

قم بإدارة خدماتك

ادخل في اتفاقية خدمة

ابحث عن مزود خدمة
الدعم في المنزل
Support at Homeانتظر لتخصيص
الخدمات

استلم نتيجة التقييم

الدخول في اتفاقية خدمة الدعم في المنزل Support at Home

يجب على مزود الخدمة الحصول على موافقتك ورضاك قبل بدء أو تغيير الخدمات أو الأسعار أو المساهمات. يجب أن يوقع كل منك أنت ومزود الخدمة على اتفاقية الخدمة، ويجب أن تحصل على نسخة من اتفاقية الخدمة الموقعة.

ما هي الميزانية ربع السنوية؟

سيتم تخصيص مبلغ تمويل لك بناءً على تصنيف الدعم في المنزل Support at Home. يشمل ذلك التصنيفات للخدمات المستمرة والموافقة على المسارات القصيرة الأجل. بالنسبة للتصنيفات المستمرة، سيتم تقسيم مبلغ التمويل إلى 4 ميزانيات ربع سنوية تغطي كل منها 3 أشهر.

تتكون الميزانية ربع السنوية من:

- الدعم الحكومي (ما تدفعه الحكومة الأسترالية)
- مساهمتك (ما تدفعه بناءً على دخلك وأصولك).

لديك ميزانية محددة لكل ربع من السنة. فقط 10% أو 1,000 دولار من ميزانيتك الربع سنوية (أيهما أعلى) التي لم تُنفق سيتم تحميلها إلى الربع التالي.

ستعمل مع المزود لإدارة الميزانية لتلبية احتياجات خدمات رعاية المسنين.

إدارة الرعاية

سيقدم لك مزود الرعاية خدمات إدارة الرعاية مرة واحدة على الأقل شهرياً. تضمن إدارة الرعاية أن الخدمات التي تتلقاها تلبي احتياجاتك وأهدافك وتفضيلاتك.

إذا كنت تتلقى خدمات مستمرة، سيتم خصم 10% من ميزانيتك الفصلية مقابل إدارة الرعاية. يتم تخصيص هذا المبلغ لمزود الرعاية الخاص بك مقابل تقديم خدمات إدارة الرعاية.

إذا كنت تتلقى خدمات في إطار مسار الرعاية التجديدية Care Pathway Restorative أو مسار نهاية الحياة End-of-Life Pathway، ستستخدم ميزانيتك قصيرة المدى لتغطية خدمات إدارة الرعاية.

ما هي اتفاقية الخدمة؟

اتفاقية خدمة الدعم في المنزل Support at Home هي وثيقة قانونية بينك وبين مزود خدمة الدعم في المنزل Support at Home الذي اخترته. تحدد اتفاقية الخدمة الحقوق والمسؤوليات وما هي الخدمات التي ستقدم لك.

يجب عليك الدخول في اتفاقية خدمة مع المزود قبل أن تتمكن من تلقي خدمات الدعم في المنزل Support at Home.

سيقوم المزود بإعداد الاتفاقية معك. يجب أن تحدد:

- أي الخدمات سيتم تقديمها
- كيف سيتم تقديم الخدمات
- من سيقدم كل خدمة
- كم ستكلف كل خدمة
- موافقتك على دفع المساهمات.

إذا تغيرت احتياجات رعايتك بمرور الوقت، يمكنك أنت ومزود الخدمة مراجعة اتفاقية الخدمة. يمكنك أيضاً طلب إدخال تغييرات على اتفاقية الخدمة في أي وقت.

يجب على مزود الخدمة مساعدتك في فهم اتفاقية الخدمة. يشمل ذلك:

- تفاصيل الاتفاقية
- كيفية إلغاء أو إعادة جدولة الخدمات
- جدول أسعار المزود وزيادات الأسعار المتفق عليها
- كيفية دفع مساهماتك (حيثما ينطبق)
- وكيفية تقديم شكوى.

يجب على مزود الخدمة أيضاً تضمين مدونة السلوك لرعاية المسنين Code of Conduct for Aged Care وبيان الحقوق Statement of Rights.

قد ترغب في طلب المساعدة من:

- العائلة أو صديق أو مقدم رعاية
- مناصر، مثل شبكة مناصرة كبار السن (OPAN) عن طريق الاتصال بالرقم 1800 700 600 أو زيارة OPAN.org.au.
- محام للحصول على مشورة قانونية مستقلة.

الأسعار

يجب على المزودين تضمين الأسعار للخدمات التي سيقدمونها لك في اتفاقية الخدمة. إذا اقترح مزود أن يتقاضى منك سعرًا مختلفًا عن السعر الذي نشره على My Aged Care أو موقعه الإلكتروني، يجب أن توافق على هذا السعر والسبب في اختلاف السعر ضمن اتفاقية الخدمة الخاصة بك.

يجب أن تعكس الأسعار لكل خدمة مدرجة في اتفاقية الخدمة التكلفة الكاملة لتقديم تلك الخدمة. يمكن أن تشمل الأسعار:

- أجور عمال رعاية المسنين
- الإدارة والنفقات العامة
- النقل
- التعاقد من الباطن.

لا يُسمح للمزود بفرض رسوم إضافية عليك لإدارة الحزمة أو التنقل.

يجب على كل مزود نشر سعره الأكثر شيوعًا للخدمات التي يقدمها على موقع My Aged Care الإلكتروني. يمكنك عرض ومقارنة معلومات الأسعار باستخدام أداة 'البحث عن مزود' على موقع My Aged Care الإلكتروني على MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider.

وضعت الحكومة سبل حماية لضمان أن تكون أسعار الدعم في المنزل Support at Home معقولة وشفافة. تعلّم المزيد على MyAgedCare.gov.au/Support-Home-Program.

مساهمات المشاركين

ستدفع فقط مساهمات على الخدمات التي تتلقاها.

ستقوم الحكومة بتمويل الرعاية السريرية بالكامل مثل التمريض والعلاج الطبيعي. لن يُطلب منك تقديم مساهمة مقابل هذه الخدمات.

ستختلف مستوى مساهمتك حسب نوع الخدمة المستلمة ودخلك وأصولك.

ستقوم Services Australia بإجراء تقييم للدخل والأصول، مشابه لاختبار الموارد المالية لمعاش الشيخوخة، لتحديد معدل مساهمتك.

- سيدفع المتقاعدون بمعاش كامل أقل مساهمة.
- سيقوم المتقاعدون بمعاش جزئي وحاملو بطاقة الصحة لكبار السن من الكومنولث بتقديم مساهمة متدرجة بناءً على تقييم الدخل والأصول.
- سيدفع المتقاعدون الذين يمولون أنفسهم بالكامل وغير المؤهلين للحصول على بطاقة الصحة لكبار السن من الكومنولث أعلى المساهمات.

قد تكون Services Australia أو وزارة شؤون المحاربين القدامى (DVA) قد حصلت بالفعل على بياناتك المالية إذا كنت تتلقى دفعة دعم دخل ذات صلة من أي منهما. ستحتاج إلى التأكد من أن تفاصيلك المالية محدثة قبل بدء خدمات رعاية المسنين.

إذا لم تكن Services Australia قد حصلت بالفعل على بياناتك المالية الحالية (أي غير المتقاعدين)، فستحتاج إلى إكمال تقييم الدخل والأصول.

أكد ما إذا كان يجب عليك إكمال تقييم الموارد المالية من خلال زيارة موقع Services Australia الإلكتروني على:

ServicesAustralia.gov.au/Aged-Care-Calculation-Your-Cost-Care.

إذا لم تقدم معلومات الدخل والأصول إلى Services Australia، فسيتم تحديد مساهماتك بمعدل الحد الأقصى.

يجب عليك إبلاغ Services Australia خلال 14 يومًا من أي تغييرات في وضعك المالي قد تؤثر على مساهمتك.

للحصول على تقدير للمساهمات التي قد يُطلب منك دفعها، استخدم أداة تقدير رسوم الدعم في المنزل Support at Home على MyAgedCare.gov.au/Support-At-Home-Fee-Estimator.

قد تكون المساعدة في الصعوبات المالية قادرة على مساعدتك إذا كنت، لأسباب خارجة عن إرادتك، لا تستطيع تحمّل المساهمة. تعرّف على المزيد في MyAgedCare.gov.au/Financial-Hardship-Assistance.

إذا كان لديك أسئلة حول تقييم الدخل والأصول، اتصل بـ Services Australia على الرقم 1800 227 475.

البيانات المالية الشهرية

يتعين على المزود إصدار بيانات مالية شهرية لك لتظهر:

- ما تم إنفاقه على خدمات الدعم في المنزل Support at Home
- المساهمة والتكاليف للخدمات المقدمة
- الميزانية المتبقية للشهر.

ماذا لو كنت بحاجة إلى مترجم شفهي؟

إذا كنت بحاجة إلى مترجم شفهي، اطلب من المزود ترتيب ذلك مع خدمة الترجمة التحريرية والشفهية (TIS National) عن طريق الاتصال على الرقم 131 450. تقدم TIS National خدمات الترجمة الشفهية عبر الهاتف أو في الموقع بأكثر من 150 لغة. إنها خدمة مجانية عندما تعمل مع المزود على اتفاقية الخدمة.

جميع المعلومات الواردة في هذا المنشور صحيحة اعتبارًا من 1 نوفمبر/تشرين الثاني 2025.

شخصيًا: قم بزيارة مركز خدمة Services Australia أو احجز عبر الإنترنت لموعد مجاني وجهًا لوجه للحصول على معلومات عامة ودعم. للحصول على دعم مفصل، يمكنك التحدث إلى مسؤول رعاية المسنين Aged Care Specialist Officer إذا كان هناك واحدًا في منطقتك، أو باستخدام الدردشة عبر الفيديو. تفضل بزيارة ServicesAustralia.gov.au/My-Aged-Care-Face-To-Face-Services أو اتصل على الرقم المجاني 1800 227 475.

للمساعدة

تفضل بزيارة MyAgedCare.gov.au الهاتف 1800 200 422.