

Resident Handbook

دليل النزلاء



English / Arabic
High Care



This information was compiled by the Centre for Cultural Diversity in Ageing 2011. This publication was funded by the Australian Government Department of Health and Ageing.

قام بتجميع هذه المعلومات مركز تعدد الثقافات المتخصص بالتقدم في السن
(Centre for Cultural Diversity in Ageing) 2011.
قام بتمويل هذا المنشور دائرة الصحة والتقدم في العمر – الحكومة الأسترالية.

© Centre for Cultural Diversity in Ageing 2011.

TABLE OF CONTENTS (SECTION HEADINGS)	جدول المحتويات (عناوين الأجزاء)	Page
Welcome	ترحيب	3
About Your New Home	لمحة عن منزلكم الجديد	4
Quality of Care	نوعية وجودة الرعاية	6
Your Rights and Responsibilities	حقوقكم ومسؤولياتكم	7
Interpreting Services	خدمات الترجمة	10
Resident Participation	مشاركة النزلاء	11
Advocacy	الدفاع عن الحقوق	12
Complaints	الشكاوى	13
Harassment and Abuse	المضايقة وسوء المعاملة	14
Privacy and Confidentiality	الخصوصية والسرية	15
Legalities	المسائل القانونية	17
Fees and Charges	الرسوم والمصروفات	20
Care Services	خدمات الرعاية	22
Cultural and Religious Requirements	المتطلبات الثقافية والدينية	24
Food Services	الخدمات الغذائية	25
Recreational Activities	النشاطات الترفيهية	27
General Information	معلومات عامة	28

Moving into an aged care home can be an unsettling experience. Many aspects of your life in your new home will be unfamiliar.

Not only are you adjusting to a new environment, you are sharing your home with many new people.

This Handbook will help you to familiarise yourself with the services of your new home, as well as the broader support services available to all residents of aged care homes.

As an aged care service provider we have a strong commitment to providing you with the assistance you need to maintain and enjoy a high quality of life.

إن الانتقال إلى دار رعاية المسنين يمكن أن يكون تجربة مقلقة وغير مريحة، وستشعرون بنوع من الغربة في منزلكم الجديد من عدة نواحٍ في حياتكم.

فالأمر ليس مجرد تكيف مع بيئتك الجديدة وحسب، بل أنكم تتشاركون في منزلكم مع أشخاص عديدين جدد.

لذا، سيساعدكم هذا الدليل على التعرف على الخدمات المتوافرة في منزلكم الجديد، إضافة إلى خدمات الدعم الأشمل المتاحة أمام كافة نزلاء دور رعاية المسنين.

وكأحد مقدّمي خدمات رعاية المسنين فإننا ملتزمين جداً بتزويدكم بالعون الذي تحتاجونه للمحافظة على العيش والتمتع بحياة جيدة وكريمة.

High-Care Facility

Your new home provides **high-level care** (formerly known as nursing homes). High-level care comprises nursing and personal care services, which may include:

- assistance with the activities of daily living such as bathing, toileting, eating, dressing, mobility and communication;
- certain treatments and procedures, including assistance with medication;
- recreational therapy and rehabilitation support;
- assistance in accessing health and therapy services;
- support for people who have difficulty understanding;
- specialised furnishings and equipment items, such as those used to assist mobility;
- basic medical and pharmaceutical supplies and equipment and aids to assist with toileting and continence management;
- nursing procedures;
- administration of medication;
- provision of therapy services; and
- oxygen equipment on a short term or episodic basis.

If you have a question regarding the level of care you are receiving, please speak with the Manager or contact the **Aged and Community Care Information Line** on **1800 500 853** (free call).

If you need an interpreter to help you communicate, please call the **Translating and Interpreting Service (TIS)** on **131**

مركز للرعاية الفائقة

يقدم منزلكم الجديد رعاية فائقة (سابقاً كانت تعرف بدور التمريض). وتتكوّن الرعاية الفائقة من خدمات التمريض والرعاية الشخصية التي قد تشمل ما يلي:

- المساعدة في المهام اليومية المعيشية كالحمام والغسل والدشّ وتناول الطعام، وارتداء الملابس، والتنقل والتواصل مع الآخرين؛
- بعض العلاجات والإجراءات الطبية، بما فيها المساعدة في تناول الأدوية؛
- العلاج من خلال النشاطات الترفيهية المسلية والدعم بإعادة التأهيل؛
- دعم الأشخاص للحصول على الخدمات الصحية والعلاجية؛
- دعم الأشخاص الذين يعانون من صعوبة في الفهم والإستيعاب؛
- توفير الأثاث والمفروشات والأدوات المتخصصة كتلك التي تساعدكم في الحركة والتنقل؛
- موارد طبية وصيدلانية أساسية وأدوات مساعدة لمساعدتكم في الحمام وتدبير مشكلة التحكم بالبول؛
- إجراءات تمريضية؛
- إعطاء الأدوية؛
- تقديم خدمات علاجية؛
- وتزويدكم بأداة الأوكسجين لمدة قصيرة أو حسب حدوث النوبات.

إذا كان لديكم أي سؤال بخصوص درجة الرعاية التي نتلقونها يرجى التحدث إلى المدير أو اتصلوا بخط معلومات الرعاية بالمسنين وبأفراد المجتمع على الرقم **1800 500 853** (مكالمة مجانية).

إذا كنتم بحاجة لخدمة الترجمة لمساعدتكم في التواصل يرجى أن تتصلوا بخدمة الترجمة الخطية والشفهية (TIS) على الرقم **131 450** واطلبوا من المترجم

450 andask for an interpreter in your language to connect you to the Aged and Community Care Information Line.

العربي أن يوصلكم بخط معلومات الرعاية بالمسنين
وبأفراد المجتمع.

The Australian Government has implemented a number of measures to monitor the quality of care and services provided in Australian Government funded aged care homes. All funded homes must meet accreditation standards and demonstrate continuous improvement regarding the quality of care and services provided to residents.

The Aged Care Standards and Accreditation Agency assesses aged care homes for accreditation and monitors them to ensure their ongoing compliance with the accreditation standards. Sanctions may be imposed on aged care homes that have not met the requirements of the *Aged Care Act 1997*.

If you have a question regarding your home's accreditation status, please speak with the Manager or contact the **Aged and Community Care Information Line** on **1800 500 853** (free call).

If you need an interpreter to help you communicate, please call the **Translating and Interpreting Service (TIS)** on **131 450** and ask for an interpreter in your language to connect you to the Aged and Community Care Information Line.

لقد قامت الحكومة الأسترالية بتطبيق عدد من التدابير لمراقبة جودة الرعاية والخدمات التي تقدمها دور رعاية المسنين التي تمولها الحكومة الأسترالية. ويجب أن تستوفي كافة دور الرعاية الممولة شروط ومستويات التأهيل والترخيص وأن تظهر تحسناً مستمراً فيما يتعلق بجودة الرعاية والخدمات المقدمة للمقيمين فيها.

وتقوم وكالة مراقبة المستويات والإعتماد في رعاية المسنين بتقييم دور رعاية المسنين لاعتمادها والمصادقة عليها وتراقبها لضمان التزامها المستمر بمعايير ومستويات الإعتماد. يمكن فرض عقوبات على دور رعاية المسنين التي لا تستوفي شروط قانون 1997 لرعاية المسنين.

إذا كان لديكم أي سؤال عن درجة تأهيل دار الرعاية الذي تقيمون فيه يرجى التحدث إلى المدير أو اتصلوا بخط معلومات الرعاية بالمسنين وبأفراد المجتمع على الرقم **1800 500 853** (مكالمة مجانية).

إذا كنتم بحاجة لخدمة الترجمة لمساعدتكم في التواصل يرجى أن تتصلوا بخدمة الترجمة الخطية والشفهية (TIS) على الرقم **131 450** واطلبوا من المترجم العربي أن يوصلكم بخط معلومات الرعاية بالمسنين وبأفراد المجتمع.

YOUR RIGHTS AND RESPONSIBILITIES

حقوقكم ومسؤولياتكم

Your rights and responsibilities are the same as all other residents in aged care homes throughout Australia. To ensure the protection of your rights and responsibilities, they have been included in the legislation by which all Australian Government funded aged care homes must abide.

الحقوق والمسؤوليات هي نفسها بالنسبة إلى كافة النزلاء في دور رعاية المسنين في أنحاء أستراليا. لضمان حماية حقوقكم ومسؤولياتكم، تم شمل الحقوق والمسؤوليات في التشريع الذي يجب أن تلتزم به كل دور رعاية المسنين التي تمولها الحكومة الأسترالية.

Charter of Residents' Rights and Responsibilities

شريعة حقوق وواجبات النزلاء

Each resident of a residential care service has the right to:

يتمتع كل نزيل في خدمة الرعاية السكنية بالحق في:

- full and effective use of his or her personal, civil, legal and consumer rights;
- quality care which is appropriate to his or her needs;
- full information about his or her own state of health and about available treatments;
- be treated with dignity and respect, and to live without exploitation, abuse or neglect;
- live without discrimination or victimisation, and without being obliged to feel grateful to those providing his or her care and accommodation;
- personal privacy;
- live in a safe, secure and homelike environment, and to move freely both within and outside the residential care service without undue restriction;
- be treated and accepted as an individual, and to have his or her individual preferences taken into account and treated with respect;

• استعمال حقوقه الشخصية والمدنية والقانونية والإستهلاكية على أكمل وجه؛

• الحصول على الرعاية النوعية التي تتناسب واحتياجاته؛

• الإطلاع على المعلومات التامة حول أحواله الصحية وعن أنواع العلاجات المتاحة؛

• أن يُعامل باحترام دون التعرّض للكرامة والعيش دون استغلال أو التعرّض للإساءة أو الإهمال؛

• العيش دون التعرّض للتمييز أو انتهاك الحقوق ودون أن يضطر إلى الشعور بالإمتنان تجاه هؤلاء الذين يقدمون الرعاية ويشرفون على الإقامة السكنية؛

• الخصوصية الشخصية؛

• العيش في بيئة شبيهة بالبيت تتسم بالسلام والأمان والانتقال بحرية خارج وداخل خدمة رعاية النزلاء دون التعرّض للقيود غير الضرورية؛

• أن يُعامل وأن يُقبل لشخصه كفرد وأن تؤخذ خياراته الشخصية بعين الاعتبار وأن يعامل باحترام؛

- continue his or her cultural and religious practices and to retain the language of his or her choice, without discrimination;
- select and maintain social and personal relationships with any other person without fear, criticism or restriction;
- freedom of speech;
- maintain his or her personal independence, which includes a recognition of personal responsibility for his or her own actions and choices, even though some actions may involve an element of risk which the resident has the right to accept, and that should then not be used to prevent or restrict those actions;
- maintain control over, and to continue making decisions about, the personal aspects of his or her daily life, his or her financial affairs and possessions;
- be involved in the activities, associations and friendships of his or her choice, both within and outside the residential care service;
- have access to services and activities which are available generally in the community;
- be consulted on, and to choose to have input into, decisions about the living arrangements of the residential care service;
- have access to information about his or her rights, care, accommodation, and any other information which relates to him or her personally;
- complain and to take action to resolve disputes;
- have access to advocates and other avenues of redress; and

- الإستمرار في القيام بممارساته الثقافية والدينية والحفاظ على لغته المختارة دون تمييز أو إكراه؛
- إختيار العلاقات الشخصية والاجتماعية مع أي شخص كان دون خشية أو انتقاد أو قيود؛
- حرية التعبير عن الرأي؛
- الحفاظ على استقلاله الشخصي والذي يشمل الإعتراف بالمسؤولية الشخصية لقاء التصرفات والأفعال والخيارات لدى النزول رغم أن بعض هذه الأفعال قد تتضمن عنصراً من المجازفة التي يحق للنزول قبولها وألا يتم استعمال هذه المجازفة كمبرر لتسوية منع أو تقييد هذه الأفعال أو التصرفات لاحقاً؛
- الحفاظ على السيطرة والتحكم والإستمرار في صنع القرارات حول النواحي الشخصية المتعلقة بحياته الشخصية والشؤون المالية والممتلكات؛
- المشاركة في الأنشطة والجمعيات والصدقات حسب خياره، داخل وخارج مركز رعاية النزلاء؛
- الوصول إلى الخدمات والأنشطة المتوافرة عموماً ضمن المجتمع؛
- أن يُستشار حول وأن يختار المساهمة أو عدمها في القرارات التي تتمحور حول ترتيبات العيش في مركز لرعاية النزلاء؛
- الوصول إلى والإطلاع على المعلومات التي تتمحور حول حقوقه، الرعاية، الإقامة وأي معلومات أخرى تتعلق به شخصياً؛
- رفع الشكاوى أو اتخاذ الإجراءات لحل النزاعات؛
- الحصول على خدمات المرافعة والسبل الأخرى لمواجهة الأمور والقضايا؛

- be free from reprisal, or a well-founded fear of reprisal, in any form for taking action to enforce his or her rights.

Each resident of a residential care service has the responsibility to:

- respect the rights and needs of other people within the residential care service, and to respect the needs of the residential care service community as a whole;
- respect the rights of staff and the proprietor to work in an environment which is free from harassment;
- care for his or her own health and wellbeing, as far as he or she is capable; and
- inform his or her medical practitioner, as far as he or she is able, about his or her relevant medical history and his or her current state of health.

If you have a question regarding your rights and responsibilities, please speak with the Manager or contact the **Aged and Community Care Information Line** on **1800 500 853** (free call).

If you need an interpreter to help you communicate, please call the **Translating and Interpreting Service (TIS)** on **131 450** and ask for an interpreter in your language to connect you to the Aged and Community Care Information Line.

- وعدم التعرّض للانتقام أو أن يشعر بالخوف من ذلك نظراً لما يلمسه من معاملة وذلك وفق أي شكل نظراً لاتخاذ إجراء ما للتأكيد على نيل حقه.

يقع على عاتق كل نزيل في مركز رعاية النزلاء مسؤوليات التالية:

- احترام حقوق واحتياجات الآخرين ضمن إطار خدمة رعاية النزلاء واحترام احتياجات مجتمع هذه الخدمة ككل؛
- احترام حقوق الموظفين العاملين في مركز الرعاية وصاحب المركز في بيئة خالية من المضايقات أو التحرشات؛
- الرعاية بصحته وأحواله قدر الإمكان؛
- وإخطار طبيبه قدر المستطاع بخصوص ما يتعلق بتاريخه الطبي أو وضعه الصحي الحالي.

إذا كان لديكم أي سؤال بخصوص حقوقكم ومسؤولياتكم يرجى التحدث إلى المدير أو اتصلوا ب**خط معلومات الرعاية بالمسنين وبأفراد المجتمع** على الرقم **1800 500 853** (مكالمة مجانية).

إذا كنتم بحاجة لخدمة الترجمة لمساعدتكم في التواصل يرجى أن تتصلوا ب**خدمة الترجمة الخطية والشفهية (TIS)** على الرقم **131 450** واطلبوا من المترجم العربي أن يوصلكم بخط معلومات الرعاية بالمسنين وبأفراد المجتمع.

If you speak little or no English, you should advise your aged care home of the language you prefer to speak on a daily basis.

There may be situations when you would prefer to communicate with staff through a qualified interpreting service.

This may be when:

- your care needs are being assessed and your care plan is developed;
- your care plans are reviewed; or
- when you have a complaint about the services you are receiving.

Please let the Manager know if you require an interpreter. If you need an interpreter to help you communicate over the phone, please call the **Translating and Interpreting Service (TIS)** on **131 450** and ask for an interpreter in your language to connect you to the number you wish to call.

إذا كنتم لا تتحدثون الإنجليزية بشكل جيد يجب إعلام دار رعاية المسنين باللغة التي تفضلون التكلم بها بشكل يومي.

قد يكون هناك بعض الحالات حيث ترغبون التحدث مع الموظفين وطاقم العمل في الدار من خلال الإستعانة بخدمة مترجم مؤهل.

ومن الممكن أن يحصل ذلك:

- عندما يجري تقييم احتياجاتكم ووضع خطة الرعاية بكم؛
- عند مراجعة خطط الرعاية بكم؛ أو
- عندما يكون لديكم شكوى حول الخدمات التي تتلقونها.

نرجو أن تدعوا المدير يعلم إذا كنتم بحاجة لمترجم. وإذا كنتم بحاجة لخدمة الترجمة لمساعدتكم في التواصل عبر الهاتف، يرجى أن تتصلوا بخدمة الترجمة الخطية والشفهية (TIS) على الرقم **131 450** واطلبوا من المترجم العربي أن يوصلكم بالرقم الذي ترغبون الإتصال به.

You and your relatives and representatives are encouraged to participate in the decision-making process regarding the services that are provided at this home. If you would like to be involved, please ask the Manager about the processes that have been established to ensure resident participation.

We facilitate regular resident and family meetings, and you and your relatives are encouraged to participate. Please ask the Manager for more information.

We have a suggestion box and you are encouraged to add your comments and suggestions. Please ask staff where it is located and let the Manager know if you feel that your comments have not been addressed.

Please see the Manager if you have any suggestions or comments about services, and let the Manager know if you feel that your comments have not been addressed.

نشجعكم أنتم وأقرباءكم وممثليكم للمشاركة في عملية اتخاذ القرارات بشأن الخدمات التي يتم تقديمها في هذا الدار. إذا كنتم ترغبون بالمشاركة إسألوا رجاءً المدير عن التدابير التي وضعت لضمان مشاركة النزلاء.

إننا نسهل اجتماعات دورية مع النزلاء وعائلاتهم ونشجعكم أنتم وأقرباءكم على المشاركة. فاطلبوا رجاءً الحصول على مزيد من المعلومات من المدير.

لدينا صندوق للإقتراحات ونشجعكم على إضافة ملاحظتكم واقتراحاتكم. فاسألوا رجاءً الهيئة العاملة عن مكان هذا الصندوق ودعوا المدير يعلم إذا شعرتم بأنه لم يتم النظر في ملاحظتكم وأخذها بعين الاعتبار.

يرجى أن تتصلوا بالمدير إذا كانت لديكم أية اقتراحات أو ملاحظات حول الخدمات، ودعوه يعلم إذا شعرتم بأنه لم يتم النظر في ملاحظتكم وأخذها بعين الاعتبار.

As a resident of an aged care facility you have the right to access advocacy services. Advocacy services help you to exercise your rights through a process that may include information, representation, advice and support. This is an independent and confidential service, which is provided free-of-charge in each State and Territory.

Advocacy services promote your rights and can increase your involvement in decision-making processes. These services may play a critical role in supporting you through a complaint process and advising you of your rights in negotiations with aged care service providers.

To contact an advocacy service near you, please call the **National Aged Care Advocacy Line** on **1800 700 600** (free call) or **Aged and Community Care Information Line** on **1800 500 853** (free call).

If you need an interpreter to help you communicate, please call the **Translating and Interpreting Service (TIS)** on **131 450** and ask for an interpreter in your language to connect you to the National Aged Care Advocacy Line.

تتمتعون بحق الحصول على خدمات للدفاع عن حقوقكم بصفتكم مقيمين في مركز لرعاية المسنين. فخدمات الدفاع تساعدكم في ممارسة حقوقكم من خلال إجراء قد يتضمن المعلومات والتمثيل نيابة عنكم والنصائح والدعم، وهي خدمة محايدة وسرية يتم تقديمها مجاناً في كل ولاية وإقليم.

إن خدمات الدفاع تدعو لاحترام حقوقكم ويمكنها أن تزيد مشاركتكم في عمليات اتخاذ القرارات وقد تلعب هذه الخدمات دوراً حيوياً في دعمكم خلال إجراءات الشكاوى وتنصحكم بطبيعة حقوقكم في المفاوضات مع مقدمي خدمة رعاية المسنين.

للإتصال بخدمة المدافعة عن حقوق الأفراد القريبة منكم، يرجى الإتصال بالخط الوطني للمدافعة عن حقوق المسنين على الرقم **1800700 600** (مكالمة مجانية)، أو بخط معلومات الرعاية بالمسنين وبأفراد المجتمع على الرقم **1800 500 853** (مكالمة مجانية).

إذا كنتم بحاجة لخدمة الترجمة لمساعدتكم في التواصل يرجى أن تتصلوا بخدمة الترجمة الخطية والشفهية (TIS) على الرقم **131 450** واطلبوا من المترجم العربي أن يوصلكم بالخط الوطني للمدافعة عن حقوق المسنين.

What should you do if you have a complaint or concern?

You may want to talk to your aged care manager first – some issues can be resolved easily. Aged care providers must have a complaints investigation process in place. Residential aged care providers also have to report incidents of sexual or serious physical assault to the police and the **Aged Care Complaints Investigation Scheme**.

The Aged Care Complaints Investigation Scheme investigates complaints and concerns about Australian Government-subsidised aged care including residential (hostel or nursing home) and community care.

Anyone can contact the Aged Care Complaints and Investigation Scheme - care recipient, family member, care provider, staff member and doctors. You can make a complaint anonymously or if you wish, your name can be kept confidential.

Your concern or complaint can be about anything that affects the quality of care for aged care recipients, such as care, catering, hygiene, security, activities, comfort, safety, neglect or financial matters.

This service is free and confidential.

You can contact the **Aged Care Complaints Investigation Scheme** on **1800 550 552** (free call). If you need an interpreter to help you communicate, please call the **Translating and Interpreting Service (TIS)** on **131 450** and ask for an interpreter in your language to connect you to the Aged Care Complaints Investigation Scheme

You can also contact the Aged Care Complaints Investigation Scheme by mail: GPO Box 9848 in your capital city.

إذا واجهتم مشكلة تتعلق بالخدمات التي تتلقونها مالذي عليك القيام به إذا كان لديك شكوى أو ملاحظة.

من الممكن التحدث أولاً إلى مدير مركز الرعاية بالمسنين، فمن الممكن حل بعض الأمور ببساطة. يجب أن يكون لدى مقدمي خدمات الرعاية بالمسنين إجراءات خاصة للتحقيق في الشكاوى. وعلى مقدمي الخدمات أيضاً أن يقدموا تقريراً للشرطة أو لبرنامج

Aged Care Complaints Investigation Scheme
عن أي حوادث جنسية أو إساءات جسدية خطيرة.

يحقق برنامج

Aged Care Complaints Investigation Scheme
(التحقيق في الشكاوى الخاصة برعاية المسنين)

في الشكاوى والملاحظات الخاصة بالحكومة الأسترالية مثل المساعدات المقدمة لرعاية المسنين بما في ذلك السكن (مثل النزل أو دور الرعاية الصحية للمسنين) وخدمة المجتمع.

يمكن لأي شخص الاتصال ببرامج

Aged Care Complaints Investigation Scheme – سواء متلقي الرعاية، فرد من العائلة، مقدم العناية، موظف أو دكتور. بإمكانك تقديم الشكاوى بدون التعريف بهويتك أو إذا كنت ترغب فإنه من الممكن عدم نشر اسمك.

من الممكن أن تتعلق الشكاوى أو الملحوظة بأي شيء يؤثر على مستوى العناية المقدمة للمسنين، مثل العناية، الغذاء، النظافة، الأمن، الأنشطة، سبل الراحة، السلامة، الإهمال أو شؤون مالية.

هذه الخدمة مجانية وسرية.

يمكنك الاتصال ببرامج

Aged Care Complaints Investigation Scheme
على الخط المجاني **1800 550 55**. إذا كنت بحاجة إلى مترجم لمساعدتك يرجى الاتصال بخدمة الترجمة الفورية والكتابية

(Translation and interpreting Service - TIS)
على الرقم **131 450** واطلب مترجماً للغتك ليساعدك على الاتصال ببرامج

Aged Care Complaints Investigation Scheme.

يمكنك أيضاً الكتابة إلى برنامج

Aged Care Complaints Investigation Scheme
في مدينتك على البريد: GPO Box 9848

Harassment and abuse of residents, their relatives, staff or others is unlawful and will not be tolerated at this home. We accept responsibility to provide a living and working environment free from harassment and abuse, and support the rights of individuals to prompt, professional and confidential action. Policies and procedures are in place for the management of harassment and abuse.

Any incident of harassment, sexual or otherwise, should be reported immediately to the Manager. No person will be penalised or disadvantaged as a result of raising concerns or complaints relating to harassment or abuse.

إن مضايقة وإساءة معاملة النزلاء أو أقربائهم أو الهيئة العاملة أو آخرين أمر مخالف للقانون ولن يتم التساهل معه في هذا الدار. إننا نقبل مسؤولية توفير بيئة للعيش والعمل خالية من المضايقة وسوء المعاملة، ونقبل دعم حقوق الأفراد في اتخاذ تدابير سريعة ومهنية وسريّة. هناك سياسات وتدابير موضوعة للتعامل مع المضايقات وسوء المعاملة.

فيجب التبليغ عن أي حادثة مضايقة سواء أكانت جنسية أم لا، وبشكل فوري إلى المدير. لن يتم معاقبة أي شخص أو حرمانه من حقوقه نتيجةً لطرح مصادر القلق والمخاوف أو تقديم الشكاوى المتعلقة بالمضايقة أو سوء المعاملة.

The information that you provide to us will be treated sensitively. Australia's privacy laws require aged care homes to meet certain standards in managing the information that you supply.

Under both the *Aged Care Act 1997* and the *Privacy Act 1988* you are entitled to access the information that we have collected from you. Please contact the Manager if you wish to access your personal information.

In accordance with the Health Privacy Principles of the Health Records Act:

- We only collect personal information from you with your prior knowledge and consent; We only use personal information provided by you for the purpose for which it was collected;
- We do not disclose your information to other parties without your consent, except if required by law or other legislation;
- We remove personal information from our records when it is no longer required (except where archiving is required); and
- We have policies and procedures to protect the personal information that we have collected.

Protecting your personal information is important. There are severe penalties, including imprisonment, for people who misuse personal information.

For more information about the protection of personal information, please call the **Office of the Federal Privacy Commissioner** on **1300 363 992** (free call).

If you need an interpreter to help you communicate, please call the **Translating and Interpreting Service (TIS)** on **131**

إننا نتعامل مع المعلومات التي تقدمونها إلينا بكل انتباه ومراعاة. فقوانين الخصوصية في أستراليا تستلزم مراعاة دور رعاية المسنين لمعايير معينة عند التعامل مع المعلومات التي تقدمونها.

بموجب قانون 1997 لرعاية المسنين وقانون الخصوصية 1988 يحق لكم الإطلاع على المعلومات التي نجعلها منكم. يرجى الإتصال بالمدير إذا كنتم ترغبون بالإطلاع على معلوماتكم الشخصية.

فوفق مبادئ الخصوصية الصحية وقانون السجلات الصحية:

- لا نجمع منكم معلومات شخصية إلا بعد معرفتكم وموافقتكم؛ لا نستعمل المعلومات الشخصية التي تقدمها إلينا إلا للغرض الذي تم جمعها من أجله؛
- لا نصح عن معلوماتكم الشخصية إلى جهات أخرى إلا بعد موافقتكم، باستثناء إذا توجب علينا القيام بذلك حسب القانون أو تشريع آخر؛
- نقوم بحذف معلومات شخصية من سجلاتكم عندما لم يعد لازماً (إلا إذا لزم حفظها في الأرشيف)؛
- ولدينا سياسات وإجراءات لحماية المعلومات الشخصية التي نجعلها؛

إن حماية معلوماتكم الشخصية مهم، وهناك عقوبات صارمة بما فيها السجن، ضد الأشخاص الذين يسيئون استعمال المعلومات الشخصية.

للحصول على مزيد من المعلومات عن حماية المعلومات الشخصية، يرجى الإتصال بمكتب مفوض الخصوصية الفدرالي على الرقم **1300 363 992** (مكالمة مجانية).

إذا كنتم بحاجة لخدمة الترجمة لمساعدتكم في التواصل يرجى أن تتصلوا بخدمة الترجمة الخطية والشفهية (TIS) على الرقم **131 450** واطلبوا

450 andask for an interpreter in your language to connect you to the Office of the Federal Privacy Commissioner.

من المترجم العربي أن يوصلكم بمكتب مفوض
الخصوصية الفدرالي.

Funeral Arrangements

We advise you to make funeral arrangements in consultation with your relatives and representatives to ensure that your individual wishes are met.

ترتيبات الجنازة

ننصحكم باتخاذ ترتيبات الجنازة بالتشاور مع أقربائكم وممثليكم لضمان تلبية رغباتكم الشخصية.

Next of Kin

You will need to appoint a person to act as your Principal Carer/Next of Kin. This is so that staff can liaise with the Principal Carer/Next of Kin if you become incapacitated and cannot arrange your affairs in the normal way. The kinds of duties the Principal Carer/Next of Kin would normally perform include the purchase of clothing, personal banking and arranging the purchase of general toiletries, etc. The Principal Carer/Next of Kin may pay for these services or arrange payment for them through your account. If your Principal Carer/Next of Kin changes his or her contact details or is planning to go away, please advise the Manager. We will need to know where the Principal Carer/Next of Kin can be reached, otherwise an additional contact name and phone number must be provided in case of an emergency.

أقرب المقربين إليكم

ستحتاجون لتعيين شخص ليتصرف بصفته مقدّم الرعاية الرئيسي لكم أو أقرب المقربين إليكم، وذلك لكي يتمكن أفراد الهيئة العاملة من التنسيق مع هذا الشخص إذا أصبحتم غير قادرين على تدبير شؤونكم بالطريقة العادية. إن أنواع المهام التي يؤديها عادة مقدم الرعاية الرئيسي/أقرب المقربين تشمل شراء الملابس لكم، والقيام بالشؤون المصرفية الخاصة وتدبير شراء حاجيات الحمام والأشياء الشخصية العامة، إلخ... وقد يدفع هو كلفة هذه الخدمات أو يؤمّن الدفع من حسابكم أنتم. أما إذا تغيرت تفاصيل الإتصال به أو كان ينوي السفر، فيرجى أن تعلموا المدير بذلك. سنحتاج لمعرفة طريقة الإتصال بمقدّم الرعاية الرئيسي/أقرب المقربين، وإلا يجب أن تزودونا برقم هاتف إضافي للحالات الطارئة.

Power of Attorney

A power of attorney is a legal document that appoints someone else (the attorney) to act on your behalf in matters of money and property. For example, the attorney can manage all your financial affairs, including the payment of your care fees from your bank account, or they can arrange the sale of your property or assets. You can place limitations on the power of attorney to specify exactly what you would like your representative to do on your behalf. Most people want their power of attorney to continue in effect even, or especially, if they become incapable of understanding. You can make what is called an enduring power of attorney by stating in it that you intend it to continue to be in effect even if you become 'of unsound mind'

An **enduring power of attorney** allows your attorney to look after your interests on your behalf, if you are not able to do so for any reason. This may be useful if you are having trouble remembering things or if you are going into hospital for a long period. For more information, please contact your solicitor, community legal centre, State or Territory Trustee Company or local Magistrates' Court.

الوكالات

الوكالة هي وثيقة قانونية توكل شخصاً آخر (الوكيل) ليتصرف نيابة عنكم في القضايا المالية والأموال. مثلاً: يمكن أن يدير الوكيل كل شؤونكم المالية، بما فيها أن يدفع رسوم رعايتكم من حسابكم المصرفي، أو يمكن أن يرتب بيع عقاراتكم/منزلكم أو موجوداتكم. يمكنكم وضع حدود في الوكالة لتعيين الأمور التي تودون أن يقوم بها ممثلكم أو وكيلكم نيابة عنكم بشكل محدد. معظم الناس يرغبون باستمرار الوكالة قانونياً حتى لو، أو خصوصاً، إذا أصبحوا غير قادرين على الإدراك والإستيعاب. يمكنكم عمل وكالة دائمة من خلال الإعلان فيها بأنكم تنوون أن تبقى مستمرة وسارية حتى لو أصبتم بـ "خلل عقلي".

فالوكالة الدائمة تتيح لوكيلكم أن يرعى مصالحكم بالنيابة عنكم، إذا لم تكونوا قادرين على القيام بذلك لأي سبب كان. قد يكون ذلك مفيداً إذا كنتم تعانيون من مشكلة في تذكر الأشياء أو إذا كنتم ذاهبين إلى المستشفى لمدة طويلة. لمزيد من المعلومات، إتصلوا بمحاميتكم، أو المركز القانوني المحلي، أو شركة تعين وصياً أو قِيماً تابعاً للولاية أو الإقليم، أو محكمة البداية (Magistrates' Court) المحلية.

Guardianship and Administration

In the event that you are unable to make decisions about your personal affairs, a guardian may be appointed by a State or Territory Government to act on your behalf. A guardian is generally appointed when – after your health professional and/or relatives or representatives present evidence before a board or tribunal – it is found that without an appointed guardian to manage your personal affairs, you pose a significant personal risk to yourself. Please ask the Manager for more information on guardianship.

الوصاية والولاية

في حال عدم تمكّنكم من صنع القرارات بشأن شؤونكم الخاصة، قد يتم تعيين وصي من جانب حكومة الولاية أو الإقليم ليقوم بتمثيلكم. يتم تعيين وصي عموماً: بعد أن يكون اختصاصي العلاج الصحي و/أو أحد أقربائكم أو محاميكم قد قدّم دليلاً لمجلس أو محكمة، أو عُرف بأنكم تعرّضون أنفسكم لخطر كبير إذا لم يكن هناك وصي معيّن لإدارة شؤونكم الخاصة.

Witnessing of Documents

Staff are not permitted to witness or sign any legal documents for you or your relatives. These policies are in place to protect everyone concerned from allegations of improper conduct by you or a staff member. Please contact the Manager for more information, or if you require assistance in this matter.

الشهادة على توقيع الوثائق

لا يُسمح لأفراد الهيئة العاملة أن يكونوا شاهدين على توقيع، أو توقيع أية وثائق قانونية تختص بكم أو بأقربائكم. وتم وضع هذه السياسات من أجل حماية كل من يعنيه الأمر من أية ادعاءات تنم عن تصرفكم أنتم أو أحد العاملين بشكل غير صحيح. يرجى الإتصال بالمدير للحصول على مزيد من المعلومات، أو إذا احتجتم لمساعدة في هذه المسألة.

Daily Care Fees

The fees and charges you may have to pay include **daily care fees**, which are set by the Australian Government Department of Health and Ageing for pensioners and non-pensioners. All residents of aged care homes are asked to pay a daily fee.

Please ask the Manager if you have any specific questions about your financial arrangements. If you need help understanding the fees and charges associated with aged care, please call the **Aged and Community Care Information Line** on 1800 500 853 (free call).

If you need an interpreter to help you communicate, please call the **Translating and Interpreting Service (TIS)** on **131 450** and ask for an interpreter in your language to connect you to the Aged and Community Care Information Line.

Centrelink provides a free financial information service, which you can contact on **132 300**. If you need an interpreter to help you communicate, please call the **Translating and Interpreting Service (TIS)** on **131 450** and ask for an interpreter in your language to connect you to Centrelink.

You may also wish to consult with your own financial advisers and legal representatives.

رسوم خاصة بالرعاية اليومية

تشمل الرسوم والمصروفات التي قد يترتب عليكم دفعها رسوم الرعاية اليومية، التي تحددها دائرة الصحة والمسنين التابعة للحكومة الأسترالية لأصحاب معاش السن وغيرهم. هناك رسم يومي مطلوب من كافة النزلاء في دور رعاية المسنين.

إذا كانت لديكم أية أسئلة محددة حول التدابير المالية الخاصة بكم نرجو أن تسألوا المدير عن ذلك. وإذا كنتم بحاجة لمساعدة في فهم الرسوم والمصروفات المتصلة برعاية المسنين، يرجى الإتصال بخط معلومات الرعاية بالمسنين وبأفراد المجتمع على الرقم **1800 500 853** (مكالمة مجانية).

إذا كنتم بحاجة لخدمة الترجمة لمساعدتكم في التواصل يرجى أن تتصلوا بخدمة الترجمة الخطية والشفهية (TIS) على الرقم **131 450** واطلبوا من المترجم العربي أن يوصلكم بخط معلومات الرعاية بالمسنين وبأفراد المجتمع.

سنترلينك مكتب يزودكم بخدمة معلومات مالية مجانية، ويمكنكم الإتصال بالرقم **132 300** وإذا كنتم بحاجة لخدمة الترجمة لمساعدتكم في التواصل يرجى أن تتصلوا بخدمة الترجمة الخطية والشفهية (TIS) على الرقم **131 450** واطلبوا من المترجم العربي أن يوصلكم بسنترلينك.

وربما كنتم تودون أيضاً إستشارة مستشاركم المالي الخاص ومحاميكم.

Accommodation Charge

The fees and charges you may have to pay include an **accommodation charge**, which is calculated by high-care facilities based on your assets. The calculation of this charge is set out in the *Aged Care Act 1997*.

Please ask the Manager if you have any specific questions about your financial arrangements. If you need help understanding the fees and charges associated with aged care, please call the **Aged and Community Care Information Line** on **1800 500 853** (free call).

If you need an interpreter to help you communicate, please call the **Translating and Interpreting Service (TIS)** on **131 450** and ask for an interpreter in your language to connect you to the Aged and Community Care Information Line.

Centrelink provides a free financial information service, which you can contact on **132 300**. If you need an interpreter to help you communicate, please call the **Translating and Interpreting Service (TIS)** on **131 450** and ask for an interpreter in your language to connect you to Centrelink.

You may also wish to consult with your own financial advisers and legal representatives.

تكلفة السكن

تشمل الرسوم والمصروفات التي قد يترتب عليكم دفعها **تكلفة السكن** حيث تقوم بحسابها مرافق الرعاية بنسبة عالية بناءً على أملاككم وموجوداتكم لمبلغ المحسوب يحدده قانون 1997 لرعاية المسنين.

إذا كانت لديكم أية أسئلة محددة حول التدابير المالية الخاصة بكم نرجو أن تسألوا المدير عن ذلك. وإذا كنتم بحاجة لمساعدة في فهم الرسوم والمصروفات المتصلة برعاية المسنين، يرجى الإتصال **بخط معلومات الرعاية بالمسنين وبأفراد المجتمع على الرقم 1800 500 853** (مكالمة مجانية).

إذا كنتم بحاجة لخدمة الترجمة لمساعدتكم في التواصل يرجى أن تتصلوا **بخدمة الترجمة الخطية والشفهية (TIS)** على الرقم **131 450** واطلبوا من المترجم العربي أن يوصلكم بخط معلومات الرعاية بالمسنين وبأفراد المجتمع.

سنترلينك مكتب يزودكم بخدمة معلومات مالية مجانية، ويمكنكم الإتصال بالرقم **132 300** وإذا كنتم بحاجة لخدمة الترجمة لمساعدتكم في التواصل يرجى أن تتصلوا **بخدمة الترجمة الخطية والشفهية (TIS)** على الرقم **131 450** واطلبوا من المترجم العربي أن يوصلكم **بسنترلينك**.

وربما كنتم تودون أيضاً إستشارة مستشاركم المالي الخاص ومحاميكم.

Care Planning

On admission, staff will consult with you, your relatives or representatives, and your doctor to determine your immediate care needs. During the following few weeks, other aspects of your requirements will be determined and a full care plan developed. At this time you and your relatives or representatives will be asked to make an appointment to discuss the care plan. This is an opportunity to share ideas and adjust the plan where necessary. Your care needs will be regularly assessed, monitored and evaluated in order to ensure the services provided continue to meet your individual needs.

Medical Practitioners

Doctors visit the home regularly and are on-call for emergencies.

You are able to choose your own doctor. Your doctor must be willing to attend the home upon your admission and on an ongoing basis.

Allied Health Referrals

The need for various other therapies and services may be identified on admission and during the development of your care plan. If there is a need for a referral to a dietician, podiatrist, speech pathologist, etc, these services can be arranged with the appropriate health professionals (who will usually visit the home). The Aged Care Act 1997 determines whether this is

التخطيط للرعاية

عند دخولكم إلى الدار، سيقوم أفراد من الهيئة العاملة بالتشاور معكم ومع أقربائكم أو من ينوب عنكم وطبيبكم، لتحديد احتياجاتكم المباشرة للرعاية. وخلال الأسابيع التالية القليلة يتم تحديد أوجه أخرى من متطلباتكم ويجري وضع خطة كاملة للرعاية بكم. ونطلب منكم ومن أفراد عائلتكم أو أقربائكم أو من ينوب عنكم، ترتيب موعد لمناقشة خطة الرعاية، وتكون هذه فرصة لمشاركة الأفكار وتعديل الخطة حيث تدعو الضرورة. سيتم تقييم احتياجاتكم للرعاية بشكل دوري، مع الإشراف على تقديمها وتقييمها حرصاً على أن تستمر الخدمات المقدمة بتلبية احتياجاتكم الفردية.

الأطباء

يقوم الأطباء بزيارة الدار بشكل منتظم وعند الطلب في الحالات الطارئة.

يمكنكم اختيار طبيبكم الشخصي ويجب أن يكون مستعداً لزيارة الدار عند قبولكم فيها وعلى أساس مستمر.

إحالتكم إلى أخصائيي الخدمات الصحية المساعدة

يمكن تحديد حاجتكم للعلاجات والخدمات الأخرى المتنوعة عند قبولكم ومجيئكم إلى الدار وخلال وضع خطة الرعاية بكم. إذا لزمتم إحالتكم إلى أخصائي تغذية، أو أخصائي في طبابة الأقدام، أو في علاج عيوب النطق، إلخ، يمكن تدبير هذه الخدمات مع أخصائيي الرعاية الصحية المناسبين (الذين يقومون عادة بزيارة الدار). ويحدد قانون 1997 للرعاية المسنين إذا كنتم أنتم تدفعون كلفة هذه الخدمات أو يسدها الدار. يرجى طلب المزيد من

paid by yourself or by the home. Please ask the Manager for more information.

المعلومات من المدير.

Palliative Care

Palliative care comprises care services to improve the quality of life of people who have a serious or life-threatening disease. An individual palliative care program will be developed in accordance with your wishes. The program will seek to maintain your comfort and dignity and accommodate religious, spiritual and cultural requirements and extensive family involvement.

الرعاية المخففة للآلام

تتألف الرعاية المخففة للآلام من خدمات رعاية لتحسين نوعية حياة الأشخاص المصابين بمرض يهدد حياتهم. سوف يتم وضع برنامج فردي للرعاية التخفيفية حسب رغباتكم. ويسعى البرنامج للمحافظة على راحتكم وكرامتكم ومراعاة متطلباتكم الدينية والروحية والثقافية ومشاركة مكثفة لأفراد عائلتكم.

Information about Dementia

Alzheimer's Australia is a consumer organisation that provides information, support, advocacy and education to people with dementia, their relatives and representatives. Alzheimer's Australia can be contacted through the **Dementia Helpline on 1800 100 500** (free call).

If you need an interpreter to help you communicate, please call the **Translating and Interpreting Service (TIS) on 131 450** and ask for an interpreter in your language to connect you to the Dementia Helpline.

معلومات عن فقدان الذاكرة (الخرف)

إن مؤسسة الزهايمر أستراليا مؤسسة تعنى بالمستهلك وتقدم المعلومات والدعم والدفاع والتوعية للأشخاص المصابين بفقدان الذاكرة، وأقربائهم ومن ينوب عنهم. يمكن الإتصال بمؤسسة الزهايمر أستراليا عبر **خط المساعدة الخاص بالخرف على الرقم 1800 100 500** (مكالمة مجانية).

إذا كنتم بحاجة لخدمة الترجمة لمساعدتكم في التواصل يرجى أن تتصلوا ب**خدمة الترجمة الخطية والشفهية (TIS) على الرقم 131 450** واطلبوا من المترجم العربي أن يوصلكم خط المساعدة الخاص بفقدان الذاكرة.

CULTURAL AND RELIGIOUS REQUIREMENTS

المتطلبات الثقافية والدينية

All aged care homes are required to provide care that is appropriate to your cultural and religious beliefs and customs. You have the right to practise your own religion. To help you maintain the traditions and customs that are important to you, it is important that you or your relatives or representatives inform the staff of any particular religious or cultural requirements.

The home will acknowledge and respect your cultural identity. Staff will encourage and support you to maintain your existing links with cultural, ethnic or social communities, and to take part in the social life of those communities.

Individual interests, customs and beliefs are valued and fostered. Please consult the Manager to see how your specific needs can be met.

يتوجب على كافة دور رعاية المسنين أن تقدّم رعاية تكون ملائمة لمعتقداتكم الدينية وعاداتكم وثقافتكم. فأنتم تتمتعون بحق ممارسة ديانتكم الخاصة. لمساعدتكم في الحفاظ على عاداتكم وتقاليديكم التي تكون مهمة بالنسبة إليكم، من المهم أن تقوموا أنتم أو أقربائكم أو من ينوب عنكم بإعلام أفراد الهيئة العاملة بمتطلباتكم الدينية أو الثقافية.

سوف يقدر دار الرعاية ويحترم هويتكم الثقافية وسوف يشجعكم أفراد الهيئة العاملة ويدعمونكم للمحافظة على اتصالاتكم الموجودة مع جاليتكم ومحيطكم الثقافي أو الاثني أو الاجتماعي، وللمشاركة في الحياة الاجتماعية لتلك الجاليات.

نقدّر ميولكم الشخصية وعاداتكم ومعتقداتكم الفردية ونشجعها. نرجو التحدث مع المدير لمعرفة الطريقة التي تتم من خلالها تلبية احتياجاتكم الخاصة.

Meals are prepared in accordance with the health standards set out in the relevant Food Act, from delivery of goods to service at the table.

You or your relatives or representatives should inform the Manager of your food requirements, including any religious or cultural requirements concerning diet and food preparation.

يتم تحضير الوجبات الغذائية وفقاً للمعايير الصحية التي يحددها قانون الغذاء المعني، بدءاً بتوصيل الأطعمة إلى خدمتها على الطاولة.

يجب أن تعلموا أنتم أو أقربائكم المدير عن متطلباتكم الغذائية، بما فيها أية متطلبات دينية أو ثقافية متعلقة بالنظام الغذائي وطريقة تحضير الطعام.

Kosher Meals

We are able to meet your Kosher dietary requirements.

وجبات كوشير (وجبات طعام مباح بها في الشريعة اليهودية)

يمكننا تلبية متطلباتكم الغذائية وتقديم طعام كوشير.

Halal Meals

We are able to meet your Halal dietary requirements.

وجبات طعام حلال

يمكننا تلبية متطلباتكم الغذائية وتقديم طعام حلال.

Vegetarian Meals

We are able to meet your vegetarian dietary requirements.

وجبات طعام نباتية

يمكننا تلبية متطلباتكم الغذائية وتقديم طعام نباتي.

Snacks and drinks are available for residents from the kitchen on request.

Tea and coffee-making facilities are available to residents at all times.

Residents may consume alcohol at the home within reason, unless your health professional indicates otherwise.

Visitors to the home are invited to make use of the tea and coffee-making facilities.

الوجبات الخفيفة والمرطبات متوافرة لكافة النزلاء من المطبخ عند الطلب.

يمكن للمقيمين تناول القهوة والشاي في أي وقت كان.

يمكن أن يتناول المقيمون الكحول في الدار ولكن ضمن حدود، إلا إذا أشار المهنيون الصحيون بغير ذلك.

نرحب بالضيوف ويمكنهم تحضير القهوة والشاي.

Families and friends are welcome to come to stay for a meal (at a minimal charge). Please notify the kitchen in advance.

If food is brought into the home by visitors for consumption by a resident, it must be labelled with name of the resident, the date the food was prepared, and then placed in a refrigerator. Food more than three days' old will be discarded.

Due to food safety regulations, food brought into the home by relatives or friends cannot be placed in the home's freezers, refrigerators or cool room and cannot be reheated by staff. It remains the responsibility of you and your relatives to ensure that any food brought into the home that has not been cooked on the premises is monitored and discarded as appropriate.

نرحب بأفراد العائلة والأصدقاء ويمكنهم تناول وجبة غذائية (بكلفة بسيطة). يرجى إعلام المطعم بذلك مسبقاً.

إذا جلب الضيوف الطعام معهم إلى أحد النزلاء في الدار فيجب أن يكون إسم المقيم مكتوب على العبوة مع تاريخ تحضير الطعام، ثم يوضع في البراد. أما الطعام الذي يبقى لأكثر من ثلاثة أيام فيجري التخلص منه.

نظراً للأنظمة المتعلقة بالأمن الغذائي، لا يمكن وضع الطعام الذي يحضره الأقرباء أو الأصدقاء في ثلاجات أو برادات أو غرف التبريد التابعة للدار، ولا يمكن أن يعيد الموظفون تسخينه. فمسؤولية ذلك تقع على عاتقكم أنتم أو من يحضر لكم الطعام لضمان تدبير الطعام الذي لا يتم طبخه في المركز والتخلص منه بطريقة مناسبة.

RECREATIONAL ACTIVITIES

النشاطات الترفيهية

You will be encouraged and supported to participate in as many interests and activities as desired.

Our programs of activities, both internal and community-based, cater for many interests.

Activities are planned and carried out with input from you, your relatives and the community.

Staff will endeavour to support you in pursuing your existing hobbies and interests

The home's activities program may support you in developing new interests and hobbies.

سيتم تشجيعكم ودعمكم للمشاركة في أكبر عدد ممكن من الهوايات والنشاطات حسب رغبتكم.

برامج نشاطاتنا، الداخلية والتي تكون ضمن المجتمع العام، تناسب العديد من الأذواق.

يتم التخطيط للنشاطات والقيام بها بمشاركة منكم أو أقرباكم والمجتمع.

سيعمل أفراد الهيئة العاملة إلى دعمكم لمتابعة هواياتكم الحالية واهتماماتكم.

قد يدعمكم برنامج النشاطات في الدار في تنمية هوايات واهتمامات جديدة.

Community Visitors' Scheme

The Community Visitors' Scheme is a national program that provides companionship to socially isolated people living in Australian Government-funded aged care homes. The Scheme arranges community volunteers to visit selected residents on a regular, one-to-one basis.

Any resident whose quality of life could be improved by the companionship of a regular community visitor can be referred to the Community Visitors Scheme by an aged care home.

برنامج الزائرين من المجتمع

"برنامج الزائرين من المجتمع" برنامج وطني يوفر الرفقة للأشخاص المنعزلين والوحيديين الساكنين في دور رعاية المسنين التي تمولها الحكومة الأسترالية. ويؤمن البرنامج متطوعين يقومون بزيارة أشخاص مقيمين في مراكز رعاية يتم اختيارهم، بشكل دوري وفردى.

وبإمكان دار رعاية المسنين إحالة أي شخص قد تتحسن نوعية حياته إذا وجد من يزوره ليسليه ويتحدث إليه إلى "برنامج الزائرين من المجتمع".

Fire Safety

In the case of fire, staff and the fire brigade will take control and instruct residents accordingly. Staff have been instructed in fire safety procedures, so take direction from them. Always obey the direction of a member of the fire brigade. Report anything that could cause harm immediately so that staff can take appropriate action.

Personal Items

You may wish to bring some of your own furnishings, such as your favourite chair, a television/video/DVD, a radio/CD/record player, a bedside light or a small table, and other personal items such as photos and other memorabilia, books and music. Please discuss insurance of any valuables with the Manager.

Laundry

All heavy and personal laundry that can be machine-washed will be laundered for you. Make sure that each garment is labelled with your name, and that your labels are waterproof and can withstand clothes driers.

السلامة من الحرائق

في حال نشوب حريق ستقوم الهيئة العاملة وسرية الإطفاء بضبط الأمر وإعطاء التعليمات للمقيمين وفقاً لذلك. فقد تلقى العاملون تدريباً عن إجراءات السلامة من الحرائق، فاتبعوا توجيهاتهم. دائماً أطيعوا توجيهات سرية الإطفاء وبلغوا عن أي شيء يمكن أن يؤدي مباشرة بحيث يستطيع العاملون اتخاذ التدابير الملائمة.

الحاجيات الشخصية

قد ترغبون في جلب بعض الأثاث الخاص بكم مثل كرسيكم المفضل، تلفزيون/فيديو/دي.في.دي، راديو/سي.دي/مسجلة، لمبة قرب السرير أو طاولة صغيرة، وحاجيات شخصية أخرى مثل الصور والذكريات والكتب والموسيقى. يرجى مناقشة موضوع بوليصة تأمين الأشياء القيمة مع المدير.

الغسيل

سيتم غسل كل الملابس والأشياء التي يمكن غسلها بالغسالة لكم. تأكدوا من أن يكون اسمكم مكتوباً على كل قطعة تخصكم، وبأن تكون لاصقات الأسماء مقاومة للماء ويمكن أن تتحمل النشافة.

Changing Rooms

Please see the Manager if you wish to change rooms. The Manager will have to consider factors such as whether an alternative room is available; the effect a move will have on other residents, and the terms of your agreement. Generally, you can only be moved at your request and with your agreement.

تغيير الغرف

يرجى مراجعة المدير إذا كنتم ترغبون في تبديل غرفتكم، إذ سيترتب عليه النظر في العوامل مثل وجود غرفة بديلة وتأثير نقلكم على النزلاء الآخرين، وشروط الإتفاقية معكم. عموماً، يمكن نقلكم فقط إذا طلبتم أنتم ذلك وبموافقتكم.

Social and Hospital Leave

You can leave your aged care home for up to 52 nights each year, whenever you want. This means that you can spend a night or nights with your family or friends and you do not have to pay an additional fee. This is known as social leave. Your absence will only be counted as leave if you stay away overnight. During this time, the Government will continue to pay the various subsidies to your aged care home. If you choose to take more than 52 nights' leave, the Government will not pay a subsidy for that extra time and your home may ask you to pay more. Note that time spent in hospital isn't counted as part of your social leave. You will be asked to pay your normal fees and charges during this time. Please ensure that you inform the Manager of your intention to take social leave.

الإجازة من المستشفى والإجازة الإجتماعية

يمكنكم مغادرة دار الرعاية لغاية 52 ليلة في السنة، حينما تشاؤون، مما يعني بأنه يمكنكم قضاء ليلة أو أكثر مع عائلتكم أو أصدقائكم دون أن يترتب عليكم دفع أي رسم إضافي، ويعرف ذلك بالإجازة الإجتماعية. لن يعتبر غيابكم إجازة إلا إذا قضيتم الليلة خارجاً. وأثناء هذه الفترة ستستمر الحكومة بدفع المساعدات المالية المتنوعة إلى دار رعاية المسنين الذي تقيمون فيه. أما إذا اخترتم قضاء أكثر من 52 ليلة إجازة فلن تدفع الحكومة مساعدات للوقت الإضافي الذي تمضونه خارج الدار وقد يطلب منكم الدار أن تدفعوا مبلغاً إضافياً يرجى الملاحظة أن الوقت الذي تمضونه في مستشفى لا يعدّ بأنه جزء من إجازاتكم الإجتماعية، وسيطلب منكم دفع الرسوم والمصروفات العادية خلال هذا الوقت. نرجو أن تتأكدوا من إخبار المدير بنيةكم لأخذ إجازة إجتماعية.

Transport

Staff can help you to arrange transport to your appointments.

Please understand that residents are responsible for costs of transportation.

النقل والمواصلات

يمكن أن يساعدكم أفراد الهيئة العاملة في ترتيب المواصلات لمواعيدكم.

يمكن أن يساعدكم أفراد الهيئة العاملة في ترتيب المواصلات لمواعيدكم. نرجو أن تدركوا بأن النزلاء هم مسؤولين عن دفع تكاليف المواصلات.

Telephones

You may choose to have your own telephone in your room. Please note that if you choose to do so you will enter into a contract with an external telecommunications service provider that will be your full financial responsibility.

A public telephone is available for residents' use. Please consult staff regarding operating instructions.

الهاتف

قد تختارون أن يكون لكم هاتف خاص بكم في غرفتكم. يرجى الملاحظة بأنه إذا كان هذا هو خياركم فستعقدون عقداً مع مقدم خدمة اتصالات سلكية ولاسلكية خارجية وستحملون أنتم كامل المسؤولية المالية عن ذلك.

هناك هاتف عمومي متوافر ليستخدمه المقيمون. يرجى سؤال العاملين عن تعليمات استعمال الهاتف.

Mail

Please consult staff regarding when and where incoming mail is distributed, and where to place outgoing mail.

البريد

يرجى سؤال العاملين عن وقت ومكان توزيع البريد الوارد، ومكان وضع البريد الذي تريدون إرساله.

Library

Residents are encouraged to make use of the home's library. Please ask staff where it is located.

Volunteers from the local library service visit regularly to distribute and collect books. Please ask staff for more information about this service.

المكتبة

نشجع النزلاء على الاستفادة من مكتبة الدار. يرجى سؤال العاملين عن مكانها.

يقوم متطوعون من خدمة المكتبة العامة المحلية بزيارة الدار بشكل دوري لتوزيع الكتب واستعادتها. يرجى سؤال العاملين عن مزيد من المعلومات حول هذه الخدمة.

Hairdresser

A qualified hairdresser regularly visits the home. Please consult staff regarding appointment times.

You may choose to have your own hairdresser visit the home. Please understand that you will be responsible for payment of this service.

تزيين الشعر/الحلاقة

يقوم مزيّن للشعر بزيارة الدار بشكل دوري. يرجى سؤال العاملين عن المواعيد.

قد تختارون أن يزوركم مزيّن الشعر/حلاقكم الخاص. نرجو أن تدركوا بأنكم ستكونوا مسؤولين عن الدفع لقاء هذه الخدمة.

Pets

Family pets are welcome to visit but must be under supervision at all times. Please ask the Manager for more information.

الحيوانات الأليفة

نرحّب بزيارة الحيوانات الأليفة التابعة لعائلتكم إنما يجب أن تبقى تحت الإشراف في كافة الأوقات. يرجى طلب المزيد من المعلومات من المدير.

Smoking

We have a non-smoking policy within all buildings. Ask staff where the designated smoking areas are located and please use the ashtrays provided.

التدخين

لدينا سياسة تمنع التدخين داخل كل المباني. إسألوا العاملين عن المكان المعين للتدخين ونرجو منكم استعمال المنافض المتوافرة.