



Australian Government



myagedcare

قم بإدارة خدماتك

ابرم اتفاقية  
رعاية منزلية

احصل على حزمة  
رعاية منزلية

ابحث عن مقدمي  
خدمات رعاية منزلية  
واحسب التكاليف

استلم نتيجة تقييمك

## البحث عن مقدمي خدمة الرعاية المنزلية – الإعتبارات وقائمة التحقق

لماذا	ما يجب أن تفكر فيه
<p>سوف يتعين عليك البحث عن مقدمي خدمات ومعرفة ما إذا كانوا يقدمون خدمات ذات أهمية بالنسبة لك، لا سيما إذا كانت لديك متطلبات خاصة. على سبيل المثال، بعض مقدمي الخدمات متخصصين في خدمات مثل لغة معينة أو نوع خدمة معين مثل الحرف.</p> <p>قد تحتاج أيضاً إلى النظر في مكان مقدم الخدمة لأن هذا يمكن أن يقلل من أوقات التنقل، وفي بعض الحالات، يخفض من التكاليف المرتبطة بالتنقل.</p> <p>يمكنك العثور على مقدمي خدمات في منطقتك المحلية باستخدام أداة "اعثر على خدمة" على الموقع الإلكتروني <a href="http://www.myagedcare.gov.au">www.myagedcare.gov.au</a>، أو بالاتصال بـ My Aged Care على الرقم 1800 200 422.</p>	<p>ما هي الخدمات المهمة بالنسبة لي؟</p>
<p>يمكنك الإدلاء برأيك بشأن أنواع الرعاية والخدمات المقدمة لك كجزء من حزمة الرعاية المنزلية الخاصة بك وبشأن الجهة التي سوف تقدم تلك الخدمات. ناقش أية أفضليات لديك مع مقدمي الخدمات المحتملين لفهم كيف يمكنهم تحقيق ذلك.</p>	<p>هل يمكنني اختيار من سيقدم لي خدمات معينة؟</p>
<p>أنت من يقرر الخدمات التي تتلقاها وفقاً لحزمة رعايتك المنزلية. إن معرفتك لتكاليف كل خدمة ونوع الخدمات التي يمكنك الحصول عليها تمكنك من الاستفادة القصوى من حزمة خدماتك. اطلب من مقدم الخدمة توضيح تكاليف تفصيلية لبند كل خدمة. ويمكن أن تشمل الخدمات على الدعم العام مثل غسل وكي الملابس أو أعمال الحديقة أو المساعدة في العناية الشخصية مثل ارتداء الملابس أو الاستحمام أو استخدام المراض أو تحضير الوجبات وتناول الطعام. ويمكن أن تشمل أيضاً على خدمات التمريض والدعم في الحصول على وسائل مساعدة ومعدات.</p> <p>قدّم نسخة عن رسالة الموافقة على حزمة الرعاية المنزلية الخاصة بك وخطة الدعم وكذلك نتائج تقييم دخلك (إذا كانت لديك) إلى مقدمي الخدمات المحتملين، لأن هذا سيساعدك في مناقشاتك.</p>	<p>كم سوف تكون تكلفة كل خدمة؟</p>
<p>قد يُتوقع منك المساهمة في تكاليف الخدمات المقدمة لك. وسوف تكون بعض التكاليف مدعومة من قبل الحكومة، ولكن قد يُتوقع منك أيضاً دفع:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• رسم أساسي يومي</li> <li>• رسم رعاية خاضعة لاختبار الدخل (إذا كان دخلك أكثر من الحد الأقصى لدخل صاحب المعاش الكامل، قد يُطلب منك دفع هذا الرسم)</li> </ul> <p>يمكنك الحصول على تقدير للرسم المحتمل أن تدفعه باستخدام أداة تقدير الرسوم على موقع My Aged Care الإلكتروني <a href="http://www.myagedcare.gov.au/fee-estimator/home-care">www.myagedcare.gov.au/fee-estimator/home-care</a></p> <p>وبعد ذلك، يمكنك الترتيب لتقييم رسمي للدخل تجريه Department of Human Services، وذلك بالاتصال على الرقم 1800 227 475.</p>	<p>ما المقدار الذي يجب أن أساهم به في تكلفة الخدمات التي أتلقاها؟</p>

<p>لدى كل مقدم خدمة تكاليف إدارية مرتبطة بتقديم الرعاية والخدمات. استفسر بوضوح عن ماهية تلك التكاليف ومبلغ الرسوم الذي سوف يُفرض عليك. وقد تُطلق على الرسوم مسميات مختلفة من قبيل مختلف مقدمي الخدمات، لذلك اطلب منهم توضيح ما يغطيه كل رسم. على سبيل المثال، قد يتم إدراجها كرسوم إدارة حالة أو أتعاب استشارات أساسية.</p> <p>يجب عليك أن تسأل أيضاً ما إذا كانوا يفرضون رسوم إنهاء خدمات إذا قرّرت تغيير مقدمي الخدمات في مرحلة لاحقة.</p>	<p>هل يفرض مقدم الخدمة رسوماً – وما الذي تغطيه هذه الرسوم؟</p>
<p>اسأل كل مقدم خدمة عن إجراءات الفرز المعمول بها لديهم وإجراءات التحقق التي يقومون بها قبل بدء موظفي الرعاية العمل مع العملاء. ويمكنك أيضاً الاستفسار ما إذا كان لديهم برنامج تدريب وما هي المؤهلات التي يطلبونها من موظفي الرعاية قبل أن يتمكنوا من العمل مع العملاء.</p> <p>المطلوب من مقدمي الرعاية المنزلية تقديم رعاية وخدمات بطريقة تلبى المعايير المتعارف عليها للرعاية المنزلية. وإذا كنت تريد أن تعرف ما هي هذه المعايير وكيفية عملها، تحدث إلى مقدم الخدمة. كما يمكنك أن تسألهم عن كيفية حصولهم على آرائك واقتراحاتك وكيفية استخدامها.</p>	<p>ما هي الأشياء التي يتحقق منها مقدم الخدمة لضمان جودة الخدمات؟</p>
<p>اسأل مقدم الخدمة عن الإجراءات المعمول بها لديهم بشأن طلب تغيير موظف الرعاية، وأي فترات إشعار و/أو تكاليف مترتبة، وما إذا كانت لديهم إجراءات شكاوى. أنت تقوم بتوجيه الرعاية الخاصة بك ولديك السيطرة على من يقدم رعايتك وأين ومتى يقدم تلك الرعاية.</p>	<p>ما هي الإجراءات المعمول بها لدى مقدم الخدمة لإدارة الشكاوى؟</p>
<p>يمكن أن يكون هناك الكثير من المعلومات التي نوقشت في اجتماعك مع مقدم الخدمة، لذلك قد يكون من المفيد اصطحاب أحد أفراد العائلة أو صديق أو مقدم رعاية معك. احرص على مناقشة كيفية إشراك عائلتك في عملية اتخاذ القرار وكيف سوف يقوم مقدم الخدمة بإشراك أحد أفراد أسرتك/مقدم رعايتك في خطة الرعاية الخاصة بك.</p>	<p>هل يمكنني اصطحاب أحد أفراد العائلة أو مقدم رعاية لحضور مناقشات مع مقدمي الخدمات؟</p>

### قائمة التحقق

- فكّر فيما هو مهم بالنسبة لك وكيف يمكن لمقدمي الخدمات المحتملين تقديم الخدمات التي تحتاجها وتريدها لمساعدتك على العيش في المنزل.
- قم بإعداد قائمة مُصغرة تحتوي على مقدمي خدمات في منطقتك المحلية:
  - استخدم أداة العثور على خدمة في موقع My Aged Care الإلكتروني [www.myagedcare.gov.au](http://www.myagedcare.gov.au)، أو
  - اتصل بـ My Aged Care على الرقم 1800 200 422
- قم بإعداد الأسئلة التي تود طرحها على مقدمي الخدمات المحتملين – استخدم الاعتبارات المتضمنة في الجدول أعلاه للاسترشاد بها.
- ناقش خياراتك مع أسرتك/شبكة دعمك.

### الخطوات التالية

- إذا لم تقم بذلك مسبقاً، قم بحساب ما قد يُطلب منك المساهمة به في تكلفة رعايتك:
  - باستخدام أداة تقدير الرسوم على الموقع الإلكتروني [www.myagedcare.gov.au/fee-estimator/home-care](http://www.myagedcare.gov.au/fee-estimator/home-care)
  - للحصول على تقييم رسمي للدخل، اتصل بـ Department of Human Services على الرقم 1800 227 475
- انتظر حتى تأتيك رسالة من My Aged Care تفيدك بتخصيص حزمة الرعاية المنزلية الخاصة بك. وسوف تحتوي الرسالة على رمز إحالة إلى مقدم الخدمة الذي تفضله.
- يمكنك بعد ذلك التفاوض وإبرام اتفاقية رعاية منزلية والبدء في تلقي الخدمات في إطار حزمة الرعاية المنزلية الخاصة بك.