



myagedcare



Australian Government

Arabic | العربية



دليلك إلى برنامج Commonwealth Home Support Program

مساعدتك على العيش في المنزل



باستثناء شعار الكومونولث وحيثما تم الإشارة إلى خلاف ذلك، يتم تقديم جميع المواد المعروضة في هذا المستند بموجب ترخيص Creative Commons [CreativeCommons.org/Attributions 4.0 International \(Licenses/By/4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

تفاصيل شروط الترخيص ذات الصلة متاحة على موقع Creative Commons الإلكتروني، ويمكن الوصول إليها باستخدام الروابط المقدمة، كما هو الحال مع النص القانوني الكامل لترخيص CC BY 4.0 International ([CreativeCommons.org/Licenses/By/4.0/LegalCode](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/legalcode)).

يجب أن ينسب المستند إلى وزارة الصحة والإعاقة والشيخوخة of Health, Disability and Ageing

دليلاً إلى برنامج Commonwealth Home Support Program

تواصل معنا

نرحب بالاستفسارات المتعلقة بالترخيص وأي استخدام لهذه الوثيقة عبر البريد الإلكتروني إلى Communication.AgedCare@health.gov.au

يمكنك العثور على هذا الإصدار في MyAgedCare.gov.au

م تصميم هذا الكتيب لمساعدتك، أنت وعائلتك أو أصدقائك في اتخاذ قرارات مهمة بشأن رعايتك. يتضمن الكثير من المعلومات المفيدة ولكن قد ترغب في القيام بمزيد من البحث لمساعدتك في اتخاذ قرار ما.

المعلومات حالية اعتباراً من 1 نوفمبر/تشرين الثاني 2025

هل هذا الكتيب مناسب لك؟

يشرح هذا الكتيب كيف يمكن لكبار السن الحصول على الدعم في منازلهم وحياتهم اليومية من خلال برنامج Commonwealth Home Support Program (CHSP).

يجب عليك قراءة هذا الكتيب إذا تم تقييمك من قبل أحد مُقيّمي رعاية المسنين لخدمات CHSP.

يمكنك أيضًا الوصول إلى كتيبات حول الأنواع الأخرى من دعم رعاية المسنين المدرجة في الصفحة التالية على MyAgedCare.gov.au/Resources.



هل هذا الكتيب مناسب لك؟

الرعاية الأساسية في المنزل

لرعاية المستمرة أو قصيرة الأجل من خلال برنامج CHSP. يمكنك الحصول على المساعدة في الأعمال المنزليه والعنایة الشخصية والوجبات وإعداد الطعام والنقل والتسوق ودعم الصحة المساعدة والدعم الاجتماعي. يمكنك أيضًا التقدم للحصول على رعاية مؤقتة مخططة، مما يمنحك مقدم الرعاية الخاص بك استراحة.

ولن يصبح برنامج CHSP جزءاً من برنامج الدعم في المنزل في 1 يوليو/تموز 2027. سيستمر برنامج CHSP للعملاء الحاليين والجدد الذين يحتاجون إلى دعم منخفض المستوى.

للمزيد من المعلومات، تفضل بزيارة MyAgedCare.gov.au/Commonwealth-Home-Support-Program

الرعاية المستمرة في المنزل

يوفر برنامج الدعم في المنزل Support at Home إمكانية الوصول إلى خدمات الرعاية والدعم والمعدات والتعديلات المنزليه لمساعدة كبار السن على البقاء بصحة جيدة ونشطين ومتصلين اجتماعياً بمجتمعهم المحلي.

يوفر برنامج الدعم في المنزل Support at Home مستوى أعلى من الرعاية لأولئك الذين لديهم احتياجات معقدة ويحتاجون إلى مزيد من المساعدة للبقاء في المنزل.

رعاية المسنين السكنية

الرعاية الشخصية والتمريضية في دور رعاية المسنين إذا كنت غير قادر على العيش بشكل مستقل في منزلك الخاص. يشمل ذلك أيضًا الرعاية المؤقتة السكنية للإقامة القصيرة في دار رعاية المسنين.

مسار الرعاية التجديدية Restorative Care Pathway

مسار الرعاية التجديدية Restorative Care Pathway هو مسار قصير الأجل يركز على الصحة المساعدة/التمريض كجزء من برنامج الدعم في المنزل Support at Home. يمكن أن تساعدك الرعاية التجديدية على البقاء مستقلاً لفترة أطول والدعم في القيام بالأنشطة التي تستمتع بها.

مسار نهاية الحياة End-of-Life Pathway

يدعم مسار نهاية الحياة End-of-Life Pathway كبار السن الذين تم تشخيصهم بأن لديهم 3 أشهر أو أقل للعيش ويرغبون في البقاء في المنزل. يهدف إلى توفير رعاية مسنين إضافية في المنزل لتكميلة الخدمات المتاحة بموجب أنظمة الرعاية التلطيفية في الولايات أو الأقاليم. هذا المسار هو جزء من برنامج الدعم في المنزل Support at Home.

المحتويات

5	Commonwealth Home Support Program برنامج بـ
6	كيفية الوصول إلى خدمات برنامج
7	1. تواصل مع My Aged Care
9	2. احصل على تقييم رعاية المسنين
11	3. الاتفاق على خطة دعم
12	4. حدد مقدمي الخدمة واعرف رسومك
15	5. قم بإدارة خدماتك
19	المزيد من المساعدة

تحسين نظام رعاية المسنين في أستراليا

على مدار السنوات القليلة الماضية، أجرت الحكومة الأسترالية تغييرات كبيرة على رعاية المسنين استجابةً للجنة الملكية المعنية بجودة وسلامة رعاية المسنين Royal Commission into Aged Care Quality and Safety. وقد قدمت هذه الإصلاحات الواسعة النطاق تغييرات إيجابية، مما زاد من الشفافية وحسن جودة الرعاية المقدمة لكتاب السن في أستراليا.

جب أن تكون الرعاية والدعم على الجودة متاحين، سواء اخترت البقاء في المنزل أو الانتقال إلى دار رعاية المسنين.

يعمل قانون رعاية المسنين Aged Care Act لعام 2024 على تحقيق مزيد من التحسينات لكتاب السن عند حصولهم على خدمات رعاية المسنين. يشمل ذلك اللوائح لضمان قطاع رعاية مسنين أقوى، لمنح كتاب السن مزيداً من الثقة والتحكم والاطمئنان إلى رعاية المسنين التي يتلقونها.

برنامج Commonwealth Home Support Program

يتناول هذا الكتيب برنامج (CHSP) الذي يوفر مساعدة منخفضة المستوى لبار السن المؤهلين لمواصلة العيش بشكل مستقل في المنزل وفي مجتمعهم المحلي.

إذا كنت قادراً على إدارة شؤونك في المنزل ولكنك تحتاج إلى بعض المساعدة في المهام اليومية والعيش بشكل مستقل، فقد تكون خدمات CHSP مناسبة لك.

يمكن أن تساعدك هذه الخدمات أيضاً إذا تعرضت لانتكاسة وتحتاج إلى الدعم لفترة قصيرة من الوقت حتى تتمكن من العودة إلى وضعك الطبيعي.

تمول الحكومة مزودي خدمات CHSP في جميع أنحاء أستراليا لتقديم الرعاية والخدمات لك.

اعتباراً من 1 نوفمبر/تشرين ثاني 2025، يجب تسجيل جميع الأشخاص الذين يحصلون على خدمات رعاية المسنين المملوكة من الحكومة، بما في ذلك CHSP، في My Aged Care وأن يخضعوا لتقييم رعاية المسنين.

ستكون رعاية المسنين المملوكة من الحكومة ممتاحة للأشخاص الذين يحتاجون إلى رعاية وهم:

- في سن 65 عاماً أو أكثر
- من السكان الأصليين أو سكان جزر مضيق توريس وفي سن 50 عاماً أو أكثر
- مشردين أو معرضين لخطر التشرد وفي سن 50 عاماً أو أكثر.
- متلقى الخدمة الحاليين الذين تمت الموافقة عليهم للحصول على رعاية المسنين قبل 1 نوفمبر/تشرين ثاني 2025.



خدمات برنامج Commonwealth Home Support Program

توفر خدمات مختلفة لمساعدتك في إدارة أنشطتك اليومية.

اعتماداً على احتياجاتك، قد تكون مؤهلاً لتلقي:

- التنقل إلى المواقع والأنشطة
- المساعدة المنزلية مثل تنظيف المنزل الخفيف وغسل الملابس
- الرعاية الشخصية مثل المساعدة في الاستحمام أو ارتداء الملابس
- صيانة المنزل مثل تغيير المصابيح والاعتناء بالحدائق
- تعديلات المنزل مثل تركيب درابزين
- المعدات والمنتجات مثل مقعد الاستحمام ومقعد المرحاض المرتفع ووسائل المساعدة على الحركة
- الوجبات، والمساعدة في إعداد الطعام ومهارات الطبخ والنصائح الغذائية
- دعم التمريض مثل العناية بالجروح
- دعم الرعاية الصحية المتحالفة مثل طب الأقدام والعلاج الطبيعي والعلاج المهني
- الدعم الاجتماعي مثل الأنشطة المصحوبة بمرشدين والرحلات الجماعية
- رعاية مؤقتة لك بينما يأخذ مقدم الرعاية الخاص بك قسماً من الراحة.



كيفية الوصول إلى خدمات برنامج Home Support Program

اتبع الخطوات التالية للوصول إلى خدمات Commonwealth Home Support Program

1 تواصل مع My Aged Care

2 احصل على تقييم رعاية المسنين

3 الاتفاق على خطة دعم

4 حدد مقدمي الخدمة واعرف رسومك

5 قم بإدارة خدماتك



myagedcare

تواصل مع My Aged Care

1

My Aged Care هو المكان الذي يمكنك من خلاله إدارة خدمات رعاية المسنين المملوكة من الحكومة الأسترالية. يمكنك الوصول إلى My Aged Care عبر الإنترنت أو عبر الهاتف أو شخصياً.

يجب عليك الخضوع لتقدير حتى تتمكن من الحصول على خدمات رعاية المسنين. إذا لم يتم تقييمك بالفعل، يمكنك التقدم للحصول على تقييم بثلاث طرق:

عبر الإنترنت

نموذج الطلب عبر الإنترنت سريع وسهل الاستخدام. يمكنك أيضاً استخدام أداة التحقق من الأهلية قبل التقدم بطلب.

تفضل بزيارة [.MyAgedCare.gov.au/Apply-Online](http://MyAgedCare.gov.au/Apply-Online)

عبر الهاتف

اتصل بـ My Aged Care لمناقشة احتياجاتك وإكمال طلب التقييم عبر الهاتف. مركز الاتصال متاح من الساعة 8 صباحاً حتى 8 مساءً خلال أيام الأسبوع ومن الساعة 10 صباحاً حتى 2 عصراً يوم السبت.

مكالمة مجانية **1800 200 422**

شخصياً

تفضل بزيارة مركز خدمة Services Australia أو احجز عبر الإنترنت لموعد مجاني وجهاً لوجه للحصول على معلومات عامة ودعم.

للحصول على دعم مفصل، يمكنك أيضاً التحدث إلى مسؤول رعاية المسنين Specialist Officer إذا كان هناك واحداً في منطقتك أو باستخدام الدردشة عبر الفيديو.

تفضل بزيارة ServicesAustralia.gov.au/My-Aged-Care-Face-To-Face-Services

مراكز خدمة Services Australia ممتاحة خلال أيام الأسبوع من الساعة 8 صباحاً حتى الساعة 5 مساءً.

مكالمة مجانية **1800 227 475**

اتصل بـ My Aged Care على الرقم المجاني **1800 200 422**

تفضل بزيارة MyAgedCare.gov.au

ما الذي يمكن توقعه عند التقدم بطلب للحصول على تقييم رعاية المسنين

عند تقديم الطلب، سنطرح عليك بعض الأسئلة لمعرفة ما إذا كنت مؤهلاً للتقييم. إذا كان الأمر كذلك، فسوف تحتاج إلى تقديم بعض المعلومات الشخصية بما في ذلك رقم Medicare وبيانات الاتصال الخاصة بك.

خلال عملية التقديم، يمكنك تسجيل شخص من اختيارك، مثل أحد أفراد الأسرة أو صديق أو مقدم رعاية كداعم مسجل لك. هذا يعني أنه يمكنه التحدث إلى My Aged Care نيابةً عنك، ومساعدتك في اتخاذ القرارات والوصول إلى معلوماتك أو طلبها. يمكنك طلب تغيير الداعم المسجل في أي وقت.

وسنطلب منك أيضاً الإذن بإنشاء سجل عميل شخصي. سيحتوي ذلك على معلومات محدّدة حول احتياجاتك وتنتائج التقييم والخدمات التي تتلقاها. سوف يقلل سجل العميل من الحاجة إلى إعادة سرد قصتك.

يمكنك الوصول إلى سجل العميل الخاص بك من خلال حسابك على My Aged Care عبر الإنترنت. هذا الحساب هو وسيلة مجانية وأمنة لإدارة الخدمات والممثلين والبيانات الشخصية. يمكنك الوصول إلى حسابك عبر الإنترنت من خلال ربطه بحساب myGov الخاص بك.

للمزيد من المعلومات، تفضل بزيارة [.MyAgedCare.gov.au/Access-Your-Information-Online](http://MyAgedCare.gov.au/Access-Your-Information-Online)



تم وضع نظام تقييم موحد Single Assessment System لتبسيط وتحسين تقييمات رعاية المسنين. سيجعل من السهل عليك الوصول إلى رعاية المسنين والخدمات المختلفة حسب تغير احتياجاتك.

نظام التقييم الفردي:

- يسهل عليك وعلى داعميك المسجلين وعائلتك ومقدمي الرعاية التعامل معه.
- يحد من عدد المرات التي تحتاج فيها إلى سرد قصتك.
- يتكيف مع احتياجاتك المتغيرة، دون الحاجة إلى تغيير مزود التقييم.
- يحسن الوصول إلى التقييمات في المناطق الإقليمية والريفية والنائية.

يمكن لجميع المنظمات التي تجري تقييمات احتياجات رعاية المسنين الآن القيام بما يلي:

- تقييمات دعم المنزل لبرنامج Commonwealth Home Support Program
- تقييمات شاملة لبرنامج الدعم في المنزل Support at Home والإقامة المؤقتة السكنية والدخول إلى رعاية المسنين السكنية.

يمكن أيضاً استخدام هذه التقييمات للوصول إلى خدمات الرعاية المركزة لكبار السن Flexible Aged Care، والخدمات متعددة الأغراض Multi-Purpose Services، وبرنامج الرعاية الانتقالية Transitional Care Program للسكان الأصليين وسكن جزر مضيق توريس.

بدأت مؤسسات تقييم السكان الأصليين وسكن جزر مضيق توريس في طرح خدماتها تدريجياً ابتداءً من أغسطس/آب 2025، لتوفير وصول آمن ثقافياً لكبار السن من السكان الأصليين وسكن جزر مضيق توريس إلى خدمات رعاية المسنين.

كيف يعمل التقييم

بمجرد تسجيلك لإجراء تقييم مع My Aged Care، ستتصل بك مؤسسة التقييم المحلية في غضون 2 إلى 6 أسابيع من تاريخ قبول إحالتك.

سيأتي أحد المقيمين إلى منزلك لإجراء التقييم الخاص بك في الوقت والتاريخ اللذين حددهما. قد ترغب في وجود أحد أفراد الأسرة أو صديق أو مقدم رعاية معك في التقييم لدعمك، أو للتحدث نيابة عنك. تقييمات رعاية المسنين مجانية.

إذا كنت من كبار السن من السكان الأصليين وسكن جزر مضيق توريس، فقد ترغب في أن يكون هناك أحد موظفي Elder Care Support لدعمك في التقييم، أو للتحدث نيابة عنك. يمكن للمقيمين أيضًا مساعدتك في دعم الترجمة الشفهية إذا كان ذلك سيساعد في تقييمك.

إذا لم يكن التقييم الشخصي ممكناً في منزلك، فقد يقوم مقيم رعاية المسنين بترتيب تقييم عبر الهاتف أو الفيديو قد يحدث ذلك إذا كنت تسكن في منطقة نائية، أو كنت في المستشفى، أو إذا كانت هناك ظروفًا استثنائية مثل حالة الطقس..

أثناء التقييم، سيتم سؤالك عن أنشطتك اليومية واحتياجاتك وفضيلاتك. سيتم سؤالك أيضًا عما يمكنك القيام به بشكل جيد، وما الذي تحتاج إلى بعض المساعدة للقيام به، وما الذي تريد أن تكون قادرًا على القيام به.

بعد التقييم، ستتلقى قراراً بشأن طلبك للحصول على خدمات رعاية المسنين الممولة من الحكومة وخطة دعم إذا كنت مؤهلاً.

شكاوى التقييم

إذا كانت لديك مخاوف بشأن التقييم، حاول التحدث إلى مقيم رعاية المسنين الخاص بك في المقام الأول حيث قد يكون من الممكن الحصول على حل بهذه الطريقة.

لدى مؤسسات تقييم رعاية المسنين إجراءات التغذية الراجعة feedback والشكاوى وستعمل معك لمعالجة مخاوفك.

إذا لم تتمكن أنت ومقيم رعاية المسنين من حل المشكلة، أو كنت تشعر بعدم الارتياح عند التعامل معه بشكل مباشر، اتصل بـ My Aged Care مكالمة مجانية على الرقم **1800 200 422**.

الاتفاق على خطة دعم

3

سيعمل مُقيّم رعاية المسنين معك لتطوير خطة دعم شخصية. ستوضح لك خطة الدعم الخدمات التي يحق لك الحصول عليها.

سيتم تصميم خطة الدعم الخاصة بك لتناسب مع احتياجاتك، وسيتم تطويرها لتحقيق أقصى قدر من الاستقلالية وجودة الحياة.

على سبيل المثال، قد تتضمن خطة الدعم الخاصة بك نصائح أو إحالات بشأن:

- الأجهزة أو المعدات المساعدة لمساعدتك على البقاء مستقلًا وآمنًا في منزلك
- الوجبات وإعداد الطعام
- التنقل إلى المواعيد والمجموعات والأنشطة لإبقاءك على تواصل مع الأصدقاء والخدمات والمجتمع المحلي
- برنامج تمارين و/أو نشاط يومي
- استراتيجيات للحد من السقوط.

قد يقترح عليك أيضًا مُقيّم رعاية المسنين خيارات لا تشكل جزءاً من CHSP وقد يشمل ذلك أشياء مثل الخدمات المجتمعية المحلية والمجموعات والأنشطة.

يجب على مقدم الخدمة لديك مراجعة خطة الدعم الخاصة بك كل 12 شهراً، للتأكد من أن الخدمات والدعم الذي تتلقاه ما زال مناسباً لك.

حدد مقدمي الخدمة واعرف رسومك

للتعرف على ما يوفره مقدمو الخدمات في منطقتك، اسأل مقيّم رعاية المسنين الخاص بك أو تفضل بزيارة موقع My Aged Care الإلكتروني.

تساعدك أداة "البحث عن مقدم خدمة" الموجودة على موقع My Aged Care الإلكتروني في البحث عن مقدمي الخدمة والمقارنة بينهم في موقعك المفضل. تفضل بزيارة MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider.

إذا كنت ترغب في التحدث إلى شخص ما وجهاً لوجه، يمكنك حجز موعد مع أحد مسؤولي رعاية المسنين Aged Care Specialist Officer في موقع مركز خدمة Australia Services المختارة، إذا كان هناك واحداً في منطقتك، أو باستخدام الدردشة عبر الفيديو. تفضل بزيارة ServicesAustralia.gov.au/My-Aged-Care-Face-To-Face-Services.

قد يرغب السكان الأصليون وسكان جزر مضيق توريس في الحصول على الدعم من موظف Elder Care Support عند اختيار مقدم خدمات رعاية المسنين.

يمكن لمقيّم رعاية المسنين الخاص بك ترتيب إرسال "إحالة للخدمة" إلى مقدم (مقدمي) الخدمة ذي الصلة في منطقتك المحلية. إن الإحالة للخدمة تخطر مقدمي الخدمة بوجود عميل جديد يرغب في الحصول على خدمة، وتطلب منهم التواصل معك لترتيب الأمر.

يمكنك أيضاً التواصل مع مزود الخدمة أولاً لتقرر ما إذا كانت خدماته مناسبة لك. إذا اخترت القيام بذلك، اطلب من مقيّم رعاية المسنين أن يعطيك "رمز الإحالة". يمكنك إرسال ذلك إلى مقدم الخدمة عندما تتحدث معه. يتاح له ذلك عرض سجل العميل الخاص بك، وقبول الإحالة والبدء في تنظيم الخدمات لك، إذا اخترت قبول خدماته.

إذا لم تكن هناك خدمات متاحة في منطقتك المحلية على الفور، فقد يتم وضعك على قائمة الانتظار وستحتاج إلى البقاء على تواصل مع My Aged Care. إذا تم وضعك على قائمة انتظار وأصبحت الخدمات متاحة، فسيتم تقديم الخدمات أولاً للأشخاص الموجودين على قائمة الانتظار ذوي أعلى مستوى من الاحتياج.

كيفية حساب رسومك

في CHSP، سوف تحتاج إلى المساهمة في تكلفة الخدمات التي تتلقاها، إذا كنت تستطيع تحمل التكاليف.

لن يطلب منك تغطية التكلفة الكاملة للخدمات إلا إذا كنت تستخدم خدمات خارج خطة الرعاية المعتمدة لديك.

تدعم الحكومة الأسترالية مقدمي خدمات CHSP لكي يتم الحفاظ على رسوم العملاء عند مستوى معقول وفي المتناول.

سيتم الاتفاق بينك وبين مقدم الخدمة على أي رسوم يطلب منك دفعها قبل البدء في تلقي الخدمات.

لن يؤثر معاشك التقاعدي بالمساهمات التي تقدمها لتغطية تكلفة خدماتك.

كيف يقوم مقدمو الخدمة بحساب رسومك

يجب على كل مقدم خدمة أن يكون لديه سياسة مساهمة العملاء الخاصة به وأن يستخدمها لتحديد رسومك. يجب على مقدمي الخدمات جعل سياسة مساهمة عملائهم متاحة بشكل عام، يمكنك أن تطلب من مقدم الخدمة الخاص بك أن يعطيك نسخة منها.

حساب الرسوم الخاصة بك، سيأخذ مزود الخدمة الخاص بك في الاعتبار المعلومات التي شاركتها مع مقيم رعاية المسنين أثناء التقديم. قد يطرح عليك مزود الخدمة مزيداً من الأسئلة حول وضعك المالي. وسوف يأخذ في الاعتبار قدرتك على الدفع وعدد ونوع الخدمات التي تسعى للحصول عليها.

تحدد مع مزود الخدمة الخاص بك حول الخدمات التي ستتلقاها والمبلغ الذي سيطلب منك المساهمة به لكل منها. يجب على مقدمي الخدمات مناقشة مبالغ المساهمة معك والموافقة عليها قبل البدء في تلقي الخدمات.

المساعدة في دفع الرسوم

إذا كنت غير قادر على دفع المساهمة المطلوبة، يرجى مناقشة الترتيبات التي يمكن إجراؤها مع مزود الخدمة الخاص بك قبل تقديم أي خدمات.

لن يتم رفض تقديم الخدمات لك إذا لم تكن قادرًا على المساهمة في التكلفة. وسيكون لدى مقدمي الخدمات ترتيباتهم الخاصة لحماية الأشخاص الأقل قدرة على المساهمة في تكاليف الرعاية الخاصة بهم.

لديك الحق في الاعتراض على المبلغ الذي طلب منك دفعه. إذا كنت ترغب في الاستفسار عن رسومك، فيجب عليك مناقشة هذا الأمر أولاً مع مقدم الخدمة الخاص بك.

أين يمكنك الحصول على المعلومات المالية والتحقق؟

من الجيد أن تسعى للحصول على نصيحة مالية مستقلة قبل اتخاذ قرار بشأن كيفية دفع تكاليف خدمات رعاية المسنين. أيضًا، إذا كنت أنت وشريكك تحتاجان إلى الوصول إلى خدمات رعاية المسنين، قد تؤثر طرق الدفع الخاصة بكل منكما على رسوم ومساهمات خدمات رعاية المسنين الخاصة بالآخر.

لمعرفة المزيد عن رسوم ومساهمات رعاية المسنين، اتصل على الرقم المجاني **1800 227 475** لجز موعد مع أحد مسؤولي رعاية المسنين Aged Care Specialist في مراكز خدمة Services Australia المختارة إذا كان هناك واحدًا في منطقتك، أو باستخدام الدردشة عبر الفيديو.

يمكنك أيضًا الحصول على معلومات أساسية حول إدارة شؤونك المالية من خدمة Financial Information Service في Services Australia. يمكن أن تساعدك هذه الخدمة المجانية على اتخاذ قرارات مستنيرة بشأن الاستثمار والمسائل المالية لاحتياجاتك الحالية والمستقبلية.

تفضل بزيارة ServicesAustralia.gov.au/Financial-Information-Service

ماذا تتوقع من مقدمي الخدمة

يجب على مقدمي خدمات CHSP أن يدعوك للقيام بكل ما في مقدورك القيام به وأن يساعدوا في تحسين نوعية حياتك.

سيساعدونك على العيش بشكل مستقل قدر الإمكان من خلال التركيز على احتياجاتك وتفضيلاتك والبناء على نقاط قوتك.

ويجب عليهم تقديم الخدمات التي سُجلوا لتقديمها، والتي تناسب مع ظروفك الخاصة، والعمل بالشراكة معك ومع عائلتك وأصدقائك ومقدمي الرعاية.

سيعمل مزودو الخدمة معك لوضع اتفاقية خدمة وخطة رعاية وخدمات قبل بدء خدماتك. ستتضمن اتفاقية الخدمة وخطة الرعاية والخدمات معلومات حول مزود الخدمة الخاص بك وكيف ومتى سيتم تقديم خدماتك والمبلغ الذي ستدفعه.

يجب على مقدمي الخدمة مراجعة اتفاقية الخدمة وخطة الرعاية والخدمات مرة كل 12 شهراً للتأكد من استمرارهم في تلبية احتياجاتك.

تغيير مقدمي الخدمات أو المواقف

يجب عليك التحدث إلى مقدم (مقدمي) الخدمة لديك في المقام الأول، والذي قد يحيطك مرة أخرى إلى My Aged Care. يمكنك أيضاً الاتصال بـ My Aged Care مباشرةً للتحدث عن احتياجاتك. اعتماداً على ظروفك، قد يطلب منك إجراء تقييم آخر.

الإقامة في المستشفى

تحدث إلى مقدم (مقدمي) خدمة CHSP لإخبارهم بأنك في المستشفى، حتى يمكن تعليق خدماتك أثناء وجودك بعيداً عن المنزل.

قد تتمكن من تلقي خدمات CHSP إضافية لفترة قصيرة من الوقت لتقديم مساعدة إضافية بعد عودتك إلى المنزل. تحدث إلى مقدم الخدمة الخاص بك لطلب التقييم أو يمكنك الاتصال بـ My Aged Care على الرقم المجاني **1800 422 200**.

إذا تغيرت احتياجاتك بشكل كبير، فقد تحتاج خدماتك إلى التغيير أيضاً. أو ربما يكون هناك الآن نوع آخر من رعاية المسنين أكثر ملاءمة، مثل برنامج الرعاية الانتقالية Transition Care Program. سوف تحتاج إلى تقييم آخر للوصول إلى سبل الدعم هذه.

حقوقك ومسؤولياتك القانونية

بموجب قانون رعاية المسنين Aged Care الجديد، فإن حقوقك هي محور رعاية المسنين الخاصة بك. إذا كنت تتلقى خدمات رعاية المسنين، يجب أن تتوقع أن يتم الحفاظ على حقوقك وتلبية رغباتك، سواء كنت تعيش بشكل مستقل في المنزل أو في رعاية سكنية.

بيان الحقوق Statement of Rights

يضع بيان الحقوق Statement of Rights حقوقك في صميم نظام رعاية المسنين - حتى تتمكن من اتخاذ قرارات بشأن كيفية ومكان إقامتك، والحصول على المعلومات والدعم الذي تحتاجه، والتعبير عن رغباتك واحترام ثقافتك وحيويتك. كما أنه يضمن أن الأشخاص المحيطين بك، بما في ذلك عائلتك ومقدمي الرعاية، لا يقبلون اختياراتك فحسب، بل يحترمونها أيضًا.

وسيمكن لديك أيضًا الحق في اختيار من تريد أن يدعمك في اتخاذ هذه القرارات.

للمزيد من المعلومات تفضل بزيارة MyAgedCare.gov.au/Know-Your-Rights

الداعمين المسجلين

قد ترغب أو تحتاج إلى الدعم من شخص آخر لمساعدتك في اتخاذ قراراتك وتوصيلها. يمكنك تسجيل الداعمين المسجلين لمساعدتك في فهم المعلومات والتواصل بشأن رغباتك، إذا كنت تريده ذلك.

يستبّد دور الداعم المسجل الجديد العلاقات الحالية لممثلي My Aged Care وسيطبق عبر نظام رعاية المسنين.

لست بحاجة إلى فعل أي شيء إذا كنت تريده استمرار ممثلك الحاليين كمُؤيدين لك.

للتحقق من ممثلك أو تحديدهم أو اختيار الخروج، تفضل بزيارة **My Aged Care** عبر الإنترنت أو اتصل على الرقم المجاني **1800 200 422**

للمزيد من المعلومات، تفضل بزيارة **MyAgedCare.gov.au/ Registering-Supporter**

تقديم شكوى بشأن رعاية المسنين

إذا كانت لديك مخاوف بشأن الرعاية التي تتلقاها أنت أو شخص آخر، فمن المهم التحدث عنها. في البداية، يجب عليك التحدث إلى مزودك. بموجب قانون رعاية المسنين Aged Care Act الجديد، يتعين على جميع مقدمي الخدمات أن يكون لديهم نظام وإجراءات لإدارة الشكاوى.

إذا أثرت مخاوفك مع المزود الخاص بك، فيجب عليه الاستماع والرد بسرعة وإنصاف.

إذا لم يفعل ذلك، لديك الحق في إثارة الأمر مع لجنة جودة وسلامة رعاية المسنين Aged Care Quality and Safety Commission (اللجنة) دون خوف من العقاب.

يمكن للجنة أن تساعدك في حل مشكلتك أو شكواك. كما يمكنها أيضًا تزويدك بمعلومات حول كيفية التحدث مباشرة مع المزود الخاص بك.

إن إثارة المخاوف أمر آمن وسهل. يمكنك اختيار تقديم شكوى سرية أو مجهولة. إن تقديم شكوى لا يعني "أنك صعب" - بل يمكن أن يساعد في تحسين نوعية الرعاية ومساعدة الآخرين الذين يواجهون نفس المشكلة.

Aged Care Quality and Safety Commission

يمكنك التواصل مع اللجنة بعدة طرق:

- تفضل بزيارة: AgedCareQuality.gov.au/Complaints-Concerns
- مكالمة مجانية: 1800 951 822
- بريدياً: Aged Care Quality and Safety Commission
GPO Box 9819
[Your capital city] [Your state/territory]

المناصرة والمعلومات والدعم

تعمل الحكومة الأسترالية بشكل وثيق مع الهيئات العليا والمجموعات الأخرى التي تمثل احتياجات كبار السن وتدافع عنها، بما في ذلك على سبيل المثال: مجلس Aged Care Council of Elders، مجلس الشيوخة (COTA)، المجلس الاستشاري الوطني لرعاية المسنين National Aged Care Advisory Council وشبكة الدفاع عن كبار السن (OPAN).

تمويل الحكومة شبكة OPAN لتقديم برنامج المناصرة الوطني لرعاية المسنين National Aged Care Advocacy Program. يوفر هذا البرنامج معلومات ودعمًا مجانيًا وسريًا ومستقلًا لكتاب السن الذين يسعون للحصول أو يحصلون على رعاية مسنين ممولة من الحكومة، أو عائلاتهم أو داعميهم.

يمكن لمناصري رعاية المسنين في OPAN مساعدتك في:

- فهم وممارسة حقوقك في مجال رعاية المسنين
- العثور على خدمات رعاية المسنين التي تلبي احتياجاتك
- حل المشكلات مع مقدم خدمات رعاية المسنين الممولة من الحكومة.

إذا كانت لديك أسئلة أو مخاوف، يمكنك التحدث إلى أحد مناصري رعاية المسنين عن طريق الاتصال بخط مناصرة رعاية المسنين Aged Care Advocacy Line على الرقم 1800 600 700. ستتصل بمنظمة مناصرة رعاية المسنين في ولايتك أو إقليمك.

تفضل بزيارة OPAN.org.au.

المزيد من المساعدة

دعم الترجمة التحريرية والشفهية

للحصول على خدمات الترجمة التحريرية والشفهية، اتصل على:

خدمة الترجمة التحريرية والشفوية (TIS National) - **131 450**، أخبر الموظف باللغة التي تتحدث بها واطلب منها الاتصال بـ My Aged Care على الرقم **1800 200 422**.

لخدمات الترجمة الشفهية للسكان الأصليين وسكان جزر مضيق توريس، اتصل بـ:

1800 200 422 - My Aged Care واطلب مترجمًا شفهيًّا.

انظر قائمة اللغات المتوفرة: MyAgedCare.gov.au/Accessible-All

لخدمات الترجمة بلغة الإشارة، اتصل بـ:

1300 773 803 - Deaf Connect أو بالبريد الإلكتروني Interpreting@DeafConnect.org.au

قم بإجراء حجز مسبق للتأكد من توفر مترجم شفهي.

للمزيد من المعلومات، تفضل بزيارة DeafConnect.org.au

إذا كنت أصمًا أو أصم كفييف أو ضعيف السمع، أو تعاني من صعوبة في الكلام أو التواصل، اتصل بـ:

خدمة الترحيل الوطنية (NRS) عن طريق اختيار قناة الاتصال المفضلة لديك على موقع NRS الإلكتروني. بمجرد تحديد اختيارك، اطلب من NRS الاتصال بـ My Aged Care على الرقم **1800 200 422**.

للمزيد من المعلومات، تفضل بزيارة AccessHub.gov.au/About-The-NRS

دعم الخرف

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

- **يوفر البرنامج الوطني لدعم الخرف (NDSP)** مجموعة واسعة من خدمات الدعم للأشخاص الذين يعيشون مع الخرف وأسرهم ومقدمي الرعاية لهم وممثليهم. تتوفر الخدمات عبر الهاتف وعبر الإنترنت وشخصياً في جميع أنحاء أستراليا، وتشمل المعلومات والتثقيف والاستشارة النفسية وأنشطة الدعم والتوجيه من الأقران والمشورة.

اتصل بخط المساعدة الوطني للخرف National Dementia Helpline التابع لجمعية الخرف الأسترالية Dementia Australia - على الرقم المجاني **1800 100 500**، على مدار 24 ساعة في اليوم، 7 أيام في الأسبوع.

للمزيد من المعلومات، تفضل بزيارة [.Health.gov.au/NDSP](http://Health.gov.au/NDSP)

- **توفر خدمة استشارات إدارة سلوك الخرف (DBMAS)** الدعم الفردي للأشخاص عندما تؤثر الأعراض السلوكية والنفسية للخرف على رعاية الشخص أو نوعية حياته. يعمل المستشارون المدربون في أي مكان أو بيئة لدعم مقدمي الخدمات والأفراد الذين يعتنون بالأشخاص الذين يعيشون مع الخرف.

اتصل بـ Dementia Support Australia - على الرقم المجاني **1800 699 799** على مدار 24 ساعة في اليوم، 7 أيام في الأسبوع.

للمزيد من المعلومات حول DBMAS، تفضل بزيارة [.Health.gov.au/DBMAS](http://Health.gov.au/DBMAS)

للمزيد من المعلومات حول دعم مرضي الخرف، تفضل بزيارة:
MyAgedCare.gov.au/Living-Memory-Loss-Dementia-Or-Depression

دعم مكافحة التشرد أو الاكتناز

الدعم متاح للأشخاص الذين:

- لديهم سلوك الاكتناز
- يعيشون في بيئة غير صحية
- هم في خطر التشرد
- لا يستطيعون الحصول على دعم رعاية المسنين الذي يحتاجون إليه.

يتضمن الدعم ما يلي:

- تخطيط الرعاية
- روابط لخدمات الدعم المتخصصة
- عمليات التنظيف لمرة واحدة.

إذا كنت تتلقى المساعدة من خلال برنامج الباحث عن الرعاية لأنك بلا مأوى أو معرض لخطر التشرد، فقد تكون مؤهلاً أيضاً للوصول إلى خدمات برنامج Commonwealth Home Support Program.

اتصل بخدمة My Aged Care - على الرقم المجاني 1800 200 422 أو تفضل بزيارة مركز خدمة Services Australia للحصول على المساعدة.





دعم الأشخاص ذوي الاحتياجات المتنوعة

تفهم الحكومة الأسترالية أن مجتمعنا متنوع وأن الناس لديهم مجموعة واسعة من التجارب الحياتية.

توفر العديد من البرامج والخدمات لدعم الأشخاص ذوي الاحتياجات المتنوعة للوصول إلى المساعدة التي يحتاجونها. قد توجد خدمات متخصصة في منطقتك تلبي احتياجات مجموعات ذات احتياجات خاصة على وجه التحديد. يمكنك معرفة المزيد من خلال My Aged Care أو من خلال سؤال مُقيم رعاية المسنين الخاص بك.

ينبغي لمقدمي الخدمات مراعاة الاحتياجات المحددة والمتنوعة واحترامها ودعمها عند تقديم الرعاية والخدمات. لا يجوز لأي مقدم خدمة التمييز ضد أي شخص، بما في ذلك:

- السكان الأصليون وسكان جزر مضيق توريس، بما يشمل الناجون من الأجيال المنسوبة
- المحاربون القدامى أو أرامل الحرب
- الأشخاص من خلفيات ثقافية وعرقية ولغوية متنوعة
- الأشخاص الأقل حظاً مالياً أو اجتماعياً
- الأشخاص الذين يعانون من التشرد أو المعرضين لخطر التشرد
- الأهالي والأطفال الذين انفصلوا عن بعضهم البعض بسبب التبني القسري أو الإبعاد
- الناجون البالغون من الاعتداء الجنسي على الأطفال في المؤسسات
- الأشخاص الذين غادروا دور الرعاية، بما في ذلك الأستراليون المنسيون والمهاجرون
- الأطفال السابقون الذين تم وضعهم في رعاية خارج المنزل
- المثليات أو المثليون أو مزدوجو الميل الجنسي أو المتحولون جنسياً أو ثنائيو الجنس أو أي ميل جنسي آخر أو المتنوعون جنسياً أو المتنوعون جسدياً
- الأفراد ذوي الإعاقة أو الذين يعانون من مشاكل الصحة النفسية
- الأشخاص المتباينون عصبياً
- الصم أو الصم المكفوفين أو ضعاف البصر أو ضعاف السمع
- الأشخاص الذين يعيشون في المناطق الريفية أو النائية أو النائية للغاية.

اتحاد مجالس المجتمعات العرقية في أستراليا Federation of Ethnic Communities' Councils Australia

اتحاد مجالس المجتمعات العرقية في أستراليا (FECCA) هو هيئة وطنية عليا تمثل الأستراليين من خلفيات ثقافية ولغوية متنوعة. تسعى FECCA إلى ضمان عدم تخلف أي شخص عن الركب بسبب الحاجز الثقافي أو اللغوي.

للمزيد من المعلومات، تفضل بزيارة FECCA.org.au.

شركاء في الرعاية المناسبة ثقافياً (PICAC)

PICAC هي مؤسسات تابعة للولايات والأقاليم تساعد كبار السن ذوي الخلفيات الثقافية واللغوية المتنوعة وأسرهم على اتخاذ قرارات مطلعة بشأن احتياجاتهم في رعاية المسنين.

للمزيد من المعلومات، تفضل بزيارة PICACAlliance.org.

إنهاء انتهاك حقوق كبار السن وإساءة معاملتهم

إن إساءة معاملة كبار السن أمر غير مقبول على الإطلاق. يمكن أن تكون الإساءة جسدية أو جنسية أو نفسية أو عاطفية أو مالية أو إهمال. فهي تسبب الأذى والضيق وفقدان الكرامة والاحترام. إن الإساءة لكبري السن وإساءة معاملتهم يعد انتهاكاً لحقوق الإنسان.

إذا كنت تعاني من الإساءة، أو تعرف شخصاً قد يتعرض للإساءة، فهناك مساعدة ودعم متاحان.

تحدث مع شخص تثق به للحصول على المعلومات أو النصيحة:

- مكالمة مجانية على الرقم 1800ELDERHelp أو **1800 353 374**
- تفضل بزيارة Compass.info لمعرفة المزيد
- في حالة الطوارئ، اتصل على الرقم **000**.

دعم مقدمي الرعاية

توفر Carer Gateway خدمات ودعمًا شخصياً وهاتفيًا وعبر الإنترنت على المستوى الوطني لمساعدة مقدم الرعاية الخاص بك في دوره في الرعاية.

- مكالمة مجانية على الرقم **1800 422 737**، في أيام الأسبوع بين الساعة 8 صباحاً و5 مساءً، وحدد الخيار 1 للتحدث إلى مقدم خدمة Carer Gateway المحلي لديك.
- تفضل بزيارة CarerGateway.gov.au للحصول على المعلومات والنصائح والموارد.

تفضل بزيارة موقع My Aged Care الإلكتروني للحصول على المزيد من الموارد والخدمات [.MyAgedCare.gov.au/For-Carers](http://MyAgedCare.gov.au/For-Carers) ومجموعات الدعم على

دعم التقّدم في العمر بصحة جيدة

بإمكانك أنت أو أحد أحبائك فحص صحتك والعثور على اقتراحات مخصصة للمنتجات والخدمات التي تعزّز التقّدم في العمر بصحة جيدة على موقع LiveUp الإلكتروني.

يمكن لموقع LiveUp اقتراح منتجات ومعدات مساعدة منخفضة التكلفة لمساعدتك في الحياة اليومية، بالإضافة إلى التمارين والخدمات الشخصية، لمساعدتك أنت أو أحد أحبائك على العافية المرتبطة بالعمر.

للمزيد من المعلومات، تفضل بزيارة LiveUp.org.au أو اتصل على الرقم المجاني **1800 591 971**.

مساعدة Elder Care Support

يساعد موظفو Elder Care Support كبار السن من السكان الأصليين وسكان جزر مضيق توريس وأسرهم ومقدمي الرعاية لهم على الوصول إلى خدمات رعاية المسنين لتلبية احتياجاتهم الجسدية والثقافية. تقدم المنظمة الوطنية للصحة المجتمعية التي يديرها السكان الأصليين National Aboriginal Community Controlled Health Organisation هذا البرنامج من خلال المؤسسات الشريكة لها في جميع أنحاء البلاد.

للمزيد من المعلومات، تفضل بزيارة [.MyAgedCare.gov.au/Elder-Care-Support-Program](http://MyAgedCare.gov.au/Elder-Care-Support-Program)

المساعدة من الباحث عن الرعاية

يساعد الباحثون عن الرعاية كبار السن الذين يحتاجون إلى مساعدة مكثفة للوصول إلى خدمات رعاية المسنين وغيرها من أشكال الدعم في المجتمع المحلي. إنها خدمة مجانية للأشخاص الأقل حظاً الذين ليس لديهم أي شخص آخر يستطيع دعمهم. ويشمل ذلك الأشخاص الذين:

- يعانون من صعوبة في التواصل بسبب مشاكل إدراكية أو الأمية
- يجدون صعوبة في فهم المعلومات
- يتذمرون في التعامل مع رعاية المسنين أو الحكومة
- هم في وضع غير آمن إذا لم يتلقوا الخدمات.

تفضل بزيارة موقع My Aged Care الإلكتروني للاطلاع على قائمة الباحثين عن الرعاية في منطقتك.

للمزيد من المعلومات، تفضل بزيارة [.MyAgedCare.gov.au/Help-Care-Finder](http://MyAgedCare.gov.au/Help-Care-Finder)



MyAgedCare.gov.au
1800 200 422