



Australian Government



myagedcare



دليلكم إلى خدمات
برنامج الكومنولث للدعم المنزلي
مساندتكم للعيش في المنزل

دليلكم إلى خدمات برنامج الكومنولث للدعم المنزلي

مساندتكم للعيش في المنزل

ISBN 978-1-76007-320-6



باستثناء "شعار النبالة الخاص بالكومنولث" وحيثما يشار إلى خلافه، فقد تمّ تقديم جميع المواد الواردة في هذا المستند بموجب رخصة "إسنادات Creative Commons 4.0 أستراليا" (<http://creativecommons.org/licences/by/3.0/au>).

تتوافر تفاصيل شروط الرخصة المعنية في موقع Creative Commons (يمكن الإطلاع عليها بواسطة الروابط المتاحة)، كما هو الرمز القانوني الكامل لرخصة CC BY 4.0 AU (<http://creativecommons.org/licences/by/3.0/au/legalcode>). يجب الإشارة إلى هذا المستند على أنه دليلكم إلى خدمات برنامج الكومنولث للدعم المنزلي الخاص بـ Department of Health.

الإتصال بنا

نرجّب باستعلاماتكم حول الرخصة وأي استخدام لهذا المستند على العنوان:

فرع الإعلام

Department of Health

إيميل: copyright@health.gov.au

يمكنكم العثور على هذا المنتج في الموقع www.myagedcare.gov.au

المعلومات سارية كما في يونيو/حزيران 2019.

نحيط الأشخاص الأبوريجنيين و/أو مواطني جزر طورز سترائيت علماً بأن هذا المنشور قد يضمّ صوراً لأشخاص متوفين.

هل هذا الكتيّب ملائمٌ لكم؟

يشرح هذا الكتيّب الطريقة التي يستطيع كبار السن من خلالها تلقي الدعم في منازلهم وحياتهم اليومية عبر برنامج الكومنولث للدعم المنزلي.

يجب قراءة هذا الكتيّب إذا كان قد تمّ تقييم وضعكم من جانب "خدمة التقييم الإقليمي (RAS)" لغرض خدمات برنامج الكومنولث للدعم المنزلي.

عدا ذلك إتصلوا بـ **My Aged Care** على الرقم **1800 200 422** أو زوروا الموقع **myagedcare.gov.au** للحصول على معلومات حول عملية التقييم وأهليّتكم للحصول على أنواع مختلفة من رعاية المسنين التي تمّولها الحكومة:

العناية التأهيلية قصيرة الأمد

خدمات عناية قصيرة الأمد في المنزل أو في مراكز العناية السكنية لحالات مثل العناية التأهيلية (العودة إلى الإستقلالية).

درجة الدعم المنزلي الأولي

خدمات متواصلة للرعاية قصيرة المدى والدعم من خلال برنامج الكومنولث للدعم المنزلي بما في ذلك المساعدة في أشغال البيت، والرعاية الشخصية، وتحضير الوجبات الغذائية والطعام، والمواصلات، والتسوّق، والصحة المساعدة، والدعم الإجتماعي والإراحة المخطط لها مسبقاً (لإعطاء مقدّم العناية إستراحة مؤقتة).

الدعم المنزلي الأكثر تطلّباً

أربع درجات لحزم خدمات منسّقة وموجّهة للمستهلك عبر برنامج حزم الرعاية المنزلية بما في ذلك الرعاية الشخصية، وخدمات الدعم والتمريض، والصحة المساعدة والخدمات الإكلينيكية.

العناية السكنية بالمسنين

رعاية شخصية وتمريضية في دور رعاية المسنين للكبار في السن غير القادرين على العيش باستقلالية في منازلهم الخاصة. وهذا يشمل أيضاً رعاية سكنية مؤقتة لإراحة مقدم الرعاية وذلك على أساس الإقامة قصيرة في أحد دور رعاية المسنين.



ما هو برنامج الكومنولث للدعم المنزلي؟

يوفر برنامج الكومنولث للدعم المنزلي والذي تموله الحكومة الأسترالية، نطاقاً واسعاً من خدمات رعاية المسنين بدرجة أولية للكبار في السن الذين يحتاجون لمساعدة لكي يبقوا ساكنين في منازلهم ومعتمدين على أنفسهم في البيت وضمن المجتمع.

إذا كنتم قادرين عموماً على تدبير شؤونكم ولكنكم بحاجة فقط لبعض المساعدة في مهامكم اليومية للإستمرار في العيش في المنزل، فقد تكون خدمات برنامج الكومنولث للدعم المنزلي ملائمة لكم.

وقد تكون هذه الخدمات مناسبة أيضاً إذا أصبتم بوعكة صحية وتحتاجون لمساندة لفترة قصيرة فقط من أجل مساعدتكم على استرجاع عافيتكم.

يمول برنامج الكومنولث للدعم المنزلي مجموعة متنوعة وكبيرة من المنظمات (تُعرف بمقدمي الخدمة) في أنحاء أستراليا لتقديم العناية والخدمات لكم.

الهدف من البرنامج هو مساعدة الكبار في السن على العيش باستقلالية قدر الإمكان — مع التركيز على العمل معكم، بدلاً من القيام بالأشياء نيابة عنكم. المسألة هي تعزيز نقاط القوة لديكم وقدراتكم لمساعدتكم على البقاء في منزلكم والعيش باستقلالية وسلامة.

البرنامج معدّ للأشخاص البالغين 65 سنة من العمر وما فوق (50 سنة وما فوق بالنسبة للأبوريجينيين وسكان جزر تورز سترايث).

ويشمل البرنامج أيضاً خدمات الدعم للذين يصبحون عجزاً قبل أوانهم ويكونوا من ذوي الدخل المنخفض والذين هم في الخمسين أو ما فوق (45 سنة وما فوق للأشخاص الأبوريجينيين وسكان تورز سترايث) ويكونوا مشردين أو معرضين لخطر التشرد.

المحتويات

7	ما هو برنامج الكومنولث للدعم المنزلي؟
9	كيف أحصل على خدمات برنامج الكومنولث للدعم المنزلي؟
10	اتصلوا بـ My Aged Care
11	إخضعوا لتقييم وضعكم بالنسبة للدعم المنزلي
12	وافقوا على خطة دعم منزلي
13	إختاروا مقدمي الخدمة واحسبوا الرسوم المتوجبة عليكم
16	قوموا بإدارة خدماتكم
19	مساعدة إضافية

ما هو برنامج الكومنولث للدعم المنزلي؟

يستعرض هذا الكتيب المسار العادي الذي يتبعه الناس للحصول على خدمات "برنامج الكومنولث للدعم المنزلي". ويضمّ معلومات حول الأمور التي تتوقعونها في كل مرحلة، إضافة إلى معلومات للظروف الخاصة والمساعدة الإضافية.

- 1 اتصلوا بـ My Aged Care
- 2 إخضعوا لتقييم وضعكم بالنسبة للدعم المنزلي
- 3 وافقوا على خطة دعم منزلي
- 4 إختاروا مقدّمي الخدمة واحسبوا الرسوم المتوجبة عليكم
- 5 قوموا بإدارة خدماتكم



أمثلة عن خدمات برنامج الكومنولث للدعم المنزلي

هناك خدمات مختلفة لمساعدتكم في إدارة نشاطاتكم اليومية. وقد تكونوا مؤهلين للخدمات التالية، بناءً على احتياجاتكم:

- المواصلات إلى مواعيدكم ونشاطاتكم
- مساعدة منزلية (مثلاً: تنظيف البيت، غسل الملابس)
- الرعاية الشخصية (مثل الإستحمام بالمش أو ارتداء الملابس)
- صيانة المنزل (مثل تغيير مصابيح الإضاءة، عمل الحديقة)
- تعديلات في المنزل (مثل تركيب مسكة أو درابزون)
- أدوات مساعدة وتجهيزات (مثل مقعد للحمام، مقعد مرتفع لكروسي التواليت، أدوات للتنقل والحركة)
- وجبات غذائية ومساعدة في تحضير الطعام ومهارات الطبخ، ونصائح حول التغذية
- التمرريض (مثل تناول الأدوية وتدريبها)
- الصحة المساعدة (مثل طبابة الأقدام، والعلاج الطبيعي، والمعالجة المهنية)
- الدعم الإجتماعي (مثل المرافقة في الأنشطة، والرحلات الجماعية)
- الإراحة المؤقتة (العناية بكم بينما يأخذ مقدم العناية لكم فترة إستراحة).





إخضعوا لتقييم وضعكم بالنسبة للدعم المنزلي

إذا أحالكم برنامج My Aged Care إلى تقييم الدعم المنزلي، سوف يتصل بكم موظف من خدمة التقييم الإقليمية (RAS) لترتيب موعد معكم وجهاً لوجه في منزلكم.

يتم توفير هذا التقييم مجاناً.

وخلال تقييم وضعكم بالنسبة للدعم المنزلي، سوف يسألكم الموظف عن نشاطاتكم اليومية واحتياجاتكم وتفضيلاتكم: ما هي الأشياء التي تؤدونها بشكل جيد، وما هي الأمور التي تحتاجون لبعض المساعدة للقيام بها، وتلك التي تودون أن تتمكنوا من القيام بها.

ربما ترغبون في وجود أحد أفراد العائلة أو الأصدقاء أو مقدم العناية خلال التقييم، لمساندتك أو للتحدث نيابة عنكم.

إذا أظهر التقييم أنكم مؤهلين للحصول على الخدمات بموجب "برنامج الكومنولث للدعم المنزلي"، يمكنكم أن تتعاونوا مع موظف التقييم من "الخدمة الإقليمية للتقييم" (RAS) لاختيار أي مزود خدمة ترغبون في تلقي الخدمات منه.

إذا كانت لديكم أية مخاوف حول تقييم الدعم المنزلي، حاولوا التحدث أولاً إلى موظف التقييم في RAS، فقد تتمكنوا من إيجاد حلّ بهذه الطريقة. هناك إجراءات للشكاوى في هيئات خدمات التقييم الإقليمية والتي ستعاون معكم لمعالجة مخاوفكم. وإذا لم تتمكنوا من حلّ المسألة مع موظف التقييم أو إذا كنتم لا تشعرون بالإرتياح للتواصل معه مباشرة، يمكنكم الإتصال بـ My Aged Care.

اتصلوا بـ My Aged Care

هناك موقع إلكتروني "رعايتي" My Aged Care (www.myagedcare.gov.au) ومركز اتصالات لتزويدكم بالمعلومات حول رعاية المسنين ولمساعدتكم في الحصول على الخدمات الملائمة لكم.

يمكنكم الإتصال بمركز الإتصالات بـ My Aged Care على الرقم 1800 200 422 بين 8 صباحاً و8 مساءً من الإثنين إلى الجمعة، وبين الساعة 10 صباحاً و2 بعد الظهر أيام السبت.

سوف يطرح عليكم موظفو برنامج My Aged Care أسئلة عن احتياجاتكم وظروفكم الحالية كي يتمكنوا من إحالتكم إلى خدمات تقييم العناية بالمسنين والتي تكون ملائمة لكم. وقد يعدّون أيضاً ملفاً خاصاً لكم "ملف العمل" يُحتفظ فيه بمعلومات عن احتياجاتكم ونتائج أي تقييمات أجريت لكم، بالإضافة إلى أي خدمات تتلقونها لرعاية المسنين.

إختاروا مقدّمي الخدمة واحسبوا الرسوم المتوجبة عليكم

لمعرفة أيّ من مقدّمي الخدمات هو الذي يوفّر الخدمات التي تحتاجونها في منطقتكم، إسألوا موظف التقييم في RAS عن ذلك أو اتصلوا بـ My Aged Care. بإمكانكم أيضاً الإستعانة بموقع My Aged Care الإلكتروني للبحث عن مقدّمي الخدمات.

يستطيع موظف التقييم في RAS تأمين حصولكم على "إحالة إلى خدمة" يتم إرسالها إلى مقدّم الخدمة الملائم في منطقتكم المحلية. والإحالة للخدمة تُخطّر مقدّمي الخدمات بأن هناك شخصٌ جديد يريد الخدمة، وتحثهم على الإتصال بك لاتخاذ الترتيبات اللازمة.

إذا رغبتُم أولاً في زيارة مركز خدمات أو الإتصال بأحد المراكز كي تقررُوا ما إذا كانت خدماتهم تناسبكم، اطلبوا من موظف التقييم في RAS إعطاءكم "رمز إحالة"، ويمكن تقديم هذا الرمز إلى مقدّمي الخدمات الذين تتحدثون إليهم، حيث يفسح ذلك المجال لهم للإطلاع على سجلّ العميل، وقبول الإحالة والبدء في تنظيم الخدمات لكم، إذا اخترتم قبول خدماتهم.

إذا لم تكن الخدمات متاحة، يمكن إدراج اسمكم على لائحة الإنتظار. وبمجرّد توافر الخدمات، يجري تقديمها أولاً إلى الأشخاص المدرّجة أسماؤهم على لائحة الإنتظار والذين هم في حاجة أكثر لهذه الخدمات.



وافقوا على خطة دعم منزلي

سوف يتعاون معكم موظف التقييم من RAS لوضع برنامج دعم منزلي شخصي وخاص بكم. سوف يكون برنامج الدعم المنزلي مصمماً حسب احتياجاتكم، وسوف يتم إعداده لتعزيز قدرتكم على الاعتماد على أنفسكم وتحسين نوعية حياتكم لأقصى حدّ.

قد يقترح أيضاً موظف التقييم في RAS خيارات ليست جزءاً من برنامج الكومنولث للدعم المنزلي (مثلاً: خدمات في المجتمع المحلي، وجمعيات ونشاطات).

مثالاً على ذلك، يمكن أن يتضمن برنامج الدعم المنزلي الخاص بكم مشورة أو إحالات بالنسبة لـ:

- أجهزة أو أدوات مساعدة لتعينكم على البقاء باستقلالية وسلامة في منزلكم
- تحضير الوجبات الغذائية والطعام
- مواصلات إلى مواعيدكم والفرق الإجتماعية والأنشطة للحفاظ على اتصالاتكم بأصدقائكم والخدمات والمجتمع المحلي
- برنامج تمارين و/أو نشاط يومي
- استراتيجيات للتقليل من حوادث السقوط على الأرض.

يجب أن يقوم مزود الخدمة بمراجعة برنامج الدعم المنزلي الخاص بكم كل سنة، لضمان تلقيكم الخدمات ووسائل الدعم التي ما تزال ملائمة لكم.

تتمتعون بحق الاعتراض على المبلغ المطلوب منكم دفعه. وإذا كنتم ترغبون في مساهلة مقدّم الخدمة ليشرح الرسوم لكم بالتفصيل، يجب عليكم أولاً مناقشة الأمر مع مقدّم الخدمة.

هل ستؤثر مساهمتكم على معاش السن الذي تتلقونه؟

لن يتأثر معاش السن الذي تتلقونه جراء المساهمات التي تسددونها تجاه كلفة خدماتكم.

أين ونالحصول على معلومات وتوعية حول الشؤون المالية؟

ونالحصول على معلومات أساسية حول شؤونكم المالية من خدمة المعلومات المالية التابعة لـ Department of Human Services (DHS) في الحكومة الأسترالية. ويمكن أن تساعدكم هذه الخدمة المجانية والسريّة على اتخاذ قرارات حول شؤونكم المالية لتلبية احتياجاتكم الحالية والمستقبلية.

للحصول على معلومات عن خدمة المعلومات المالية، على الرقم (DHS) على الرقم 132 300 واطلبوا "خدمة المعلومات المالية" "Financial Information Service" عندما تسمعون الخيارات..



حساب رسومكم

من المتوقع أن تساهموا تجاه كلفة الخدمات التي تتلقونها، إذا كانت هذه المساهمة متيسرة لديكم. لن يُطلب منكم تغطية الكلفة الكاملة للخدمات، فالحكومة الأسترالية تدعم مالياً مقدمي خدمات برنامج الكومنولث للدعم المنزلي بحيث تبقى الرسوم المتوجبة على العملاء بمستوى معقول وميسور. يتم الإتفاق على الرسوم التي يُطلب منكم تسديدها بينكم وبين مقدّم الخدمة قبل أن تبدأوا بتلقي الخدمات.

كيف يتم حساب الرسوم المتوجبة؟

يجب أن يكون لدى كل مقدّم خدمات سياسة مساهمة بالرسوم خاصة بعملائه وأن يستخدمها لتحديد رسومكم. والمتوقع أن تكون هذه الخطة متاحة أمام الناس ليطلعوا عليها. يمكنكم أن تطلبوا من مقدّم الخدمة لكم إعطاءكم نسخة منها.

من أجل تحديد الرسوم المتوجبة عليكم يأخذ مقدّم الخدمات بعين الاعتبار المعلومات التي تكونوا قد قدّمتموها خلال تقييم أهليّتكم للدعم المنزلي (مع موظف التقييم في RAS)، وقد يطرح أسئلة عليكم حول وضعكم المالي، وسيأخذ بالحسبان قدرتكم على دفع الرسوم وعدد ونوع الخدمات التي تتطلبونها.

متى تعلمون مقدار الرسوم التي يُتوقع منكم أن تدفعوها؟

يجب على مقدّمي الخدمة مناقشة مقدار المساهمة والإتفاق معكم عليها قبل أن تبدأوا بتلقي الخدمات.

ماذا يحدث لو كنتم لا تتحملون هذه الرسوم؟

تحدثوا مع مقدّم الخدمة حول الخدمات التي ستتلقونها ومقدار المبلغ المطلوب أن تساهموا به تجاه كل خدمة. تجري مناقشة التدابير الممكنة للعملاء غير القادرين على تسديد المساهمة المطلوبة منهم قبل البدء بأي خدمات.

لن يتم حرمانكم في الخدمات إذا كنتم غير قادرين على دفع الكلفة. يتّبع مقدمو الخدمات تدابيرهم الخاصة لحماية الأشخاص الذين لا يستطيعون المساهمة في كلفة رعايتهم.

ماذا يحدث إذا دخلتم المستشفى؟

تحدثوا إلى مقدّم خدمة "برنامج الكومنولث للدعم المنزلي" لإعلامهم بدخولكم إلى المستشفى حتى يتم تعليق الخدمات أثناء ابتعادكم عن المنزل.

يمكن أن تتلقوا خدمات إضافية ضمن برنامج الكومنولث للدعم المنزلي لفترة قصيرة لمساعدتكم في استرجاع عافيتكم بعد عودتكم إلى البيت. تحدثوا أولاً إلى مقدّمي الخدمة الذين تتعاملون معهم.

إذا كانت احتياجاتكم قد تغيرت بدرجة كبيرة، قد يلزم تغيير الخدمات أيضاً. أو قد يكون هناك نوع آخر من رعاية المسنين أكثر ملاءمة لكم الآن. وربما تحتاجون لتقييم آخر لمعرفة ما هو الأفضل لكم وللتأكد من تلبية احتياجاتكم. قد يطلب مقدّمو الخدمة لكم ضمن برنامج الكومنولث للدعم المنزلي إجراء تقييم لكم أو يمكنكم الإتصال مباشرة بـ My Aged Care لمعرفة المزيد.

قد تكونوا أيضاً مؤهلين الإنتقالية، وهي مساعدة قصيرة الأمد للمسنين بعد إقامتهم في المستشفى. ويجب أن يجري تقييم وضعكم بواسطة "فريق تقييم المسنين (ACAT) أثناء وجودكم في المستشفى وذلك للحصول على الإنتقالية. سوف (ACAT) ما إذا كنتم ستستفيدون من الإنتقالية ويشرحون لكم الخيارات المتاحة أمامكم. لترتيب التقييم، تحدثوا إلى موظفي المستشفى أو اتصلوا بـ My Aged Care.

ما هي حقوقكم ومسؤولياتكم القانونية؟

ينص ميثاق حقوق رعاية المسنين على حقوقكم كعملاء تتلقون خدمات رعاية المسنين التي تمّولها حكومة الكومنولث.

يجب على مقدّم خدمة "برنامج الكومنولث للدعم المنزلي" أن يعطيكم نسخة من الميثاق.

للحصول على المساعدة في فهم حقوقكم ومسؤولياتكم، تحدثوا أولاً إلى مقدّم الخدمة الخاص بكم.

قوموا بإدارة خدماتكم

ماذا يمكن أن تتوقعوا من مقدّمي الخدمة؟

يجب على مقدّم خدمة "برنامج الكومنولث للدعم المنزلي" أن يدعمك في القيام بالأشياء قدر استطاعتك وأن يساعد في تحسين نوعية حياتك.

سوف يساعدونكم على العيش باستقلالية قدر الإمكان من خلال التركيز على احتياجاتكم وتفضيلاتكم، وتعزيز نقاط القوة لديكم.

ينبغي أن يزودكم بخدمات مصممة لظروفكم الفريدة، وأن يعملوا معكم كشركاء ومع عائلتكم وأصدقائكم ومقدّمي العناية لكم.

يجب أن يقوم مقدّمو الخدمة بمراجعة خدماتكم مرة كل 12 شهراً للتأكد من أنها ما زالت تلبي احتياجاتكم.

ماذا يجري إذا تغيّرت متطلّبات رعايتكم؟

إذا تغيّرت احتياجاتكم مع مرور الزمن، تستطيعون مناقشة ذلك مع مقدّم الخدمات لكم. ويمكنهم أن يحيلوكم إلى My Aged Care لإجراء تقييم آخر لحالتكم.

يمكنكم أيضاً الإتصال بـ My Aged Care مباشرة لمناقشة احتياجاتكم المتغيّرة للعناية.

إذا ازدادت احتياجاتكم أو أصبحت أكثر تعقيداً، قد تحتاجون لخدمات جديدة أو أنواع مختلف من العناية بالمسنين، مثل حزمة الرعاية المنزلية. إتصلوا بـ My Aged Care لترتيب تقييم ملائم، سواء مع "خدمة التقييم الإقليمية (RAS)" أو مع "فريق تقييم رعاية المسنين (ACAT)". وعندما تصبح الصورة واضحة حول احتياجاتكم الجديدة، سوف تعطى لكم خيارات حول العناية والخدمات الأكثر ملاءمة لكم.

هل تستطيعون تغيير مقدّمي الخدمة؟ ماذا يحدث لو انتقلتم إلى مكان آخر؟

يجب أن تتحدثوا مع مقدّم أو مقدّمي الخدمة لكم في الدرجة الأولى، والذين سيحيلوكم مجدداً إلى My Aged Care. ويمكنكم أيضاً أن تختاروا الإتصال مباشرة بـ My Aged Care للتحدث حول احتياجاتكم. اعتماداً على ظروفكم، قد يتوجب عليكم الخضوع لتقييم آخر.

مساعدة إضافية

ماذا كنتم بحاجة إلى؟

إذا كنتم تتحدثون بلغة غير الإنجليزية، ون الإتصال بكلفة مكاملة محلية على الرقم 131 450. وتغطي خدمة TIS National ما يزيد ع 100 لغة. اتصلوا واذكروا لغتكم الهاتف واطلبوا منه أن يتصل بـ My Aged Care على الرقم 1800 200 422.

ماذا كنتم بحاجة إلى المساعدة نظراً لصعوبات ونفي السمع أو النطق؟

يمكنكم My Aged Care عن طريق (NRS) National Relay Service. ووا مجال التواصل المفضل لديكم عبر www.communications.gov.au/accesshub/nrs واطلبوا الرقم 1800 200 422.

ما هي المساعدة المتاحة أمام الأشخاص المصابين بالخرف؟

تتوقع الحكومة الأسترالية من جميع مقدّمي رعاية المسنين أن يقدموا خدمات تلبي إحتياجات الأشخاص المصابين بالخرف.

تمول الحكومة الأسترالية خدمات إستشارية وبرامج تثقيفية وتدريبية ومساندة وخدمات أخرى للأشخاص المصابين بالخرف، ولعائلاتهم وللمعتنين بهم. وبإمكان العملاء الذين يتلقون خدمات "برنامج الكومنولث للدعم المنزلي" الحصول على وسائل الدعم هذه.

للحصول على مزيد من معلومات إتصلوا بـ My Aged Care على الرقم 1800 200 422 أو زوروا myagedcare.gov.au

ما هي المساعدة المتاحة أمام الأشخاص المشرّدين أو المعرضين لخطر التشرد؟

إذا أصبحتم عجزاً قبل الأوان وكنتم من ذوي الدخل المنخفض وتبلغون 50 سنة من العمر أو ما فوق (45 سنة وما فوق للأشخاص الأبوريجينيين وسكان جزر طورز سترائيت) وكنتم مشرّدين أو معرضين لخطر التشرد، فهناك وسائل دعم تشمل ما يلي:

- روابط مع خدمات الإسكان والرعاية
- المأزرة والمساعدة في القضايا المالية والقانونية
- روابط مع خدمات أخرى للدعم الاجتماعي والتي تهدف إلى تقليل التشرد.

التعبير عن مخاوفكم

مخاوف حول الخدمات التي تتلقونها

إذا كانت لديكم مشكلة مع خدمة ما، حاولوا أولاً أن تتحدثوا مع مقدّم الخدمة، فقد يكون حلّ المسألة سهلاً.

ينبغي على مقدّم الخدمة أن يخبركم عن عملية تقديم الشكاوى الداخلية وطريقة تقديم الشكاوى وكيفية التعامل معها. من حقكم تقديم شكاوى دون أن يؤثر ذلك على رعايتكم وخدماتكم.

أحياناً، لا يمكن حلّ الشكاوى من جانب مقدّم الخدمة أو قد لا تشعرون بالإرتياح لطرح مخاوفكم معهم.

طريقة أخرى للتعبير عن مخاوفكم أو لتقديم شكاوى

كما يمكنكم تقديم شكاوى إلى Aged Care Quality and Safety Commission (خدمة مجانية) الوسائل التالية:

• عبر الموقع الإلكتروني: www.agedcarequality.gov.au

• هاتفياً: إتصلوا بالرقم 1800 951 822

• خطياً: وجهوا شكاواكم الخطية إلى العنوان التالي:

مفوض شكاوى رعاية المسنين

Aged Care Quality and Safety Commission

GPO Box 9819

[العاصمة التي تسكنون فيها] [الولاية/الإقليم أو المقاطعة]

الحصول على مساعدة من شخص مؤازر (شخص يمكنه مساعدتكم في التعبير عن مخاوفكم)

إذا احتجتم لدعم في التعبير عن مخاوفكم، يمكنكم العمل مع شخص مؤازر لحلّ المسألة. The Older Persons Advocacy Network (OPAN) لناس على والتعامل مع خدمات رعاية المسنين التي تمّولها حكومة الكومنولث. خدمة OPAN الحكومة الأسترالية وهي خدمة مجانية ومستقلة وتحافظ على السريّة. تساعد OPAN المسنين في الحصول على المعلومات التي يحتاجونها لاتخاذ القرارات، وحلّ المشكلات والإرتباك. ويمكن OPAN على الرقم من الساعة صباحاً حتى عصرًا من الإثنين إلى الجمعة.

ما هي المساعدة المتاحة لمقدم العناية لكم؟

إذا كان مقدّم العناية لكم بحاجة لدعم إضافي، إتصلوا ب Carer Gateway على الرقم 1800 422 737 أو راجعوا الموقع الإلكتروني www.carergateway.gov.au لمعرفة المزيد.

تكاليف المكالمة

أرقام الهاتف التي تبدأ ب 13 أو 1300 – يتم فرض سعر المكالمة المحلية على المكالمات المُجراة من هاتف أرضي ثابت إلى الأرقام التي تبدأ ب 13 أو 1300. م الهاتف المحمول، فقد تكون رسوم المكالمة أعلى - تحققوا من ذلك من مزود خدمة هاتفكم المحمول.

أرقام الهاتف التي تبدأ ب 1800 – لمكالمات المُجراة من هاتف أرضي ثابت إلى الأرقام التي تبدأ ب 1800 مجانية. ومعظم مزودي خدمات الهواتف المحمولة في أستراليا لا يفرضون رسوماً على المكالمات المُجراة إلى الأرقام التي تبدأ ب 1800 - تحققوا من ذلك من مزود خدمة هاتفكم المحمول.



ما هي المساعدة المتاحة للأشخاص ذوي الاحتياجات المتنوعة؟

تعترف الحكومة الأسترالية بأن مجتمعنا متنوع وبأن الناس يمرون في العديد من التجارب الحياتية.

تتوافر برامج وخدمات عديدة لمساعدة الأشخاص ذوي الاحتياجات المتنوعة من أجل حصولهم على المساعدة التي يحتاجونها. قد توجد خدمات متخصصة في منطقتكم تلبي على وجه التحديد احتياجات المجموعات الخاصة. يمكنكم معرفة المزيد من خلال My Aged Care أو موظف خدمة التقييم الإقليمية RAS الذي يقوم بتقييم احتياجاتكم.

يجب على مقدّمي الخدمات أن يأخذوا بعين الاعتبار الاحتياجات المتنوعة وأن يحترموا الناس ويدعموهم عند تقديم الرعاية والخدمات. ويجب ألا يعامل أي مقدّم خدمة بتمييز ضد أي شخص من الأشخاص، من ضمنهم:

- شعوب الأبوريجينيين وجزر طورز سترائيت
- الأشخاص المتحدرين من خلفيات متنوّعة ثقافياً ولغوياً
- الأشخاص الساكنين في مناطق ريفية ونائية
- الأشخاص المحرومين من الناحية المادية أو الإجتماعية
- المحاربين القدامى
- الأشخاص المشرّدين أو المعرضين لخطر التشرد
- الأشخاص السحاقيات والمثليين ومزدوجي الجنسية وعابري الجنس أو بين الجنسين
- الأشخاص "مغادري الرعاية" (البالغين الذين يكونوا قد أمضوا مدة زمنية في مؤسسة رعائية خلال طفولتهم)
- الآباء والأمهات المنفصلين عن أبنائهم عن طريق التبني الإجباري أو الإبعاد القسري.

للحصول على معلومات أكثر إتصلوا بـ My Aged Care على الرقم 1800 200 422 أو زوروا myagedcare.gov.au

للمساعدة، زوروا www.myagedcare.gov.au أو اتصلوا بهاتف رقم 1800 200 422
المعلومات سارية كما في حزيران/يونيه 2019