



Residential Care and Services Guide

Bilingual Client Guide / High Care

دليل خاص برعاية النزلاء والخدمات

دليل الزبون بلغتين/ارعاية فائقة



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.

أجزاء 1

تقدم الخدمات الفندقية لجميع المقيمين الحاجة إليها

الإدارة

الإجراءات العامة لخدمات رعاية المقيمين بما فيها تتضمن 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 بالأذرع، أواني لحفظ غسيل الفرد، الأثاث الخاصة بغرفة الطعام، والصالون والإستجمام، الستائر الساحبة (للغرف المشتركة)، مكان لخزانة ملابس المقيم، وقضبان للمناشف.

يُستثنى منها ما يُود المقيم توفيره باختياره

غرفة النوم

الأسيرة والفرش، البياضات، والبطانيات، 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 قادرا 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.

Furnishings

Over-bed tables.

مواد التواليت

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

وجبات الطعام والوجبات 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 ليُقدم المساعدة عند حالات الطوارئ.

التأثيث

طاولات توضع فوق الفراش

Bedding materials

Bed rails, incontinence sheets, restrainers, ripple mattresses, sheepskins, tri-pillows, and water and air mattresses appropriate to each resident's condition.

Toiletry goods

Sanitary pads, tissues, toothpaste, denture cleaning preparations, shampoo and conditioner, and talcum powder.

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:

- bathing, showering, personal hygiene and grooming
- maintaining continence or managing incontinence, and using aids and appliances designed to assist continence management
- eating and eating aids, and using eating utensils and eating aids (including actual feeding if necessary)
- dressing, undressing, and using dressing aids

تجهيزات غرفة النوم

قضبان السرير، ملاءة خاصة بسلاسة البول، مكايح، الفراشات المتموجة، جلد الغنم، المخدات المثلثة الشكل، فراشات الماء والهواء بما يناسب حالة كل مقيم.

مواد التواليت

الفوط الصحية، مناديل، معجون الأسنان، مستحضرات تنظيف طقم الأسنان، شامبو، مكيف الشعر، ومسحوق الطلق.

الجزء 2

الرعاية والخدمات – تقدم لجميع المقيمين الحاجة إليها

المساعدة في نشاطات المعيشة اليومية

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

- أ. الحمام، الدوش، النظافة الشخصية والتنهدم
- ب. المحافظة على استمرارية السيطرة على البول، أو تدبير سلاسة البول، واستعمال المعدادات والأجهزة المصممة للمساعدة في تدبير سلاسة البول
- ت. الأكل والمعدادات المساعدة للأكل، واستعمال أدوات ومعدادات الأكل (ويتضمن الإطعام بذاته إذا اقتضت الضرورة)
- ث. لبس الملابس، وخلعها واستعمال المعدادات المساعدة لهذا الغرض

- 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.

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.

ج. الحركة، المشي، استعمال كرسي المقعدين، و استعمال أجهزة ومعدات المصممة للمساعدة في الحركة، من ضمنها الأطراف الإصطناعية المثبتة ومعدات أخرى تساعد حركة الشخص

ح. الاتصال، ويتضمن معالجة الصعوبات الناتجة عن العجز في السمع، الرؤية أو التحدث، أو فقدان اللغة المشتركة (تتضمن معدات الإتصال الحسي المثبتة)، وفحص بطاريات أجهزة السمع وتنظيف العيونات

ويستثنى منها حلاقة الشعر.

وجبات الطعام و الوجبات الخفيفة

نظام حماية خاص ليس متوفراً

لمساعدة 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

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.

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.

العلاج الإستهجامي

نشاطات إستهجامية تناسب المقيمين، المشاركة في النشاطات، و أجهزة الإستهجام 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.

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 آخرين ممن يمثلون مصالح المقيمين.

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.

Goods to assist residents to move themselves

Crutches, quadruped walkers, walking frames, walking sticks, and wheelchairs Excludes motorised wheelchairs and custom made aids.

Goods to assist staff to move residents

Mechanical devices for lifting residents, stretchers, and trolleys.

Goods to assist with toileting and incontinence management

Absorbent aids, commode chairs, disposable bed pans and urinal covers, disposable pads, over-toilet chairs, shower chairs and urodomes, catheter and urinary drainage appliances, and disposable enemas.

مساعدة المقيمين ذوي عاهات الإدراك

يتم 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.

أجهزة تساعد المقيمين على تحريك أنفسهم

عكازات، هياكل ذو أربعة أرجل، إطارات للمشي، عصاة للمشي، و كراسي المعاقين بإستثناء الكراسي ذوات المحرك ومعدات مصنوعة حسب الطلب.

أجهزة تساعد هيئة الموظفين على تحريك المقيمين

أجهزة ميكانيكية لرفع المقيمين، نقالة، وكذلك العربات.

أجهزة تساعد عند استعمال المراض وتدبير مشكلة سلاسة البول

معدات ذات قدرة على الامتصاص، كراسي مع خزانات ذات أدراج، أو عية الفراشات ذات الاستعمال المؤقت، وأغطية للمبولة، والفوط الصحية المؤقتة، والكراسي فوق المراض، وكراسي الدوش، والإنبوبة المطاطية، وأجهزة تفريغ البول، والحقن الشرجية التي يتخلص منها بعد الاستعمال.

Basic medical and pharmaceutical supplies and equipment

Analgesia, anti-nausea agents, bandages, creams, dressings, laxatives and aperients, mouthwashes, ointments, saline, skin emollients, swabs, and urinary alkalising agents
Excludes goods prescribed by a health practitioner for a particular resident and used only by the resident.

Nursing services

Initial and on-going assessment, planning and management of care for residents, carried out by a registered nurse.
Nursing services carried out by a registered nurse, or other professional appropriate to the service (e.g. medical practitioner, stoma therapist, speech pathologist, physiotherapist or qualified practitioner from a palliative care team).

Medications

Medications subject to requirements of State or Territory law.

تجهيزات ومعدات طبية وصيدلانية أساسية

فقدان الشعور بالألم، أدوية ضد الغثيان، الأربطة الطبية، الكريمات، الضمادات، المُسهلات والمُليّنات، شراب غسل الفم، المراهم، المحلول المالح، مرطبات للجلد، الماسحات، وأدوية بولية قلووية و يستثنى المعدات التي تشخص من قبل ممارس طبي لأحد المقيمين، وتستعمل فقط من قبل ذلك المقيم.

خدمات التمريض

تقيّم مبدئي ومستمر، تخطيط وإدارة الرعاية للمقيمين تقوم بها ممرضة مسجلة خدمات التمريض المقدمة من قبل ممرضة مسجلة، أو محترف آخر مناسب لهذه الخدمة (مثلاً، الممارس الطبي، أخصائي علاج الثغرات، أخصائي التحدث، المعالج الطبيعي أو ممارس مؤهل من فريق الرعاية المُلطة).

الأدوية

الأدوية التي تخضع لمتطلبات التي تُحتمها قوانين الولاية أو الإقليم

Therapy services, such as, recreational, speech therapy, podiatry, occupational, and physiotherapy services

Maintenance therapy delivered by health professionals, or care staff as directed by health professionals, designed to maintain residents' levels of independence in activities of daily living.

More intensive therapy delivered by health professionals, or care staff as directed by health professionals, on a temporary basis that is designed to allow residents to reach a level of independence at which maintenance therapy will meet their needs.

Excludes intensive, long-term rehabilitation services required following, for example, serious illness or injury, surgery or trauma.

Oxygen and oxygen equipment

Oxygen and oxygen equipment needed on a short-term, episodic or emergency basis.

الخدمات العلاجية مثل خدمات الإستجمام، علاج التحدث، علاج القدم، علاج التشغيل الوظيفي وخدمات العلاج الطبيعي

علاج المحافظة على الصحة والذي يقدم من قبل محترفين في الحقل الصحي، أو هيئة موظفي الرعاية الذين يتم توجيههم مباشرة من قبل محترفين في الحقل الصحي، وهو مصمم للمحافظة على مستوى من الاستقلالية عند المقيمين في ممارسة النشاطات اليومية.

يقدم علاج مكثف من قبل محترفين في الحقل الصحي، أو هيئة موظفي الرعاية الذين يتم توجيههم مباشرة من قبل محترفين في الحقل الصحي، بصورة مؤقتة ومصمم خصيصاً لمساعدة المقيمين للوصول إلى مستوى من الاستقلالية يكون عندها علاج المحافظة على الصحة قد لبي احتياجاتهم.

يستثنى من هذا خدمات إعادة التأهيل المكثفة وطويلة الأمد والتي يحتاج إليها بعد الإصابة بمرض خطير مثلاً ، أو إصابة، أو جراحة أو صدمة.

الأوكسجين و أجهزة الأوكسجين

يحتاج الى الأوكسجين و أجهزة الأوكسجين لمدة قصيرة، في حالة النوبات أو عند الطوارئ.