



Australian Government



myagedcare



دليلك لخدمات حزمة
الرعاية المنزلية



باستثناء "شعار النبالة الخاص بالكومنولث"، وحيثما يشار إلى خلاف ذلك، فقد تم تقديم جميع المواد الواردة في هذا المستند بموجب عزو رخصة المشاع الإبداعي إلى المؤلف 3.0 أستراليا، الموضحة على موقع الشبكة التالي:

(<http://creativecommons.org/licences/by/3.0/au>)

تتوفر تفاصيل شروط الرخصة ذات الصلة على موقع Creative Commons (يمكن الاطلاع عليها باستخدام الروابط المتاحة)، كما هو الرمز القانوني الكامل لرخصة CC BY 3.0 AU (<http://creativecommons.org/licences/by/3.0/au/legalcode>)

تجدر الإشارة إلى أنه يجب أن يُعزى هذا المستند على أنه دليلك من وزارة الصحة بشأن خدمات حزمة الرعاية المنزلية.

تواصل معنا

نرحب بالاستفسارات المتعلقة بالرخصة وأي استخدام لهذا المستند بالتواصل عبر البريد الإلكتروني على العنوان: AACEI@health.gov.au

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

صُمم هذا الكتيب بغية مساعدتك، أو مساعدة عائلتك أو أصدقائك على اتخاذ قرارات مهمة بشأن رعايتك. ورغم أننا حاولنا جعل هذا الكتيب شاملاً قدر الإمكان، إلا أنك قد ترغب في البحث عن مزيد من المعلومات المحددة المتعلقة بوضعك كفرد من أجل اتخاذ قرار مستنير.

المعلومات الحالية كما هي في 1 يوليو 2019.

نحيط السكان الأصليين و/أو سكان جزيرة مضيق توريس علماً بأن هذا الكتيب قد يحتوي على صور لأشخاص متوفين.

دليلك لخدمات حزمة الرعاية المنزلية

هل هذا الكتيب ملائم لكم؟

يشرح هذا الكتيب كيف يمكن لكبار السن تلقي الدعم في منازلهم وحياتهم اليومية من خلال برنامج حزم الرعاية المنزلية.

يجب عليك قراءة هذا الكتيب إذا تم تقييمك من قبل فريق تقييم رعاية المسنين (ACAT) للحصول على حزمة رعاية منزلية.

وخلالاً لذلك، اتصل بـ **My Aged Care** على **1800 200 422** أو ادخل إلى موقع **myagedcare.gov.au** على الشبكة للإحاطة بمعلومات حول عملية التقييم والأهلية للحصول على أنواع مختلفة من رعاية المسنين الممولة من الحكومة:

رعاية قصيرة الأجل

تتوفر خدمات الرعاية قصيرة الأجل في المنزل أو دور الرعاية السكنية لحالات مثل الرعاية التأهيلية (العودة إلى حالة الاستقلالية) أو للمساعدة في المرحلة الإنتقالية من المستشفى.

الدعم الأولي في المنزل

رعاية وخدمات دعم متواصلة أو قصيرة الأجل من خلال برنامج الكومنولث للدعم المنزلي تشمل المساعدة في الأعمال المنزلية، والعناية الشخصية، والوجبات، وإعداد الطعام، والمواصلات، والتسوق، والمساعدة في الأمور الصحية ذات الصلة، والدعم الاجتماعي، والإستراحة المقررة (إعطاء مقدم خدمة رعايتك استراحة).

الدعم المنزلي الأكثر تطلباً

أربع مستويات لحزم خدمات منسقة وموجهة للمستهلك عبر برنامج حزم الرعاية المنزلية تشمل العناية الشخصية، وخدمات الدعم والتمريض، والصحة المساعدة والخدمات السريرية.

دور رعاية المسنين

رعاية شخصية وتمريضية في دور رعاية المسنين لكبار في السن غير القادرين على العيش باستقلالية في منازلهم الخاصة. ويشمل ذلك أيضاً فترة استراحة سكنية لإقامة قصيرة الأمد في دار رعاية المسنين.

المحتويات

- 4..... ما هي حزمة الرعاية المنزلية؟
- 5..... كيف تساهم الحكومة في تكلفة حزمة الرعاية المنزلية الخاصة بك.
- 8..... هل يمكنني الحصول على حزمة رعاية منزلية؟
- 11..... السبيل إلى الحصول على حزمة رعاية منزلية.
- 13..... ماذا لو كان لدي مخاوف بشأن التقييم أو النتيجة؟
- 14..... العثور على مقدمي خدمة الرعاية المنزلية وحساب التكاليف.
- 22..... تخصيص حزمة رعاية منزلية.
- 26..... أبرم اتفاقية رعاية منزلية.
- 34..... قم بإدارة خدماتك.
- 42..... مساعدة إضافية.
- 45..... قائمة تحقق - ايجاد مقدمي خدمات الرعاية المنزلية وحساب التكاليف.
- 46..... قائمة تحقق - إبرام اتفاقية رعاية منزلية.
- 47..... قائمة تحقق - تغيير مقدمي الخدمات.



ما هي حزمة الرعاية المنزلية؟

حزمة الرعاية المنزلية هي عبارة عن حزمة منسقة من الرعاية والخدمات لمساعدتك على العيش بشكل مستقل في منزلك لأطول فترة ممكنة. يتلقى بعض الأشخاص خدمات من خلال برنامج الكومنولث للدعم المنزلي، ومن ثم يتم تقييمهم للحصول على حزمة الرعاية المنزلية. في حين سيبدأ آخرون بحزمة الرعاية المنزلية.

تتجلى المنفعة من حزمة الرعاية المنزلية بأن مقدم الخدمة الخاص بك سوف يعمل معك من أجل:

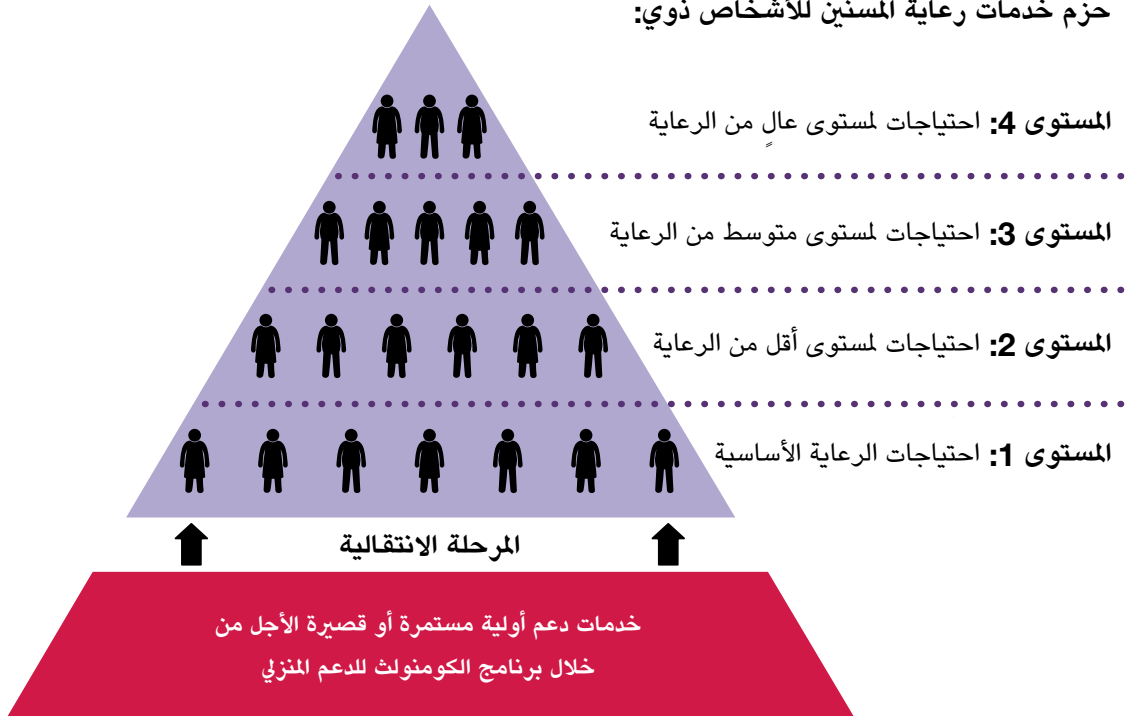
- اختيار الرعاية والخدمات التي تلبي احتياجاتك وأهدافك على أفضل وجه

- قم بإدارة رعايتك وخدماتك

هنالك أربعة مستويات من حزم الرعاية المنزلية ترمي للمساعدة في تلبية احتياجات الرعاية على اختلاف مستوياتها. وخلال إجراء تقييم رعاية المسنين الخاص بك، سيناقدش المقيّم احتياجات الرعاية الحالية الخاصة بك ويحدد المستوى الأفضل للوفاء بها.

من المتوقع أن يتم تقييم عدد أكبر من الناس على أنهم مؤهلون للحصول على حزمة ذات مستوى أدنى، في حين يتم تقييم عدد أقل منهم على أنهم بحاجة إلى حزم ذات مستوى أعلى.

حزم خدمات رعاية المسنين للأشخاص ذوي:



كيف تساهم الحكومة في تكلفة حزمة الرعاية المنزلية الخاصة بك

يتكون المبلغ الإجمالي لحزمة الرعاية المنزلية مما:

- تدفعه الحكومة الأسترالية (الدعم)
 - المبلغ الذي قد تحتاج إلى دفعه (رسوم الرعاية المنزلية الخاصة بك).
- ثمة معلومات حول كيفية حساب التكاليف التي قد يتعين عليك دفعها في الصفحة 15.
- تدفع الحكومة الأسترالية مبلغ دعم مختلف لكل مستوى من حزمة الرعاية المنزلية. يتم دفع هذا المبلغ إلى مقدم خدمة الرعاية المنزلية الذي تختاره.
- الدعم الحكومي لكل مستوى حزمة كما يلي:

مستوى الحزمة	خدمات رعاية المسنين للأشخاص ذوي	المبلغ السنوي الذي تدفعه الحكومة الأسترالية*
1	احتياجات الرعاية الأساسية	8,750 دولار
2	احتياجات لمستوى منخفض من الرعاية	15,250 دولار
3	احتياجات لمستوى متوسط من الرعاية	33,500 دولار
4	احتياجات لمستوى عال من الرعاية	50,750 دولار

* هذه الأرقام تقريبية. يزيد الحد الأقصى للمساهمة الحكومية كل عام. ويعتمد المبلغ الفردي الذي سيتم دفعه على ما إذا كان سوف يُطلب منك دفع أجور رعاية يتم احتسابها وفقاً لاختبار مستوى الدخل.

من أجل ماذا يمكن استخدام أموال حزمة الرعاية المنزلية؟

يجب استخدام أموال حزمة الرعاية المنزلية الخاصة بك لشراء الرعاية والخدمات التي تلبي احتياجات رعايتك حسبما يتم تقييمها من قبل فريق تقييم رعاية المسنين. يتم تحديد احتياجات رعايتك التي جرى تقييمها في خطة دعم My Aged Care. ويجب أن تناقش مع مقدم خدمة رعايتك المنزلية احتياجات وخدمات رعايتك عند تطوير خطة الرعاية الخاصة بك والتي تشكل جزءاً من اتفاقية رعايتك المنزلية:

- **الخدمات الشخصية:** المساعدة في الأنشطة الشخصية مثل الاستحمام، والغتسال، والذهاب لدورة المياه، وارتداء الملابس وخلعها، والتنقل، والتواصل
- **التغذية، وتقديم السوائل، وإعداد الوجبات والنظام الغذائي:** المساعدة في إعداد وجبات الطعام، بما في ذلك الوجبات الخاصة لأسباب صحية أو دينية أو ثقافية أو لأسباب أخرى، والمساعدة في استخدام أدوات الطعام، والمساعدة في تناول الطعام
- **إدارة أدوات الحصر:** المساعدة في استخدام أدوات وأجهزة التعامل مع الحصر، مثل الحفاضات القطنية التي يمكن تغييرها والمعدات الماصة، وكراسي المرحاض المتنقلة، وأغطية الأسرة والمبولات، وأجهزة القسطرة والتصريف البولي، والحقن الشرجية
- **القدرة على الحركة واللياقة:** توفير العكازات، والمشايات الرباعية، وإطارات المشي، وعصي المشي، وأجهزة الرفع الميكانيكية، وقضبان السرير، والأغطية الانزلاقية، وجلد الغنم، والوسائد الثلاثية، والفرشات المصممة لتخفيف الضغط، والمساعدة على استخدام هذه الوسائل
- **خدمات التمريض، وخدمات الصحة المساعدة، والخدمات العلاجية:** قد يشمل ذلك على سبيل المثال خدمات علاج النطق، أو علاج الأقدام، أو العلاج المهني أو العلاج الطبيعي، والخدمات السريرية الأخرى مثل خدمات السمع والبصر
- **النقل والمساعدة الشخصية:** المساعدة في التسوق، وزيارة الأطباء المعنيين بالصحة وحضور الأنشطة الاجتماعية
- **إدارة سلامة البشرة:** المساعدة في الضمادات، واللصقات، ومطريات الجلد.

يمكن أيضاً استخدام حزمة الرعاية المنزلية لتمويل استخدام:

- **الرعاية الصحية عن بُعد:** عقد مؤتمرات بواسطة الفيديو والتكنولوجيا الرقمية (بما في ذلك المراقبة عن بُعد) لزيادة الوصول إلى الرعاية المناسبة في الوقت المناسب
 - **التكنولوجيا المساعدة:** مثل الأجهزة التي تساعد على الحركة، والاتصال، والسلامة الشخصية
 - **الوسائل المساعدة والمعدات:** لا سيما تلك التي تساعد الشخص على أداء مهام الحياة اليومية، والتي يمكن شراؤها باستخدام أموال ميزانية الحزمة الخاصة بك. يجب أن تحدد اتفاقية الرعاية المنزلية الخاصة بك ما إذا كانت المعدات مستأجرة، أو أن تحدد هوية مالكها، وهوية المسؤول عن تكاليف الصيانة والإصلاح المستمرة.
- سيعمل مقدمو خدمات الرعاية المنزلية المعتمدون بالشراكة معك على توفير الرعاية والخدمات لدعم احتياجاتك وأهدافك على أفضل وجه.

ما الذي لا يمكن استخدام أموال حزمة الرعاية المنزلية من أجله؟

لا يمكن استخدام أموال حزمة الرعاية المنزلية كمصدر عام للدخل لأموال مثل (على سبيل المثال لا الحصر):

- الفواتير اليومية
 - الطعام
 - دفعات الرهن العقاري
 - الإيجار.
- لا يمكن أيضاً استخدام أموال حزمة الرعاية المنزلية لشراء:
- أنواع الرعاية الأخرى التي تمولها أو تشترك في تمويلها الحكومة الأسترالية
 - السفر والإقامة
 - الأنشطة الترفيهية، مثل عضوية النوادي أو تذاكر الفعاليات الرياضية.

هل يمكنني الحصول على حزمة رعاية منزلية؟

إذا لم تخضع لتقييم بالفعل من قبل فريق تقييم رعاية المسنين للحصول على حزمة رعاية منزلية، فأنت بحاجة (أو ممثلك المعين) إلى الاتصال بـ My Aged Care على 1800 200 422. وسيقوم موظفو مركز الاتصال بطرح أسئلة عليك لمساعدتهم على فهم احتياجاتك وترتيبات الرعاية الخاصة بك لإبلاغك بالخطوات التالية.

يمكن لموظفي مركز الاتصال بعد ذلك القيام بـ:

- ترتيب تقييم لتقدير احتياجاتك يتم وجهاً لوجه في منزلك من قبل مُقيم متمرّس
 - إحالتك إلى خدمات رعاية المسنين، بصورة تعكس أي تفضيلات لديك حيال مقدمي خدمات رعاية معينين
 - تزويدك بمعلومات عن رعاية المسنين وتفاصيل عن الخدمات التي قد تساعدك.
- سيطلبون أيضاً إذنك لإنشاء سجل عميل مخصص. يحتوي هذا السجل على معلومات محدثة عن احتياجاتك، ونتائج أي تقييمات، وأي خدمات تتلقاها. سيقلل سجل العميل من الحاجة إلى إعادة سرد قصتك.

يمكنك أيضاً ترشيح العائلة والأصدقاء كممثلين لك. سيتمكنون بعد ذلك من الاطلاع على سجل العميل الخاص بك على نظام My Aged Care. ويمكنهم أن ينوبوا عنك كممثلين لمناقشة احتياجات الرعاية الخاصة بك. كما يمكنك أيضاً إبلاغ مركز الاتصال بوجوب إرسال أي بريد يتعلق بحزمة الرعاية المنزلية إلى ممثلك.

تقييم احتياجاتك

بعد إجراء مكالمتك مع My Aged Care، ستتم إحالتك إلى فريق تقييم رعاية المسنين لإجراء تقييم وجهاً لوجه إذا كانت احتياجات رعايتك تشير إلى أنك قد تحتاج إلى حزمة رعاية منزلية. سيحدد هذا التقييم مستوى حزمة الرعاية المنزلية المناسب لتلبية احتياجاتك.

سيكرس عضو فريق تقييم رعاية المسنين المحلي (عادةً ما يكون ممرضاً، أو أخصائياً اجتماعياً، أو غيره من متخصصي الرعاية الصحية) وقتاً للمجيء إلى منزلك (أو المستشفى إذا كنت في المستشفى) والتحدث معك حول مدى جودة إدارتك لحياتك اليومية. كما سيشرح أيضاً عملية التقييم.

قد يطلب عضو فريق تقييم رعاية المسنين إذكك للتحدث إلى طبيبك حول تاريخك الطبي قبل مقابلتك. وفي حال موافقتك، سيتم تسجيل موافقتك بواسطة عضو فريق تقييم رعاية المسنين. وسيتم التعامل مع جميع المعلومات المقدمة بسرية تامة.

بعد موافقتك، سيقوم عضو فريق تقييم رعاية المسنين بما يلي:

- تقييم واعتماد أهليتك للحصول على الرعاية المنزلية لمساعدتك على الاستمرار في العيش في منزلك أو إحالتك إلى خدمات أخرى
 - تزويدك بمعلومات حول خدمات الرعاية المنزلية في منطقتك
 - مساعدتك في الحصول على الرعاية التي تحتاجها
 - مساعدتك في ترتيب رعاية الإسترخاء السكنية، إذا كنت بحاجة إليها.
- سيتحدث إليك أحد أعضاء فريق تقييم رعاية المسنين عن وضعك الحالي، وسيقومُ ويقرأُ أهليتك لتلقي خدمات رعاية المسنين المدعومة من الحكومة الأسترالية. هذه التقييمات مجانية.
- ستتم مراعاة تفضيلاتك على الدوام، ولن تحتاج إلى اتخاذ أي قرارات بشأن مستقبلك أثناء تقييمك.
- نرحبُ باصطحاب شخص آخر معك – أحد أصدقائك، أو أفراد أسرتك، أو مقدم خدمة رعايتك - إلى تقييمك للحصول على دعم إضافي.





السبيل إلى الحصول على حزمة رعاية منزلية

يحدد هذا الكتيب المسار المعتاد للأشخاص الذين تم تقييمهم على أنهم مؤهلون للحصول على حزمة رعاية منزلية، ويتضمن معلومات حول الإجراءات في كل مرحلة، حتى تتمكن من بدء خدمات الرعاية المنزلية الخاصة بك وإدارتها.



احصل على نتيجة تقييمك

بعد تقييمك، سيتخذ عضو فريق تقييم رعاية المسنين قراراً رسمياً بشأن احتياجات الرعاية الخاصة بك، وأهليتك للحصول على حزمة رعاية منزلية، ومستوى حزمة الرعاية المنزلية التي تلبي احتياجاتك.

إذا تم تقييمك على أنك مؤهل للحصول على حزمة رعاية منزلية، فسوف:

- تتلقى رسالة موافقة من My Aged Care التي تحدد مستوى حزمة الرعاية المنزلية التي تمت الموافقة لك للحصول عليها والأولوية التي تم تحديدها لك

- يتم إدراجك في نظام الأولوية الوطني لمستوى حزمة الرعاية المنزلية المعتمد الخاص بك. سيتم تحديد دورك بناءً على تاريخ الموافقة على منحك الرعاية المنزلية، والأولوية التي تم تحديدها لك.

قد لا تكون مؤهلاً للحصول على حزمة رعاية منزلية. وفي حال حصول هذا، فستتلقى رسالة توضح سبب ذلك والجهة التي يتعين عليك التواصل معها للحصول على مزيد من المساعدة. قد تكون مؤهلاً للحصول على خدمات رعاية أخرى، وإذا كان الأمر على هذا النحو، فسيتم تضمين هذه المعلومات في رسالتك.

إذا تغيرت احتياجات الرعاية الخاصة بك في أي وقت، فيمكنك طلب إجراء تقييم جديد من قبل فريق تقييم رعاية المسنين من خلال الاتصال بـ My Aged Care.

إذا لم تتلق رسالة موافقة توضح نتائج التقييم، فاتصل بـ My Aged Care على 1800 200 422 واطلب نسخة منها.



ماذا لو كان لدي مخاوف بشأن التقييم أو النتيجة؟

إذا كانت لديك مخاوف بشأن الخدمة التي تلقيتها أثناء تقييمك أو القرارات الواردة في رسالة الموافقة، فيحق لك إثارة مخاوفك.

ستتضمن رسالة الموافقة الخاصة بك مزيداً من المعلومات حول كيفية تقديم شكوى أو الطعن في القرار. يتم توظيف فريق تقييم رعاية المسنين من قبل حكومات الولايات والأقاليم، لذلك يتبع كل فريق لإجراءات الشكاوى الخاصة لحكومتهم.

يتعين على كل فريق تقييم رعاية المسنين اتباع الإجراءات المعمول بها للتعامل مع أي مخاوف.

إذا كان لديك مخاوف:

اتصل بالمقيّم التابع لفريق تقييم رعاية المسنين للإفصاح عن مخاوفك وطلب مساعدته. قد يكون قادراً على مساعدتك وسوف يصغي إلى مخاوفك.

إذا لم تتمكن أنت وفريق تقييم رعاية المسنين من حل المشكلة، فاطلب منهم تزويدك بتفاصيل الاتصال الخاصة بمدير الدائرة الحكومية في الولاية أو المقاطعة. حيث يتوجب عليك أن تثير مخاوفك معهم.

إذا كنت لا تزال غير راضٍ عن نتائج التقييم، فيمكنك تقديم طلب إلى وزير الصحة توضح فيه ما يدفعك على الاعتقاد بوجوب تغييرها.

يتعين عليك أن تكتب إلى العنوان التالي:

The Secretary
Department of Health
Attn: Aged Care Assessment Program Reconsiderations
GPO Box 9848
Adelaide SA 5001

يجب عليك الكتابة إلى الوزير في غضون **28 يوماً** من استلام رسالتك من فريق تقييم رعاية المسنين.

لا يترتب فرض أي رسوم لقاء طلب مراجعة قرار فريق تقييم رعاية المسنين. وإذا لم تكن راضٍ عن نتيجة هذه المراجعة، يمكنك الطعن بها لدى محكمة الاستئناف الإدارية. هناك رسوم مفروضة مقابل هذا. يمكنك معرفة المزيد عبر موقع الشبكة الخاص بهم على www.aat.gov.au أو الاتصال على الرقم 1800 228 333.

كيف يمكنني العثور على مقدم خدمة؟

بعد موافقتك على تلقي حزمة رعاية منزلية، يجب عليك البحث عن مقدمي خدمة الرعاية المنزلية المعتمدين في منطقتك المحلية لمعرفة:

- كيف يمكنهم تلبية احتياجاتك على أفضل وجه
 - الرسوم والتكاليف وماذا تعني
 - أي خدمات إضافية أخرى يقدمونها والتكاليف ذات الصلة.
- يمكنك العثور على مقدم خدمة بواسطة:

استخدام موقع www.myagedcare.gov.au My Aged Care للبحث عن مقدمي الخدمات وإجراء مقارنة بينهم، بما في ذلك أجورهم لقاء عددٍ من الخدمات؛ أو

الاتصال بـ My Aged Care على الرقم 1800 200 422 حيث يمكن للشخص الذي نتحدث معه تزويدك بقائمة مقدمي خدمات الرعاية المنزلية المحليين عبر الهاتف أو إرسالها إليك عبر البريد.

يختلف مقدمو الخدمة عن بعضهم البعض، لذلك فإن مقابلتهم سوف تساعدك على فهم ما يمكنك توقعه. وستتمكن أيضاً من معرفة أنواع الرعاية، والخدمات، والأنشطة التي يقدمونها.

توجد قائمة تحقق في نهاية هذا الكتيب لمساعدتك على إعداد الأسئلة التي قد ترغب في طرحها على مقدمي الخدمات المحتملين.



ما هي التكاليف

يتكون المبلغ الإجمالي لحزمة الرعاية المنزلية مما:

- تدفعه الحكومة الأسترالية (الدعم)
 - المبلغ الذي قد تحتاج إلى دفعه (رسوم الرعاية المنزلية الخاصة بك).
- سيختلف الدعم الذي تدفعه الحكومة الأسترالية لكل مستوى من مستويات حزمة الرعاية المنزلية. يتم دفع هذا المبلغ إلى مقدم الرعاية المنزلية الذي تختاره.
- يُتوقع منك أن تساهم في تكلفة رعايتك وخدماتك إذا كنت تستطيع تحملها.
- يمكن لـ My Aged Care أن تعطيك تقديراً للتكاليف المحتملة. للحصول على تقدير، يمكنك:
- زيارة www.myagedcare.gov.au والبحث عن "أداة تقدير الرسوم"؛ أو
 - اتصل بـ My Aged Care على الرقم 1800 200 422.

ما الذي يتعين علي دفعه؟

هناك ثلاثة أنواع من الرسوم التي يمكن لمقدم خدمتك أن يطلب منك دفعها:

- الرسوم اليومية الأساسية
- رسوم الرعاية المحتسبة وفقاً لإختبار الدخل
- رسوم إضافية.



الرسوم اليومية الأساسية

يتم احتساب الرسوم اليومية الأساسية كنسبة مئوية من معدل الشخص الواحد مقابل معاش الشيخوخة التقاعدي الأساسي بناءً على مستوى حزمة الرعاية المنزلية.

فيما يلي النسب المئوية للرسوم اليومية الأساسية لكل مستوى من مستويات حزمة الرعاية المنزلية:

مستوى الحزمة	في المائة من معدل الشخص الواحد مقابل معاش الشيخوخة التقاعدي الأساسي
1	15.68
2	16.58
3	17.05
4	17.50

يزداد معدل الرسوم اليومية الأساسي في 20 مارس و20 سبتمبر من كل عام بالتوازي مع التغييرات الطارئة على معاش الشيخوخة التقاعدي. وينطبق هذا على كل شخص يتلقى حزمة رعاية منزلية، حتى لو كنت أحد الزوجين.

رسوم الرعاية المحتسبة على أساس الدخل

قد يُطلب منك أيضاً تقديم مساهمة إضافية في تكلفة رعايتك وفقاً لظروفك المالية. يُعرف هذا باسم "رسوم الرعاية المحتسبة على أساس اختبار الدخل"، فضلاً عن الرسوم اليومية الأساسية.

إذا طُلب منك دفع رسوم الرعاية المحتسبة وفق اختبار الدخل، يتم تخفيض الدعم الحكومي بما يتوازى مع رسوم الرعاية المحتسبة على أساس الدخل الذي تم تقييمك بموجبه على أنك مؤهل لدفعها. يجب على مقدم الخدمة تقديم خدمات تعكس القيمة الكاملة لحزمة الرعاية المنزلية الخاصة بك. فيما يبقى المتغير الوحيد هو مصدر التمويل.

على سبيل المثال، إذا كانت حزمة الرعاية المنزلية الخاصة بك تقدر قيمتها بـ 30,000 دولار وتم تقييمك من قبل إدارة الخدمات الإنسانية على أنك قادر على دفع 10,000 دولار كرسوم رعاية محتسبة على أساس الدخل، سيكون الدعم الحكومي الممنوح لمقدم الخدمة 20,000 دولار (30,000 دولار - 10,000 دولار = 20,000 دولار).

ثمة حدود يومية، وسنوية، ومدى الحياة لمبلغ رسوم الرعاية المحتسبة وفق الدخل والتي قد يُطلب منك سدادها.

لا يتم تضمين منزل عائلتك في تقييم دخلك لأغراض حزمة الرعاية المنزلية.

لن يُطلب منك دفع رسوم الرعاية المحتسبة على أساس الدخل إذا كان دخلك السنوي دون الحد الأقصى لمبلغ الدخل الذي يتعين لشخص ما التمتع به ليتم تصنيفه كمتقاعد بشكل كامل.

إذا كنت شريكاً زوجياً، يتم تحديد رسوم الرعاية المحتسبة على أساس الدخل المستحقة عن طريق تخفيض دخلك إلى النصف، بصرف النظر عن حصل على الدخل.

رسوم إضافية

أي مبلغ آخر وافقت على دفعه لقاء رعاية وخدمات إضافية لا يكون مشمولاً بواسطة حزمة الرعاية المنزلية الخاصة بك.

كيف أحسب الرسوم الخاصة بي؟

تقوم إدارة الخدمات الإنسانية بإخطارك بالرسوم التي قد يطلب منك دفعها مقابل حزمة الرعاية المنزلية الخاصة بك.

إذا كنت تتلقى دفعةً محتسبة وفق الدخل، على سبيل المثال، معاش المسنين التقاعدي أو معونة وزارة شؤون المحاربين القدامى، لا يتعين عليك فعل أي شيء. ستتلقى رسالة بمجرد إبرام اتفاقية الرعاية المنزلية تخبرك بالرسوم التي قد يُطلب منك دفعها.

إذا كنت متقاعدًا ذاتي التمويل، أو متقاعدًا بصورة جزئية ولم تتلقَ دفعةً إعانة دخل بناءً على اختبار الدخل، فيتعين عليك ملء نموذج رسمي لتقييم الدخل.

تشمل دفعات إعانة الدخل التي لا يتم احتسابها على أساس الموارد ما يلي:

- معاش الشيخوخة التقاعدي – للمكفوفين
- معاش دعم لذوي الإعاقة – للمكفوفين
- بدل مقدم الرعاية
- بدل النقل
- معاش العجز التقاعدي الخاص بقسم شؤون المحاربين القدامى دون المخصصات التكميلية لدعم الدخل
- معاش أرامل الحرب التقاعدي الخاص بقسم شؤون المحاربين القدامى دون المخصصات التكميلية لدعم الدخل.

إذا كنت بحاجة إلى خطاب رسوم ما قبل الشروع بالرعاية، فيرجى الاتصال بـ Centrelink على 1800 227 475 أو قسم شؤون المحاربين القدامى على 1800 555 254.

ستتم مناقشة أي رسوم يتعين عليك دفعها بينك وبين مقدم الخدمة الخاص بك قبل بدء الخدمات كجزء من تطوير اتفاقية الرعاية المنزلية وميزانية الحزمة.

بمجرد بدء تقديم الرعاية والخدمات، ستتمكن من مراجعة جميع الإعانات والرسوم المتعلقة بحزمة الرعاية المنزلية في الكشف الشهري الخاص بك.

كيف يمكنني إكمال تقييم الدخل؟

يمكنك إكمال تقييم الدخل من خلال الذهاب إلى موقع إدارة الخدمات الإنسانية على العنوان التالي: humanservices.gov.au/agedcare و:

- استخدام النموذج الرقمي الموجه؛ أو
- طباعة نموذج حزمة الرعاية المنزلية، حساب تكلفة الرعاية الخاصة بك (SA456).

كيف سيتم إبلاغي بالرسوم؟

بعد قيام إدارة الخدمات الإنسانية بحساب الحد الأقصى من رسوم الرعاية الخاصة بك المحتسبة على أساس الدخل، سُرسل لك ولمقدم الخدمة رسالة مرفقة بالرسوم اليومية الأساسية التي قد يُطلب منك دفعها.

إذا كنت تبحث عن تقييم للدخل قبل بدء الحزمة الخاصة بك، فستتلقى وحدك رسالة تخبرك بالحد الأقصى للرسوم التي يمكن أن يُطلب منك دفعها. سيكون الإشعار سارياً لمدة 120 يوماً - ما لم يطرأ هناك تغيير كبير على ظروفك. وفي حال طرأ تغيير على ظروفك، فيتعين عليك إخطار إدارة الخدمات الإنسانية التي ستعاود إصدار خطاب الرسوم الخاص بك.

ماذا لو لم أتلّق رداً من إدارة الخدمات الإنسانية؟

سيستغرق الأمر أسبوعين على أقل تقدير من تاريخ تقديم استمارة تقييم الدخل الخاصة بك لاستلام خطاب بشأن الرسوم الخاصة بك.

في حال لم تتلق الخطاب بعد أسبوعين، يجب عليك الاتصال بإدارة الخدمات الإنسانية على الرقم 1800 227 475 وطلب تحديث حالة تقييم دخلك.



ماذا لو لم يكن بوسعي تحمل الرسوم؟

إذا كنت تعتقد أنك ستواجه صعوبة في تسديد الرسوم المطلوبة، فيمكنك أن تطلب النظر في تقييم حصولك على مساعدة للضائقة المالية. حيث يتم النظر في كل حالة على حدة.

للحصول على مساعدة الضائقة المالية، يجب أن:

- لا تتجاوز أصولك 1.5 ضعف معاش الشيخوخة التقاعدي السنوي (بالإضافة إلى مخصصات التقاعد التكميلية)
- لا تكون قد وهبت هدايا تفوق قيمتها عن 10,000 دولار في العام الماضي أو 30,000 دولار في السنوات الخمس الماضية
- أنه تم تقييم دخلك وفقاً لقانون رعاية المسنين لعام 1997.

للتقدم بطلب للحصول على مساعدة الضائقة المالية، يتعين عليك أو على ممثلك ملء استمارة ورفعها إلى إدارة الخدمات الإنسانية. يمكنك الحصول على نسخة من الاستمارة من موقع إدارة الخدمات الإنسانية على العنوان <https://www.humanservices.gov.au/customer/forms/sa462> أو عن طريق الاتصال بالرقم 1800 227 475.

كم مرة يتم سداد الرسوم؟

تكون الرسوم مستحقة الدفع عن كل يوم تتمتع فيه بخدمات حزمة الرعاية المنزلية، وعادة ما تدفع كل أسبوعين أو شهرياً. كما تدفع الحكومة أيضاً الدعم والمخصصات التكميلية إلى مقدم الخدمة مقابل كل يوم تحصل فيه على خدمات حزمة الرعاية.

متى أبدأ بدفع الرسوم؟

لا يتعين عليك دفع أي رسوم (الرسوم اليومية الأساسية ورسوم الرعاية المحتسبة على أساس الدخل) قبل بدء حزمة الرعاية المنزلية. لكن، بمجرد إبرام اتفاقية رعاية منزلية مع أحد مقدمي خدمة الرعاية، يمكن مطالبتك بدفع رسوم تصل إلى شهر واحد مقدماً.

من أين يمكنني الحصول على معلومات مالية؟

يمكنك الحصول على معلومات أساسية حول إدارة مواردك المالية من خدمة المعلومات المالية لدى إدارة الخدمات الإنسانية. ويمكن أن تساعدك هذه الخدمة المجانية السرية على اتخاذ قرارات مستنيرة بشأن مواردك المالية لتلبية احتياجاتك الحالية والمستقبلية.

لمزيد من المعلومات حول خدمة المعلومات المالية، اتصل بإدارة الخدمات الإنسانية على الرقم 132 300 وقل "خدمة المعلومات المالية" عندما يُطلب منك ذلك.

ما هي التكاليف الأخرى التي يمكن أن يفرضها مقدم خدمة الرعاية؟

يستطيع مقدم خدمة الرعاية الذي اخترته تحميلُ تكاليف إدارة الحزمة وتكاليف إدارة الرعاية على أموال حزمة الرعاية المنزلية الخاصة بك. لدى كل مقدم خدمة رعاية تكاليف مختلفة مرتبطة بتقديم الرعاية والخدمات، لذا يجب عليك أن تسأل عن ماهية هذه التكاليف والمبلغ الذي سيتم فرضه عليك.

يجب نشر معلومات التسعير هذه على My Aged Care من قبل كل مقدم خدمة رعاية، وهي متاحة على أداة "إيجاد مقدم خدمة" على موقع My Aged Care على الشبكة.

يجب على مقدم الخدمة الخاص بك تضمين نسخة من جدولته المتعلق بالتسعير في اتفاقية الرعاية المنزلية الخاصة بك. ومن ثم يتعين عليه تحميلُ تكاليف الأسعار المدرجة على ميزانية حزمة الرعاية المنزلية الخاصة بك. وإذا احتاج مقدم خدمتك إلى فرض مبلغ مختلف مقابل خدمة معينة (سواء أعلى أو أقل)، يجب عليه مناقشة هذا المبلغ والحصول على موافقتك مسبقاً. ومن ثم يجب تضمين السعر والسبب المختلفين في اتفاقية الرعاية المنزلية الخاصة بك.

يجب إدراج جميع المبالغ التي ستُحمّل على أموال حزمة الرعاية المنزلية في كشف حسابك الشهري الذي سيشكل جزءاً من اتفاقية الرعاية المنزلية الخاصة بك والموافقة عليها من قبلك.

يتعين عليك أيضاً أن تسأل مقدم الخدمة عما إذا كان سيقوم باقتطاع مبلغ الانسحاب (من أي موارد تمويل لم يتم إنفاقها على الحزمة) إذا قررت تغيير مقدمي الخدمة في وقت لاحق، أو ترك الرعاية المنزلية.

راجع الصفحة 29 للحصول على مزيد من المعلومات حول مبالغ الانسحاب.



كيف يعمل نظام الأولوية الوطني؟

بمجرد الموافقة على منحك حزمة رعاية منزلية، يتم إدراجك في نظام الأولوية الوطني لتخصيص حزمة رعاية منزلية لك.

يعتمد دورك في نظام الأولوية الوطني على:

- الوقت الذي تمت فيه الموافقة لك للحصول على الرعاية المنزلية
 - أولويتك للحصول على الخدمة وفق ما حددها فريق تقييم رعاية المسنين أثناء التقييم.
- ستكون هناك فترة انتظار بين الفترة التي تتم فيها الموافقة على منحك الرعاية وتلك التي يتم فيها تخصيص حزمة رعاية منزلية لك.
- عندما تتوفر حزمة الرعاية المنزلية، ستتلقى رسالة من My Aged Care لإبلاغك بأنه قد تم تخصيص حزمة لك.
- سوف تشمل الرسالة:

- مستوى حزمة الرعاية المنزلية التي تم تخصيصها لك
 - رمز إحالة فريد تقدمه إلى مزود خدماتك الذي اخترته.
- بمجرد استلامك لهذه الرسالة، يمكنك البدء في التفاوض بشأن تفاصيل اتفاقية الرعاية المنزلية الخاصة بك مع مقدم الخدمة المفضل لديك. كما يمكنك البدء بتلقي الخدمات بمجرد إبرام اتفاقية.

ماذا لو لم أكن أرغب في الحصول على حزمة رعاية منزلية الآن؟

اتصل بـ My Aged Care على الرقم 1800 200 422 في أقرب وقت ممكن إذا كنت لا تريد حزمة الرعاية المنزلية الخاصة بك الآن، حتى يتسنى لشخص آخر محتاج الاستفادة منها.

لن يتأثر دورك في نظام الأولوية الوطني لأنه يعتمد على الوقت الذي تمت فيه الموافقة على منحك الرعاية المنزلية، والأولوية التي تم تخصيصها لك. ولن يصيبك أي ضرر إذا اخترت عدم الحصول على حزمة الرعاية المنزلية الآن.

يمكنك التواصل مع My Aged Care في أي وقت في المستقبل وطلب حزمة الرعاية المنزلية.

ماذا يحدث إذا تم تخصيص حزمة ذات مستوى أقل؟

قد يتم تخصيص حزمة رعاية منزلية أقل من المستوى الخاص بك الذي تمت الموافقة عليه. ويتيح لك ذلك تلقي الخدمات أثناء انتظار توافر حزمة رعاية بالمستوى الخاص بك الذي تم اعتماده. على سبيل المثال، إذا حصلت على موافقة للحصول على حزمة رعاية منزلية من المستوى 4، فقد تتلقى رسالة تخصّص لك حزمة رعاية منزلية من المستوى 2 حتى يتسنى لك الحصول على الرعاية والخدمات أثناء انتظار توافر حزمة من المستوى 4.

ستبقى مدرجاً في نظام الأولوية الوطني أثناء انتظار حزمة رعاية بالمستوى الخاص بك الذي تم اعتماده، أثناء تلقي الخدمات عبر حزمة ذات مستوى أدنى. وعندما تتوفر حزمة ذات مستوى أعلى، ستتم ترقيةك تلقائياً إلى الحزمة ذات المستوى الأعلى من خلال My Aged Care. لا يتعين عليك القيام بأي شيء بغية الترقية إلى الحزمة ذات المستوى الأعلى. سيتم إعلامك أنت ومقدم خدمتك بمجرد ترقيةك. ويجب عليك بعد ذلك التحدث إلى مقدم خدمتك عن الرعاية والخدمات الإضافية التي يمكن ترتيبها.

ماذا يحدث إذا لم أقبل الحزمة ذات المستوى الأدنى؟

إذا تم تخصيص حزمة ذات مستوى أدنى لك لأنك اخترت عدم قبولها، فلن تحرم من الرعاية. بل ستبقى مدرجاً في نظام الأولوية الوطني أثناء انتظار الحزمة ذات المستوى الأعلى وسيتم إبلاغك في حال توافرها. يمكنك إبلاغ My Aged Care أو خبير التقييم الخاص بك بالحد الأدنى من حزمة الرعاية المنزلية التي ترغب بقبولها. قد يُعرض عليك حزمة ذات مستوى أدنى لتمكينك من تلقي الرعاية والخدمات في أقرب وقت ممكن.

ماذا أفعل برمز الإحالة الخاص بي؟

يجب أن تأخذ نسخة من خطاب تخصيص حزمة الرعاية الخاص بك مع رمز الإحالة الخاص بك، ونتائج تقييم الدخل الخاص بك إلى أي اجتماعات مع مقدم (مقدمي) الخدمة المفضل لديك.

لديك **56 يوماً** من تاريخ تخصيص حزمة الرعاية المنزلية الخاصة بك لإيجاد مقدم خدمة وإبرام اتفاقية رعاية منزلية.

إذا واجهت صعوبة في العثور على مقدم خدمة رعاية منزلية معتمد في غضون **56 يوماً**، أو كنت بحاجة إلى بعض الوقت الإضافي لاتخاذ قرارك، بوسعك الاتصال بـ My Aged Care على الرقم 1800 200 422 إذ يمكنهم تمديد المهلة لمدة **28 يومٍ** إضافي.

في حال لم تبرم اتفاقية رعاية منزلية في الوقت المتفق عليه مع My Aged Care، فستتلقى رسالة تبلغك بأنه قد تم سحب حزمة الرعاية المنزلية الخاصة بك.

إذا سُحبت حزمة الرعاية الخاصة بك، فيجب عليك الاتصال بـ My Aged Care إذا كنت ترغب في إعادة إدراجك في نظام الأولوية الوطني لتخصيص حزمة رعاية منزلية لك. وسيتم تحديد دورك في نظام الأولوية الوطني وفقاً لتاريخ الموافقة الأصلية على منحك الرعاية المنزلية.



أبرم اتفاقية رعاية منزلية

بمجرد اختيارك لمقدم خدمة رعاية منزلية يلبي احتياجاتك على الوجه الأفضل، سيتعاون معك لتطوير خطة رعايتك وميزانية حزمته.

سيشكل هذا أساس اتفاقية الرعاية المنزلية الخاصة بك، والتي تنص على:

- كيفية تقديم خدماتك
- من الذي سيقدمها
- التكاليف التي سيتقاضاها.

يجب أن يكون لديك متسع من الوقت للنظر في الاتفاقية، وللحصول على مشورة قانونية مستقلة إذا كنت ترغب بذلك قبل إبرام اتفاقية الرعاية المنزلية.

إذا لم تكن قادراً على إبرام اتفاقية رعاية منزلية بسبب أي مشاكل جسدية أو طبية، فيمكن لشخص آخر يمثلك إبرام الاتفاقية بالنيابة عنك.

يمكنك اختيار عدم إبرام الاتفاقية. وفي حال حصول ذلك، فلا يزال يتعين على مقدم خدمة الرعاية المنزلية التحدث معك بخصوص نوع الرعاية والخدمات التي تحتاجها.

من المهم أن يسجل مقدم خدمة الرعاية المنزلية أسباب عدم وجود اتفاقية سارية، وأساس الرعاية التي تحصل عليها.

من المهم أن تتذكر أنك ومقدم خدمة الرعاية تبرمان اتفاقية رعاية منزلية كشريكين على قدم المساواة.

يتعين الموافقة على أي تغييرات في اتفاقية الرعاية المنزلية الخاصة بك من قبلك ومن قبل مقدم خدمة الرعاية.

حقوقك

ينص ميثاق حقوق رعاية المسنين على حقوقك بصفتك شخصاً يتلقى خدمات حزمة الرعاية المنزلية.

يجب على مقدم خدماتك تزويدك بنسخة موقعة من الميثاق ومساعدتك على فهمه. كما يتعين عليه أن يمنحك، أو يمنح ممثلك، الفرصة للمشاركة في التوقيع على المستند. تتوفر المزيد من المعلومات حول الميثاق على موقع My Aged Care على الرابط: www.myagedcare.gov.au.

تتمتع كذلك بحقوق بموجب قانون المستهلك الأسترالي. تتوفر مزيد من المعلومات حول هذه الحقوق على الرابط: www.accc.gov.au/agedcare.

كيف يتم تقديم الرعاية الخاصة بك

اعتباراً من 1 يوليو 2019، ستكون هناك مجموعة واحدة من المعايير الجديدة المطبقة على جميع خدمات رعاية المسنين، والتي تُدعى معايير جودة رعاية المسنين.

تركز معايير جودة رعاية المسنين على نتائج الجودة للمستهلكين عوضاً عن إجراءات مقدم الخدمة. سيسهل ذلك على المستهلكين، وعائلاتهم، ومقدمي الرعاية لهم، وممثليهم فهم ما يمكنهم توقعه من الخدمة. كما أن من شأن ذلك جعل الأنظمة أكثر بساطة بالنسبة لمقدمي الخدمات الذين يعملون في تقديم خدمات متعددة لرعاية المسنين، فضلاً عن تشجيع الابتكار، والتميز، والتحسين المستمر.

يمكنك الاطلاع على مزيد من المعلومات حول المعايير على موقع My Aged Care على الرابط: www.myagedcare.gov.au.

تطوير خطة الرعاية الخاصة بك

سيكون لدى مقدم الرعاية المنزلية الخاص بك بعض المعلومات مُسبقاً حول احتياجات الرعاية الخاصة بك المسجلة في تقييم فريق تقييم رعاية المسنين.

تعد خطة الرعاية وميزانية الحزمة جزءاً مهماً من اتفاقية الرعاية المنزلية الخاصة بك.

يجب على مقدم الخدمة مراعاة تفضيلاتك الشخصية والعمل معك لتطوير خطة الرعاية الخاصة بك. ويشمل هذا النظر من جانب مقدم الرعاية الخاص بك في احتياجاتك إن وجدت.

أهدافك

عندما تتحدث عن احتياجاتك مع مقدم الخدمة الخاص بك، فكر في أهدافك والغاية الأهم بالنسبة لك. سيساعدك تحديد الأهداف على اختيار الرعاية والخدمات التي تدعم احتياجاتك بصورة مثلى. قد يتمثل الهدف في الحفاظ على نمط حياة صحي، أو تحقيق الاستقلالية في التنقل.

ربما عليك التفكير في:

- الأشياء التي يمكن أن تحسن حياتي اليومية؟
- ما الذي أستمع به أكثر؟
- ما الدعم الذي أحتاجه للبقاء بأمن؟
- أين ومتى أريد الدعم؟
- كيف يتلاءم هذا مع المساعدة التي يزودها مقدم الرعاية لي؟

احتياجات الرعاية الخاصة بك

يجب على مقدم خدمة رعايتك النظر في أي دعم تتمتع به مسبقاً بالفعل، مثل مقدمي الرعاية، وأفراد الأسرة، والأصدقاء، والمجتمع المحلي، والخدمات الأخرى لاستنباط أفضل طريقة لاستخدام أموال حزمة الرعاية المنزلية الخاصة بك.

الخدمات الخاصة بك

تتضمن خطة الرعاية الخاصة بك الرعاية والخدمات المضبوطة التي سيتم توفيرها لتلبية أهدافك واحتياجاتك. قد تشمل أيضاً تحديد الجهة التي ستقدم الخدمات، وموعد تقديمها، وعدد مرات تقديمها.

إدارة الرعاية الخاصة بك

يجب أن تحدد خطة الرعاية الخاصة بك نهج مقدم الخدمة في إدارة الرعاية. يتيح بعض مقدمي الخدمة خياراً مشاركتك في إدارة حزمة الرعاية المنزلية. سيناقش مقدم الخدمة هذه الخيارات معك، وستحدد خطة الرعاية مستوى المشاركة التي اخترت الاشتراك بها.

خطة الرعاية الخاصة بك

يجب تقديم نسخة نهائية من خطة الرعاية الخاصة بك بمجرد تطويرها بالاشتراك معك قبل، أو في غضون 14 يوماً من بدء الرعاية والخدمات. لا يمكن لمقدم الخدمة تغيير خطة الرعاية الخاصة بك دون إذنك، إلا أنه يمكنك التواصل معه بخصوص تغييرها في أي وقت.

تذكر أن احتياجات الرعاية الخاصة بك يمكن أن تتغير مع مرور الوقت وأنه يمكن تعديل خطة الرعاية الخاصة بك لتلبية تلك الاحتياجات المتغيرة. قد تتحسن صحتك واستقلاليته، وقد ترغب بالتركيز على هدف جديد، أو قد تواجه انتكاسة وتحتاج إلى خدمات مختلفة.

يجب عليك مراجعة خطة الرعاية الخاصة بك:

- مرة واحدة على الأقل كل 12 شهراً للتأكد من أن الرعاية والخدمات التي تتلقاها عبر حزمة الرعاية المنزلية الخاصة بك ما زالت تلبي احتياجاتك. يمكنك طلب مراجعة خطة الرعاية الخاصة بك في أي وقت في حال تغيرت احتياجات الرعاية الخاصة بك.
- إذا كنت تتلقى الخدمات من خلال حزمة ذات مستوى أقل من مستواك الذي تمت الموافقة عليه، وترقيت إلى مستوى أعلى من الحزمة، يتيح لك ذلك تلقي الخدمات الإضافية التي تحتاجها لتلبية احتياجاتك.

ميزانية حزمة الرعاية المنزلية الخاصة بك

يجب الدفع مقابل الرعاية والخدمات التي تتلقاها عبر استخدام ميزانية حزمة الرعاية المنزلية الخاصة بك. سيناقدش مقدم خدمتك الميزانية المتاحة لك وكيف يمكن استخدامها.

تتيح لك ميزانية الحزمة الخاصة بك معرفة الأموال المتاحة في حزمك، وكيف يتم إنفاق هذه الأموال.

تتكون ميزانية الحزمة الخاصة بك من:

- الدعم الحكومي (والمخصصات التكميلية المستحقة - انظر الصفحة 31)
 - الرسوم التي تدفعها (وأي مبالغ إضافية وافقت على دفعها مقابل أي رعاية أو خدمات إضافية).
- من المهم أن تتذكر أن الرعاية والخدمات التي تتلقاها كجزء من حزمة الرعاية المنزلية يجب أن تتلاءم مع ميزانية الحزمة الخاصة بك، ما لم تقوم بمساهمات إضافية.

مبلغ الانسحاب

يمكن لمقدمي خدمة الرعاية المنزلية اقتطاع مبلغ الانسحاب من أي أموال لم يتم إنفاقها على الحزمة إذا قررت الانتقال إلى مقدم خدمة رعاية منزلية آخر أو إذا اخترت إنهاء الاتفاقية.

ورد ذكر الحد الأقصى لمبلغ الانسحاب الذي يمكن لمقدم الخدمة تضمينه في اتفاقية الرعاية المنزلية في موقع My Aged Care على الشبكة. وإذا رغبت مقدم الخدمة في تحصيل مبلغ الانسحاب، فيجب تضمينه في اتفاقية الرعاية المنزلية الخاصة بك والموافقة عليه من قبلك.

ستتضمن اتفاقية الرعاية المنزلية الخاصة بك أيضاً معلومات حول الشروط التي قد تنطبق، مثل فترات العقد الدنيا أو فترات الإشعار.

أحرص على أن تفهم أي رسوم، ومبلغ وشروط الانسحاب قبل إبرام اتفاقية الرعاية المنزلية الخاصة بك.

الكشف الشهري

سوف تتلقى كشوفات شهرية من مقدم الخدمة الخاص بك تبين رسوم الخدمات والمعدات، وإدارة الرعاية، ورسوم الخدمات الأخرى ورصيدك غير المستهلك. إذا كنت لا تتلقى كشفًا شهريًا، تحدث إلى مقدم الخدمة الخاص بك.

يجب ترحيل أي أموال غير منفقة من شهر إلى آخر ومن عام إلى آخر، طيلة فترة استمرارك في تلقي حزمة الرعاية المنزلية من مقدم الخدمة هذا. وإذا اخترت إيقاف حزمة الرعاية المنزلية الخاصة بك أو تغيير مقدمي الخدمة، فيجب إعادة أموالك غير المنفقة إليك وإلى الحكومة، أو تحويلها إلى مقدم خدمة الرعاية الجديد.

هل يمكن دفع الدعم الحكومي لي؟

يجب دفع أموال الدعم الحكومي إلى مقدم خدمة رعاية منزلية معتمد وليس لك مباشرة. حيث سيقوم مقدم الخدمة بإدارتها نيابة عنك.

ما هي المخصصات التكميلية المتاحة إذا كان لدي احتياجات إضافية؟

قد تتمكن من الحصول على مخصصات تكميلية للمساعدة في تلبية احتياجات الرعاية الإضافية الخاصة بك إذا كنت تستوفي معايير الأهلية الخاصة بمخصصات تكميلية محددة، الأمر الذي يتطلب إجراء تقييم في بعض الحالات. وفي معظم الحالات، يكون مقدم الخدمة مسؤولاً عن تقديم الطلب ومتابعته للتحقق مما إذا كانت مخصصات الدعم الإضافية قد بدأت. سيتم تضمين جميع المخصصات التكميلية التي تتلقاها في ميزانية الحزمة الخاصة بك.

إذا كانت لديك أي أسئلة حول أهليتك للحصول على مخصصات تكميلية أو ما إذا كان قد تم اعتماد طلبك، أطلعها على مقدم الخدمة الخاص بك.

بعض المخصصات التكميلية هي:

- مخصصات تكميلية تتعلق بالخرف والإدراك - للمساعدة في تحمل التكاليف الإضافية المرتبطة برعاية الأشخاص ذوي الإعاقة الإدراكية ذات الصلة بالخرف وحالات أخرى. ويخضع هذا للتلبية متطلبات الأهلية بما في ذلك التقييم من قبل طبيب عام أو أي شخص آخر مؤهل بصورة مناسبة لاستخدام أدوات التقييم المقررة
- مخصصات قدامى المحاربين التكميلية - تمويل لقدامى المحاربين الذين يعانون من حالة صحية عقلية مقبولة من قبل قسم شؤون المحاربين القدامى (DVA) فيما يتعلق بخدمتهم
- مخصصات الأوكسجين التكميلية - للأشخاص الذين يعانون من حاجة طبية مستمرة للتحكم بالأوكسجين بصورة مستمرة. لا ينطبق هذا على الأمراض قصيرة المدى مثل التهاب الشعب الهوائية أو الاستخدام المتقطع للأوكسجين
- مخصصات التغذية التكميلية - للأشخاص الذين يحتاجون إلى التغذية بواسطة أنبوب بصورة مستمرة
- مخصصات صحية تكميلية- تهدف إلى المساعدة في تغطية التكاليف العالية لتقديم الرعاية والخدمات للأشخاص الذين يعيشون في المناطق الريفية أو النائية
- مخصصات الضائقة التكميلية - متاحة لمتلقي الرعاية المنزلية الذين يعانون من ضائقة مالية حقيقية وليس لديهم القدرة على دفع تكاليف رعاية المسنين بسبب ظروف خارجة عن إرادتهم (انظر الصفحة 20 لمزيد من المعلومات).

ملاحظة: إذا كان أحد المحاربين القدامى مؤهلاً للحصول على كل من مخصصات قدامى المحاربين التكميلية ومخصصات الخرف والإدراك التكميلية في الرعاية المنزلية، فلن يحصل مقدم الخدمة المعتمد سوى على مخصصات قدامى المحاربين التكميلية.

هل يمكن لشخص ما مساعدتي في التفاوض مع مقدم خدمة الرعاية المنزلية الخاص بي؟

يمكن أن تستعين بشخص آخر مثل أحد أفراد العائلة، أو الأصدقاء، أو مقدمي الرعاية أثناء تصميم خطة الرعاية الخاصة بك.

تمول الحكومة خدمات الدعم في إطار البرنامج الوطني للمدافعة عن خدمات رعاية المسنين. توفر خدمات الدعم معلومات للمستهلكين وعائلاتهم ومقدمي رعايتهم حول حقوقهم ومسؤولياتهم عند الحصول على خدمات رعاية المسنين.

خدمات الدعم مجانية، وسرية، ومستقلة. يمكن الاتصال بالخط الوطني للمدافعة عن خدمات رعاية المسنين على الرقم المجاني 1800 700 600.

يمكن لأحد المحامين مساعدتك عن طريق:

- المشاركة في النقاش حول اتفاقية الرعاية المنزلية، وخطة الرعاية، وميزانية الحزمة
- التحدث عن أي شكاوى قد تكون لديك.



يمكن أن تبدأ بتلقي الرعاية وخدماتك المتفق عليها عندما يكون لديك اتفاقية رعاية منزلية، وخطة رعاية، وميزانية حزمة.

تبدأ حزمة الرعاية المنزلية الخاصة بك في اليوم الذي تبرم فيه اتفاقية رعاية منزلية، وليس من اليوم الذي تبدأ فيه بتلقي الرعاية والخدمات.

ماذا لو تغيرت احتياجات الرعاية الخاصة بي؟

قد تتغير احتياجات الرعاية الخاصة بك مع مرور الوقت. وفي حال حصول هذا، يمكنك ترتيب خدماتك لتناسبك على نحو أفضل. وإذا لاحظت أن احتياجات رعايتك تتغير:

تحدث إلى مقدم خدمتك في المقام الأول واطلب منه مراجعة خطة الرعاية الخاصة بك. وفي حال لم يستطع مقدم خدمتك المساعدة، اتصل بـ My Aged Care لإعادة التقييم، فقد تحتاج إلى إعادة تقييمك للحصول على حزمة رعاية منزلية أو خدمات دعم أخرى ذات مستوى أعلى.

ماذا لو تلقيت حزمة ذات مستوى أقل من الحزمة التي تمت الموافقة عليها لي؟

في حال تلقيت حزمة ذات مستوى أقل أثناء انتظار تحديد مستواك المعتمد، ستقوم My Aged Care تلقائياً بترقيتك إلى الحزمة ذات المستوى الأعلى بمجرد توفرها. كما ستقوم My Aged Care بإبلاغك وإبلاغ مقدم خدمتك عند ترقية حزمته. وبمجرد إخطارك، يجب عليك مراجعة خطة الرعاية الخاصة بك وميزانية الحزمة مع مقدم خدمتك.



هل يمكن لمقدم خدمتي إنهاء اتفاقية رعايتنا المنزلية؟

بمجرد إبرام اتفاقية رعايتك المنزلية، يجب أن يواصل مقدم الخدمة تقديم الرعاية والخدمات المتفق عليها طيلة فترة احتياجك لهذه الخدمات. يسمى هذا "ضمان الحيابة" وسيتم تفصيله في اتفاقية الرعاية المنزلية الخاصة بك.

لا يستطيع مقدم الرعاية المنزلية إنهاء الخدمات إلا إذا:

- أخبرت مقدم خدمة الرعاية المنزلية أنك لم تعد ترغب بتلقي الرعاية
 - تغيرت حالتك بحيث باتت تتعذر العناية بك في منزلك في ضوء الموارد المتاحة لمقدم خدمة الرعاية المنزلية
 - انتقلت إلى موقع لا تتوفر فيه الرعاية المنزلية من خلال مقدم خدمة الرعاية المنزلية
 - لم تدفع رسوم رعايتك المنزلية لسبب يقع ضمن قدرتك على التحكم به ولم تتفاوض على ترتيبات دفع بديلة مع مقدم خدمة رعايتك
 - تسببت عمداً بإصابة أحد الموظفين أو انتهكت حقهم في العمل في بيئة آمنة.
- عندما يرغب مقدم الخدمة بإنهاء اتفاقية الرعاية المنزلية، يجب أن تحصل على إشعار خطي معقول ومساعدة لاتخاذ الترتيبات المناسبة الأخرى. إذا كنت بحاجة إلى الانتقال إلى نوع آخر من الرعاية، يتعين على مقدم الخدمة الحالي التعاون معك ومع مقدم الخدمة الجديد لضمان انتقال سلس.



ماذا يحدث إذا دخلت المستشفى، أو في رعاية إستراحة سكنية، أو رعاية انتقالية، أو حصلت على إجازة لأسباب اجتماعية؟

تحدد اتفاقية الرعاية المنزلية الخاصة بك ماذا سيحدث إذا كنت بحاجة للحصول على إجازة من الرعاية والخدمات التي تتلقاها بموجب حزمة الرعاية المنزلية الخاصة بك.

في المقام الأول، يجب عليك (أو على ممثلك) الاتصال بمقدم خدمة الرعاية المنزلية لمناقشة أي إجازة مقررة قد تحتاجها.

إذا أدخلت المستشفى، اتصل (أو اطلب من شخص آخر الاتصال) بمقدم الخدمة في أقرب وقت ممكن لإخباره حتى لا يتم تحميل رسوم خدمات لا تتلقاها على حزمة الرعاية المنزلية الخاصة بك.

يتعين عليك أيضاً أن تناقش مع مقدم خدماتك ما يحدث لرسومك والإعانات الحكومية أثناء الإجازة.

قد تضطر إلى دفع الرسوم اليومية الأساسية أثناء تواجدك في المستشفى أو أثناء قضاء إجازة لأسباب اجتماعية، ولكن ليس إذا كنت في رعاية انتقالية أو رعاية إستراحة سكنية.

إذا كنت تدفع رسوم رعاية محتسبة على أساس الدخل، فسوف يتعين عليك الاستمرار في دفعها، رغم أنه قد يُطلب منك دفع مبلغ أقل. يرجى مناقشة هذا الأمر مع مقدم الخدمة الخاص بك.

هل يمكنني تغيير مقدمي الخدمات؟

يمكنك تغيير مقدمي الخدمة في أي وقت، سواء كنت تنتقل إلى موقع مختلف أو تنشُد رعاية أكثر ملاءمة. ويجب أن يدعمك مقدم خدمتك الحالي للانتقال إلى مقدم خدمة آخر. تحقق من اتفاقية الرعاية المنزلية الخاصة بك كي تَطْلِعَ على أي شروط مثل فترات الإشعار، وأي مبلغ انسحاب قد يكون منطبقاً.

يجب عليك العثور على مقدم خدمة جديد قبل الاتفاق على تاريخ الإنهاء مع مقدم الخدمة الحالي لضمانطمأنينتك والحيلولة دون أي انقطاع في خدماتك.

ثمة قائمة تحقق في نهاية هذا الكتيب لمساعدتك في عملية تغيير مقدمي الخدمات.



الأموال غير المنفقة

مبلغ الرعاية المنزلية غير المنفق هو المبلغ الإجمالي لإعانات الرعاية المنزلية الحكومية، والمخصصات التكميلية، ورسوم الرعاية المنزلية المدفوعة لمقدم رعاية معتمد للعميل (لفترة رعاية محددة) لم يتم إنفاقها أو الإلتزام بها لرعاية ذلك العميل.

يتعين عليك التعاون مع مقدم خدمتك لضمان استفادتك من الاستخدام الكامل لحزمة الرعاية المنزلية وميزانية الحزمة. تحدث إلى مقدم خدمتك حول الأموال المتاحة وكيف ستنفق هذه الأموال لدعم احتياجاتك. يجب عليك وضع خطة رعاية وميزانية الحزمة مع مقدم الخدمة بحيث تلبي احتياجات الرعاية المقيّمة من قبل فريق تقييم رعاية المسنين بصورة شاملة. سيتم تضمين احتياجات رعايتك المقيّمة في اتفاقية الرعاية المنزلية الخاصة بك.

يجب أن تلبي ميزانية الحزمة الخاصة بك احتياجات رعايتك **الحالية**. إذا كنت تتلقى رعاية كافية من خلال حزمة ذات مستوى أدنى، فيمكنك إلغاء الاشتراك في نظام الأولوية الوطني. ولن تحرم من الرعاية إذا ألغيت الاشتراك، حيث يمكنك إعادة الانضمام إلى نظام الأولوية في أي وقت، استناداً إلى التاريخ الأصلي لحصولك على الموافقة وأولويتك. وستستمر في تلقي الخدمات من خلال حزمك ذات المستوى الأدنى. إذا زادت احتياجات الرعاية الخاصة بك في المستقبل، يمكنك الانضمام إلى نظام الأولوية الوطني حيث ستدرج في نظام الأولوية للحصول على حزمة المستوى المعتمد استناداً إلى تاريخ الموافقة الأصلي الخاص بك.

يجب عليك مراجعة خطة الرعاية الخاصة بك وميزانية الحزمة مع مقدم خدمتك بمجرد ترقية، حتى تتسنى لك الاستفادة المثلى من الحزمة الخاصة بك.

إذا كان هناك أي أموال غير منفقة في الحزمة الخاصة بك (بعد سداد جميع النفقات والرسوم)، فسيتم تخصيصها لك مع مقدم الخدمة الجديد الخاص بك.

سيتم احتساب مبلغ الرعاية المنزلية غير المنفق بدءاً من التاريخ الذي بدأت فيه بتلقي خدمات الرعاية المنزلية من مقدم خدمتك، وحتى تاريخ الانتهاء المتفق عليه لخدمات الرعاية المنزلية الخاصة بك.

ملاحظة: إذا بدأت تلقي الرعاية المنزلية قبل 1 يوليو 2015، فسيكون هذا هو تاريخ البدء المعتمد لحساب مبلغ الرعاية المنزلية غير المنفق.

لدى مقدم خدمتك الحالي 56 يوماً من تاريخ الانتهاء الذي وافقت عليه لإصدار إشعار يتضمن:

- تاريخ إنهاء خدمات الرعاية المنزلية الموافق عليه من قبلكما
 - مبلغ الانسحاب الذي سيتم اقتطاعه (إن وجد)
 - رصيد الأموال غير المنفقة.
- يجب على مقدمي الخدمات تحويل الأموال غير المنفقة إذا قام العميل بتغيير مقدم الخدمة، أو إعادة الأموال غير المنفقة إلى الحكومة إذا ترك العميل الرعاية المنزلية.
- ملاحظة: إذا كنت قد دفعت أي رسوم رعاية منزلية مقدماً، فلن يتم تضمينها في حساب مبلغ الرعاية المنزلية غير المنفق، ويجب تعويضها من قبل مقدم الخدمة بصورة منفصلة.
- يجب عليك إبلاغ مقدم الخدمة القديم الخاص بك في غضون 56 يوماً من تاريخ الإنهاء المتفق عليه معه بتفاصيل مقدم الخدمة الجديد كي يتمكن من تحويل أي أموال غير منفقة إليه.
- إذا كنت قد قدمت هذه المعلومات إلى مقدم الخدمة القديم، فيتعين عليه إتمام عملية التحويل هذه في غضون 70 يوماً من تاريخ الإنهاء المتفق عليه.
- إذا:

- انتقلت إلى دار رعاية سكنية
 - توفيت
 - أنهيت حزمة رعايتك المنزلية
- فيتعين حينها على مقدم الخدمة الخاص بك احتساب المبلغ غير المنفق وإعادة رسوم المساهمات التي قمت بتسديدها عن نفسك أو إلى ممتلكاتك.
- يتعين إعادة أي مساهمات حكومية في ميزانية حزمك غير المنفقة، مثل إعانات الرعاية المنزلية الحكومية والمخصصات التكميلية، إلى الحكومة.



إثارة مخاوفك

إذا كنت غير راضٍ حيال أي جانب من جوانب الرعاية أو الخدمة التي تتلقاها، فهناك طريقتان يمكنك تقديم شكوى من خلالهما:

- تحدث إلى مقدم خدمتك عن مخاوفك
 - اتصل بلجنة جودة وسلامة رعاية المسنين.
- غالباً ما يكون من الأفضل التحدث إلى **مقدم الخدمة** الخاص بك حول شكواك أولاً لمعرفة ما إذا كان بإمكانه المساعدة. فهو موجود لدعمك ويتعين عليه الإصغاء إلى مخاوفك واتخاذ الإجراءات اللازمة.
- في بعض الأحيان، لا يمكن حل الشكاوى من قبل مقدم الخدمة. أو قد لا تشعر بالراحة حيال إثارة مخاوفك معه. وفي مثل هذه الحالات، يحق لك الاتصال **بلجنة جودة وسلامة رعاية المسنين**. وهي خدمة مجانية ويمكنك الاتصال بهم عن طريق:

الهاتف – 1800 951 822

عبر الإنترنت – www.agedcarequality.gov.au

المراسلة خطياً - أرسل شكواك المكتوبة إلى:

Aged Care Quality and Safety Commission
GPO Box 9819
(عاصمتك/ الولاية/ الإقليم)

تتمتع أيضاً بحق توكيل **محامٍ** لمساعدتك في تقديم شكوى.

حيث يتم توفير الدعم والمعلومات المجانية، والسرية، والمستقلة للأشخاص (وممثلهم) الذين يتلقون أو يسعون للحصول على خدمات رعاية المسنين الممولة من الحكومة الأسترالية.

اتصل بالخط الوطني للمدافعة عن خدمات رعاية المسنين على 1800 700 600 (اتصال مجاني) لمعرفة المزيد عن الخدمات القانونية.

مساعدة إضافية

ماذا لو كنت بحاجة إلى مساعدة في الترجمة الفورية؟

إذا كنت تتحدث لغة أخرى غير الإنجليزية، يمكنك الاتصال بخدمة الترجمة الشفهية والتحريرية (TIS National) مقابل تكلفة مكاملة محلية على الرقم 131 450. تغطي TIS National أكثر من 100 لغة. اتصل وأبلغ المجيب الآلي باللغة التي تتحدث بها، واطلب منهم الاتصال بـ My Aged Care على الرقم 1800 200 422.

ماذا لو كنت بحاجة إلى مساعدة بسبب صعوبات في السمع أو النطق؟

اتصل بـ My Aged Care من خلال خدمة التواصل الوطني (NRS). لمزيد من المعلومات، يرجى زيارة موقع خدمة التواصل الوطني على الرابط: communications.gov.au/accesshub/nrs لاختيار نقطة الوصول المفضلة لديك أو الاتصال بمكتب مساعدة خدمة التواصل الوطني على الرقم 1800 555 660.

ما هي المساعدة المتوفرة للأشخاص المصابين بالخرف؟

تتوقع الحكومة الأسترالية من جميع مقدمي خدمات رعاية المسنين تقديم خدمات تلبي احتياجات الأشخاص المصابين بالخرف.

تمول الحكومة الأسترالية الخدمات الاستشارية، والتعليم، والتدريب، وبرامج الدعم، وغيرها من الخدمات للأشخاص المصابين بالخرف، وأسره، ومقدمي خدمات الرعاية لهم.

لمزيد من المعلومات، اتصل بـ My Aged Care على الرقم 1800 200 422 أو يمكن زيارة الرابط: www.myagedcare.gov.au.

ما هي المساعدة المتاحة لكبار السن المشردين أو المعرضين لخطر التشرد؟

إذا أصبحتم عجزة قبل الأوان وكنتم من ذوي الدخل المنخفض وتبلغون 50 سنة من العمر أو ما فوق (45 سنة وما فوق للسكان الأصليين وسكان جزر مضيق توريس) وكنتم مشردين أو معرضين لخطر التشرد، فهناك وسائل دعم تشمل ما يلي:

- روابط مع خدمات الإسكان والرعاية
- المؤازرة والمساعدة في القضايا المالية والقانونية
- روابط مع خدمات الدعم الاجتماعي الأخرى التي تهدف إلى الحد من التشرد.

ما هي المساعدة المتاحة للأشخاص ذوي الاحتياجات المتنوعة؟

تعترف الحكومة الأسترالية بأن مجتمعنا متنوع وبأن الناس يمرون بالعديد 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 من خلال سؤال مقيم فريق تقييم رعاية المسنين.

يجب على مقدمي الخدمات أن يأخذوا بعين الاعتبار الاحتياجات المتنوعة وأن يحترموا الناس ويدعموهم عند تقديم الرعاية والخدمات. ويجب ألا يتعامل أي مقدم خدمة بتمييز ضد أي شخص من الأشخاص، بمن فيهم:

- السكان الأصليين وسكان جزر مضيق توريس
 - الأشخاص المنحدرين من خلفيات متنوعة ثقافياً ولغوياً
 - الأشخاص القاطنين في مناطق ريفية ونائية
 - الأشخاص المحرومين من الناحية المادية أو الاجتماعية
 - المحاربين القدامى
 - الأشخاص المشردين أو المعرضين لخطر التشرد
 - السحاقيات، والمتليين الجنسيين، ومزدوجي الجنس، والمتحولين جنسياً، أو ثنائيي الجنس
 - رواد مؤسسات الرعاية الاجتماعية حديثو التسريح (أشخاص بالغون أمضوا وقتاً في الرعاية المؤسسية أو في رعاية التبني كأطفال)
 - الآباء والأمهات المنفصلين عن أبنائهم عن طريق التبني الإجباري أو الإبعاد القسري.
- تساعد معرفة احتياجاتك الفردية مقدم الخدمة على توفير الرعاية والدعم المناسبين اللذين يحترمان تنوعك.
- لمزيد من المعلومات، اتصل بـ My Aged Care على الرقم 1800 200 422 أو زيارة الرابط:
www.myagedcare.gov.au

ما هي المساعدة المتاحة لمقدم الرعاية الخاص بي ؟

تهدف حزمة رعايتك المنزلية إلى تلبية احتياجات الرعاية المحددة الخاصة بك. وبغية دعم مقدم رعايتك على أفضل وجه، قد ترغب في الحصول على دعم آخر مثل العناية المؤقتة من خلال حزمة الرعاية المنزلية الخاصة بك.

إذا كان مقدم خدمة الرعاية الخاص بك بحاجة إلى دعم إضافي، اتصل بـ Carer Gateway على الرقم 1800 422 737 أو زيارة الموقع الإلكتروني www.carergateway.gov.au لمعرفة المزيد.

ماذا لو كنت أتلقى بالفعل خدمات رعاية المسنين؟

قد يكون بوسعك الحصول على الرعاية والخدمات من خلال مجموعة من البرامج الأخرى التي لا يمكنك تلقيها كجزء من حزمة الرعاية المنزلية الخاصة بك، أو التي يمكن أن تكمل حزمة رعايتك المنزلية. تشمل هذه البرامج:

- برنامج الرعاية الانتقالية
- مخطط زوار المجتمع
- برنامج الإعاقة
- مخطط المساعدة في أدوات الحصر
- الرعاية التلطيفية
- برنامج شؤون المحاربين القدامى.

في ظروف معينة، يمكنك الحصول على الرعاية والخدمات من خلال برنامج الكومنولث للدعم المنزلي (CHSP) عندما تكون حاصلاً على حزمة رعاية منزلية، على أساس زمني محدد. لمزيد من المعلومات، يرجى الاطلاع على دليل برنامج الكومنولث للدعم المنزلي.

تكاليف الاتصال

الأرقام التي تبدأ بـ 13/1300 – تختلف رسوم المكالمات إلى الأرقام التي تبدأ بـ 13/1300 من الهواتف الأرضية والهواتف المحمولة. تفرض على المكالمات من الخطوط الأرضية إلى الأرقام التي تبدأ بـ 13/1300 رسومًا مماثلة للمكالمات المحلية. وقد تُفرض رسوم أعلى على المكالمات من الهواتف المحمولة.

الأرقام التي تبدأ بـ 1800 – المكالمات من الخطوط الأرضية الثابتة إلى الأرقام التي تبدأ بـ 1800 مجانية حيث يوفر معظم مقدمي خدمات الهواتف المحمولة الأسترالية حالياً مكالمات مجانية إلى الأرقام التي تبدأ بـ 1800 - تحقق من مزود خدمة هاتفك المحمول.

قائمة تحقق - ايجاد مقدمي خدمات الرعاية المنزلية و حساب التكاليف

بمجرد تقييمك على أنك مؤهل لتلقي حزمة رعاية منزلية، استخدم قائمة التحقق هذه للمساعدة في إرشادك خلال عملية البحث عن مقدمي خدمات الرعاية المنزلية وتفهم المبلغ الذي قد تحتاج للمساهمة به في تكلفة رعايتك.

1. بعد تقييمك
☐ أ. استلم خطاب موافقتك مع مستوى الحزمة وتاريخ الموافقة
2. تأليف قائمة قصيرة تضم مقدمي الخدمات في منطقتك المحلية
☐ ب. استخدم أداة "إيجاد مقدم خدمة" على موقع My Aged Care من خلال الرابط www.myagedcare.gov.au أو اتصل بـ My Aged Care على الرقم 1800 200 422
3. احسب الرسوم
☐ ج. استخدم أدوات تقدير الرسوم على موقع الويب الخاص بـ My Aged Care لتقدير التكاليف
☐ د. اتصل بإدارة الخدمات الإنسانية* على الرقم 1800 227 475 لترتيب تقييم الدخل
☐ هـ. تفهم الرسوم اليومية الأساسية ورسوم الرعاية المحتسبة على أساس الدخل
4. تواصل مع مقدمي الخدمة المحتملين وناقش ما يمكنهم تقديمه والمبلغ الذي يتقاضونه بموجب الحزمة
☐ و. أين يقع مقر مقدم الخدمة؟
☐ ز. هل يلبي أي متطلبات خاصة قد تكون لدي - اللغة، الثقافة، التنوع؟
☐ ح. أين ومتى سيقدمون الدعم الخاص بي؟
☐ ط. من سيقدم لي الخدمات الخاصة بي؟
☐ ي. كم ستكلف الرعاية والخدمات؟
☐ ك. هل هنالك تكاليف أخرى مفروضة، وماذا تغطي؟
☐ ل. ما هي وسائل التحقق التي يجرونها لضمان جودة الخدمة؟
5. استلم رسالة تخصيص حزمة الرعاية المنزلية الخاصة بك
☐

تذكر: لا يمكنك إبرام اتفاقية رعاية منزلية حتى نكتب إليك لنبلغك بأنه قد تم تخصيص حزمة رعاية منزلية لك.

* إذا كنت تتلقى بالفعل دفعات دعم الدخل المحتسبة على أساس الموارد، فسيتم الاحتفاظ بهذه المعلومات بالفعل بواسطة إدارة الخدمات الإنسانية/ قسم شؤون المحاربين القدامى حتى لا تضطر إلى ترتيب تقييم الدخل. إذا لم يتم الاحتفاظ بهذه المعلومات واخترت عدم تقييم ذلك، فيمكن مطالبتك بدفع الحد الأقصى للرسوم.

قائمة تحقق - إبرام اتفاقية رعاية منزلية

عند توفر حزمة رعاية، ستتلقى رسالة تبلغك بتخصيص حزمة الرعاية المنزلية الخاصة بك، بما في ذلك رمز الإحالة الفريد الخاص بك والتاريخ الذي يتعين عليك فيه استخدام هذا الرمز لإبرام اتفاقية رعاية منزلية.

استخدم قائمة التحقق هذه للمساعدة في إرشادك خلال عملية التفاوض على اتفاقية الرعاية المنزلية الخاصة بك مع مقدم خدمة الرعاية المنزلية المفضل لديك.

1. حصل على حزمة رعاية منزلية
أ. استلم رسالة تخصيص الحزمة مع رمز الإحالة وتاريخ انتهاء الصلاحية ☐
2. تواصل مع مقدم الخدمة المفضل
ب. حصل على نسخة من خطاب تخصيص الحزمة الخاصة بك ☐
ج. حصل على نسخة من إشعار نتائج تقييم الدخل الخاص بك: إذا لم تكن قد رتبت بعد لتقييم الدخل، اتصل بإدارة الخدمات الإنسانية على الرقم 1800 227 475* ☐
د. هل تحتاج إلى أكثر من 56 يوماً لاتخاذ قرارك؟ ☐
إ. اتصل بـ My Aged Care على الرقم 1800 200 422 للحصول على تمديد ☐
3. أبرم اتفاقية رعاية منزلية
هـ. تعاون مع مقدم خدمتك لتطوير ميزانية الحزمة وخطة الرعاية ☐
و. وافق على هيكل ومخطط البيانات الشهرية ☐
ز. تفهم الشروط والتكاليف التي سيتم دفعها لحزمة الرعاية المنزلية الخاصة بك بما في ذلك أي مبلغ انسحاب ☐
ح. أبرم اتفاقية الرعاية المنزلية الخاصة بك ☐
4. ابدأ بخدماتك وقم بإدارتها
ط. راجع خطة الرعاية على أساس منتظم للتأكد من أنها لا تزال تلبي احتياجاتك ☐
ي. إذا تغيرت احتياجاتك، احجز موعداً مع مقدم خدمة رعايتك المنزلية لمناقشتها ☐

* إذا كنت تتلقى بالفعل دفعات دعم الدخل المحتسبة على أساس الموارد، فسيتم الاحتفاظ بهذه المعلومات بالفعل بواسطة إدارة الخدمات الإنسانية/ قسم شؤون المحاربين القدامى حتى لا تضطر إلى ترتيب تقييم الدخل. إذا لم يتم الاحتفاظ بهذه المعلومات واخترت عدم تقييم دخلك، فيمكن مطالبتك بدفع الحد الأقصى للرسوم.

قائمة تحقق - تغيير مقدمي الخدمات

إذا كنت مهتماً بتغيير مقدم خدمة رعايتك المنزلية، إما لأنك تنقل موقعك أو تبحث عن رعاية أكثر ملائمة، يمكنك القيام بذلك. استخدم قائمة التحقق هذه للمساعدة في إرشادك خلال عملية تغيير مقدمي الخدمات.

1. اقرأ اتفاقية الرعاية المنزلية الحالية
أ. تفهم كافة الشروط ومبلغ الانسحاب لتغيير مقدمي الخدمات ☐
2. ابدأ البحث عن مقدمي خدمة جدد في منطقتك المحلية
ب. استخدم أداة "إيجاد مقدم خدمة" على موقع My Aged Care على الرابط:
www.myagedcare.gov.au أو اتصل بـ My Aged Care على الرقم 1800 200 422 ☐
3. اتخذ قراراً بشأن مقدم خدمة مناسب وتحقق من أنه يمكنه تقديم الخدمات التي تحتاج إليها ☐
4. وافق على تاريخ إنهاء خدمات الرعاية المنزلية مع مقدم الخدمة الحالي
ملاحظة: لديك 56 يوماً من تاريخ الإنهاء هذا لإبرام اتفاقية رعاية منزلية مع مقدم خدمة جديد. كما لديك أيضاً خيار طلب تمديد 28 يوماً. ☐
5. اتصل بـ My Aged Care واطلب إعادة تنشيط رمز الإحالة ☐
6. زود مقدم خدمتك الجديد برمز الإحالة الخاص بك ☐
7. أبرم اتفاقية رعاية منزلية
ج. تعاون مع مقدم خدمتك لتطوير ميزانية الحزمة
د. وافق على هيكل ومخطط البيانات الشهرية
هـ. تفهم الشروط والتكاليف التي سيتم دفعها لأموال حزمة الرعاية المنزلية الخاصة بك، بما في ذلك أي مبلغ انسحاب ☐
- و. وافق على تاريخ البدء مع مقدم خدمتك الجديد
ملاحظة: يجب أن يكون ذلك في أو بعد تاريخ إنهاء الخدمات مع مقدم خدمتك الحالي ☐
- ز. أبرم اتفاقية رعايتك المنزلية الجديدة ☐
8. زود مقدم الخدمة الخاص بك الحالي بتفاصيل مقدم الخدمة الجديد خلال 56 يوماً من تاريخ الانتهاء المتفق عليه حتى يتمكن من تحويل أي أموال لم يتم إنفاقها ☐
9. استلم إشعاراً من مقدم الخدمة الخاص بك القديم مع تفاصيل الأموال غير المنفقة.
ح. وإذا لم يتم استلام الإشعار خلال 56 يوماً من تاريخ الانتهاء المتفق عليه، اتصل بمقدم الخدمة القديم ☐
10. يتعين على مقدم الخدمة تحويل الأموال غير المنفقة (إن وجدت) إلى مقدم الخدمة الجديد، في غضون 70 يوماً من تاريخ انتهاء الخدمات المتفق عليه ☐
11. يتعين على مقدم الخدمة الجديد تضمين تفاصيل الأموال غير المنفقة المحولة إليه في كشف حسابك الشهري القادم ☐



للحصول على المساعدة، تفضل بزيارة www.myagedcare.gov.au أو اتصل بالرقم 1800 200 422
جميع المعلومات الواردة في هذا المنشور صحيحة كما هي في 1 يوليو 2019