4. घर पर सहायता (Help at home)

ज़्यादातर लोगों की इच्छा होती है कि वे अपनी उम्र बढ़ने के साथ-साथ अपने खुद के घर में अधिक से अधिक स्वतंत्र रूप से रह सकें। लेकिन कभी-कभी आपको दैनिक कार्य करने के लिए थोड़ी सी सहायता की ज़रूरत हो सकती है जिन्हें आप अब अपने आप नहीं कर सकते/सकती हैं।

मुझे किस प्रकार की सेवाएँ प्राप्त हो सकती हैं?

कई प्रकार की सेवाएँ उपलब्ध हैं। आपको प्राप्त होने वाली सेवाएँ आपकी आवश्यकताओं पर निर्भर होंगी।

सेवाएँ कैसे उपलब्ध कराई जाती हैं

आपकी परिस्थिति के अनुसार हो सकता है कि आप अपने खुद के घर या समुदाय में सेवाओं का उपयोग करने के लिए पात्र हों, जिससे कि आप अपने ही घर में रहने में सक्षम हो पाएँगे/पाएँगी:

- यदि आपको केवल थोड़े से समर्थन की ज़रूरत है, तो राष्ट्रमंडल गृह सहायता कार्यक्रम (Commonwealth Home Support Programme - CHSP) मदद कर सकता है।
- यदि आपकी ज़रूरतें और अधिक जटिल हैं, तो आपको एक गृह देखभाल पैकेज (Home Care Package) की आवश्यकता हो सकती है।

राष्ट्रमंडल गृह समर्थन कार्यक्रम (Commonwealth Home Support Programme)

यदि आप अपने खुद के घर में रहना चाहते/चाहती हैं लेकिन आपको दैनिक काम-काज में सहायता की ज़रूरत है, तो CHSP सहायता कर सकता है।

CHSP घर पर स्वतंत्र रूप से रहने में सहायता की इच्छा रखने वाले 65 वर्ष या इससे अधिक (आदिवासी [एबोरिजनल] और टोरेस स्ट्रेट द्वीपवासी लोगों के लिए 50 वर्ष या इससे अधिक) की आयु के लोगों के लिए समर्थन की एक छोटी राशि प्रदान करता है।

यह वयोवृद्ध लोगों के लिए है जो अधिकाँशत: थोड़ी सी सहायता के साथ अपने आप जीवन-यापन कर सकते हैं, और जिन्हें घर में देखभाल के उच्च स्तर की ज़रूरत नहीं होती है। घर पर समर्थन प्राप्त करने के लिए आप मेरी वृद्ध देखभाल संपर्क केंद्र (My Aged Care Contact Centre) को कॉल कर सकते/सकती हैं, जो आपकी अवस्था को देखेगा और आपके लिए क्या सबसे अच्छा है, इसका निर्धारण करने में आपकी सहायता करेगा।

CHSP के बारे में कुछ तथ्य:

- यह पूरे देश-भर में 500,000 से भी अधिक वयोवृद्ध लोगों को सेवाएँ प्रदान करता है
- आम सेवाओं में घरेलू सहायता, सामाजिक सहायता, भोजन और परिवहन शामिल हैं
- आप अपनी गृह समर्थन आवश्यकताओं और अपनी व्यक्तिगत ज़रूरतों के बारे में मेरी वृद्ध देखभाल संपर्क केंद्र के साथ बात कर सकते/सकती हैं।

मुझे किस प्रकार की सेवाएँ प्राप्त हो सकती हैं?

कई प्रकार की सेवाएँ उपलब्ध हैं। आपको प्राप्त होने वाली सेवाएँ आपकी आवश्यकताओं पर निर्भर होंगी।

सामान्य सेवाओं में शामिल हैं:

- **घरेलू सहायता** - घरेलू काम-काज, जैसे सफ़ाई करना, कपड़े धोना और इस्त्री करना
- **व्यक्तिगत देखभाल** - स्नान करने या शावर लेने, कपड़े पहनने, बालों की देखभाल करने और शौचालय जाने में सहायता
- **नर्सिंग देखभाल** - एक योग्यता-प्राप्त नर्स आपके घर आती है और, उदाहरण के लिए, घाव पर पट्टी लगा सकती है या आत्मसँयम के बारे में सलाह दे सकती है
- **भोजन और अन्य खाद्य-पदार्थ सेवाएँ** - भोजन तैयार करने और सेवन करने में सहायता, भोजन उपलब्ध कराने में सहायता, या विशेष आहार की ज़रूरत वाले व्यक्तियों के लिए सहायता
- **परिवहन** - लोगों को बाहर ले जाने और खरीदारी या मुलाकात (अपॉइंटमेंट) के लिए ले जाने में सहायता की जाती है
- **सामाजिक समर्थन** - लोगों को शॉपिंग, बैंकिंग या मुलाकात (अपॉइंटमेंट) के लिए ले जाकर, या समुदाय-आधारित सामाजिक गतिविधियों के माध्यम से सहायता उपलब्ध कराई जाती है
- **घर का रख-रखाव** - आपके घर या बगीचे की छोटी-मोटी सामान्य मरम्मत और देखभाल, उदाहरण के लिए, बिजली के बल्ब बदलना या नल के वॉशर बदलना
- **घर का संशोधन** - आपके घर में अलार्म, रैंप और सहायता पटरियों जैसी सुरक्षा-सहायक चीजों की स्थापना करना

- **लचीली राहत** - अच्छी गुणवत्ता की राहत देखभाल तक पहुँच, जिससे कि आपका नियमित देखभालकर्ता अन्तराल ले सके।

मैं क्या उम्मीद करूँ?

यदि आप घर पर स्वयं की सहायता हेतु सेवाएँ प्राप्त करने के बारे में सोच रहे/रही हैं, तो आपको कई बातों पर विचार करने की आवश्यकता होगी, जैसकि पात्रता, और आपके लिए सेवाओं का मूल्य क्या होगा।

घर पर सहायता प्राप्त करने के लिए कौन पात्र है?

यदि आप CHSP के तहत सेवाएँ प्राप्त करना चाहते/चाहती हैं, तो आप इस बारे में बात करने के लिए मेरी वृद्ध देखभाल सेवा संपर्क केंद्र को कॉल कर सकते/सकती हैं कि कौन सी सेवाएँ आपके लिए सबसे अच्छी हैं। इससे आपको एक शुरुआत मिलेगी और इस बात का परीक्षण और आंकलन किया जा सकता है कि आपको किस प्रकार की सहायता की ज़रूरत हो सकती है। आपके स्थानीय क्षेत्र में CHSP सेवाओं को खोजने में मदद करने के लिए एक ऑनलाइन सेवा खोजक भी उपलब्ध है।

आप मेरी वृद्ध देखभाल संपर्क केंद्र को **1800 200 422** पर कॉल कर सकते/सकती हैं।

मुझे इसके लिए कितना भुगतान करना पड़ेगा?

ऑस्ट्रेलियाई सरकार ऑस्ट्रेलिया में वृद्ध देखभाल की अधिकाँश सेवाओं के लिए भुगतान करती है। लेकिन सभी वृद्ध देखभाल सेवाओं की तरह ही आपसे यह उम्मीद की जाती है कि यदि आप खर्चा दे सकते/सकती हैं, तो आप अपनी देखभाल के लिए योगदान देंगे/देंगी। खर्चा न दे पाने की वजह से आपको कभी भी किसी ऐसी सेवा से वंचित नहीं रखा जाएगा जिसकी आपको ज़रूरत हो। आपको अपने सेवा-प्रदाता के साथ आपके द्वारा भुगतान की जाने वाली राशि का मोल-भाव करने की आवश्यकता होगी।

आपको कोई भी वृद्ध देखभाल सेवा उपलब्ध कराने से पहले इन लागतों पर सहमति प्राप्त की जाएगी और इन्हें आपके समझौते में तय किया जाएगा। यह आपके सेवा-प्रदाता के साथ आपका कानूनी समझौता होता है।

गृह देखभाल पैकेज

यदि आपकी ज़रूरतें अधिक जटिल हैं, तो आपके लिए एक गृह देखभाल पैकेज (Home Care Package) सही हो सकता है। आप CHSP के समान ही सेवाएँ प्राप्त कर सकते/सकती हैं, लेकिन इसके अतिरिक्त सेवाओं को आपकी विशिष्ट ज़रूरतों को पूरा करने के लिए समन्वित और अनुरूपित किया जाता है।

गृह देखभाल पैकेज (Home Care Packages) के बारे में कुछ तथ्य:

- विभिन्न ज़रूरतों को पूरा करने के लिए पैकेज के चार स्तर उपलब्ध हैं
- आपको पैकेज उपलब्ध कराने से पहले वृद्ध देखभाल आंकलन टीम (Aged Care Assessment Team - ACAT, या विक्टोरिया में ACAS) के किसी सदस्य से औपचारिक आंकलन करवाने की आवश्यकता होती है।

मुझे किस प्रकार की सेवाएँ प्राप्त हो सकती हैं?

- **व्यक्तिगत सेवाएँ** - शावर लेने या स्नान करने, कपड़े पहनने और गतिशीलता में सहायता
- **समर्थन सेवाएँ** - कपड़े धोने और इस्त्री करने, घर की सफ़ाई करने, बागवानी, घर का बुनियादी रख-रखाव, अपनी देखभाल की ज़रूरत से संबंधित घर के संशोधन में सहायता, और अपनी खरीदारी करने में मदद के लिए, अपने डॉक्टर से मिलने जाने के लिए या सामाजिक गतिविधियों में भाग लेने के लिए परिवहन में सहायता
- **चिकित्सीय देखभाल** - नर्सिंग और अन्य स्वास्थ्य समर्थन में सहायता, जिसमें फ़िज़ियोथैरेपी (व्यायाम, गतिशीलता, शक्ति और संतुलन), आहार-विशेषज्ञ की सेवाएँ (पोषण आंकलन, खाद्य एवं पोषण सलाह, आहार में परिवर्तन) और सुनने व देखने की क्षमता की सेवाएँ शामिल हैं।

मैं क्या उम्मीद करूँ

यदि आप घर पर स्वयं की सहायता हेतु सेवाएँ प्राप्त करने के बारे में सोच रहे/रही हैं, तो आपको कई बातों पर विचार करने की आवश्यकता होगी, जैसेकि पात्रता, आपको कितना भुगतान करना पड़ेगा और अपने लिए आवश्यक सेवाओं के लिए सेवा-प्रदाता के माध्यम से व्यवस्था कैसे की जाए।

यदि आप एक गृह देखभाल पैकेज (Home Care Package) प्राप्त करना चाहते/चाहती हैं, तो यह आवश्यक है कि ACAT आपका आंकलन करे और इसके लिए आपको पात्र पाए।

ACAT आंकलन (ACAT assessment) टीम के किसी सदस्य के साथ मुलाकात करना होता है, जैसेकि कोई चिकित्सक, नर्स, सामाजिक कार्यकर्ता और/या अन्य स्वास्थ्य पेशेवर, जिसके साथ आप अपनी देखभाल की ज़रूरतों का आंकलन कर सकें और इस बारे में बात कर सकें कि आप अपने दैनिक जीवन की गतिविधियों का प्रबंधन कितने अच्छे तरीके से कर पा रहे/रही हैं। वे आपकी ज़रूरतों के अनुसार सही सेवाओं की पहचान करने में सहायता करेंगे और यह पता लगाएँगे कि आपको देखभाल के किस स्तर की आवश्यकता है। ACAT आपको एक पत्र देगा जिसमें यह बताया जाएगा कि आपको किस प्रकार की रियायती सेवाएँ प्राप्त करने के लिए स्वीकृति दी गई है। यह टीम आपके स्थानीय क्षेत्र की उन संस्थाओं के साथ आपका संपर्क भी स्थापित कर सकती है जो आपके लिए ज़रूरी सेवाएँ उपलब्ध करा सके।

गृह देखभाल पैकेज (Home Care Packages) के बारे में तथा क्या उम्मीद करें, इस बारे में और अधिक जानकारी प्राप्त करें।

यदि मुझे कोई चिंता हो, तो मैं क्या करूँ?

यदि आप किसी सेवा से या आपको सेवाएँ प्रदान करने वाली सँस्था से खुश नहीं हैं, तो आपके पास शिकायत करने का अधिकार है या यदि उपलब्ध हो तो किसी दूसरी सँस्था को खोजने का अधिकार है।

शिकायत करने की प्रक्रिया उस कार्यक्रम या पैकेज के आधार पर भिन्न हो सकती है, जिसके माध्यम से आप अपनी सेवाएँ प्राप्त करते/करती हैं।

आप DSSfeedback@dss.gov.au पर ईमेल भेजकर विभाग के पास या वृद्ध देखभाल शिकायतें योजना (Aged Care Complaints Scheme) को 1800 550 552 पर फोन करके सीधे शिकायत कर सकते/सकती हैं

मेरी वृद्ध देखभाल 1800 200 422

अनुवाद और दुभाषिया सेवाएँ (टीआईएस) 131 450