



---

## Residential Care and Services Guide

Bilingual Client Guide / Low Care

دليل خاص برعاية النزلاء والخدمات

دليل الزبون بلغتين/ارعاية بسيطة

---



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.

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.

## Part 1

### Hotel services to be provided for all residents who need them

#### Administration

General operation of the residential care service, including resident documentation.

#### Maintenance of buildings and grounds

Adequately maintained buildings and grounds.

#### Accommodation

Utilities such as electricity and water.

سيساعدكم هذا الدليل التعرف على الخدمات المتوفرة في منزلكم الجديد وعلى خدمات الدعم الكثيرة المتاحة أمام كافة نزلاء مرفق رعاية المسنين.

وبدورنا كمقدمين لخدمات رعاية المسنين فإننا ملتزمين جداً بتزويدكم بالعون الذي تحتاجونه للمحافظة على العيش والتمتع بحياة جيدة وكريمة.

## الجزء 1

### تقدم الخدمات الفندقية لجميع المقيمين المحتاجين إليها

#### الإدارة

الإجراءات العامة لخدمات رعاية المقيمين بما فيها توثيق معلومات المقيم.

#### خدمات صيانة المباني والساحات

يتم تقديم الصيانة للمباني والساحات على نحو تام.

#### المأوى

خدمات مثل الكهرباء والماء.

## Furnishings

Bed-side lockers, chairs with arms, containers for personal laundry, dining, lounge and recreational furnishings, draw-screens (for shared rooms), resident wardrobe space, and towel rails.

Excludes furnishings a resident chooses to provide.

## Bedding

Beds and mattresses, bed linen, blankets, and absorbent or waterproof sheeting.

## Cleaning services, goods and facilities

Cleanliness and tidiness of the entire residential care service  
Excludes a resident's personal area if the resident chooses and is able to maintain it himself or herself.

## Waste disposal

Safe disposal of organic and inorganic waste material.

## General laundry

Heavy laundry facilities and services, and personal laundry services, including laundering of clothing that can be machine washed.

Excludes cleaning of clothing requiring dry cleaning or another special cleaning process, and personal laundry if a resident chooses and is able to do this himself or herself.

## التأثيث

خزانات بجانب السرير، كراسي مجهزة بالأدراج، أواني لحفظ غسيل الفرد، الأثاث الخاصة بغرفة الطعام، والصالون والإستجمام، الستائر الساحبية (للغرف المشتركة)، مكان لخزانة ملابس المقيم، وقضبان للمناشف.

يُستثنى منها ما يُود المقيم توفيره باختياره.

## غرفة النوم

الأسيرة والفرش، البياضات، والبطنيات، وملاءاتٍ ممتصة أو مقاومة للماء.

## خدمات التنظيف، البضائع والتسهيلات الأخرى

التنظيف والترتيبات الخاصة بالخدمة الكاملة لرعاية المقيمين  
ويُستثنى منها المكان الخاص بالمقيم إذا ما اختار ذلك بنفسه وكان قادراً على المحافظة عليه.

## التخلص من النفايات

التخلص من النفايات العضوية وغير العضوية بطريقة سليمة.

## الغسيل العام

الخدمات و التسهيلات الخاصة بالغسيل الثقيل، وخدمات الغسيل الشخصية، ومن ضمنها غسل الملابس التي بالإمكان غسلها بالغسالة.

ويُستثنى منها الملابس التي تحتاج الى الغسل الجاف أو عملية غسل خاصة أخرى أو الغسيل الشخصي إذا ما اختار المقيم ذلك وبامكانه القيام به.

## Toiletry goods

Bath towels, face washers, soap, and toilet paper.

## Meals and refreshments

- Meals of adequate variety, quality and quantity for each resident, served each day at times generally acceptable to both residents and management, and generally consisting of 3 meals per day plus morning tea, afternoon tea and supper.
- Special dietary requirements, having regard to either medical need or religious or cultural observance.
- Food, including fruit of adequate variety, quality and quantity, and non-alcoholic beverages, including fruit juice.

## Resident social activities

Programs to encourage residents to take part in social activities that promote and protect their dignity, and to take part in community life outside the residential care service.

## Emergency assistance

At least 1 responsible person is continuously on call and in reasonable proximity to render emergency assistance.

## مواد التواليت

مناشف الحمام، مناشف الوجه، الصابون، وكذلك ورق المرحاض.

## وجبات الطعام و الوجبات الخفيفة

- وجبات تتميز بالتنوع والجودة والكمية الكافية مقدّمة يومياً وبأوقاتٍ تناسب كلاً من المقيمين والإدارة، ومتكوّنة بشكلٍ عام من ثلاث وجبات في اليوم بالإضافة إلى الشاي في الصباح وبعد الظهر وفي المساء.
- متطلبات نظام حماية خاص، أخذاً بنظر الاعتبار الإحتياجات الصحية أو الدينية أو التقيد بالتقاليد
- الطعام، ويتضمن الفاكهة المتميزة بالتنوع والجودة والكمية الكافية، والمشروبات الغير الكحولية، ومنها عصير الفواكه.

## النشاطات الإجتماعية للمقيمين

برامج مخصّصة لتشجيع المقيمين للمشاركة في النشاطات الإجتماعية التي تعزّز وتدعو لحماية كرامتهم، وكذلك للمشاركة في حياة المجتمع خارج نطاق خدمة رعاية المقيمين.

## مساعدة في حالات الطوارئ

هنالك على الأقل شخصٌ واحدٌ مسؤول يكون متواجداً عند الطلب و على مقربة مناسبة ليقدم المساعدة عند حالات الطوارئ.

## Part 2

### Care and services – to be provided for all residents who need them

#### Daily living activities assistance

Personal assistance, including individual attention, individual supervision, and physical assistance, with:

- a. bathing, showering, personal hygiene and grooming
- b. maintaining continence or managing incontinence, and using aids and appliances designed to assist continence management
- c. eating and eating aids, and using eating utensils and eating aids (including actual feeding if necessary)
- d. dressing, undressing, and using dressing aids
- e. moving, walking, wheelchair use, and using devices and appliances designed to aid mobility, including the fitting of artificial limbs and other personal mobility aids
- f. communication, including to address difficulties arising from impaired hearing, sight or speech, or lack of common language (including fitting sensory communication aids), and checking hearing aid batteries and cleaning spectacles.

Excludes hairdressing.

## الجزء 2

### الرعاية والخدمات – تقدم لجميع المقيمين المحتاجين إليها

#### المساعدة في نشاطات المعيشة اليومية

المساعدة الشخصية، تتضمن الاهتمام الفردي، الإشراف الفردي والمساعدة الجسدية فيما يلي:

- أ. الحمام، الدوش، النظافة الشخصية والتهنئ
- ب. المحافظة على استمرارية السيطرة على البول، أو تدبير سلاسة البول، واستعمال المعداد والأجهزة المصممة للمساعدة في تدبير سلاسة البول
- ت. الأكل والمعداد المساعدة للأكل، واستعمال أدوات ومعداد الأكل (ويتضمن الإطعام بذاته إذا اقتضت الضرورة)
- ث. لبس الملابس، وخلعها واستعمال المعداد المساعدة لهذا الغرض
- ج. الحركة، المشي، استعمال كرسي المقعدين، و استعمال أجهزة ومعداد المصممة للمساعدة في الحركة، من ضمنها الأطراف الإصطناعية المثبتة ومعداد أخرى تساعد حركة الشخص
- ح. الاتصال، ويتضمن معالجة الصعوبات الناتجة من العجز في السمع، الرؤية أو التحدث، أو فقدان اللغة المشتركة (تتضمن معداد الإتصال الحسي المثبتة)، وفحص بطاريات أجهزة السمع وتنظيف العويينات.

ويستثنى منها حلاقة الشعر.

## Meals and refreshments

Special diet not normally provided.

## Emotional support

Emotional support to, and supervision of, residents.

## Treatments and procedures

Treatments and procedures that are carried out according to the instructions of a health professional or a person responsible for assessing a resident's personal care needs, including supervision and physical assistance with taking medications, and ordering and reordering medications, subject to requirements of State or Territory law.

## Recreational therapy

Recreational activities suited to residents, participation in the activities, and communal recreational equipment.

## Rehabilitation support

Individual therapy programs designed by health professionals that are aimed at maintaining or restoring a resident's ability to perform daily tasks for himself or herself, or assisting residents to obtain access to such programs.

## وجبات الطعام و الوجبات الخفيفة

نظام حمية خاص ليس متوفراً.

## المساعدة العاطفية

تقديم المساعدة العاطفية و الإشراف على المقيمين.

## المعالجة والإجراءات

المعالجة والإجراءات التي تُنفذ وفقاً لتعليمات المحترف الصحي أو الشخص المسؤول على تقييم احتياجات الرعاية الشخصية للمقيم، وبضمنها الإشراف والمساعدة الجسدية في إعطاء الأدوية، تقديم وإعادة تقديم طلبات الأدوية، التي تخضع لمتطلبات التي تحتمها قوانين الولاية أو الإقليم.

## العلاج الإستجمامي

نشاطات إستجمامية تناسب المقيمين، المشاركة في النشاطات، و أجهزة الإستجمام المشتركة.

## المساعدة في إعادة التأهيل

برامج العلاج الفردي مصممة من قبل محترفين في الحقل الصحي و التي تهدف الى المحافظة أو إعادة قدرة الفرد على إنجاز المهام اليومية بنفسه، أو مساعدة المقيمين للحصول على مثل هذه البرامج.

### Assistance in obtaining health practitioner services

Arrangements for aural, community health, dental, medical, psychiatric and other health practitioners to visit residents, whether the arrangements are made by residents, relatives or other persons representing the interests of residents, or are made direct with a health practitioner.

### Assistance in obtaining access to specialised therapy services

Making arrangements for speech therapy, podiatry, occupational or physiotherapy practitioners to visit residents, whether the arrangements are made by residents, relatives or other persons representing the interests of residents.

### Support for residents with cognitive impairment

Individual attention and support to residents with cognitive impairment (e.g. dementia, and other behavioural disorders), including individual therapy activities and specific programs designed and carried out to prevent or manage a particular condition or behaviour and to enhance the quality of life and care for such residents and ongoing support (including specific encouragement) to motivate or enable such residents to take part in general activities of the residential care service.

### المساعدة في الحصول على خدمات الممارس الطبي

الترتيبات اللازمة و الخاصة بالسمع، وصحة المجتمع، والأسنان، والمواعيد الطبية، والطبيب النفسي وممارسين طبيين آخرين لزيارة المقيمين، سواء كانت هذه الترتيبات منظمة من قبل المقيمين، الأقارب أو اشخاص آخرين ممن يمثلون مصالح المقيمين، أو تم تنسيقها مباشرة مع الممارس الصحي.

### المساعدة في الحصول على خدمات العلاج الإختصاصية

عمل الترتيبات لأخصائي التحدث، أخصائي القدم، أخصائي التشغيل الوظيفي أو ممارسي العلاج الطبيعي لزيارة المقيمين سواء كانت هذه الترتيبات منظمة من قبل المقيمين، الأقارب أو اشخاص آخر ممن يمثلون مصالح المقيمين.

### مساعدة المقيمين ذوي عاهات الإدراك

تم تقديم مساعدة ورعاية فردية للمقيمين من ذوي عاهات الإدراك (كالمصابين بالعتة، واضطرابات سلوكية أخرى)، تتضمن نشاطات العلاج الفردي و برامج معينة مصممة ومنقذة خصيصاً للوقاية أو علاج حالة أو سلوك معين و تعزيز نوعية الحياة ورعاية لمثل هؤلاء المقيمين والمساعدة المستمرة (من ضمنها تشجيع من نوع خاص) وذلك لحث وتحفيز مثل هؤلاء المقيمين على المشاركة في النشاطات العامة لخدمة رعاية المقيمين.