

Resident and Representative Handbook



scalabrini

Everything you value most

Manuale per i Residenti e i loro Rappresentanti

Contenuti principali

Pagina 7 – Le cose essenziali

Pagina 13 – Stile di Vita

Pagina 17 – Salute e Assistenza

Pagina 20 – I vostri diritti

Pagina 29 – Visitatori

Pagina 31 – Questioni Economiche

Tavola dei contenuti

04	La nostra missione e i nostri valori
04	Benvenuti/e nella vostra nuova casa
05	Il nostro personale
06	Trasloco
07	Il vostro primo giorno

07	<p>Le cose essenziali</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aria condizionata • Pulizie • Apparecchi elettrici • Sicurezza alimentare • Incendi e altre procedure di emergenza • Frigoriferi • Servizio di lavanderia • Ascensori • Posta • Manutenzione e alterazioni • Denaro, regali e oggetti di valore • Rumore • Gestione dei focolai • Precauzioni • Riparazione di oggetti personali • Segnali di sicurezza • Deposito • Fumo • Telefono
13	<p>Stile di Vita</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alcool • Ristorazione • Parrucchiere • Servizio d'interpretariato • Congedo dal villaggio • Programmi per il benessere • Animali Domestici • Riunioni con residenti e parenti • Benessere spirituale e cura pastorale
17	<p>Salute e Assistenza</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pianificazione anticipata delle cure • Servizi socio-sanitari • Campanelli di chiamata • Piani di cura • Cartelle cliniche • Incontinenza • Dottori

	<ul style="list-style-type: none"> • Appuntamenti medici • Medicinali e Farmacia • Gestione del dolore
20	<p>I vostri diritti</p> <ul style="list-style-type: none"> • Patrocinio • Carta dei diritti degli anziani • Reclami e riscontro • Dignità del Rischio • Diversità • Libertà di Scelta • Informazioni legali • Fotografie e Social media • Privacy e Confidenzialità • Piano di risposta agli incidenti gravi (SIRS) • votare • Attestazione di documenti legali
29	Residenti che partecipano all'NDIS
29	<p>Visitatori</p> <ul style="list-style-type: none"> • Controllo delle infezioni • Codice di Condotta per i visitatori
31	<p>Questioni economiche</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le tasse • Pagamento delle tasse per Respite • Rimborsi • Pagamento di fornitori terzi

La nostra missione e i nostri valori

A Scalabrini abbiamo una precisa missione che guida le nostre azioni:

Supportare i nostri residenti a vivere la vita con autostima e dignità.

I nostri valori sostengono la nostra missione e riflettono chi siamo.

Siamo coraggiosi

Sfidiamo lo status quo e non ci poniamo dei limiti per ottenere un cambiamento positivo.

Siamo gentili

Siamo premurosi e consideriamo l'impatto che abbiamo sugli altri prima di agire.

Siamo inclusivi

Abbracciamo la diversità e apprezziamo le persone per quello che sono. Ci sforziamo di creare ambienti in cui le persone si sentano benvenute, comprese, apprezzate e al sicuro.

Siamo autentici

Manteniamo la nostra parola. Siamo pronti a prendere decisioni e posizioni impopolari se questa è la cosa giusta da fare.

Benvenuti/e nella vostra nuova casa

Ci rendiamo conto che questo trasloco è un evento importante nella vostra vita e che l'ambientamento può richiedere un po' di tempo. Siamo qui per supportarvi e fare tutto il possibile per farvi sentire a casa.

Per noi la casa è il luogo dove potete essere voi stessi.

Un posto a cui appartenete e dove vi sentite al sicuro. Un posto dove potete rilassarvi quando volete. Speriamo che Scalabrini possa essere quel posto: la vostra nuova casa, il vostro santuario, il posto in cui vi sentite a vostro agio.

Comprendiamo anche l'importanza di essere rispettati e valorizzati per quello che siete. Infatti crediamo che per avere autostima, sia importante continuare ad avere uno scopo nella vita. Speriamo di conoscervi meglio per scoprire cosa è importante per voi e come possiamo aiutarvi a sentirvi valorizzati e apprezzati.

Siamo con voi passo per passo, assicurandoci che vi sentiate accolti, a vostro agio e al sicuro.

In questo manuale abbiamo incluso delle informazioni per aiutare voi e la vostra famiglia ad orientarvi nel villaggio.

Vi preghiamo di prendervi il tempo necessario per leggerlo, tuttavia, non esitate a parlare con il Direttore del villaggio se avete domande o avete bisogno di qualunque cosa.

Il nostro personale

Siamo qui per supportarvi.

Village Manager (Direttore del Villaggio)

Il direttore del villaggio è responsabile della gestione del villaggio, assicurando che gli alti standard di cura e di servizio siano costantemente rispettati.

Care Manager (Responsabile dell'Assistenza)

Il Care Manager supervisiona tutti gli aspetti clinici dell'assistenza ai nostri residenti. Lavora in collaborazione con voi per sviluppare un piano di cura personalizzato basato sui vostri obiettivi individuali di salute e benessere.

Wellbeing Coordinator (Coordinatore del Benessere)

Il coordinatore del benessere lavorerà con voi per capire ciò che amate fare e cosa vi fa sentire appagati/e. Sulla base di queste informazioni, svilupperà un programma personalizzato per lo stile di vita.

Registered Nurses - RNs (Infermieri registrati)

Gli RN sono il personale chiave qualificato a valutare, pianificare, implementare e valutare i servizi infermieristici. Collaborano con altri professionisti della salute e fornitori di servizi per coordinare la fornitura delle vostre cure.

Care staff (Personale dell'Assistenza)

Il personale dell'assistenza vi assiste quotidianamente nelle vostre esigenze di igiene personale e di supporto allo stile di vita.

Chef Manager (Capo Chef)

Il Capo Chef è responsabile di tutti i servizi di ristorazione e si assicura che i vostri pasti siano di altissima qualità, cucinati freschi ogni giorno con ingredienti di stagione.

Il nostro personale di catering fa capo allo Chef Manager.

Maintenance Manager (Responsabile della Manutenzione)

Il responsabile della manutenzione coordina tutte le attività di manutenzione del villaggio.

Reception staff (Personale della Reception)

La nostra reception è aperta dalle 9:00 alle 16:30 dal lunedì al venerdì. Tutte le richieste possono essere fatte attraverso la reception, e il personale vi indirizzerà alla persona appropriata.

Cleaning Staff (Personale delle pulizie)

Il personale addetto alle pulizie è responsabile della pulizia della vostra camera e del mantenimento di un ambiente pulito in tutto il villaggio.

Laundry Staff (Personale di lavanderia)

Il personale della lavanderia è responsabile del lavaggio, della piegatura e della restituzione dei vostri vestiti nella vostra stanza.

Trasloco

Speriamo che questa lista vi aiuti a prepararvi per il giorno del trasloco.

Cosa indossare nel villaggio

Sentitevi liberi/e di portare ciò che vi piace indossare. Vi suggeriamo di portare vestiti comodi e che vi facciano sentire bene. Inoltre, assicuratevi che il tessuto dei vostri vestiti sia adatto alle lavatrici commerciali. I capi delicati e i tessuti di lana non sono consigliabili, poiché questi materiali tendono a deteriorarsi durante il lavaggio. Se desiderate portare con voi capi di abbigliamento delicati, vi raccomandiamo di darli alla vostra famiglia per il lavaggio o la pulizia a secco.

Farmaci

Si prega di portare tutti i farmaci e le prescrizioni correnti.

Consegnate tutti i farmaci che portate con voi all'infermiera, che si assicurerà che siano conservati correttamente.

Oggetti personali

Ricordatevi di portare qualsiasi ausilio o attrezzatura speciale di cui avete bisogno. Per esempio, il vostro deambulatore, gli apparecchi acustici, gli occhiali, la dentiera. Vi raccomandiamo di far incidere questi oggetti con il vostro nome.

Se desiderate portare una sedia a rotelle o uno scooter a motore, vi preghiamo di parlare con il Direttore del villaggio, in modo da poter completare una valutazione e spiegare come possono essere utilizzati, conservati e mantenuti, e quale assicurazione è necessaria. Si prega di notare che in alcuni dei nostri villaggi potremmo non essere in grado di ospitare sedie a rotelle o scooter a motore per motivi di sicurezza.

Personalizzare la vostra camera

La vostra camera sarà già arredata all'arrivo al villaggio, tuttavia, questa è la vostra casa, quindi sentitevi liberi/e di portare oggetti che vi danno conforto e gioia.

Se desiderate portare dei mobili, vi preghiamo di discuterne con il Direttore del villaggio; ovviamente, tali oggetti devono adattarsi alla vostra stanza e permettere al personale di occuparsi di voi in modo appropriato e sicuro.

Documentazione

Il primo giorno ci sono alcuni documenti importanti da presentare.

Questi includono:

- Il vostro contratto di assistenza residenziale per anziani firmato e attestato
- I numeri delle tessere Medicare e Pension Card
- La vostra tessera Veterans' Affairs (se applicabile)
- Il modulo di autorizzazione all'addebito diretto della farmacia (Pharmacy Direct Debit Authorisation).

Lenzuola e cuscini

Forniamo lenzuola e cuscini, ma sentitevi liberi di portare il vostro cuscino, il vostro copriletto o la vostra coperta. Per la vostra sicurezza e quella degli altri, assicuratevi che questi articoli siano fatti di tessuto ignifugo.

Se avete domande su cosa è possibile portare, per favore parlatene con il Direttore del villaggio.

Il vostro primo giorno

Un membro del personale vi incontrerà al vostro arrivo. Questa persona vi mostrerà la vostra stanza e vi darà il tempo di ambientarvi. Potreste desiderare una tazza di tè o di caffè per aiutarvi a rilassarvi.

Nel frattempo, prenderemo i vostri vestiti per l'etichettatura e rivedremo tutta la documentazione; per esempio, se siete arrivati direttamente da un ospedale, leggeremo la vostra lettera di dimissione.

Una volta che vi sarete sistemati, vi faremo alcune domande. Per esempio, le vostre preferenze alimentari, ciò che vi piace o non vi piace, se c'è qualcosa che vi preoccupa. Faremo anche alcune osservazioni cliniche di base e svilupperemo un piano di cura provvisorio.

Il nostro personale amministrativo vi aiuterà con tutti i documenti da compilare. Vi faranno anche una fotografia, per includerla nel vostro file.

Se ve la sentite, un membro del nostro Personale del Benessere vi farà visita per parlare in modo più dettagliato delle attività che vi piace fare, così da potervi conoscere meglio.

Non abbiate paura di fare domande o di sollevare qualsiasi preoccupazione. Siamo qui per aiutarvi.

Le cose essenziali

Aria Condizionata

Se la vostra camera ha l'aria condizionata autocontrollata, un membro del personale è a disposizione per mostrarvi come funziona.

Pulizie

Puliamo la vostra stanza regolarmente, inclusi bagno e pavimento.

Apparecchi elettrici

Ci occuperemo degli apparecchi elettrici che si trovano già nella vostra stanza. Per organizzare le riparazioni e la manutenzione, si prega di parlare con il Direttore del villaggio.

Articoli elettrici personali

Qualsiasi apparecchio elettrico portato da voi deve essere etichettato come "safe for use" (sicuro per l'utilizzo) da un elettricista qualificato prima di poter essere utilizzato nel villaggio. Se l'articolo è nuovo, non vi sarà richiesto di provvedere all'etichettatura, purché siate in grado di portare la ricevuta come prova dell'acquisto recente. Si prega di notare che la responsabilità della manutenzione di oggetti elettrici personali è a carico dei residenti o dei loro rappresentanti.

Sicurezza alimentare

Il programma di sicurezza alimentare di Scalabrini è in linea con il *NSW Food Safety Act* (La legge del NSW per la sicurezza alimentare) e deve garantire che tutti gli alimenti portati nel villaggio soddisfino gli standard di sicurezza alimentare. Questo riguarda anche gli alimenti portati da amici e familiari, e stabilisce che tale cibo può essere mangiato solamente da voi e non deve essere condiviso con altri residenti.

Ad alcuni residenti piace tenere degli alimenti nelle loro stanze per mangiarli durante la giornata. Questo è accettabile per cibi stabili come biscotti e cioccolatini, tuttavia, assicuratevi di non lasciare cibo deperibile nella vostra stanza, poiché mangiare cibo vecchio può causare intossicazione alimentare.

Incendi e altre procedure di emergenza

Tutti i membri del personale di Scalabrini hanno fatto formazione sulla sicurezza antincendio, sull'uso delle attrezzature antincendio e sulle procedure di evacuazione.

Organizziamo regolarmente anche esercitazioni antincendio.

Il villaggio è dotato di allarmi antifumo, porte tagliafuoco/fumo ed estintori. Le uscite di sicurezza sono situate in tutti gli edifici e i segnali di uscita sono ben visibili.

I piani di uscita di emergenza sono anche esposti in modo visibile nei punti chiave. Si prega di familiarizzare con questi piani.

Nell'improbabile eventualità di un incendio o di un'altra emergenza, vi preghiamo di seguire le indicazioni del Direttore del Villaggio, del Care Manager, degli infermieri, dei vigili del fuoco, della polizia o dei servizi di emergenza.

Per garantire la vostra sicurezza, l'allarme antincendio del villaggio è collegato ai vigili del fuoco per una rapida notifica e risposta.

Si prega di non utilizzare gli ascensori in caso di incendio.

Frigoriferi

Potete scegliere di avere un piccolo frigorifero nella vostra stanza. Vi preghiamo di discuterne prima con il Direttore del villaggio, per assicurarvi che abbiate abbastanza spazio e che tenere un frigorifero sia sicuro per voi.

Inoltre, come per qualsiasi apparecchio elettrico portato da voi, il frigorifero deve essere etichettato come "safe for use" (sicuro per l'utilizzo) da un elettricista qualificato.

Si prega di notare che la responsabilità della manutenzione e della pulizia del frigorifero è a carico dei residenti o dei loro rappresentanti.

Servizio di lavanderia

I vostri vestiti sono importanti. Per aiutarvi a tenerli al sicuro e in buono stato, forniamo un servizio gratuito di etichettatura e raccogliamo ogni giorno i vestiti usati dalla vostra stanza e ve li restituiamo piegati e puliti entro 2 giorni.

Per contenere piccoli oggetti come calzini, fazzoletti e calze, è buona cosa tenerli in un sacchetto di rete per la biancheria etichettato.

Usiamo lavatrici di tipo commerciale per soddisfare gli standard di igiene. Queste macchine non sono adatte per il lavaggio di tessuti delicati, quindi raccomandiamo l'utilizzo di indumenti fatti di materiale sintetico, per esempio poliestere/cotone o acrilico, invece di pura lana o puro cotone.

Naturalmente potete scegliere di indossare vestiti fatti con tessuti naturali. Se volete mantenerli al meglio, potreste farli lavare da un membro della famiglia.

Non possiamo accettare responsabilità per capi danneggiati durante il lavaggio.

Ascensori

Molti villaggi possiedono ascensori per la vostra comodità.

Se un ascensore si ferma tra i piani o le porte non si aprono, premete il pulsante di allarme per ricevere assistenza. Il personale sarà avisato per intervenire immediatamente.

Si prega di non utilizzare gli ascensori in caso di incendio.

Posta

La ricezione della posta non si ferma quando vi trasferite: ve la consegniamo il giorno stesso in cui arriva. Se volete che qualcuno vi legga la posta, vi preghiamo di chiedercelo.

Offriamo anche un servizio postale. Per favore, indirizzate e affrancate la posta che volete spedire e lasciatela alla reception.

Manutenzione e alterazioni

Manutenzione

Tutte le attrezzature appartenenti a Scalabrini, come i deambulatori e le sedie a rotelle saranno mantenute da Scalabrini. Mentre la responsabilità per la manutenzione di tutti i vostri oggetti personali è vostra.

Alterazioni

Se ci sono delle alterazioni che vorreste fare alla vostra stanza, per favore parlatene prima con il Direttore del villaggio, per far esaminare e approvare i vostri piani.

Ecco alcune cose da ricordare:

- Tutte le modifiche devono essere in linea con l'arredamento di Scalabrini, compresi gli schemi di colore
- Tutte le modifiche sono pagate da voi
- Le modifiche o le installazioni diventano proprietà del villaggio
- In alcuni casi, quando lascerete la stanza, vi potrebbe essere richiesto di rimuovere l'alterazione apportata alla stanza, a vostre spese
- Il tessuto delle tende deve essere resistente al fuoco
- Qualsiasi lavoro fatto deve essere eseguito da appaltatori qualificati con un'assicurazione appropriata.

Denaro, regali e oggetti di valore

Denaro

Il personale non è autorizzato a prestare denaro, ricevere prestiti, dare consigli finanziari o assistere nelle operazioni bancarie.

Regali

Come regola generale, piccoli regali come cioccolatini possono essere dati o ricevuti in occasioni speciali come i compleanni, ma regali costosi non devono essere scambiati tra residenti e personale.

Non siamo inoltre in grado di accettare donazioni di oggetti personali di un residente come mobili, vestiti o altri beni quando si lascia il villaggio.

Oggetti di valore

Per ragioni di sicurezza vi chiediamo di non tenere gioielli costosi o grosse somme di denaro nella vostra stanza.

Scalabrini non si assume la responsabilità per qualsiasi oggetto che viene perso, rubato o danneggiato. Questo include dentiere, occhiali e apparecchi acustici.

Se portate oggetti di valore al villaggio, vi raccomandiamo di avere un'assicurazione per tali oggetti.

Rumore

Purtroppo, non tutti apprezzeranno i vostri gusti musicali o il suono del vostro programma televisivo preferito. Se le vostre orecchie non funzionano più come una volta, vi chiediamo di usare le cuffie o altri ausili per l'ascolto.

Vi preghiamo di mantenere il rumore al minimo, in modo da non infastidire i vostri vicini. Lo stesso vale per quando intrattenete degli ospiti.

Gestione dei focolai

Le infezioni possono diffondersi in qualsiasi ambiente, e i residenti in centri di assistenza

per gli anziani possono essere più vulnerabili alle infezioni per diverse ragioni; tra cui il fatto di essere più anziani, di essere stati in ospedale, di avere malattie croniche e di vivere in un ambiente comunitario.

Presso Scalabrini, la qualità del controllo delle infezioni si ottiene attraverso:

- l'adozione del manuale di prevenzione e controllo delle infezioni "Bug Control"
- la nomina di un responsabile del controllo delle infezioni in ogni villaggio
- l'adozione di precauzioni standard basate sui tassi di trasmissione
- la fornitura di istruzione e formazione appropriate per tutti i membri dello staff, compresa la formazione sulla gestione delle epidemie
- la fornitura di attrezzature e strutture di qualità
- il rispetto di tutte le linee guida sulla sicurezza alimentare, e
- un efficace programma di controllo.

Precauzioni

A causa del rischio di incendi, scottature e lesioni per i nostri residenti, non utilizziamo borse dell'acqua calda, impacchi caldi a microonde o coperte elettriche. Se desiderate utilizzare tali oggetti, vi preghiamo di discuterne con le nostre infermiere in modo da poter studiare con voi soluzioni alternative.

Riparazioni di oggetti personali

Non offriamo servizi di rammendo o di riparazione nel villaggio. Nel caso i vostri abiti o gli oggetti personali siano danneggiati, la responsabilità per il rammendo o la riparazione è vostra o dei vostri rappresentanti.

Segnali di sicurezza

Ci sono segnali di sicurezza esposti nel villaggio per aiutarvi a identificare ed evitare pericoli e rischi.

Si prega di prestare attenzione a tutti i segnali di sicurezza, per esempio, al segnale di "pavimento bagnato", e prendere nota di dove si trovano le uscite.

Deposito

Lo spazio è limitato nel deposito del villaggio. Se avete degli effetti personali, ad esempio abiti fuori stagione, vi preghiamo di chiedere ai vostri famigliari di portarli via per scambiarli con abiti adatti alla stagione in corso.

Fumo

Nell'interesse della salute degli altri residenti del villaggio, tutte le camere, le aree comuni e i balconi sono per "non fumatori".

Si prega di parlare con il Direttore del villaggio per sapere dove è permesso fumare.

Telefono

Potete organizzare il collegamento di un telefono nella vostra camera. Il costo della connessione e delle chiamate sarà a vostro carico.

Si prega di parlare con la reception se si desidera assistenza per organizzare una connessione telefonica.

Se non usate spesso il telefono, ma desiderate l'accesso per fare una chiamata, parlate con un membro dello staff per ricevere assistenza.

Stile di Vita

Alcool

Godetevi un bicchiere di vino a pranzo e a cena, tuttavia, vi incoraggiamo a bere con moderazione per ridurre il rischio di danni legati all'uso di alcol.

Se avete una condizione medica o assumete farmaci per cui l'uso di alcoolici è controindicato, vi preghiamo di consultare il vostro medico per ottenere raccomandazioni.

Ristorazione

I nostri menu stagionali sono attentamente pianificati con un dietologo e in consultazione con i residenti.

Colazione, pranzo e cena sono preparati nella nostra cucina in loco dal personale di catering e supervisionati dal nostro Capo Cuoco.

Assicuratevi di comunicarci qualsiasi esigenza dietetica speciale, allergie alimentari, gusti, antipatie e requisiti culturali o religiosi, e qualsiasi necessità speciale riguardo agli utensili.

Bevande, tè, caffè, latte, biscotti, frutta e snack sono disponibili su richiesta in qualsiasi momento. Basta chiedere al nostro staff e saranno felici di accontentarvi.

Vi incoraggiamo ad utilizzare la sala da pranzo durante i pasti, perché è un ottimo momento per socializzare con gli altri residenti. Naturalmente, se lo desiderate, possiamo fare in modo che i pasti vi vengano portati in camera.

Parrucchiere

Il villaggio ha un parrucchiere locale che fa visita regolarmente. Se volete prendere un appuntamento, chiedete ad un membro del personale.

Tagli, shampoo e acconciature sono disponibili a prezzi ragionevoli e saranno addebitati sul vostro conto.

Servizio di interpretariato

Se necessario, il personale organizzerà per voi un servizio di interpretariato.

Congedo dal Villaggio

Congedo giornaliero

Vi preghiamo di compilare il modulo di congedo per residenti (Resident Leave Form) e consegnarlo all'infermiera in modo che siamo a conoscenza del vostro congedo.

Congedo sociale

Se siete un/una residente permanente nel villaggio, avete diritto a 52 giorni di congedo ogni anno finanziario. Le tasse vanno comunque pagate mentre siete in congedo sociale dal villaggio.

Se il vostro congedo sociale supera i 52 giorni, vi sarà richiesto di pagare l'equivalente sovvenzione del Commonwealth a Scalabrini Village Ltd., in aggiunta alle tasse e le spese applicabili.

Congedo ospedaliero

Se siete un/una residente permanente nel villaggio, potete prendere giorni di congedo illimitati allo scopo di ricevere cure ospedaliere. Le tariffe giornaliere per l'alloggio rimangono applicabili per tutto il periodo di congedo ospedaliero.

Programmi per il benessere

Offriamo una vasta gamma di attività tra cui potete scegliere.

Il nostro programma di attività è sviluppato in consultazione con i residenti, quindi assicuratevi di dirci cosa vi piace fare e possiamo includerlo nel programma.

Vi incoraggiamo anche a continuare a praticare i vostri hobby e interessi; fateci sapere come possiamo aiutarvi.

Il Personale del Benessere ospita eventi speciali al villaggio durante tutto l'anno, assicurandosi di celebrare i giorni culturalmente significativi di tutti i nostri residenti.

Newsletter

Attraverso la nostra newsletter mensile "This is us", aggiorniamo le famiglie sugli eventi del villaggio. Invieremo la newsletter via e-mail al vostro contatto principale, che potrà distribuirla agli altri membri della famiglia e agli amici.

Animali domestici

Comprendiamo l'importanza che un animale domestico può avere nella vita delle persone. Se volete che il vostro animale domestico vi faccia visita, parlatene con il Direttore del villaggio.

Alcune cose da tenere a mente:

- L'animale deve essere ben addestrato
- L'animale deve essere al guinzaglio durante la visita
- Per il comfort degli altri residenti, la visita deve avere una durata limitata
- Non tutti apprezzano la compagnia di un animale domestico; per favore non prendetelo come un fatto personale.

Riunioni con residenti e parenti

Organizziamo regolarmente delle riunioni al villaggio, come opportunità per incontrarsi in gruppo per discutere di ciò che sta accadendo al villaggio e di tutto ciò che abbiamo in programma.

È importante sapere da voi come vanno le cose al villaggio, compresi i vostri suggerimenti per migliorare i nostri servizi.

La vostra presenza e il vostro contributo a queste riunioni sono molto apprezzati, in modo da poter cooperare per il bene di tutti nel villaggio.

Benessere spirituale e cura pastorale

La cura pastorale consiste nello stare vicini alle persone e condividere il loro cammino. Le nostre suore offrono supporto a tutti i residenti, indipendentemente dalla loro fede o dalla loro provenienza.

Nel villaggio vengono anche organizzati servizi e visite di rappresentanti di altre fedi.

Per i nostri residenti cattolici, la messa e il rosario sono condotti nelle nostre cappelle in loco.

Salute e Assistenza

Pianificazione anticipata delle cure

Per garantire che i vostri desideri in materia di salute e di assistenza personale siano conosciuti e documentati, vi incoraggiamo a sviluppare una disposizione anticipata per le cure.

Una disposizione anticipata per le cure documenta le vostre preferenze in materia di interventi medici, in particolare nel caso di lesioni o malattie gravi, a seguito delle quali perdetevi la capacità di comunicare efficacemente.

Vi preghiamo di parlare con il Care Manager per organizzare una disposizione anticipata per le cure.

Servizi socio-sanitari

Possiamo organizzare una serie di servizi socio-sanitari per voi. Questi includono fisioterapisti e terapisti occupazionali, assistenti di fisioterapia, servizi di podologia, servizi

dietetici e logopedisti.

Ci possono essere alcuni costi associati a seconda del servizio.

Campanelli di chiamata

Se avete bisogno di assistenza, utilizzate il campanello di chiamata nella vostra stanza per contattare il personale in qualsiasi momento, giorno o notte.

Piani di cura

Lavoriamo con voi per sviluppare un piano personalizzato per raggiungere i vostri obiettivi di salute, benessere e stile di vita.

Revisioneremo regolarmente questo piano con voi per assicurarci di star facendo la cosa giusta, e, poiché gli obiettivi e le esigenze cambiano nel tempo, aggiorneremo il piano per assicurarci che riceviate il supporto che desiderate.

Il vostro piano di assistenza è disponibile per la revisione in qualsiasi momento.

Cartelle cliniche

Teniamo un registro di tutte le terapie mediche e cliniche a cui siete sottoposti/e. Questo registro è confidenziale e l'accesso è limitato agli operatori sanitari che si occupano direttamente delle vostre cure. Qualsiasi annotazione medica di un medico curante può essere resa disponibile solamente con la vostra approvazione.

Comunicazione

In una situazione di emergenza, il personale contatterà la persona che avete elencato come contatto primario, e con il vostro consenso, forniremo loro anche aggiornamenti sulle vostre cure e sul vostro benessere su base continuativa.

È loro responsabilità assicurarsi che i recapiti che hanno fornito siano accurati e aggiornati.

È anche loro responsabilità di comunicare con gli altri familiari, se questo è ciò che desiderate.

Se c'è qualcosa di specifico che voi o il vostro rappresentante volete discutere con il Direttore del villaggio, non esitate a farlo.

Potete anche fare riferimento alla sezione "Reclami e riscontro" a pagina 21.

Incontinenza

Discuteremo con voi nella massima riservatezza per determinare le vostre esigenze di continenza.

Potete scegliere di utilizzare gli ausili che abbiamo al villaggio, oppure potete organizzare autonomamente l'acquisto di ciò che preferite.

Dottori

Se non avete un medico curante, possiamo fornirvi una lista di medici generici che visitano regolarmente il villaggio.

Se decidete di cambiare il vostro medico in qualsiasi momento, vi preghiamo di informare il vostro medico precedente e di comunicare all'infermiera i dettagli del vostro nuovo medico.

Per assicurarvi l'accesso alle cure mediche in ogni momento, chiediamo che i medici che visitano il villaggio abbiano accordi per le visite fuori orario.

Appuntamenti medici

Se avete un riferimento da un medico, il personale può assistervi nell'organizzazione degli appuntamenti.

Se il suo rappresentante non è in grado di accompagnarla ad un appuntamento, siamo in grado di organizzare una scorta infermieristica a sue spese.

Medicinali e farmacia

Quando il vostro medico vi prescrive dei farmaci, possiamo ordinarli per voi.

Scalabrini ha un farmacista preferenziale con sistemi e processi complementari per assicurare che i vostri farmaci siano dispensati correttamente. Siete liberi di selezionare una farmacia di vostra scelta, tuttavia è importante che siano in grado di dispensare i farmaci in conformità con le normative di sicurezza del paese e le leggi vigenti. Vi preghiamo di discutere con il vostro Care Manager delle vostre opzioni e del processo di acquisto dei vostri farmaci. Vi preghiamo di notare che dovete pagare il vostro conto della farmacia.

Se assumete i farmaci in modo autonomo o avete bisogno di cambiare i vostri farmaci, consultate l'infermiera. Se, per qualsiasi motivo, non volete prendere i farmaci che vi sono stati prescritti, vi preghiamo di discuterne con noi in modo che possiamo informare il medico.

Gestione del dolore

Se avete dolore, per favore informate un membro del personale. Lavoreremo con voi per aiutarvi a ridurre il vostro disagio e, se necessario, vi indirizzeremo ad un medico, un fisioterapista o un ambulatorio specializzato nel dolore.

I vostri diritti

Patrocinio

Il National Aged Care Advocacy Program-NACAP (Programma nazionale di patrocinio per gli anziani) fornisce supporto gratuito e confidenziale agli anziani e a chi li assiste.

Aiuta anche i fornitori di servizi di assistenza agli anziani a capire le loro responsabilità e i diritti dei consumatori per le persone che assistono.

Per parlare con un patrocinatore, chiamate la National Aged Care Advocacy line (Linea nazionale di patrocinio per gli anziani) al numero 1800 700 600 (chiamata gratuita), oppure visitate il sito web di OPAN, <https://opan.com.au/>

La carta dei diritti degli anziani

I vostri diritti sono protetti dalla Carta dei diritti degli anziani (Charter of Aged Care Rights).

Avete diritto a:

- cure e servizi sicuri e di alta qualità
- essere trattati/e con dignità e rispetto
- valorizzazione della vostra identità, cultura e diversità
- vivere senza abusi e incuria
- essere informati/e sulle vostre cure e sui servizi in un modo facile da comprendere
- avere accesso a tutte le informazioni su di voi, incluse le informazioni sui vostri diritti, le cure e i servizi
- avere il controllo e fare scelte sulle vostre cure e sulla vostra vita, anche quando le scelte comportano un rischio personale
- avere il controllo e prendere decisioni sugli aspetti personali della vostra vita quotidiana, sugli affari finanziari e sui vostri beni
- la vostra indipendenza
- essere ascoltati e compresi
- avere una persona di vostra scelta, incluso un patrocinatore per l'assistenza agli anziani, che vi supporti o parli per vostro conto
- sporgere reclami senza ritorsioni, e avere i vostri reclami trattati in modo equo e tempestivo
- privacy personale e protezione delle vostre informazioni personali
- esercitare i vostri diritti senza che ciò influisca negativamente sul modo in cui siete trattati/e.

Reclami e riscontro

Vi incoraggiamo a lasciare il vostro riscontro, positivo o negativo che sia, poiché per noi è un modo per migliorare il nostro servizio.

L'Aged Care Act 1997 (La legge del 1997 per l'assistenza agli anziani) afferma che avete il diritto di sporgere un reclamo o di sollevare un problema o una preoccupazione riguardo ai servizi di assistenza agli anziani che state ricevendo.

Se avete un problema o un reclamo, vorremmo saperlo il prima possibile, in modo da poter collaborare con voi per risolverlo.

Potete parlare direttamente con l'infermiera di turno, il Care Manager o il Direttore del villaggio, oppure utilizzare un modulo di reclamo o riscontro (modulo blu) disponibile alla reception e in tutto il villaggio.

Cosa succede quando sporgete un reclamo?

Prendiamo seriamente tutti i reclami, e:

- tratteremo il vostro reclamo in modo confidenziale
- scopriremo cosa è successo e perché
- collaboreremo con voi per risolvere il problema il più velocemente possibile
- troveremo modi per evitare che si ripeta
- vi terremo informati/e sulla risoluzione del problema.

Come reclamare se non siete ancora soddisfatti/e?

Se non vi sentite a vostro agio a presentare un reclamo con noi o non siete soddisfatti di ciò che abbiamo fatto per risolvere il vostro reclamo, potete contattare queste organizzazioni esterne.

Older Persons Advocacy Network (Rete di patrocinio per le persone anziane) | 1800 700 600

Aged Care Quality and Safety Commission (La commissione per la qualità e la sicurezza dell'assistenza agli anziani) | 1800 951 822

Cosa fare per lasciare un complimento?

Vorremmo anche che ci diciate quando siete contenti/e del nostro lavoro. I complimenti saranno condivisi per dare riconoscimento al personale che sta facendo un buon lavoro.

Potremmo anche pubblicare i complimenti sul nostro sito web o in altro materiale, ma non preoccupatevi, non useremo il vostro nome a meno che non siate d'accordo.

“Dignità del rischio”

Avete il diritto di partecipare ad attività che comportano dei rischi. Parte del nostro obbligo di diligenza prevede una valutazione formale del rischio delle attività con voi, e discutere i rischi e le strategie di riduzione del rischio con voi o con il vostro rappresentante.

Cos'è la “dignità del rischio”?

La dignità del rischio nel contesto dell'assistenza agli anziani prevede che ogni persona ha il diritto di scegliere cosa fare e come vivere la propria vita, nonostante alcune delle sue scelte comportino dei rischi.

La dignità del rischio è fondamentale per l'indipendenza di una persona e la sua capacità di vivere una vita dignitosa e soddisfacente.

Alcuni esempi di assunzione di rischi:

- Una persona può desiderare di uscire da sola anche se può essere a rischio di cadute
- Una persona può desiderare di usare le sponde del letto anche se c'è il rischio di lesioni
- Una persona con il diabete può, contro il parere medico, voler mantenere una dieta ricca di zuccheri
- Una persona potrebbe non voler avere un materasso a pressione anche se è a rischio di piaghe da decubito
- Una persona può desiderare di mangiare cibi solidi anche se è a rischio di soffocamento.

Sebbene queste attività possano essere rischiose, noi, in qualità di fornitore di servizi di assistenza agli anziani, dobbiamo supportare le persone nelle loro scelte e ad esercitare la propria autonomia. Lo facciamo parlando prima con la persona, spiegando i rischi associati, e se desiderano continuare l'attività, aiutandoli a gestire il livello di rischio coinvolto.

Fonte: The Australian Law Reform Commission (Commissione australiana per la riforma della legge)

I principi nazionali del processo decisionale

1. Ogni adulto ha il diritto di prendere decisioni che riguardano la sua vita e di farle rispettare.
2. Le persone che hanno bisogno di supporto nel processo decisionale devono ricevere il supporto necessario per prendere, comunicare e partecipare alle decisioni che riguardano la loro vita.
3. La volontà, le preferenze e i diritti delle persone che necessitano di supporto decisionale devono dirigere le decisioni che riguardano la loro vita.
4. **Le decisioni, le disposizioni e gli interventi per le persone che necessitano di supporto decisionale devono rispettare i loro diritti umani.**

Diversità

Apprezziamo le persone per quello che sono e supportiamo la diversità in termini di razza, colore, malattia fisica o psichiatrica, disabilità intellettuale, sesso, orientamento sessuale, identità di genere, attività sessuale lecita, età, disabilità fisica o mentale, stato civile, religione, opinione politica, estrazione nazionale e origine sociale.

Vogliamo creare ambienti in cui le persone si sentano accolte, comprese, valorizzate e sicure.

Noi:

- cerchiamo di soddisfare le specifiche esigenze di dipendenti e residenti in modo attivo e flessibile
- ci impegniamo a garantire che tutti siano trattati con rispetto, dignità e accettazione
- cerchiamo di garantire che le nostre pratiche aziendali, le politiche e le procedure non impediscano alle persone di diversa provenienza di avere pari opportunità all'interno dell'organizzazione.

Libertà di scelta

Rispettiamo la vostra libertà di vivere la vita come preferite e di avere il controllo dei vostri affari. Siete liberi di prendere decisioni che riguardano la vostra vita, incluso il diritto di rifiutare le cure.

Ci consulteremo con voi (o con il vostro rappresentante) sulle vostre scelte e preferenze.

Informazioni legali

Vi chiediamo di fornirci le copie di qualsiasi Procura di Rappresentanza o documento di custodia legale, per assicurarci di poter rispettare gli accordi che avete preso.

Powers of Attorney, Enduring Powers of Attorney, and Enduring Guardians (Procura di rappresentanza, Procura di rappresentanza permanente, Tutori permanenti)

Se avete bisogno di aiuto per gestire i vostri affari, potete scegliere di conferire a qualcuno che conoscete e di cui vi fidate, o ad un'organizzazione specializzata (come il *Public Trustee and Guardian* nel NSW) il potere di prendere decisioni per voi.

Questo permetterà alla persona di gestire i vostri affari quando voi non volete o non siete più in grado di farlo.

A seconda della vostra situazione, questo può includere:

- il potere di prendere decisioni sui vostri affari finanziari e legali, e/o
- decisioni sul vostro stile di vita (incluso dove vivete) e quale trattamento medico o sanitario dovrete ricevere.

Custodia e Amministratori

Se non avete nominato formalmente qualcuno per gestire i vostri affari (attraverso una procura) e diventa necessario farlo, una commissione per la custodia o un tribunale possono nominare un tutore e/o un amministratore per vostro conto.

Un tutore (che può essere un membro della famiglia o un amico) è un decisore sostitutivo che può prendere decisioni sullo stile di vita, come ad esempio dove una persona dovrebbe vivere, così come dare il proprio consenso a prestazioni mediche, dentistiche e sanitarie in generale.

Un amministratore agisce come gestore finanziario e si occupa dei beni e delle finanze di una persona.

Ci sono diversi fattori che una commissione per la custodia o un tribunale prenderanno in considerazione prima di decidere per la nomina di un tutore o di un amministratore, tra cui:

- la vostra capacità di gestire i vostri affari
- qualsiasi condizione medica o di salute rilevante che potrebbe influire sulla vostra capacità di prendere decisioni - come demenza, disabilità intellettuale, malattia mentale o lesione cerebrale acquisita
- qualora sia nel vostro migliore interesse nominare un tutore o un amministratore.

Nomina del Rappresentante Autorizzato

Se una persona non è in grado di acconsentire che qualcuno che parli per suo conto, dovrà avere un rappresentante autorizzato.

I documenti legali che dovete fornire a My Aged Care per diventare un rappresentante autorizzato devono dimostrare che siete legalmente in grado di prendere decisioni personali, sanitarie e sullo stile di vita di qualcuno.

Alcuni dei documenti legali più comuni di cui My Aged Care ha bisogno includono la custodia, oppure uno qualsiasi dei seguenti documenti che devono essere supportati dalla lettera di un medico che dichiara che la persona non è in grado di agire per conto proprio:

- Procura di rappresentanza permanente (solo per ACT, Queensland e Victoria)
- Advance Health Directive (Disposizione anticipata di trattamento) (esclusi ACT e WA), o simili
- Custodia permanente
- Dovrete inviare questa documentazione a My Aged Care con il modulo di My Aged Care per la nomina del Rappresentante (Appointment of a Representative) per diventare un rappresentante autorizzato.

Cosa succede se non c'è un rappresentante legale?

Un membro della famiglia o un vostro caro potrebbero non essere più in grado di prendere decisioni, ma potrebbero non aver nominato qualcuno che agisca per loro conto.

Se voi siete la persona più adatta per agire per loro conto, potete inviare i seguenti documenti a My Aged Care per conferirvi la nomina come rappresentante autorizzato a supportare questa persona:

- una dichiarazione statutaria che attesti che voi siete la persona più adatta a rappresentare questa persona e che non esiste un rappresentante legale formale, e
- una lettera di un medico che dichiari che la persona non è in grado di agire per proprio conto
- Qualsiasi decisione per qualcuno riguardo alla sua assistenza e alle sue cure deve essere presa nel suo interesse, e qualsiasi informazione che fornite deve essere accurata e corretta.

Fonte: <https://www.myagedcare.gov.au/legal-information>

Open Disclosure

La divulgazione trasparente (Open Disclosure) si riferisce alla discussione che un fornitore di assistenza agli anziani deve avere con le persone che ricevono servizi di assistenza agli anziani quando qualcosa va storto e ha causato danni (o il potenziale di causare danni) ad una persona che riceve servizi di assistenza agli anziani.

La divulgazione trasparente è un requisito professionale fondamentale per tutto il personale di Scalabrini.

La normativa di Open Disclosure di Scalabrini assicura che i residenti, gli appaltatori e il personale siano supportati attraverso un processo di divulgazione trasparente laddove qualcosa vada storto e causi (anche solo potenzialmente) danni ad un residente.

Questo include la sicurezza culturale, la giustizia naturale, la dignità e il rispetto, la privacy e la riservatezza.

Fotografie e social media

Le fotografie digitali e i social media sono ottimi modi per voi (e la vostra famiglia) di documentare la vostra vita online.

Dovete essere consapevoli delle vostre responsabilità verso gli altri residenti, compresi i loro diritti alla privacy, non fotografando altre persone o condividendo informazioni senza il loro esplicito permesso.

Per la sicurezza di tutti, non dovrete pubblicare nulla online che possa compromettere il villaggio, gli altri residenti o il personale.

Privacy e confidenzialità

La nostra normativa sulla privacy stabilisce come gestiamo la privacy presso Scalabrini.

Raccolta di informazioni sensibili

Raccogliamo solo le informazioni necessarie per la gestione delle vostre cure.

Riservatezza

Rispettiamo le leggi sulla privacy e la riservatezza ai sensi del Privacy Act 1988 (La legge del 1988 sulla privacy) e delle linee guida dei principi australiani sulla privacy.

Faremo tutto il possibile per proteggere le vostre informazioni personali da uso improprio, perdita o accesso illecito.

Distrudderemo anche qualsiasi vostra informazione personale di cui non abbiamo più bisogno; di solito questo avviene sette anni dopo l'ultimo utilizzo.

Condivisione delle informazioni

Useremo le vostre informazioni, o le forniremo a terze parti, come medici di base, specialisti, professionisti socio-sanitari, solo per scopi relativi alla gestione della vostra salute e delle vostre cure. Non useremo o divulgheremo le vostre informazioni per altri scopi senza il vostro consenso.

Domande sulla Normativa sulla Privacy

Se avete domande o reclami in merito all'Informativa sulla privacy di Scalabrini, vi preghiamo di contattarci al numero 02 8876 6860.

Piano di risposta agli incidenti gravi (SIRS)

In qualità di clienti di un servizio di assistenza agli anziani, avete diritto ad un'assistenza sicura e di qualità, e ad una vita libera da abuso e negligenza.

Il Serious Incident Response Scheme – SIRS (Piano di risposta agli incidenti gravi) è un'iniziativa del governo per aiutare a ridurre il rischio di abuso e negligenza per le persone che vivono o soggiornano in una casa di riposo per anziani.

Il piano richiede ai fornitori di servizi di assistenza agli anziani di identificare, registrare, gestire, risolvere e segnalare tutti gli incidenti gravi che si verificano, o si presume o si sospetta che si siano verificati, presso un servizio di assistenza agli anziani residenziale.

Questo include i resoconti di tutti gli incidenti, presunti o sospetti, o a cui si è assistito, tra i clienti di un servizio di assistenza agli anziani, anche laddove il cliente che causa l'incidente abbia un deterioramento cognitivo o mentale.

Come trarrete beneficio dal SIRS?

Il SIRS è un sistema efficiente per la gestione degli incidenti:

- ridurranno la possibilità che siate soggetti ad abuso o negligenza nelle case di cura per anziani;
- vi aiuteranno ad accedere al supporto più velocemente e su base continuativa, in caso siate coinvolti in un incidente grave;
- ridurranno la probabilità che l'incidente grave si ripeta.

Per maggiori informazioni visitate <https://www.agedcarequality.gov.au/sirs>

Votare

Se desiderate esercitare il vostro diritto democratico di voto, potete farlo.

Al momento delle elezioni, il personale prenderà accordi per facilitare il voto, facendo uso del voto postale o facendo da tramite con la famiglia.

La vostra famiglia deve controllare che il vostro nome sia presente nel registro elettorale per assicurarsi che il vostro cambio di indirizzo venga annotato.

Attestazione di documenti legali

Il personale non è autorizzato ad attestare documenti legali. Ci dispiace per l'inconveniente che ciò può causare.

Vi preghiamo di prendere accordi specifici per l'attestazione dei vostri documenti legali.

Residenti che partecipano all'NDIS

Avrete accesso a tutte le funzioni regolate dalla Commissione NDIS, come il codice di condotta NDIS e i processi di reclamo, così come ad una regolamentazione più severa relativamente all'uso delle pratiche restrittive previste dalla legge.

Per il Pacchetto di benvenuto per i partecipanti all'NDIS, visitare:

<https://www.ndiscommission.gov.au/document/1336>

Informazioni per i giovani partecipanti all'NDIS nel contesto dell'assistenza residenziale per anziani: <https://www.ndiscommission.gov.au/document/1666>.

Visitatori

Per motivi di sicurezza antincendio e in caso di evacuazione di emergenza, vi preghiamo di firmare il registro all'ingresso e all'uscita.

Prima dell'ingresso, siete inoltre tenuti a sottoporvi a tutti i requisiti di screening sanitario necessari.

Vi chiediamo gentilmente di familiarizzare con il Codice di Condotta dei Visitatori dello Scalabrini, incluso in questo manuale e nei poster affissi in tutto il villaggio.

Controllo delle infezioni

Ogni persona che visita il villaggio è responsabile del controllo delle infezioni.

Vi preghiamo di prendere questa responsabilità con serietà, poiché molti residenti sono fragili e altamente vulnerabili alle infezioni, le quali possono causare gravi conseguenze.

Se siete stati/e recentemente malati/e, o avete sintomi di qualsiasi malattia respiratoria (mal di gola, congestione nasale, naso che cola, tosse, dolori muscolari e articolari, stanchezza), temperatura superiore a 37,5 C, vomito o diarrea, oppure siete stati in contatto con una persona malata, vi preghiamo di non visitare il villaggio.

Lavarsi le mani

Assicuratevi di lavarvi o igienizzarvi le mani con regolarità. I lavabi e le unità di igienizzazione delle mani sono disponibili in tutto il villaggio. Assicuratevi che i bambini siano inclusi in queste pratiche igieniche.

Colpi di tosse e starnuti

Ricordatevi di praticare una buona igiene in caso di tosse e starnuti:

- copritevi la bocca e il naso con un fazzoletto quando tossite o starnutite (se non avete un fazzoletto, tossite o starnutite nel gomito)
- gettate i fazzoletti usati in un cestino dopo averli usati, e
- lavatevi subito le mani con acqua e sapone per almeno 20 secondi o più a lungo, oppure disinfettatevi le mani dopo aver tossito o starnutito.

Indossare le mascherine per il viso

A volte vi potrebbe essere richiesto di indossare una mascherina per il viso come condizione di accesso al villaggio.

È importante:

- lavarsi le mani o usare un disinfettante per le mani prima di indossare la mascherina
- mettere la mascherina sul naso e sulla bocca e fissarla sotto il mento
- che la mascherina sia ben aderente ai lati del viso, fissando gli anelli passanti attorno alle orecchie.

SÌ

- Indossare la mascherina sul naso e sulla bocca

NO

- Mettere la mascherina intorno al collo o sulla fronte
- Toccare la mascherina (in caso contrario, lavarsi le mani o usare un disinfettante per le mani).

Codice di Condotta per i Visitatori

Scalabrini supporta il diritto ad un luogo di lavoro piacevole e sicuro per il personale, e un ambiente domestico sicuro e protetto per i residenti. Ci aspettiamo che tutti coloro che visitano e lavorano a Scalabrini cooperino per mantenere la Missione, la Visione e i Valori di Scalabrini, tenendo presente che questa è la casa dei nostri residenti, i quali meritano di essere tutti rispettati, valorizzati e sicuri. Vi ringraziamo in anticipo per la cortesia e il rispetto con cui tratterete i nostri residenti, il personale, i visitatori e gli ospiti.

Le responsabilità di Scalabrini verso il personale e i residenti

Scalabrini ha la responsabilità legale di fornire una casa per i nostri residenti e un posto di lavoro per il nostro personale, dove la diversità religiosa e culturale e il diritto alla privacy e alla riservatezza vengano rispettati e incoraggiati in un ambiente sicuro e piacevole, libero da molestie o comportamenti antisociali.

Un comportamento ritenuto minaccioso, prepotente, abusivo, violento o irrispettoso non sarà tollerato in nessuna circostanza. Questo include l'abuso fisico, l'abuso verbale, alzare la voce o qualsiasi forma di intimidazione. La risoluzione di situazioni difficili può essere raggiunta solo quando le persone cooperano, mantengono il controllo del proprio comportamento e rispondono ragionevolmente.

Qualsiasi visitatore che in qualsiasi modo rappresenti una minaccia (fisica o emotiva) per gli altri sarà invitato a lasciare i nostri locali e gli/le sarà inviata una lettera formale. Se un visitatore a cui viene richiesto di andarsene, si rifiuta di farlo, il personale contatterà la polizia per ricevere supporto. Qualsiasi soggetto che sembra essere intossicato o sotto l'effetto di droghe sarà invitato a lasciare i locali, con conseguente chiamata alla polizia.

Per poter accedere nuovamente a Scalabrini, una risoluzione concordata deve essere in atto con la Direzione di Scalabrini.

Uso di dispositivi di registrazione elettronica

Non è consentito l'uso di dispositivi di registrazione elettronica, o comunque vengano denominati, se utilizzati per registrare immagini o voci del personale di Scalabrini o dei residenti senza il permesso scritto della Direzione di Scalabrini. L'uso di tali dispositivi costituisce una violazione della privacy ed è contrario alla legge.

Questioni economiche

Le tasse

La tabella delle tasse da pagare è inclusa nel vostro contratto di assistenza residenziale per anziani. Il nostro Client Relationship Manager può fornire maggiori informazioni su richiesta.

Un estratto conto delle spese sarà emesso ogni mese. Le vostre spese mensili sono pagabili 1 mese in anticipo e saranno addebitate sul vostro conto bancario autorizzato. Qualsiasi spesa aggiuntiva sarà fatturata il mese successivo.

Potete visitare il sito web di My Aged Care www.myagedcare.gov.au oppure chiamare il numero 1800 200 422 per ulteriori informazioni sulle tariffe degli alloggi per anziani.

Pagamento delle tasse per Respite

Tutte le tasse di soggiorno devono essere pagate prima dell'accettazione.

A Scalabrini preferiamo pagamenti tramite addebito diretto; tuttavia se preferite utilizzare il trasferimento elettronico, si prega di farlo prima del giorno di accettazione.

Non possiamo accettare pagamenti in contanti.

Rimborsi

Se un residente lascia Scalabrini, qualsiasi credito sarà rimborsato per mezzo di trasferimento elettronico sul conto bancario dal quale i fondi sono stati prelevati. Per i rimborsi delle cauzioni e del Refundable Accommodation Deposit – RAD (Deposito rimborsabile per l'alloggio) sarà emesso un assegno bancario.

In caso di decesso di un residente, qualsiasi cauzione o RAD, insieme a qualsiasi credito saranno rimborsati tramite assegno bancario.

Pagamento di fornitori terzi

Il residente è responsabile del pagamento diretto a fornitori terzi (come ad esempio, il conto della farmacia).