尋求個人照護方面之協助
- 索取膳食、小吃或飲品
- 房間內出現問題，如電視機沒有正常運作等
- 希望找人聊天或者需要聯絡親人
- 身體出現疼痛、不適或者希望接受檢查
- 任何其他需要或希望獲協助的事宜

聯絡職員

任何時候均可以放心與任何工作人員接觸，請對方協助。如果對方未能即時協助，便會找出能夠協助的人士。

可能遇見的工作人員

不同崗位的工作人員將會穿著不同的制服，有助知道哪位職員最能夠予以協助。如欲瞭解院舍內常見的不同崗位以及其具體職責和制服，敬請參閱第23頁「我們的工作人員」一節。

照護服務和身心健康

照護方案

計劃自身的照護安排

來到院舍後的幾天內，我們的臨床服務、生活安排以及領導人員會與長者會面，制定個人照護方案。根據我們以人為本的服務方針，我們將會與長者以及其指定的支援者（如有）一同合作，瞭解長者的需求、目標以及意願。該方案將會指導所有工作人員以最適合的方式予以支援。

我們提供照護服務的方針建基於以下幾項原則：

- **支援個人獨立生活：**我們將會與長者合作，兼顧其就個人照護方面的意願，鼓勵長者在日常生活當中能夠在自己有信心的範圍內有最大自由進行活動。
- **提供優質設備：**為保障長者安全和獨立生活的能力，我們為長者在有需要時提供優質的臨床產品和器材，如助行器、傷口護理、失禁處理之產品等。長者也可以自費使用另一供應商之產品。請留意：接受短期照護服務（又稱暫託服務）的舍友將需要負責提供其自身之失禁輔助器材。
- **建立互信關係：**我們採取同一人員持續照護的模式，使長者能夠盡量由熟悉的工作人員提供服務。這種安排使工作人員能夠瞭解長者的個人喜好以及任何自身重視的事情。

瞭解並尊重長者的個人特質和身份

我們著重瞭解長者個人的各方面特質，重視並尊重長者的獨特身份認同、背景和人生經歷，故此我們：

- 營造重視個人文化背景、信仰、身份認同的環境，具體而言，我們的工作人員將會用心瞭解長者所重視的事情，使長者能夠感到安心，而且受到尊重和理解。
- 認識到過去的人生經歷能夠影響個人身心健康。我們的方針是要兼顧長者的人生經歷，營造具備互信、使人安心的環境。我們的目標是要積極為長者保持身心健康，促進復原，增強信心。

這些是制定個人照護方案時不可或缺的方針。

長者的選擇權

能夠作出知情決定是長者的基本權利。我們知道，不論是日常生活的常規事務還是臨床照護的決定，都可能會有一定風險。我們將會依據「尊嚴風險」的原則，支援長者作出自主抉擇。我們將會與長者長期合作，當中會有以下步驟：

- **瞭解長者意願：**我們開始時會商討長者重視的事宜，包括其選項和意願，然後確認長者希望實現的事情。
- **列出選項和風險：**如果選擇可能會牽涉到潛在風險，我們將會協助長者瞭解具體的風險內容，考慮不同的應對方式，使長者能夠作出知情決定。
- **制定方案：**我們會與長者合作制定方案，方案將會尊重長者的選擇，並訂立措施，盡量保障長者和他人的安全。
- **記錄決定：**長者的選擇以及與我們一同制訂的方案，將會在照護方案中記錄在案，使工作人員能夠協助實現長者的意願。

檢討照護內容

照護方案反映當下的情況，當長者需求有變時，我們會與長者一同檢討其中內容。任何時候均可以提出檢討，尤其是發生事故或健康情況有變的時候。長者將會每三個月最少一次獲邀與護理人員參與正式的照護服務及身心健康檢討。長者可以同時邀請指定支援者（如親屬）參與照護檢討事宜。

醫療保健團隊

Regis 的工作人員將會與一系列的外部醫療保健專業人員合作，在日常生活的身心健康當中予以支援。

全科醫生

每家院舍均有當地的全科醫生合作，定期探訪。雖然我們與這些醫生緊密合作支援長者的照護，但是長者與醫生有獨立的關係，而醫生也不是 Regis 的僱員。如有正常辦公時間以外的醫療需求，這些醫生也有提供非辦公時間之服務，而護理人員可以協助聯絡醫生。

專職醫療服務

我們將會按照長者的具體照護需求，提供一系列的現場專職醫療服務。確定需求後，我們便會轉介長者，由我們約聘服務供應商網絡當中的合資格專業人員跟進。這些專科人員可助長者維持身體機能，改善生活質素。

服務包括：

- **物理治療及職業治療：**我們的物理治療師及職業治療師可助長者在特定情況之下，維持或重獲身體機能。這些為期較短、目標為本的支援服務有：跌倒後的行動力及安全評核、或參與小型運動班以維持身體健康等。

- **言語治療：**我們的言語治療師將評核吞嚥困難以及協助長者安全飲食。
- **營養師：**我們的營養師將會提供飲食營養支援，協助應對體重改變，通過建議餐單，保持健康飲食。
- **足病治療：**足病醫生將提供專門的足部護理，協助修剪腳甲，評核足部疼痛和改善行動力。
- **牙科保健：**我們現場的牙科專門人員將提供便利的口腔保健服務，包括普通檢查以及假牙的裝配和保養等。
- **視光服務：**我們現場的視光專業人員將提供專門的眼部保健服務，包括視力檢查以及配置眼鏡等。

Regis 將會為接受長期安老服務的舍友，支付當中不少服務的費用。然而，牙科保健、視光服務以及較長期的物理治療等專門服務，並不在標準安老服務費用的涵蓋範圍之內。如需更多資料，敬請與院舍的領導人員接觸。

外部醫療保健預約

如果長者自行安排外部的醫療保健服務，敬請告知工作人員。我們可以協助協調這些預約，安排長者可能需要的所需文件。

請留意，長者需要承擔所有外部預約的費用。當中包括交通費（如救護車或計程車等）以及有需要時由支援人員陪同前往預約的費用。

處理用藥

長者遷入院舍後，我們的護理人員將會與長者商討現時服用的藥物以及用藥方式，以瞭解長者需要協助的程度。敬請提供現時服用藥物的詳盡清單，以及藥物本身，包括處方、補充劑、眼藥水、藥膏等。

處理用藥的流程

我們的護理人員將監督長者用藥情況，並由曾受專門訓練的照護者協助長者定期用藥並事先分裝藥物，控制劑量。這些工作人員曾受專門訓練，並在巡查用藥時，穿著容易識別的圍裙，確保用藥過程不受滋擾。長者的用藥資訊在電子系統當中安全存放，所有的藥物均由臨床人員鎖上，專門處理。

藥房合作

為了安全有效地處理用藥，我們與各地有安老服務經驗的藥房合作，而且強烈長者建議接受其服務。我們合作的藥房與電子用藥系統有聯繫，在安全和溝通方面提供重大的益處。

由合作藥房提供服務，有以下益處：

綜合照護服務：全科醫生、藥房以及院舍工作人員之間能夠直接聯繫。

保障用藥安全：專門的分裝系統，可以減低出錯的風險。

方便接受服務：藥物將直接送抵院舍，而藥劑師、全科師生和院舍護士之間將自動通報最新情況。

長期用藥檢討

經長者同意後，全科醫生和臨床藥劑師將會定期檢討用藥安排，確保其依然安全有效。用藥檢討通常在以下時間進行：

- 開始接受安老服務時，其後最少每年一次。
- 當健康情況或醫生診斷之病症有變時。
- 當有機會簡化用藥安排時（尤其是當長者服用多種不同藥物時）。
- 當開始服用新藥物，或者現有藥物有變時。
- 當出現用藥相關的不良反應時。

長者服用的藥物也可能會獲認證藥劑師複核，然後向全科醫生提出任何建議。然後全科醫生將會與長者商討更改任何建議。

自行處理用藥安排

長者有權處理自身全部或部份之藥物。如果長者希望自行處理，我們有清晰的流程，以作支援。

我們的臨床人員和長者的全科醫生會與長者一起進行安全評估。

- 如果評估確認長者能夠安全用藥，我們將會提供所需支援，讓長者自行用藥。
- 如果評估認為不安全，我們將會解釋原因，並商討其他能夠維持長者自主獨立生活的方式。

為保障所有人的安全，長者處理之任何藥物均必須儲存在房間內鎖上之抽屜內。

防控疾病

為保障全體社群成員的健康，我們設有防止及控制疾病傳染之計劃。為保障所有人安全，以下是我們可以一起採取的措施：

- **手部衛生：**最有效防止疾病傳染的方式，是常以肥皂水或洗手液洗手。
- **感到不適：**如果感到不適或出現病徵，敬請即時通知我們的照護或護理人員，使我們能提供所需的照護，有助減低疾病傳播之風險。
- **疫苗接種：**我們建議接種最新的疫苗，例如流感疫苗以及任何建議的 COVID-19 加強劑。我們定期在院舍內開設疫苗診所，方便長者接種疫苗。

傳染病爆發的應對方式

如果有腸道感染、流行性感冒、COVID-19 等疾病開始散播，我們的首要任務是迅速處理，保障所有人的安全。我們的工作人員會通知長者以及主要聯絡人，解釋情況，告知任何臨時防範措施，可能包括更改小組活動以及探訪安排等，以防止疾病散播。

保持記憶力以及認知障礙症

當我們年紀漸長，我們的心智和體能都會有所轉變。視乎每個人的體質、生活習慣以及周遭環境，每個人經歷的轉變都有所不同。我們知道每個人的情況不同，也不一定會有其他人身上出現的轉變。

當認知能力和記憶力有變時，Regis 將會支援長者，應對不斷變化的需求。我們將會與長者合作，制定以人為本的照護方案，兼顧個人需要，尊重長者選擇，改善生活質素。我們的照護人員曾受過以業內最佳實踐以及研究為基礎的認知障礙症訓練，以支援具有不同程度身心機能的舍友。

許多院舍均有特設的記憶力支援區域，在戶內及戶外為需要額外支援的舍友，提供切合個人需要的有利環境。這些空間的細緻設計，有利保障安全，從容不迫，鼓勵參與，使長者感到安心自在。

計劃將來之照護服務

Advance care planning [預立護理計劃]

就自身將來照護方面提出意願，能夠確保身邊人在自身無法溝通時，知悉而且能夠遵循自身想法。這個過程稱為 Advance Care Planning。過程中，長者將會說明自身的價值觀、信念及在將來的醫療保健和個人照護方面所重視的事情。

- **內容：**這個過程使長者能夠正式記錄自身在未來醫療保健方面的具體意願，視乎所在的州份或領地，通常稱為預設醫療指示（或類似名稱）。這項指示可就長者希望或不希望接受之治療種類（例如心肺復甦或使用維生儀器等）給予清晰指示。
- **我們可以協助的方式：**臨床人員將協助提供資訊、使長者瞭解所需的文件內容，並（如長者希望的話）輔助長者與支援者或全科醫生的對話。

人生不同階段的照護

在長者的照護歷程當中，我們隨時可以在每個階段切合長者需求，提供關懷備至的支援服務。如果由照護服務轉至臨終照護服務，我們將會在長者和親人身邊支援。我們著重達成長者意願的同時，確保長者的舒適和平安。

護理人員可以隨時解答問題，提供指導，並解釋現有的支援服務。需要更多支援協助時，我們同時與專門的安寧療護人員合作。我們可以為長者安排情緒和精神的照護支援，協助安排家庭會議，商討長者的意願。全科醫生是長者的主要醫療支援人員，可以為長者或支援者解答任何問題。

安排 Voluntary Assisted Dying (VAD) [自願安樂死]

我們尊重舍友就臨終照護安排作出知情決定的權利。如有要求，按照相關法例，任何舍友均可要求安排 Voluntary Assisted Dying。過程中可以與工作人員接洽，尋求支援。

居住體驗

餐飲體驗

膳食

我們相信，優質膳食和理想同伴是幸福美滿生活不可或缺的一環。優質的餐飲體驗不僅對長者的營養健康，對於精神健康、社交聯繫、尊嚴生活和整體生活質素也十分重要。故此，我們設計的餐飲體驗，希望在融洽的環境中提供美味、有營養的膳食。我們鼓勵長者在自選的食堂內用餐，也同時為希望自行用膳的長者在房間內提供膳食。

我們合資格的廚師和膳食人員將提供一系列利用時令食材，在院舍內廚房準備的住家菜色。我們的營養師將事先檢查餐單，確保有均衡營養，並滿足長者的飲食需要。長者同時可以邀請親友一同用膳。我們在訪客用餐時將收取低廉的費用，故此請事先通知工作人員作出安排。

更改膳食和餐飲支援

如果長者需要更改餐單，例如希望餐飲有特定質感（如軟硬度）的食物或特定濃度的流質食物，工作人員可以向長者瞭解個人意願和需求，使我們能夠為長者的享受和健康，提供用心準備的膳食。為此，Regis 與專門調理優質美味質感食物的烹飪專家團隊合作。

為進一步支援長者，我們也可以提供專門的餐具和器皿，使用餐更簡易舒適。如果用餐時需要任何具體支援，工作人員隨時可以以尊重禮待、維持尊嚴的方式協助。我們將與長者一同定期檢討支援方式，確保支援方案能反映長者所重視的事宜。

統籌活動

我們樂意為長者安排親友聚會。我們許多院舍當中都有私人的食堂和活動室，可供長者使用。如果長者有意為特別日子帶備食物，或希望預訂設施，請事先與領導人員商討。為保安全，任何外帶的食物必須在接待處的「外帶食物登記冊」中作記錄。請留意，享用外帶食物的風險將由長者自行負責。

生活習慣及參與

我們在院舍內根據長者的個人興趣、價值觀和人生經歷，提供有意義的體驗。我們的方針是要瞭解長者的人生經歷，使長者能夠有目標地獨立生活。

我們將與舍友一同設計和組織活動，促進體能、情緒、社交、文化、精神等多方面的健康。我們將通過有系統的活動、全國計劃和緊密的社區合作，營造歸屬感，促進連繫和個人成長。

我們將每月發布有系統的活動計劃，並在日常照護安排中體現參與。

我們將提供一系列的活動，包括：

- **不同院舍的聯合活動：**我們定期安排聚會，把 Regis 的各家院舍和服務的長者匯聚一堂。這是認識新朋友和分享經驗的理想機會。
- **跨世代計劃：**我們通常與當地的學校或社區團體合作，為不同年齡人士創造享受而有目的的聯繫。
- **擁抱多元：**我們將舉行文化活動，與舍友及其社群慶祝特別節慶。
- **健康情緒及社交計劃：**我們知道情緒和社交方面的健康，是我們為積極減低寂寞感和促進社交共融方面服務的核心。

這項方針使長者能夠感到自身不論在院舍內外，都是社群的一份子。

我們同時提供一系列的創意活動和有意義的崗位，使長者能夠以自己的方式，有空的時候，分享才華，貢獻社群。長者的參與十分重要，我們鼓勵長者提出意見，協助我們創造長者真正享受的活動。

清潔打掃及洗衣服務

清潔打掃

清潔人員將保持舍友房間以及共用空間清潔、整齊、安全。我們將定期提供清潔服務，包括每天的輕度打掃以及每星期的仔細房間清潔打掃服務。我們將在房間內展示打掃時間表，使長者能夠知道打掃服務具體在甚麼時候進行。

洗衣服務

為確保衣物安全歸還，所有個人衣物必須有清晰的標籤。

長者可以：

- 把衣物帶到院舍之前加上標籤；或
- 把衣物帶到院舍之後請工作人員加上標籤。

我們清洗長者衣物時，將利用 EnviroSaver Ozone 技術。這是許多酒店都在使用的同一系統。洗衣過程當中，衣物將會經過仔細消毒，以環保的方式殺死細菌和病毒。

工作人員將會在房間內收集衣物，然後把洗淨的清潔衣物帶回房間。如果希望乾洗或熨平個人衣物，請告知工作人員。

請注意：

- 我們的洗衣服務並不適合精細的紡織品以及只能手洗或乾洗的衣物。
- 如有這類衣物，長者可以請支援者處理，或者我們可以安排外部乾洗服務處理（需要額外收費）。

共用空間及社群

共用空間

院舍為長者設有一系列的戶外及戶內共用空間。歡迎利用院舍內舒適的廳堂進行社交，前往靜音地區放鬆休息，或到戶外空間呼吸新鮮空氣。長者可以把這些地方視為自己居所的延伸，最適合個人休息，或者與親友共聚天倫。

精神信仰和宗教連繫

我們知道精神信仰和宗教的重要性。大多主流宗教都會有代表人員定期探訪院舍，而探訪時間表將會在活動日程表中展示，以便參考。長者完全可以決定是否參與任何儀式或活動。負責生活習慣的工作人員可以另行安排私人的探訪。如果希望有精神信仰或宗教相關的活動，請通知工作人員。

寵物

我們知道寵物對於長者健康以及提供實質陪伴的重要性。只要寵物身體健康，行為得當，並在接待處登記，歡迎長者安排寵物探訪院舍。寵物在任何時候必須由訪客陪同，訪客須在探訪期間負責寵物相關之事宜。

部分院舍可能定期有動物訪客或舍內的寵物。我們的總經理將處理並仔細評估寵物，確保不會影響任何人之安全舒適。長者可以自行決定是否與動物互動，而長者的意願是我們工作的大前題。

如希望安排寵物探訪或者瞭解詳情，敬請與負責生活習慣的工作人員或總經理查詢。

訪客及親友

親友任何時候都歡迎蒞臨探訪長者。我們沒有固定的探訪時間，故此訪客可以自由來往。我們設有訪客的行為守則，而所有訪客均須遵守，保障所有人都能夠有安全、尊重和舒適的環境。須知道，院舍是舍友的住所，也是我們僱員的工作場所。

訪客應當知道以下指示，協助我們維持正面積極的氣氛。

我們要求訪客：

- 抵達院舍時在接待處掃描二維碼登記。
- 以善意、有禮、尊重的方式對待所有舍友、職員以及其他訪客。
- 探訪期間尊重其他舍友私隱。
- 遵循所有的安全要求和指示。

未能遵守行為守則的訪客可能會被要求離開。在事態嚴重的情況下，院舍可能會報警求助，或者限制訪客以後之探訪活動。

接待處有訪客行為守則的全文。

無線上網、郵務及交通

無線上網

院舍內（包括舍友的房間）均設有無線上網。長者安頓時，工作人員將會協助連結網絡，提供上網密碼。

如果需要更多協助，請隨時提出。如果長者需要的話，我們可以通過視像電話協助，或者安排安靜的私密空間。

郵寄服務

收到的郵件將在院舍內每天分發。如果需要協助的話，工作人員可以協助讀出或回覆郵件。

交通接送

行政人員可以協助提供公共交通的時間表或安排計程車接載。為保安全，我們的僱員不得使用其私人車輛接載舍友。

用戶設計之服務

更佳日常生活服務

我們知道居家自在的感覺，不僅在於能夠接受優質的安老服務。我們有一系列的自選服務，在舍友認為最重要的事情上，提供更舒適細緻的體貼享受。

這些服務包括精緻餐飲體驗、升級飲品選擇、開懷放縱以及額外的一對一陪伴時間。

我們已經把廣受歡迎的服務以組合形式以折扣價提供。長者也可以個別選取最適合自身需求的特定服務。

院舍可能有提供的組合有：

- Regis 會籍服務組合
- Regis 專享服務組合
- Regis 經典服務組合

如果希望瞭解院舍所提供的服務組合內容，或者選取服務組合時需要協助，請向工作人員查詢。

歡迎長者就理想服務內容提出想法。

檢討服務選擇

我們會每三個月一次檢討長者的更佳日常生活服務，確保服務切合長者需要，並提供實質的價值。

檢討過程當中，臨床人員將會審視長者接受服務組合內容的能力。如果檢討發現長者不再能夠使用服務，我們便會徵求長者同意，更改服務內容。在季度檢討以外，長者或其代表任何時候均可要求安排檢討。

服務內容的任何更改均須徵得長者同意，並以書面方式確認。

美髮、美容及梳裝

我們知道個人的梳洗打扮是日常生活的必要部分，使長者能夠感覺自信自在。為使長者能夠維持生活既有的常規，每家院舍均設有不同的服務，例如美髮及美容服務（包括剪髮及髮型設計等）。

如要知道現有服務類別以及預約詳情，敬請向院舍的領導人員查詢。對方將十分樂意解釋不同選擇以及更佳日常生活服務所涵蓋服務範圍以外之收費。

自行安排服務供應商

長者歡迎自行安排服務供應商。由於服務供應商可能與我們有正式合約，故此請事先與院舍的領導人員聯絡。我們同時需要確認對方能夠達到所有服務安全及質素標準，包括 Aged Care Code of Conduct [安老服務操守守則]。

暫時離開院舍

不論是短途旅遊或是較長之假期，我們都鼓勵長者在院舍以外繼續享受生活。

單日出遊以及短途旅遊

不論是出外赴約、與朋友喝咖啡或者與親人慶生，都是與社群保持連繫的重要方式。我們只要求舍友在出外前以及回到院舍後到接待處登記。這是重要的安全措施，尤其是在緊急情況下，有助我們知道有哪些舍友身處院舍之內。

假期以及出外留宿

長者歡迎出外度假或在親友處留宿。離開院舍之前，敬請通知工作人員，並在接待處簽署離開院舍之登記冊。盡早通知工作人員十分重要，因為器材、藥物、供給可能需要提早準備。安老院舍服務協議書中註明出外期間收取的任何費用。

短期照護服務之例外

如果長者在院舍接受短期照護服務（又稱暫託服務），則因任何原因在外留宿，均視同離開院舍。如果希望在外留宿後回到院舍接受照護服務，工作人員將會按需要擬定所需的安老院舍服務協議書。

親身參與

長者社群

保持連繫、親身參與、意見受到正視，都是 Regis 生活的重要部分。長者有許多方式可以親身參與，提出想法，協助塑造院舍社群。

舍友義工計劃

如果希望以自身的技能作出貢獻或者學習新事物，我們的舍友義工計劃是親身參與的理想方式。

長者可以：

- 在院舍內擔當有目的、有意義的角色。
- 分享才能或探索新興趣。

向負責生活習慣的職員查詢。

通過每月通訊瞭解最新消息

院舍通訊是與我們社群保持連繫以及分享資訊的重要方式。通訊內容資料齊全，容易理解，適合任何人閱覽。

當中載有：

- 院舍內的新消息，包括近期活動和聚會的照片及趣事
- 其他舍友和職員的個人介紹和經歷
- 臨床人員的介紹以及其支援長者的方式
- 舍友和親屬提出的意見概要，以及我們回應意見所作的改善措施
- 院舍內的多元文化慶祝活動
- Regis 領導層（包括執行長）的訊息動向

我們任何時候均歡迎長者就通訊內容提出意見。

其他分享技能和興趣的方式

長者的經驗和志趣是使院舍社群具有活力的重要一環。

以下有其他選擇：

- 成為舍友夥伴，歡迎新的舍友。
- 為其他舍友帶領統籌活動或講座，分享技能或志趣。
- 參加問卷調查或其他意見小組討論，協助我們改善服務。

如需更多相關資訊或其他參與機會，敬請向生活習慣統籌員或總經理查詢。

會議及諮詢機構

我們相信，必須與舍友和支援者坦誠溝通合作。故此我們有幾個渠道，使長者能夠分享看法，提出問題，協助改善院舍生活。

舍友暨親屬會議

總經理以及領導人員將主持這些會議。

在會議上，長者將有機會：

- 瞭解院舍營運的最新消息，包括安全措施以及改善項目。
- 瞭解照護和服務行業的大趨勢。
- 得悉提出意見後的回覆以及跟進措施。
- 直接向院舍的領導層提出疑問和意見。

長者的參與將有助持續改善服務，並確保院舍的管理方式有透明度。

舍友溝通論壇

論壇的主題圍繞院舍內的社交和康樂生活，是發揮創意的空間，使想法能夠協助制定每月的活動日程表。

我們將會討論：

- 長者最重視的活動和聚會
- 希望嘗試的新體驗
- 節慶及文化活動方面的建議

如果長者希望分享個人的志趣和嗜好，這是提出想法的理想方式。

膳食研討會

這些會議將討論膳食安排。

歡迎就以下方面提出想法：

- 餐單及膳食質素
- 餐飲體驗及服務
- 希望嘗試的新菜色

舍友的意見有助我們改進所有長者的膳食安排。

Regis 消費者諮詢機構

這個小組有舍友及親屬代表，向 Regis 的董事會及管理層提出意見。這是影響 Regis 將來安老服務的重要方式。我們歡迎任何背景的成員參與。如有意參與，請向總經理索取意向書表格。



舍友的權利和責任

舍友的權利

Aged Care Statement of Rights [安老服務權利章程]

Regis 為受資助之安老服務供應商，按照 Aged Care Act 2024 [2024 年長者護理法] 營運。不論是費用，還是我們與長者提供的照護質素，該法律規管安老服務的所有內容。

該法律的一個重要部分是 Statement of Rights，記錄對每一位接受安老服務人士的承擔。

Statement of Rights 註明長者的權益：

- 獨立、自主、賦權與選擇自由
- 平等接受照護及服務的權利
- 優質安全的受資助安老服務
- 尊重私隱及個人資訊
- 溝通以人為本，提出問題毋須承受後果
- 向代言人員或重要人士尋求支援，並維持緊密的社交連繫

我們將致力在所有工作當中，遵行 Statement of Rights 的規定，包括確認 Regis 的所有僱員均有適當的資歷、技能、經驗，以支援長者。

Statement of Rights 的全文可見於 Regis 的社群網站，也可以向 Regis 索取。

照護服務的指導原則

我們遵循 Aged Care Act 2024 所列之 Statement of Principles [原則章程] 的指導，提供安老服務。

原則章程訂立：

- 以人為本的安老服務系統
- 重視工作人員和照顧者的安老服務系統
- 具透明度和可持續性而物有所值的安老服務系統
- 持續改進的安老服務系統

長者的私隱和個人資料

長者的私隱受到法律以及我們的私隱政策所保障。私隱政策列明我們收集的個人資料種類，以及我們利用和披露該資料的各種情況。

私隱政策可見於我們的網站 (regis.com.au)，或者可以在接待處索取。

如果希望就下列事項獲得協助，請告知我們：

- 閱覽自身之個人資料
- 閱覽私隱政策
- 就私隱事宜提出疑問

閱覽自身之個人資料

長者有權在任何時候閱覽自身相關之資料以及其照護相關之文件。長者可以向臨床人員之領導層，或者向院舍的總經理索取。

在某些情況下，我們可能需要確認支援者的身份，才能提供資料。這樣安排確保長者的個人資料保密安全。我們也可能會要求長者填寫索取資料的表格。

在較罕見的情況下，部分文件可能因受法律所限不能提供，以保障其他人的權益和私隱。

可退還之住宿按金申報

長者有權在任何時候索取有關管理其可退還住宿按金事宜的資料。我們可以提供按金在獲准目標範圍內的使用情況撮要，確認符合所有相關財務規管，以及提供最新一次的核數表。這些文件將在提出索取的七天之內提供。

獲取支援協助決策的權利

長者有權就自身之生活和照護作出知情決定。我們致力採取「支援知情決定」的方針。如果長者需要協助，可以由自身信任的人士予以支援。

不同種類的支援

長者可以多於一人予以支援，而支援者可以有多种方式獲得承認。

非正式支援者：

長者可能由伴侶、家人或朋友協助。對方可以繼續以同樣方式予以支援。長者可以要求我們與支援者合作，即使對方未經正式註冊。

註冊支援者：

註冊支援者是長者在 My Aged Care 正式指派的人士。

註冊支援者有必須履行之責任，包括：

- 遵循長者意志和意願
- 增進長者個人、文化和社交健康
- 只在長者需要的範圍內支援其自行作出決定

註冊支援者可以：

- 索取、閱覽以及接收資訊
- 協助長者溝通和作出決定

註冊支援者不得：

- 代長者作出決定。

註冊支援者(初階)：

初階支援者與註冊支援者可以用同樣方式支援長者。然而，初階支援者每次索取、閱覽或接收長者資訊時均需要長者同意。這種安排給予長者對於自身資訊以及由何人接收，有更大的控制權。

註冊支援者暨監護人：

支援者暨監護人同時是註冊支援者以及法定授權的替代決策人士。

支援者暨監護人具有註冊支援者的所有權力和責任。其主要責任在於積極協助長者為自身作出決定。對方身為替代決策人士，只有在長者無法自行作出決定時，可以利用其額外的法定權利，代長者作出決定。

支援者如何協助長者

支援者可以有多种方式協助長者，包括：

- **理解資訊：**協助長者閱讀和理解重要文件，如安老院舍服務協議書、月結單或每月通訊等。
- **與我們溝通：**協助長者就照護、服務和日常生活，表達其看法、需求和意願。
- **提出意見：**協助長者表達意見，提出建議或疑慮。

替代決策人士

替代決策人士是長者法定授權，在長者自身無法作出決定時代為決策的人士。替代決策人士可以是監護人或 Enduring Power of Attorney [長期授權書持有人]。長者須按照所在州或領地法律，通過正式的法定文件授權。

敬請提供相關法定文件的副本，並在 My Aged Care 登記。

如果長者再無法自行作出決定，而未有替代決策人士，我們將會利用長者此前表示的意願和理念，指導其照護服務安排。如果長者有訂立 Advance Care Plan，我們任何時候均會遵循行事。為保障長者的權利和最佳利益，我們可能同時會聯絡獨立的代言服務，提供支援。

獨立代言及支援

如果長者在表達想法或提出疑慮時需要協助，可以接受外部代言服務。Older Persons Advocacy Network (OPAN) [長者權益倡導網絡]提供免費、獨立和保密的支援。

我們的工作人員也可以隨時協助聯絡 OPAN。

- 電話：1800 700 600
- 電郵：enquiries@opan.org.au

Aged Care Code of Conduct

為確立以禮待和尊重對待所有安老院舍舍友的標準，澳洲政府設有官方的 Aged Care Code of Conduct。該守則適用於所有 Regis 之工作人員以及任何其他參與長者照護工作之人士。守則列明應有之特定行為標準。

所有 Regis 之僱員必須遵循 Code of Conduct 之原則：

- 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.

舍友的責任

互相尊重，尊重社群

我們要求長者尊重院舍內其他人（包括舍友、工作人員和訪客）的權利和需求。

當中包括：

- 尊重我們的無煙政策
- 確保飲酒不會影響到其他人
- 在共用空間內穿著適當衣物
- 尊重工作人員在職期間不受騷擾的權利
- 盡自己所能照顧自己的身心健康
- 向我們提供規劃照護服務和申領資助所需的資料

協助處理重要文件

我們的政策禁止僱員協助處理財務或法律事宜，包括在個人文件作見證人等。如有需要，我們可以協助尋求外部協助。

貴重物品

如果希望保留有紀念價值的物品，須知道這是共用的生活環境，故此長者需要承擔一定風險。如果長者選擇攜帶貴重物品，我們建議長者購買保險，因為我們的保險並不涵蓋貴重物品遺失或損毀的情況。

行動輔助器材

如果使用行動輔助器材，例如電動輪椅或滑板車等，請通知我們。

我們需要共同合作，使我們能：

- 告知相關器材是否能夠在院舍範圍內安全使用。
- 確保器材加上有長者姓名的標籤。
- 確保工作人員知道如何正確地小心使用。
- 協助長者保養器材的功能和安全。

部分服務（如維修保養等）可能因外部服務供應商而衍生費用。院舍服務協議書將載有受資助服務清單，使長者知悉服務涵蓋範圍。

緊急情況及安全措施

緊急情況下的應對措施

我們致力確保所有接受服務人士的身心安全。以下是緊急情況下安全措施的主要範疇。

每家院舍均有：

- 消防安全器材
- 應急系統
- 與就近消防部門的自動連接
- 緊急情況下使用的應急備用文件夾
- 緊急情況下所需的其他設備

為保安全，院舍內各處均有展示所有出口及消防設備地點的地圖。我們將會定期向舍友親友會議提供新消息，包括基本安全事宜以及緊急程序。所有僱員均需要定期出席防火訓練，確保其能夠在緊急情況當中提供有效支援。

在緊急情況下：

1. 如果發現火警或濃煙，**告知其他人**。不要嘗試撲滅火警，即時離開並尋求援助。
2. 如果安全的話，**留在原地**。如有需要，可以小心前往就近的廳堂或開揚地方。
3. **等候救援**以及工作人員的指示。工作人員將會告知最新情況，如果擔心的話，可揚聲求助。
4. 救援人員正在途中，**保持鎮定**。長者在有需要時將獲協助保障安全和撤離。

我們著力全體合作，保障所有人的安全，對於長者在任何緊急情況的耐心和合作，我們予以感謝。

為保社群安全而使用攝錄機

我們在院舍的部分共用區域使用攝錄機，以助保障所有舍友、訪客、工作人員的安全。攝錄機只設於公共和共用區域，例如正門、走廊、廳堂等。私人區域如房間、盥洗室、私人會議室等地點不會裝設攝錄機。

我們利用這些系統保障社群安全，調查安全事故，確保共用空間對所有人均安全尊重。

未經事先書面許可，安老院舍範圍內（包括房間）不得使用錄音或錄影監控設備。任何使用監控設備的申請均按照相關的視像監控政策，由院舍酌情處理。

事故及坦率披露

我們致力與長者保持透明開放，尤其是出現問題的時候。雖然我們盡可能提供最優質的安老服務，但服務流程複雜，即使盡最大努力，有時也會有意外發生。

我們坦率披露的流程中，如果發生事故或出現過失而影響到長者的照護服務和健康，我們將會坦誠溝通，盡早通知長者及（在長者同意的情況下）支援者。

如果有意外發生，我們將會：

- 盡快通知長者
- 徵得長者同意後通知其指定之支援者
- 解釋事情經過、因由以及影響
- 聆聽長者的疑慮並解答問題
- 承認事故之影響並道歉
- 說明我們將採取何種措施處理問題並防止事故再次發生
- 確保長者參與流程並告知最新進展
- 以坦誠、尊重、體貼的方式溝通
- 支援長者及家人，按需要提供資訊和支援

在某些情況下，Regis 可能會被要求向 Aged Care Quality and Safety Commission [護老服務質素及安全委員會]按照 Serious Incident Response Scheme [嚴重事故通報計劃]匯報事故。同樣地，我們可能會有其他匯報責任，例如向警察匯報等。

坦誠溝通對長者安全十分重要，也有助我們改善服務。如有疑問，或對自身體驗有任何疑慮，敬請隨時與我們任何僱員提出。

反映意見及提出投訴

長者的意見是我們改善服務的必要一環。我們的投訴及反映意見機制希望做到公道、透明、公開，使每一道意見均獲及時處理，提出意見者也毋須擔心遭受任何後果。

當長者提出意見或投訴時，我們的程序旨在：

- **使長者能夠掌握自身的參與程度：**長者可以選擇直接與我們合作，解決相關問題；或者可以要求我們完全掌握處理程序。
- **清晰溝通：**我們將會根據長者所選擇的參與程度，告知進展和結果。
- **完全透明：**通過坦率披露程序，我們將會坦誠溝通，及時與長者以及支援者（如長者同意）接觸。
- **以禮相待：**我們將會使長者能夠參與，予以支援，並在整個過程當中以尊重的方式對待。
- **保證不會影響照護服務：**須知道提出意見並不會影響照護和服務的質素。

匿名意見

所有意見都可以匿名方式提出。如果選擇這種方式反映意見，我們將會根據長者提供的資料，採取合適的行動。然而請留意，我們將無法告知進展或向提出意見者確認是否滿意處理結果。

如何提出意見和投訴

提出意見和投訴，可以通過以下方式：

提出口頭意見

向任何工作人員提出意見。

如果希望與院舍的經理接觸，可以在辦公時間內聯絡總經理或臨床領導人員。

通過意見表格

填妥意見表格，可以提交書面意見，意見表格在每家 Regis 院舍均可索取。長者可以提出具名或匿名的意見。

通過 Regis 諮詢處

如果不願意與院舍工作人員接觸，可以來電或電郵聯絡 Regis 諮詢處：

- 電話：1300 998 100
- 電郵：advice@regis.com.au

通過 Shareline

如有人不希望直接聯絡 Regis，Regis 利用獨立服務 Shareline 處理投訴。如果認為有事情應該通知我們，但比較願意向 Regis 以外的第三方反映，請聯絡 Shareline。

除非得到投訴人的同意，否則 Shareline 不會透露其姓名或聯絡方式。

- 電話：1300 987 621
- 電郵：shareline@stopleveline.com.au



以書面方式向我們提出

歡迎向總部致函，郵寄至：

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

敬請註明意見相關的院舍服務名稱，使我們能夠作出適當回應。我們將會盡快以獲悉的通訊方式作出回覆。

Older Persons Advocacy Network (OPAN)

Older Persons Advocacy Network 提供免費的代言服務。他們可以協助長者及支援者瞭解並行使權利，使長者在重要事情上能夠反映自身想法。歡迎致電 1800 700 600 聯絡。如欲了解更多資訊，請瀏覽 www.opan.org.au。

聯絡 Aged Care Complaints Commissioner [安老服務投訴專員]

如果希望就自身在 Regis 的體驗提出一般投訴，可以致電 1800 951 822；如就膳食、營養和餐飲事宜希望提出投訴，可以致電 1800 844 044，聯絡 Aged Care Quality and Safety Commission。

失聰、聽力及視力支援

我們可以安排手語視像傳譯、為失聰及失明人士安排可供摸讀之傳譯及筆記服務，協助我們互相溝通。這些服務將免費提供。我們同時歡迎 National Relay Service (NRS) 轉接的來電。有關 NRS 的資訊，可參閱 NRS 網站或致電 1800 555 660 聯絡其接待處。



傳譯服務

如果長者或支援者希望以英語以外的語言反映意見，我們可以安排專業傳譯員協助。書面意見也可以同時以慣用語文提交。

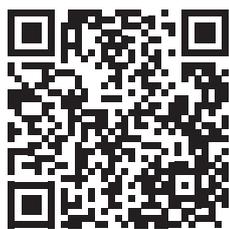
保護舉報者的措施

Aged Care Act 2024 以及 Corporations Act 2001 [2001年公司法]規定我們保障揭發問題者。如果認為我們未有按照 Aged Care Act 履行照護責任或法定要求，敬請告知。此外，如果懷疑有嚴重失當行為、虐待、疏忽照顧或危害舍友的情況，我們鼓勵長者作出舉報。長者將會受到保障，毋須遭受任何後果，而其身份除個別法律規定之情況以外，將獲保密處理。我們希望營造安全、透明的環境，使長者能夠毋須顧慮後果，安心提出疑慮。舉報政策可以在我們的網站 (regis.com.au) 查閱或向院舍接待處索取。

如要舉報問題，請聯絡我們的獨立舉報熱線

Stopline：

- 電話：1300 30 45 50
- 電郵：regis@stopline.com.au
- 網站：regis.stoplinereport.com
- 郵寄地址：Regis, c/o Stopline, PO Box 403, Diamond Creek, VIC 3089, Australia



表示讚賞

我們知道，長者可能會希望對工作人員的照顧和支援表示謝意。為保公平和專業，我們的政策不容許工作人員接受私人禮品或金錢。

如果長者希望表示讚賞，可以有幾種方式：

- **送贈可以分享的禮品：**歡迎給予細小、合理、而且可以由工作團隊共同分享的小禮品，例如一張卡或一盒巧克力等。
- **正式提出意見：**向工作人員表示謝意的一種方式，是通過提出意見的渠道，就工作人員的照顧提出正面意見。
- **提名獎項：**長者可以提名向工作人員頒發 Regis 照護獎，該獎項每年頒發，獎勵傑出服務。

不是小禮品、讚賞還是獎項提名，長者讚賞的行動對工作人員意義重大。

遷離院舍

為使遷離院舍的過程順暢，我們請長者就以下事宜作出配合：

- **個人物品：**如果長者將遷離長期照護，請在 48 小時內安排領取個人物品。如果長者接受的是短期院舍服務，我們請長者在遷離當天帶走個人物品。
- **醫療物品：**護理人員將會與長者協調，裝好並歸還所有個人藥物和醫療設備。敬請把我們供給的任何輔助儀器或器材留在房間內，由工作人員收拾。
- **交通接載：**我們的行政人員可以在有需要時協助安排交通。

在家中繼續接受照護服務

如果長者將遷回家中居住，Regis 可能仍然能夠予以支援。Regis 的居家照護服務在澳洲各地均設有服務，為長者在家獨立生活，提供切合個人需要的協助。如果將來的需求有變，歡迎隨時與我們聯絡。

請與總經理或入宿組接觸，由對方提供詳情或轉介服務。



我們的工作人員

我們有專門人員一同提供長者所需的照護和服務，確保院舍運作順暢安全。

院舍內經常見到的主要崗位有：



總經理及助理經理：

總經理負責院舍的所有事務，包括日常運作及文化以及提供安全優質的照護服務。較大的院舍設有助理經理，與總經理一同領導團隊，處理長者意見，持續改善服務。他們角色的重要一環，是確保所有人的安全。他們是長者希望商討任何讚賞、建議、疑慮（尤其是對於個別工作人員的疑慮）的保密聯絡人。

長者可以向對方提出以下疑問：

- 下次的舍友會議有何議程？
- 就自身經歷可以如何提出意見或疑慮？
- 可否告知有關義工計劃的詳情？
- 現時持續改進方面有何項目計劃？
- 可以解釋月結單詳情嗎？
- 如果有工作人員臨時缺席，有何替補安排？



臨床領導人員：

臨床領導人員監督長者醫療保健照護服務的整體規劃和協調。該團隊有臨床照護經理，在多數院舍中帶領臨床協調員。他們一同提供臨床治理，並指導護士工作。

通過用藥督導和定期的醫療保健檢討，他們將一同確保長者的照護方案反映其需求和意願的轉變。他們也會與長者的全科醫生和藥劑師協調，協助安排專科醫生診症，檢討臨床趨勢，持續改善服務。

長者可以向對方提出以下疑問：

- 可否談談現時的臨床照護方案以及現時的醫療保健目標？
- 可以幫忙安排約見足病醫生嗎？
- 可以安排與支援者見面，商討照護安排嗎？
- 現時的每月事故趨勢如何？



護理人員：

我們合資格而具經驗的護理人員將提供並監督臨床照護服務。他們會與長者、支援者及全科醫生合作，滿足長者的醫療保健需求。

護士擅長處理一系列複雜的醫療保健需求。他們提供專門的臨床照護，例如處理複雜的傷口、導管護理以及處理長期健康狀況等。他們同時也處理專門藥物，例如注射、止痛、以及任何不在事先在膠囊裝好的藥物。我們的護士也提供安寧療護和舒緩照護，在遵循長者意願、處理病徵的同時，確保長者的安詳和尊嚴。

我們的護理人員將致力支援，應對照護需求的轉變。

院舍現場每天 24 小時、每星期 7 天均有註冊護士在場候命。

長者可以向對方提出以下疑問：

- 可否解釋這款新藥的作用？
- 我覺得有點疼痛，可否幫忙止痛？
- 今天身體不適，可否幫忙檢查？
- 我吞藥丸時有點困難，還有其他選擇嗎？
- 可否解釋一下上次醫生診症時所講的內容？
- 可否談談我對將來照護和舒適的意願？



照顧者——又稱為護理助理及個人照護助理：

我們的照顧者是長者日常健康的骨幹，通常是長者最常見到的工作人員。

除了協助日常個人照護（如淋浴、穿脫衣物和行動輔助）之外，他們會與長者建立緊密互信的關係。他們會瞭解長者的意願、日常生活習慣以及舒適生活所需，是長者可以請求進一步協助的工作人員。不論是有關活動的疑問，還是有所疑慮，長者可以與對方商討任何事情。我們的照顧者也可以分享故事，說說笑話，給予陪伴。

部分的照顧者也曾完成特定的訓練，獲得處理用藥認證，意指對方可以協助長者定期服用分裝好的藥物。

長者可以向對方提出以下疑問：

- 可否協助我準備出門？
- 我有點餓，可否給予一些小吃？
- 可以給我的床舖多加一張被？
- 活動在廳堂舉行，可以幫我過去嗎？
- 今天希望嘗試多做一點事，可以幫我一把嗎？
- 我希望今天早上不洗澡，下午才洗。



生活習慣工作人員：

生活習慣團隊由生活習慣協調員領導，帶領生活習慣助理，專門負責豐富長者的日常生活。對方旨在協助長者保持社交連繫，參與社群，營造歸屬感。

團隊將會認識長者，為長者量身訂製，切合個人獨特志趣的體驗。他們將策劃和帶領不同的計劃，包括院舍內的活動，如運動、手工、出外活動、特別慶祝活動、與本地團體舉行跨世代聚會等。長者的參與十分重要，工作人員鼓勵長者提出想法，協助設計自己真正享受的活動。

長者可以向對方提出以下疑問：

- 這個星期有甚麼活動計劃？
- 下次出外活動可以如何報名？
- 可以提出小組活動的新想法嗎？
- 活動日程可以如何按照我的文化需求和興趣作出調整？



膳食工作人員：

我們的總廚、廚師、食物服務助理等專家將會規劃、準備、提供長者的每日膳食，包括早餐、午餐、晚餐，以及每天新鮮製作的上午及下午茶、三文治、沙律、飲品等。所有膳食都是每星期七天供應，全年365日無休。膳食同時兼顧長者的特別膳食需求和質感，並仔細考慮任何過敏情況。工作人員主動徵求意見，使之一直能夠按照長者的意願，持續調整餐單。當中牽涉到處理食材供應和預訂，並與新鮮食品的供應商保持緊密聯繫。我們的做法遵循嚴格的食物安全計劃，符合食物安全標準，確保食物質素水準而且一直能夠滿足所有人的不同需求。

長者可以向對方提出以下疑問：

- 今天或下星期的餐單有甚麼菜色？
- 我的飲食營養需求能夠如何滿足？
- 舍友的意見將如何處理？
- 真的很希望在餐單上看見自己最愛食物，可以嗎？



清潔打掃及洗衣工作人員：

雖然我們的清潔打掃及洗衣工作人員通常在幕後默默耕耘，但他們的工作對於院舍全體成員的舒適安全，至關重要。清潔人員的細心敬業，將保持舍友房間以及共用空間清潔、整齊、安全。他們監督大型的營運、為全體舍友洗衣、乾衣、摺疊和運送衣物和床鋪。不論是為每位舍友正確分發衣物，或是供應所需的床鋪，他們盡職工作，體現對長者和院舍社群深切的尊重。

長者可以提出以下疑問：

- 我的衣物如何清洗？
- 如果有新衣服需要加上標籤，該當如何？
- 我的房間何時才有每星期的深層清潔？
- 失物認領的系統如何運作？可以在哪裡查看？



維修保養人員：

維修保養人員保持院舍環境安全清潔，運作正常。他們定期檢查和維修共用空間以及房間的設備以裝修，解決斷電或燈泡損壞等問題。為保安全，他們同時與專門之約聘人員合作，處理消防安全系統、房舍合規以及害蟲防控等問題。如果發現有任何需要查看的事宜，請告知任何工作人員，他們將會代為提出要求維修。

長者可以提出以下疑問：

- 可以請您修理盥洗室的壞燈泡嗎？
- 可否請看看我的行動輔助器材是否安全？
- 可以請幫忙安全移送房間內的椅子嗎？
- 您怎麼確定消防安全系統在有需要時會如常運作？



行政人員：

辦公室經理以及接待處人員，一般視為總經理的左右手，重心在於協助其他輔助長者的團隊。他們利用電子人事管理系統，協調僱員的編班、假期、支薪等。他們同時監督人事處理合乎規範，管理工作人員的訓練。此外，他們協助處理院舍的採購事宜，確保日常營運所需的產品準時訂購送達。行政人員同時提供客戶服務、接聽電話來電，支援舍友入住和遷出過程。

長者可以向對方提出以下疑問：

- 工作人員的輪班如何編制，確保院舍隨時有註冊護士在場？
- 你們會利用甚麼系統確保所有工作人員都曾接受必備培訓以及定期檢查？
- 院舍如何確保有充足的所需供應（如床舖等）？



入宿統籌人員：

入宿統籌人員將在長者考慮遷入院舍不同選擇的時候，協助長者及親屬。對方是初步查詢時的主要聯絡人，安排參觀院舍，提供有關服務和不同服務選擇的詳盡資訊。入宿人員將會在遷入院舍的過程中指導長者，協助辦理所有文件手續，並與臨床人員、財務人員以及其他工作人員洽商，確保遷入院舍的過程順暢舒適。

長者可以向對方提出以下疑問：

- 遷入院舍過程如何？
- 我可以選取哪種更佳日常生活服務？
- 可否請您解釋不同服務和收費選擇的分別？
- 遷入院舍前需要辦理甚麼手續？

會籍服務經理：

部分院舍設有會籍服務，會籍服務經理就如長者的私人管家。

正如酒店櫃台一樣，會籍服務人員將協調會籍服務（如美髮、美容等），解答日常查詢，提供進一步之個人特設客戶服務。

長者可以向對方提出以下疑問：

- 可否協助預約下次理髮？
- 怎樣才能用盡各項服務？
- 感謝每位來訪的舍友夥伴，怎樣才能夠予以讚賞？

名牌的內容

Donna



0 至 4 年照護經驗

Yuki



綠章 - 5 至 9 年照護經驗

Cara



銅章 - 10 至 19 年照護經驗

Neil



銀章 - 20 至 29 年照護經驗

Emma



金章 - 超過 30 年照護經驗



Laura



Glen



Omar



Rina



Susan



星星

工作人員名牌上的四顆星星顯示該人員曾獲 Regis 照護獎。



重要聯絡方式

Regis 的聯絡方式

Regis 諮詢處

- 電話：1300 998 100
- 電郵：advice@regis.com.au

Regis 總部

- 電話：03 8573 0444
- 電郵：www.regis.com.au

政府及代言服務

My Aged Care

- 電話：1800 200 422
- 網站：www.myagedcare.gov.au

Department of Health, Disability and Ageing [衛生、殘障及安老事務部]

- 電話：1800 020 103
- 網站：www.health.gov.au

Aged Care Quality and Safety Commission

- 電話：1800 951 822
- 電郵：info@agedcarequality.gov.au
- 網站：www.agedcarequality.gov.au

Older Persons Advocacy Network (OPAN)

- 電話：1800 700 600
- 辦公時間：星期一至五早上 8 時至晚上 8 時
- 網站：www.opan.org.au

NDIS Quality and Safeguards Commission [全國殘障保險計劃品質及保障委員會]

- 電話：1800 035 544
- 辦公時間：北領地上午 9:00 至下午 4:30；
首都領地、新州、昆州、南澳、塔州、維州、
西澳上午 9:00 至下午 5:00
- 網站：www.ndiscommission.gov.au

醫療保健機構

Arthritis Australia

為患有風濕關節炎及其他肌骨骼疾病之人士提供資訊，予以支援。

- 網站：www.arthritisaustralia.com.au
- 資訊熱線：1800 011 041

Cancer Council Australia

為癌症患者、家人以及照顧者提供資訊，情緒支援以及具體協助。

- 網站：www.cancer.org.au
- 支援熱線：13 11 20

Continence Foundation of Australia

提供有關膀胱以及腸道健康之資訊、支援以及各類資源。

- 網站：www.continence.org.au
- National Continence Helpline [全國失禁處理支援熱線]：1800 33 00 66

Dementia Australia

為認知障礙症患者提供支援及倡導。

- 網站：www.dementia.org.au
- National Dementia Helpline [全國認知障礙症熱線]：1800 100 500

Diabetes Australia

為各類糖尿病患者提供支援及倡導。

- 網站：www.diabetesaustralia.com.au
- NDSS 支援熱線：1800 637 700

Hearing Australia

按照澳洲政府之 Hearing Services Program [聽力保健服務計劃]向合資格人士提供受資助之聽力保健服務。

- 網站：www.hearing.com.au
- 電話：134 432

Lung Foundation Australia

以研究、倡導和支援服務，支援任何患有肺病之人士。

- 網站：www.lungfoundation.com.au
- 資訊及支援中心：1800 654 301

Parkinson's Australia

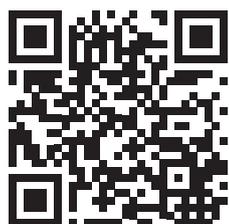
帕金森症患者之全國倡導機構。

- 網站：www.parkinsons.org.au
- 資料熱線：1800 644 189

Regis 社群網頁

歡迎參閱 Regis 社群網頁，閱覽政策、資訊指南、有用影片以及其他有用資料。

- 網站：www.regis.com.au/regis-community



Stroke Foundation

為曾經中風的人士及家人提供資訊及支援。

- 網站：www.strokefoundation.org.au
- StrokeLine[中風支援熱線]：1800 787 653

Vision Australia

支援失明或視力有限之人士按自身所選擇的方式生活。

- 網站：www.visionaustralia.org
- 電話：1300 84 74 66

Voluntary Assisted Dying:

如要獲取最新資訊以及當地資料，請在網上搜尋「Voluntary Assisted Dying」，閱覽各州和領地政府支援之網站。

再次表示歡迎

希望本舍友指南能夠協助長者安頓。

請記住，每位工作人員都準備好予以支援。如就日常生活有任何疑問，希望瞭解活動安排，或者只想找人聊天，我們隨時樂意協助。我們的目標是使長者感到安心，安全，而且受到尊重。

歡迎來到我們的大家庭。



