

---

English / Macedonian



---

## Residential Care and Services Guide

Bilingual Client Guide / Low Care

Водич за нега и услуги во старечки дом

Двојазичен прирачник за клиентите

---



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.

Овие информации ги прибра Centre for Cultural Diversity in Ageing 2011. Оваа книшка ја финансираше Австралискиот државен оддел за здравство и постари лица (Australian Government Department of Health and Ageing).

©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.

Овој Прирачник ќе ви помогне да се запознаете со услугите во вашиот нов дом, како и со пошироките услуги за поддршка кои им стојат на располагање на сите жители на старечките домови.

Како давател на услуги за нега на постари лица, ние сме многу обврзани да ви ја пружиме помошта што ви е потребна за да го зачувате високиот квалитет на живот и да уживате во него.

## **Дел 1**

### **Хотелски услуги што им се обезбедуваат на сите станари на кои им се потребни**

#### **Администрација**

Општо оперирање на услугите за грижа во станбени установи, вклучувајќи ја и документацијата за станарите

#### **Одржување на објектите и земјиштето**

Адекватно одржувани објекти и земјиште

#### **Сместување**

Вода и струја

## **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.

## **Мебел и покуќнина**

Наткасни, столици со држачи, кутии за личните предмети за перење, мебел и опрема за трпезарија, дневна соба и рекреација, паравани (за поделба во заеднички соби), место за орман за станарите и шипки за пешкири.

Тука не спаѓаат мебелот и покуќнината што станарот ќе реши да си ги обезбеди

## **Кревети и постелнина**

Кревети и душеци, постелнина, ќебиња и впивателни или водоотпорни заштитни покривки

## **Услуги за чистење, стока и помагала**

Чистота и уредност на сиот објект за сместување. Не го вклучува личниот простор на станарот ако тој/таа сака и може да го одржува самиот или самата

## **Отстранување на отпадоци**

Безбедно отстранување на органски и неоргански отпаден материјал

## **Стандардно перење**

Услуги и можности за перење на големи парчиња и услуги за лично перње, вклучувајќи перење облека што може да се пери во машина

Не вклучува чистење облека што бара хемиско чистење или друг специјален процес за чистење, лично перење ако станарот го сака тоа и ако може да го прави тоа самиот или самата

## **Toiletry goods**

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

## **Meals and refreshments**

- a. 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.
- b. Special dietary requirements, having regard to either medical need or religious or cultural observance.
- c. 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.

## **Предмети за лична хигиена**

Пешкири за бањање, мали крпи за лице, сапун и тоалетна хартија

## **Оброци и пијалоци за освежување**

- a. Адекватно разновидни оброци, квалитет и квантитет за секој станар, послужени секој ден во време општо прифатливо и за станарите и за управата, кои што се состојат од 3 оброци дневно плус утринска , попладневна и вечерна ужина
- b. Специјална исхрана, земајќи ги предвид или здравствените потреби или религиозните или културолошките обичаи
- v. Храна, вклучивајќи овошје со адекватна разновидност, квалитет и квантитет и безалкохолни пијалоци, вклучувајќи овошен сок

## **Друштвени активности за станарите**

Програми за да ги поттикне станарите да учествуваат во друштвени активности што го промовираат и штитат нивното достоинство и да учествуваат во животот во заедницата, надвор од установата за сместување и грижа

## **Помош во итни ситуации**

Најмалку едно одговорно лице е постојано дежурно и во разумна близина за да понуди помош во итна ситуација

## 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.

## Дел 2

### Нега и услуги - што им се обезбедуваат на сите станари на кои им се потребни

#### Помош со секојдневните животни активности

Лична помош, вклучувајќи индивидуално внимание, индивидуален надзор и физичка помош со:

- а. бањање, туширање, лична хигиена и уредност
- б. одржување на добрите навики за мокрење и голема нужда или помош околу тешкотиите со мокрењето или големата нужда, користење на помагала и направи создадени да помогнат околу тешкотиите со мокрење или голема нужда
- в. Јадење и помагала околу јадењето и користење прибор и помагала за јадење (вклучувајќи и хранење на лицето ако е тоа потребно)
- г. облекување, соблекување и користење помагала за облекување
- д. движење, одење, користење на инвалидска количка и користење направи и опрема направена да помага во подвижноста, вклучувајќи ставање вештачки нозе или раце и други лични помагала за подвижност
- ѓ. комуникација, вклучувајќи барање решение за тешкотии што произлегуваат од намален слух, вид и говор, или немање заеднички јазик (вклучувајќи ставање на помагалата за сетилна комуникација) и проверување на батериите во апаратите за слушање и чистење на очилата

Не вклучува фризерски услуги

### **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.

### **Оброци и пијалоци за освежување**

Специјална исхрана што обично не се нуди

### **Емоционална поддршка**

Емоционална поддршка и надзор на станарите

### **Третмани и процедури**

Третманите и процедурите што се изведуваат според инструкциите на здравственото стручно лице или лицето кое е одговорно за оценување на потребите за лична нега на станарот, вклучувајќи надзор и физичка помош при земање лекови и редовно порачување лекови, во согласност со прописите на Државните и Територијалните закони

### **Терапија за рекреација**

Активности за рекреација што им одговараат на станарите, учество во активности и заедничка опрема за рекреација

### **Поддршка со рехабилитација**

Индивидуални програми за терапија одредени од здравственото стручно лице чија цел е да се одржи или да се врати способноста на станарот да ги врши секојдневните работи за себе или помош за станарите да дојдат до такви програми

### **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.

### **Помош да се обезбедат услуги на здравствено лице**

Организирање посета од здравствени лица за слух, општествено здравство, заби, медицински, психијатриски и други прегледи, без оглед дали посетите ги организираат станарите, роднините или други лица кои ги претставуваат интересите на станарите или се направени директно со здравственото лице

### **Помош да се добие пристап до специјализирана терапија**

Организирање на стручни лица за терапија за говор, подијатрија, терапија за повторно оспособување или физикална терапија да ги посетат станарите, без оглед дали посетите ги организираат станарите, роднините или други лица кои ги претставуваат интересите на станарите

### **Поддршка за станарите со когнитивно оштетување**

Индивидуално внимание и поддршка на станарите со когнитивно оштетување (на пример деменција и други пореметувања на оденсувањето), вклучувајќи индивидуална терапија со активности и конкретни програми направени и изведени за да се спречи или да се контролира одредено заболување или оденсување и да се зголеми квалитетот на живот и нега за тие станари и понатамошна поддршка (вклучувајќи одредено поттикнување) за да се мотивираат и оспособат тие станари да учествуваат во општите активности на установата за сместување и грижа