



8. ميثاق الخدمة

مرحبا بك في My Aged Care

My Aged Care موجودة هنا لمساعدتك على التوصل إلى المعلومات والخدمات الخاصة برعاية المسنين لك شخصياً أو للشخص الذي تهتم بأمره. يمكننا مساعدتك سواءً أكانت هذه هي المرة الأولى التي تتفقد فيها خدمات رعاية المسنين أو كنت ممن يتلقون خدمة بالفعل وتريد أن تتعرف على الخدمات الأخرى المتاحة.

تلتزم My Aged Care بفهم احتياجاتك وأهدافك وبالعامل معك لكي تجد الخدمات الملائمة والتي تصلح لتلبية تلك الاحتياجات والأهداف.

يمكننا توفير معلومات لك عن:

- الخدمات التي يمكن توصيلها لك في منزلك أو في المجتمع المحلي مثل:
 - المساعدة في أداء الأعمال المنزلية
 - الصيانة أو عمل تعديلات في المنزل
 - المساعدة في إعداد وجبات الطعام والأطعمة
 - المساعدة في النقل
 - رعاية التمريض
 - المساعدة في الرعاية الشخصية كالاستحمام وارتداء الملابس
 - الدعم الصحي المُساعد كالعلاج الطبيعي أو علاج الأقدام
 - الدعم الاجتماعي والأنشطة الاجتماعية
 - أشخاص يمكنك التحدث معهم من خلال الخدمات الاستشارية
 - المساعدة للحفاظ على النشاط البدني
 - السلع والمعدات التي تساعدك
 - دعم لمقدمي الرعاية
 - دعم للأشخاص الذين يعانون من الخرف
 - الرعاية البديلة (رعاية قصيرة الأمد)
- تشمل خدمات رعاية المسنين السكنية:
 - فهم أنواع السكن والدعم التي يمكن تقديمها والتي تشمل الرعاية البديلة
 - أين تتواجد الخدمات
 - أي تخصصات متاحة - كالرعاية الثقافية أو المتعلقة بالخرف بالتحديد
- الرسوم والمصروفات التي قد يُطلب منك دفعها لكي تتلقى الخدمات والكيفية التي ستساهم بها الحكومة الأسترالية في ذلك.

يمكننا تقييم ما تحتاج إليه وإيجاد الخدمات الملائمة لك، عن طريق:

- العاملين في مركز الاتصال التابع لـ My Aged Care الذين يستطيعون ابتداء العملية عن طريق جمع بعض المعلومات عنك لكي نبدأ في فهمك - وفهم ظروفك، واحتياجاتك وأهدافك.
- العاملين المدربين على التقييم التابعين لنا، والذين يجلسون معك للنظر في احتياجاتك وأهدافك الحالية بمزيد من التفاصيل، ثم يساعدونك للعثور على الخدمات التي تلي تلك الاحتياجات والأهداف.

سنعمل مع المنظمات المتخصصة كخدمات التعدد الثقافي والخَرْف وخدمات دعم مقدمي الرعاية للتأكد من توفير المعلومات والمساعدة الملائمة لك.

يمكنك الحصول على المعلومات التي تحتاجها عن طريق:

- زيارة موقع My Aged Care الإلكتروني، أو
- التحدث مع العاملين لدينا والذين يتسمون بسعة المعرفة وحب المساعدة على الرقم 1800 200 422 بين الساعة 8 صباحاً و8 مساءً من الاثنين إلى الجمعة أو بين الساعة 10 صباحاً و2 بعد الظهر أيام السبت، حسب توقيتك المحلي.

يمكنك أن تتوقع من My Aged Care:

- خدمات عاجلة، وموثوق بها وسرية
- خدمة من عاملين يتسمون بالأدب وحب المساعدة وبسعة المعرفة
- مساعدة للعثور على خدمات رعاية المسنين التي تدعمها الحكومية مالياً
- معلومات عن خدمات رعاية المسنين غير المدعومة مالياً من قِبَل الحكومة
- تتوافر معلومات واضحة بـ:
 - لغات أخرى إذا كنت تتحدث بلغة أخرى غير الإنجليزية
 - صيغ تدعّم من يعانون من صعوبات في السمع أو إعاقة في البصر.

سنعمل دائماً على:

- حماية معلوماتك الشخصية
- احترامك واحترام الخيارات التي تختارها
- احترام ودعم خلفيتك الثقافية وتوجهك الجنسي وهويتك الجنسية
- احترام حقك في الاستعانة بمناصر
- إعلامك بالخيارات المتاحة لك، وبحقوقك ومسؤولياتك
- إذا لم تتمكن من مساعدتك أو توجيهك إلى جهات أخرى المتاحة لمساعدتك، فسنشرح السبب.

ولن نقوم بالآتي:

- تقديم استشارة قانونية أو طبية أو مالية لك
- السعي للحصول على معلومات عنك من شخص آخر أو منظمة أخرى بدون استئذائك
- تقديم معلومات عنك أو مشاركتها مع منظمات أخرى أو مقدمي خدمات آخرين أو دوائر حكومية أخرى بدون موافقتك.

يمكنك مساعدتنا لكي نتمكن من مساعدتك عن طريق:

- إعطائنا معلومات صحيحة عنك وعن احتياجاتك وعن حالتك
- إعطائنا ملاحظات تقييمية عن الطريقة التي تُمكننا من تحسين الخدمات التي نقدمها.

إذا أردتَ التقدم بشكوى:

سنستجيب بدون تأخير لأي شكوى أو هموم تعرب عنها حيال My Aged Care. يمكنك التقدم بشكوى تجاه My Aged Care أو نوعية الخدمة التي تتلقاها من My Aged Care عن طريق:

- الاتصال بالرقم 1800 200 422
- تقديم شكاوى عن طريق تعبئة استمارة الشكاوى عبر الإنترنت.

إذا أردتَ التقدم بشكوى أو إذا كانت لديك أي هموم حيال نوعية الرعاية التي تُقدمها لك دار رعاية المسنين أو يقدمها لك مقدم الخدمة، يرجى الاتصال ببرنامج الشكاوى المتعلقة برعاية المسنين على الرقم 1800 555 552.

هل تحتاج مترجماً شفويًا؟

إذا كنت تتحدث بلغة أخرى غير الإنجليزية يمكنك الاتصال هاتفياً بـ [خدمات الترجمة الكتابية والشفوية Translating and Interpreting Service \(TIS\)](#) على الرقم 131 450. تشمل خدمات TIS المساعدة بأكثر من 100 لغة وتتاح خدماتها على مدى 24 ساعة في اليوم، 7 أيام في الأسبوع، مقابل تكلفة مكاملة محلية. بدلاً من ذلك، يمكنك الاتصال بمركز الاتصال التابع لـ My Aged Care على 1800 200 422 (بين 8 صباحاً و8 مساءً خلال أيام الأسبوع أو بين 10 صباحاً و2 بعد الظهر في أيام السبت، حسب توقيتك المحلي)، وسنوصلك بـ TIS التي ستساعد بترتيب أحد المترجمين الشفويين. تشمل خدمات My Aged Care أيضاً معلومات عن رعاية المسنين [بلغات أخرى](#).

إذا كنت تعاني من إعاقة في السمع أو النطق:

بإمكان الأشخاص الذي يعانون من الصمم أو من إعاقة في السمع أو النطق الاتصال بـ My Aged Care من خلال خدمة الترحيل الوطنية National Relay Service على خطوتين سهلتين:

1. [زيارة موقع خدمة الترحيل الوطنية](#) الإلكتروني لكي تختار نقطة التواصل التي تفضلها
2. طلب التحدث مع My Aged Care على الرقم 1800 200 422.

1800 200 422 My Aged Care

131 450 (TIS) خدمات الترجمة الكتابية والشفوية 