



myagedcare



Australian Government

العربية | Arabic



دليلك لخدمات الدعم في
المنزل Support at Home

نوفمبر 2025



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

يجب أن يُنسب المستند إلى وزارة الصحة والإعاقة والشيخوخة Department of Health, Disability and Ageing.

دليلك لخدمات الدعم في المنزل *Support at Home*

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](https://myagedcare.gov.au).

تم تصميم هذا الكتيب لمساعدتك، أنت وعائلتك أو أصدقائك في اتخاذ قرارات مهمة بشأن رعايتك. على الرغم من أننا حاولنا جعله شاملاً قدر الإمكان، قد ترغب في البحث عن معلومات أكثر تحديداً بشأن وضعك الفردي لاتخاذ قرار مستنير.

المعلومات الحالية 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 الدعم في المنزل Support at Home.

يجب عليك قراءة هذا الكتيب إذا وافق مُقيّم رعاية المسنين على أهليتك لبرنامج الدعم في المنزل Support at Home.

يمكنك أيضًا الحصول على كتيبات حول الأنواع الأخرى من دعم رعاية المسنين المدرجة أدناه [MyAgedCare.gov.au/Accessible-All](https://www.MyAgedCare.gov.au/Accessible-All).



اتصل بـ My Aged Care على الرقم المجاني 1800 200 422

تفضل بزيارة [MyAgedCare.gov.au](https://www.MyAgedCare.gov.au) أو تفضل بزيارة مركز خدمة Services Australia

هل هذا الكتيب مناسب لك؟

هذا الكتيب:

الرعاية المستمرة في المنزل

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

للمزيد من المعلومات، تفضل بزيارة

MyAgedCare.gov.au/Support-Home-Program

كتيبات أخرى

الرعاية الأساسية في المنزل

خدمات الرعاية والدعم المستمرة أو قصيرة الأجل من خلال برنامج Commonwealth Home Support Program (CHSP). يمكنك الحصول على المساعدة في الأعمال المنزلية والرعاية الشخصية والوجبات وإعداد الطعام والانتقال والتسوق والصحة المساعدة مثل العلاج الطبيعي والدعم الاجتماعي. يمكنك أيضًا التقدم للحصول على رعاية مؤقتة مخططة، مما يمنح مقدم الرعاية الخاص بك استراحة.

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

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 للإقامات 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 مستقلًا 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 لتكملة الخدمات المتاحة بموجب أنظمة الرعاية التلطيفية في الولايات أو الأقاليم. هذا المسار هو جزء من برنامج الدعم في المنزل Support at Home.

المحتويات

4	ما هو برنامج الدعم في المنزل Support at Home؟
8	تكاليف الدعم في المنزل Support at Home
14	مسار الوصول إلى برنامج الدعم في المنزل Support at Home
15	1. استلم نتيجة التقييم
16	2. انتظر لتخصيص التمويل
17	3. ابحث عن مزود خدمة الدعم في المنزل Support at Home
19	4. ادخل في اتفاقية
22	5. قم بإدارة خدماتك
30	المزيد من المساعدة
36	القائمة المرجعية - البحث عن مزودي خدمات الدعم في المنزل Support at Home وحساب التكاليف
37	القائمة المرجعية - بدء الخدمات
38	القائمة المرجعية - تغيير المزود

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 لكبار السن في أستراليا.

يجب أن تكون الرعاية والدعم عالي 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 لكبار السن عند حصولهم على خدمات رعاية المسنين. يشمل ذلك اللوائح لضمان قطاع رعاية مسنين أقوى، لمنح كبار السن مزيدًا من الثقة والتحكم والاطمئنان إلى رعاية المسنين التي يتلقونها.

ما هو برنامج الدعم في المنزل Support at Home؟

يوفر برنامج الدعم في المنزل Support at Home رعاية منسقة ومركزة على الشخص لمساعدتك على العيش بشكل مستقل في المنزل لفترة أطول. وهو يشمل الخدمات المستمرة والمسارات قصيرة الأجل.

تشمل خدمات الدعم في المنزل Support at Home ما يلي:

- الدعم السريري، مثل خدمات التمريض أو العلاج الوظيفي
- الدعم لتحقيق الاستقلالية، مثل المساعدة في العناية الشخصية (الاستحمام وارتداء الملابس واستخدام المراض) أو تناول الأدوية أو التنقل أو الرعاية المؤقتة
- الحياة اليومية، مثل التنظيف أو أعمال الحديقة أو التسوق أو إعداد وجبات الطعام.

أثناء تقييم خدمات رعاية المسنين لك، سوف يناقش مقيّمك احتياجاتك الحالية للرعاية. إذا تمت الموافقة على خدماتك المستمرة، فسيتم تعيينك ضمن أحد التصنيفات الثمانية التي تلبي احتياجاتك على أفضل وجه، ثم سيتم تزويدك بميزانية ربع سنوية. يمكنك أنت ومقدم الخدمة العمل معًا لإدارة هذه الميزانية وتنسيق الخدمات التي تحتاجها.



وفي إطار برنامج الدعم في المنزل Support at Home، هناك أيضًا ثلاثة مسارات قصيرة الأجل:

- **مسار الرعاية التجديدية Restorative Care Pathway** - الوصول إلى ما يصل إلى 16 أسبوعًا من الدعم الصحي و/أو التمرضي المكثف لمساعدتك على بناء القوة واستعادة قدراتك الوظيفية.
- **برنامج التكنولوجيا المساعدة والتعديلات المنزلية (AT-HM)** - مسار لمساعدتك في الوصول إلى التكنولوجيا المساعدة أو التعديلات المنزلية لجعل منزلك أكثر أمانًا ومساعدتك على البقاء مستقلًا. يحتوي على 3 مستويات تمويلية وهو منفصل عن ميزانية الدعم في المنزل Support at Home الخاصة بك.
- **مسار نهاية الحياة End-of-Life Pathway** - دعم للأشخاص الذين لديهم 3 أشهر أو أقل للعيش والذين يرغبون في البقاء في المنزل. سيتم توفير إجمالي قدره 25,000 دولار لكل مشارك مؤهل على مدى 12 أسبوعًا، مع إجمالي 16 أسبوعًا لاستخدام الأموال لتوفير مرونة إضافية لخدمات رعاية المسنين في المنزل.

سيقوم المُقيّم الخاص بك بالتحقق مما إذا كنت مؤهلًا لأي مسارات قصيرة المدى أثناء التقييم. يمكنك طلب الوصول إلى هذه المسارات أثناء تلقي خدمات الدعم في المنزل Support at Home المستمرة، ولكن قد لا تتمكن من الوصول إلى مسارات متعددة في نفس الوقت. يمكنك قراءة المزيد عن المسارات قصيرة الأجل على MyAgedCare.gov.au/Support-Home-Program



ما هي المجالات التي يمكن أن يُستخدم فيها تمويل الدعم في المنزل Support at Home؟

في تقييم رعاية المسنين الخاص بك، ينظر المُقيّم إلى ما يمكنك القيام به بنفسك وما قد تحتاج إلى مساعدة فيه. يمكنك إنفاق تمويل الدعم في المنزل Support at Home فقط على الأمور التي تمت الموافقة عليها بناءً على احتياجاتك المُقيّمة.

تنقسم الخدمات إلى 3 فئات رئيسية:

- **الدعم السريري:** خدمات متخصصة لمساعدتك على الحفاظ على قدراتك أو استعادتها. يتم تقديم هذه الخدمات من قبل متخصصين معتمدين مثل الممرضات أو المتخصصين في الرعاية الصحية.
 - **أمثلة على ما هو مشمول** - الرعاية السريرية التمريضية وأخصائيي فسيولوجيا التمارين الرياضية والعلاج الوظيفي والعلاج الطبيعي ومواد إدارة السلس.
 - **لا يشمل ذلك** - الخدمات التي يتم تمويلها بشكل أكثر ملاءمة من خلال نظام الرعاية الصحية الأولية مثل تكاليف الإسعاف والمستشفى والتشخيص والعلاج الطبي وتوزيع الأدوية والطب النفسي ورعاية الأسنان.
- **الاستقلالية:** دعم لمساعدتك على القيام بالأنشطة اللازمة للعيش بشكل مستقل.
 - **أمثلة على ما يشمل التمويل** - العناية الشخصية مثل الاستحمام واستخدام المرحاض أو الوصول إلى الأنشطة الاجتماعية أو التنقل أو الرعاية المؤقتة أو التكنولوجيا المساعدة أو التعديلات المنزلية التي تساعدك على البقاء مستقلاً.
 - **التمويل لا يشمل** - خدمات تصفيف الشعر والتجميل وتذاكر المعالم السياحية وتكاليف تشغيل السيارة الخاصة.
- **الحياة اليومية:** دعم لمساعدتك على العناية بمنزلك والبقاء مستقلاً.
 - **أمثلة على ما يشمل التمويل** - المساعدة المنزلية مثل التنظيف العام للمنزل أو الغسيل أو الصيانة الأساسية للمنزل وإعداد الوجبات أو توصيلها.
 - **لا يشمل** - السعر التنظيف أو الصيانة المتخصصة مثل تنظيف السجاد بالخار ومكافحة الآفات ورعاية الحيوانات الأليفة وتكاليف البقالة أو الطعام لأفراد الأسرة الآخرين.

هذه القائمة ليست شاملة. يتم تمويل بعض الخدمات أو دعمها من خلال برامج الحكومة المحلية أو الحكومية ولا يتم تغطيتها بواسطة برنامج الدعم في المنزل Support at Home.

توضح قائمة خدمات الدعم في المنزل Support at Home الخدمات التي قد تتمكن من الوصول إليها، بناءً على احتياجاتك التي تم تقييمها: Health.gov.au/Support-at-Home-Service-List

كيف يمكنني الدخول إلى برنامج الدعم في المنزل Support at Home

تحتاج إلى الخضوع لتقييم رعاية المسنين للدخول إلى برنامج الدعم في المنزل Support at Home، بما في ذلك المسارات الثلاثة قصيرة الأجل.

سوف تحتاج إلى إعادة التقييم أو مراجعة خطة الدعم إذا كنت تتلقى بالفعل خدمات مستمرة وترغب في الوصول إلى مسار قصير الأجل.

يجب عليك التحدث إلى المزود الخاص بك أو المؤسسة التي قامت بتقييمك في الأصل لبدء هذه العملية.

عبر الإنترنت

تفضل بزيارة موقع My Aged Care الإلكتروني **MyAgedCare.gov.au** للحصول على مزيد من المعلومات حول التقييمات وإعادة التقييم.

عبر الهاتف

اتصل بـ My Aged Care لمناقشة احتياجاتك عبر الهاتف، بين الساعة 8 صباحًا حتى 8 مساءً في أيام الأسبوع وبين الساعة 10 صباحًا حتى 2 مساءً يوم السبت.

مكالمة مجانية 1800 200 422.

شخصيًا

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

للحصول على دعم مفصل، يمكنك أيضًا 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** أو اتصل على الرقم المجاني 1800 227 475.

تكاليف الدعم في المنزل Support at Home

ستحتاج إلى المساهمة في تكلفة بعض الخدمات، بينما ستكون خدمات أخرى مجانية.

سيعتمد المبلغ المطلوب منك المساهمة به على قدرتك على الدفع بناءً على مستوى دخلك وأصولك. يمكن لمزود الخدمات لديك مساعدتك في فهم مقدار مساهماتك.

سيتم طلب المساهمة منك فقط مقابل الخدمات التي تلقيتها. على سبيل المثال، إذا تلقيت ساعتين من الرعاية الشخصية، فسوف تدفع مساهمة في التكلفة الإجمالية.

ما تدفعه يعتمد على نوع الخدمة التي تتلقاها. على سبيل المثال، لن يُطلب منك المساهمة في خدمات الدعم السريري مثل التمريض، ولكن سيُطلب منك المساهمة في خدمات الحياة اليومية مثل التنظيف.

كما يعتمد ذلك على حالة معاش الشيخوخة لديك وما إذا كان لديك بطاقة الصحة لكبار السن من الكومنولث (CSHC) Commonwealth Seniors Health Care Card.

يلخص هذا الجدول مساهمات برنامج الدعم في المنزل Support at Home القياسية:

الحياة اليومية	الاستقلالية	الدعم السريري	
17.5%	5%	0%	متقاعد بمعاش كامل
سيُدفع المتقاعدون بمعاش جزئي وحاملو بطاقة CSHC ما بين 17.5% و80% بناءً على تقييم دخلهم وأصولهم. بالنسبة للمتقاعدين بمعاش جزئي، سيكون ذلك بناءً على تقييم موارد معاش الشيخوخة. سيتعين على حاملي بطاقة CSHC الخضوع لتقييم منفصل للدعم في المنزل Support at Home.	سيُدفع المتقاعدون بمعاش جزئي وحاملو بطاقة CSHC ما بين 5% و50% بناءً على تقييم دخلهم وأصولهم. بالنسبة للمتقاعدين بمعاش جزئي، سيكون ذلك بناءً على تقييم موارد معاش الشيخوخة. سيتعين على حاملي بطاقة CSHC الخضوع لتقييم منفصل للدعم في المنزل Support at Home.	0%	متقاعد بمعاش جزئي
		0%	متقاعد بتمويل ذاتي (مؤهل للحصول على بطاقة الرعاية الصحية لكبار السن من الكومنولث - CHSC)
80%	50%	0%	متقاعد بتمويل ذاتي (غير مؤهل للحصول على بطاقة الصحة لكبار السن من الكومنولث)

إذا كنت ترغب في الحصول على تقدير لمساهماتك المحتملة:

- يمكن لأداة "تقدير الرسوم" عبر الإنترنت أن تزودك بتقدير لتكاليف رعاية المسنين الخاصة بك **MyAgedCare.gov.au/Support-At-Home-Fee-Estimator**.
- قم بزيارة مركز خدمة Services Australia أو احجز عبر الإنترنت للحصول على موعد مجاني وجهًا لوجه للحصول على معلومات عامة ودعم. للحصول على دعم مفصل، يمكنك أيضًا التحدث إلى مسؤول رعاية المسنين Aged Care Specialist Officer إذا كان هناك واحدًا في منطقتك، أو باستخدام محادثة الفيديو.
- تفضل بزيارة **ServicesAustralia.gov.au/My-Aged-Care-Face-to-Face-Services** أو اتصل على الرقم المجاني **1800 227 475**.
- اتصل بخدمة My Aged Care لمناقشة حالتك، على الرقم المجاني **1800 200 422** بين الساعة 8 صباحًا و8 مساءً في أيام الأسبوع وبين الساعة 10 صباحًا و2 مساءً يوم السبت.

هناك ترتيبات مختلفة للأشخاص الذين كانوا يتلقون أو تمت الموافقة لهم على باقة الرعاية المنزلية Home Care Package بحلول 12 سبتمبر/أيلول 2024. للمزيد من المعلومات، تفضل بزيارة

MyAgedCare.gov.au/Support-At-Home-Costs-And-Contributions

حد أقصى لمدى الحياة

يوجد حد أقصى على المساهمات لمدى الحياة. هذا يعني أنك لن تضطر بعد الآن إلى المساهمة في أي خدمات الدعم في المنزل Support at Home بمجرد وصول مساهماتك إلى مبلغ 130,000 دولار (مؤشر). حتى إذا انتقلت إلى دار رعاية المسنين لاحقًا، ستُحتسب أي مساهمات مدفوعة لخدمات الدعم في المنزل Support at Home ضمن الحد الأقصى.

للمزيد من المعلومات، راجع ورقة حقائق "مساهمات المشاركين في برنامج الدعم في المنزل Support at Home" على **Health.gov.au/Resources/Publications/Support-At-Home-Program-Participant-Contributions**.

كيف يمكنني الخضوع لتقييم للدخل والأصول؟

إذا كان لديك بالفعل معاش كامل أو جزئي من Services Australia أو وزارة شؤون المحاربين القدامى (DVA)، فسوف يستخدمون معلومات الدخل والأصول الحالية الخاصة بك لتحديد مساهماتك. ستحتاج إلى التأكد من أن بياناتك المالية محدثة قبل بدء خدمات رعاية المسنين.

إذا لم تكن تحصل على معاشًا أو كنت متقاعدًا بتمويل ذاتي، سيحدد تقييم الدخل والأصول لديك مقدار مساهماتك.

تأكد مما إذا كان يجب عليك إكمال تقييم الموارد المالية من خلال زيارة موقع Services Australia الإلكتروني: **ServicesAustralia.gov.au/Aged-Care-Calculation-Your-Cost-Care**.

إذا كنت بحاجة إلى مساعدة لفهم أو إكمال تقييم الموارد المالية:

- اتصل بـ Services Australia على الرقم المجاني **1800 227 475**، من الاثنين إلى الجمعة، من 8 صباحًا إلى 5 مساءً
- تفضل بزيارة مركز خدمة Services Australia أو احجز عبر الإنترنت لموعد مجاني وجهًا لوجه للحصول على معلومات عامة ودعم. للحصول على دعم مفضل، يمكنك أيضًا 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**.

سوف يستغرق الأمر 4 أسابيع على الأقل من تاريخ تقديم نموذج تقييم الدخل والأصول لتلقي خطاب بشأن مساهماتك. إذا لم تتلق خطابًا بعد 4 أسابيع، يمكنك الاتصال بـ Services Australia على الرقم **1800 227 475** وطلب المستندات.

بعد أن تحسب Services Australia مساهماتك، سيتم إرسال رسالة إليك وإلى المزود تحتوي على المساهمات التي تحتاج إلى دفعها. إذا لم يكن لديك مزود بعد، سيتم إرسال رسالة إليك تحتوي على تقييم الدخل والأصول. هذا صالح لمدة 120 يومًا. إذا لم تقم باختيار مزود أو تقدمه لهم خلال هذا الوقت، ستحتاج إلى إجراء تقييم جديد للدخل والأصول.

إذا لم تتلقَ رسالة، يمكنك الاتصال بـ Services Australia على **1800 227 475** وطلب تحديث حول حالة تقييم دخلك وأصولك.

إذا تغيرت ظروفك، يجب عليك إبلاغ Services Australia في أقرب وقت ممكن. قد تحتاج مساهماتك إلى تعديل حيث قد يتغير مقدار ما تدفعه نحو تكاليف خدمات

رعاية المسنين الخاصة بك. تفضل بزيارة **ServicesAustralia.gov.au/Changes-To-Your-Circumstances-And-Aged-Care-Costs**.

كيف سأدفع مقدار مساهمتي؟

يجب عليك التحدث مع المزود بشأن كيفية ومواعيد دفع أي مساهمات مقابل الخدمات التي تتلقاها. يمكن أن تكون هذه المدفوعات أسبوعية أو مرة كل أسبوعين أو شهرية - أو يمكنك الطلب من المزود إعداد جدول دفع مختلف. يجب أن تخبرك اتفاقية الخدمة الخاصة بك أيضًا بكيفية وموعد الدفع.

إذا لم تتمكن من تحمل مقدار مساهماتك لأسباب خارجة عن إرادتك، قد تكون مؤهلاً للحصول على مساعدة مالية في حالات الضيق. اقرأ ورقة الحقائق "أزمات رعاية المسنين" لمعرفة المزيد على **MyAgedCare.gov.au/Financial-Hardship-Assistance**. يمكنك أيضًا الذهاب إلى قسم المزيد من المعلومات في نهاية هذا الكتيب.

المعلومات المالية والتثقيف

من الجيد أن تسعى للحصول على نصيحة مالية مستقلة قبل اتخاذ قرار بشأن كيفية دفع تكاليف 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.

يمكن لأداة "تقدير الرسوم" عبر الإنترنت أن تزودك بتقدير لتكاليف رعاية المسنين الخاصة بك **MyAgedCare.gov.au/Support-At-Home-Fee-Estimator**.

لمعرفة المزيد عن رسوم ومساهمات رعاية المسنين، اتصل على الرقم المجاني **1800 227 475** لحجز موعد مع أحد مسؤولي رعاية المسنين Aged Care Specialist Officer 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 المعلومات المالية 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**.

هل يمكنني توفير تمويل الدعم في المنزل Support at Home الخاص بي؟ ماذا يحدث إذا قمت بإنفاق أكثر من اللازم؟

يتم تخصيص تمويل الدعم في المنزل Support at Home كل ثلاثة أشهر لإنفاقه على خدماتك. سيتم تخصيص تمويل منفصل لك لأي تعديلات منزلية أو تكنولوجيا مساعدة لتلبية الاحتياجات التي تم تقييمها من خلال برنامج AT-HM.

سيساعدك شريك الرعاية الخاص بك على مراقبة ميزانيتك عن كثب للتأكد من تغطية جميع خدماتك. من مسؤولية المزود التأكد من عدم إنفاقك أكثر من اللازم.

إذا لم تنفق كل ميزانيتك الجارية بحلول نهاية الربع السنوي، سيتم ترحيل ما يصل إلى 1000 دولار أو 10% (أيهما أكبر) إلى الربع السنوي التالي. يمكن أن يغطي ذلك الاحتياجات غير المخطط لها أو الطارئة. لا ينطبق ذلك على الأشخاص الذين يستخدمون مسارات قصيرة الأجل.

ما هو أجر المزود الخاص بي؟

اعتبارًا من 1 يوليو/تموز 2026، ستحدد الحكومة الأسترالية حدود الأسعار للدعم في المنزل Support at Home. حتى ذلك الحين، سيستمر المزودون في تحديد أسعارهم الخاصة للخدمات كما فعلوا في برنامج باقات الرعاية المنزلية Home Care Packages Program.

سعر خدمة الدعم في المنزل Support at Home هو التكلفة الكاملة لتقديم هذه الخدمة لك. سيكون هذا هو المبلغ الإجمالي الذي سيتم خصمه من ميزانيتك.

تسعير "الدعم في المنزل Support at Home" يسهل عليك معرفة مقدار الرعاية التي تلقيتها بالضبط، ومقدار الإنفاق من ميزانيتك.

سيتم الخصم من ميزانيتك فقط مقابل الخدمات التي تتلقاها.

لن يتعين عليك دفع أي مساهمة لأي رعاية سريرية تتلقاها، بما في ذلك إدارة الرعاية.

سيتم تقييمك من قبل Services Australia فيما يتعلق بالمبلغ الذي ستحتاج إلى المساهمة به لأنواع مختلفة من الخدمات. راجع قسم ما الذي سأحتاج إلى دفعه؟ للمزيد من المعلومات.

يمكنك رؤية الأسعار التي يفرضها المزود من خلال البحث عنها في أداة "البحث عن المزود" على موقع My Aged Care الإلكتروني: [MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider](https://myagedcare.gov.au/Find-A-Provider).

كيف أعرف أن أسعارى معقولة؟

يعكس السعر المعقول التكلفة التي يتحملها مزود الخدمة لتقديم الخدمة لك.

يمكن أن تشمل الأسعار:

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

يجب أن يظل السعر الإجمالي معقولاً ومبرراً.

لا يجوز للمزودين أن يفرضوا عليك رسوم إدارة منفصلة أو تكاليف الرعاية السريية. ويجب عليهم أيضاً شرح الأسعار في اتفاقية الخدمة الخاصة بك، بما في ذلك وقت تغيير الأسعار وسبب ذلك. لا يتعين عليك توقيع اتفاقية إذا كنت لا تفهم أسعارهم أو لا توافق عليها، ولكن يجب أن يكون لديك اتفاقية لتلقي خدمات الدعم في المنزل Support at Home.

يمكن أن تساعدك قائمة الأسعار الإرشادية لبرنامج الدعم في المنزل Support at Home أيضاً في تحديد ما إذا كانت أسعار المزود معقولة:
Health.gov.au/Resources/Publications/Summary-Of-Indicative-Support-At-Home-Prices

يمكنك أيضاً استخدام أداة "البحث عن المزود" على موقع My Aged Care الإلكتروني للبحث عن الأسعار الفردية ومقارنتها: **MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider**.

تعرف على المزيد حول حقوقك وحمايتك في حماية المستهلك فيما يخص أسعار خدمات الدعم في المنزل Support at Home - ورقة حقائق للمشاركين:

Health.gov.au/Resources/Publications/Consumer-Protections-For-Support-At-Home-Prices-Fact-Sheet-For-Participants

إذا كنت تريد تقديم شكوى بشأن أسعارك أو الحصول على مزيد من المساعدة، انتقل إلى قسم مزيد من المعلومات في هذا المورد.

مسار الوصول إلى برنامج الدعم في المنزل Support at Home

يتناول هذا القسم المسار الأكثر شيوعًا للأشخاص الذين تم تقييمهم على أنهم مؤهلون للحصول على خدمات الدعم في المنزل Support at Home.

1 استلم نتيجة التقييم

1

2 انتظر لتخصيص التمويل

2

3 ابحث عن مزود خدمة الدعم في المنزل
Support at Home

3

4 ادخل في اتفاقية

4

5 قم بإدارة خدماتك

5



أثناء التقييم، سيتحدث معك أحد المقيمين حول احتياجاتك وسيعمل معك لتطوير خطة الدعم. تتضمن خطة الدعم تفاصيل حول نقاط قوتك وتحدياتك وأهدافك وتفضيلاتك للخدمات.

بعد تقييمك، سيقوم مفوض في جهة التقييم باتخاذ قرار بشأن الخدمات التي يمكنك الحصول عليها.

ستتلقى بعد ذلك رسالة إشعار بالقرار Notice of Decision، والتي تتضمن الخدمات التي تمت الموافقة عليها لك. قد تتم الموافقة على حصولك على خدمات الدعم في المنزل Support at Home، أو الخدمات قصيرة الأجل مثل مخطط AT-HM أو مسار الرعاية التجديدية Restorative Care Pathway. إذا تمت الموافقة على حصولك على الخدمات، فسيتم إرفاق خطة الدعم الخاصة بك مع خطاب الموافقة.

إذا لم تتلق إشعار بالقرار Notice of Decision أو خطة دعم خلال 4 أسابيع، اتصل بـ My Aged Care على الرقم المجاني 1800 200 422 أو اتصل بمؤسسة التقييم الخاصة بك.

إذا تغيرت احتياجاتك للرعاية في أي وقت، اتصل بـ My Aged Care أو تحدث إلى المزود الخاص بك. قد تحتاج إلى مراجعة لخطة الدعم أو تقييم جديد.

تحتوي صفحة "الحصول على نتيجة التقييم" على موقع My Aged Care الإلكتروني على مزيد من المعلومات على MyAgedCare.gov.au/Receiving-Your-Assessment-Outcome.

ماذا لو كانت لدي مخاوف بشأن التقييم أو النتيجة؟

لمزيد من المعلومات حول نتائج تقييمك، يمكنك الاتصال بالمؤسسة التي أجرت تقييمك. بيانات الاتصال الخاصة بهم موجودة في رسالة إشعار القرار Notice of Decision الخاص بك.

انتقل إلى قسم "المعلومات الإضافية" في هذا المورد لمعرفة كيفية طلب مراجعة أو تقديم شكوى بشأن تقييمك.

بعد الموافقة على خدمات الدعم في المنزل Support at Home، قد يتعين عليك الانتظار حتى يتم تخصيص التمويل لك لبدء تلقي الخدمات. لمزيد من المعلومات حول أوقات الانتظار المتوقعة، تفضل بزيارة موقع My Aged Care الإلكتروني. قد ترغب في البدء في البحث عن المزودين في وقت مبكر، لأن المزود المفضل لديك قد لا يكون لديه القدرة على تقديم الخدمات التي تحتاجها.

نظام أولوية الدعم في المنزل Support at Home Priority System

هناك قائمة انتظار محلية تسمى نظام أولوية الدعم في المنزل Support at Home Priority System. سيتم وضعك تلقائيًا في هذا النظام عند الموافقة عليك.

إذا كنت لا ترغب في الحصول على الرعاية عند تقييمك، فلا يزال بإمكانك التواجد في قائمة الانتظار ولكن سيتم وضع علامة "لا يريد تلقي خدمات" على ملفك من قبل مقيّمك. لن يتم تخصيص التمويل لك حتى تخبرهم بخلاف ذلك.

يمكنك طلب تعيين ملفك كـ "باحث عن خدمات" أو "غير باحث عن خدمات" في أي وقت عن طريق الاتصال بـ My Aged Care على الرقم المجاني 1800 200 422.

كم من الوقت يجب علي الانتظار؟

يتضمن برنامج الدعم في المنزل Support at Home فترات انتظار حتى تتمكن من البدء في تلقي الخدمات المستمرة.

تختلف المدة التي ستنتظرها لبدء تلقي الخدمات وفقًا لمستوى أولويتك ومدى الطلب على الخدمات. هناك أربعة مستويات للأولوية: العاجلة، والعالية، والمتوسطة، والقياسية. يتم تحديد مستوى الأولوية لديك باستخدام المعلومات التي تم جمعها أثناء التقييم من قبل مقيّم رعاية المسنين. كلما ارتفع مستوى أولويتك، كلما قلت الفترة التي يتعين عليك انتظارها لبدء تلقي التمويل الموافق عليه.

إذا تغيرت احتياجاتك أثناء انتظارك لتلقي الخدمات، اتصل بـ My Aged Care أو مؤسسة التقييم الخاصة بك.

بعد أن تتلقى خطابًا يخبرك بأنه تم تخصيص تمويل مستمر لك، ستحتاج إلى العثور على مزود خدمة الدعم في المنزل Support at Home لتقديم خدماتك.

لديك 56 يومًا من تاريخ تخصيص التمويل لك للعثور على المزود وقبول مكانك من خلال الدخول في اتفاقية الخدمة وبدء الخدمات. يمكنك الاتصال بـ My Aged Care للحصول على تمديد لمدة 28 يومًا إذا كنت بحاجة إلى مزيد من الوقت على الرقم المجاني **1800 200 422**.

إذا لم تُبرم اتفاقية خدمة وتبدأ في تلقي الخدمات خلال 56 يومًا، فسيتم سحب التمويل المخصص لك. سيتعين عليك بعد ذلك الاتصال بخدمة My Aged Care لإعادة الدخول إلى نظام أولوية الدعم في المنزل Support at Home Priority System.

كيف يمكنني العثور على مزود؟

عند اختيار الجهة التي ستقدم خدماتك، يجب عليك أن تأخذ بعين الاعتبار ما هو مهم بالنسبة لك. على سبيل المثال:

- هل لديهم موظفين يتحدثون لغتي المفضلة؟
- هل يفهمون معتقداتي الثقافية أو الدينية؟ هل يمكنهم مساعدتي في المشاركة في الأنشطة الثقافية أو الدينية؟
- هل سيعملون معي لتطوير الأهداف وتعزيز استقلالي؟
- ما هي الرسوم التي يتقاضونها مقابل الخدمات؟
- هل يمكنني طلب تلقي الخدمات في أيام أو أوقات محددة؟ هل يمكنني اختيار الموظفين الذين يقدمون لي خدماتي؟
- ما هي أجزاء الرعاية الخاصة بي التي يمكنني إدارتها بنفسني؟

يجب عليك أيضًا أن تفكر فيما إذا كنت قد ترغب في الوصول إلى مسارات قصيرة الأجل لاحقًا، مثل مسار الرعاية التجديدية Restorative Care Pathway. لا يقدم كل مزود هذه المسارات، لذا قد تحتاج إلى تغيير المزود إذا كنت ترغب في الوصول إلى المسار جنبًا إلى جنب مع خدمات الدعم في المنزل Support at Home المستمرة.

حاول التحدث مع أحد أفراد عائلتك أو الأشخاص الذين تعرفهم والذين يتلقون الخدمات من خلال برنامج الدعم في المنزل Support at Home واطلب منهم التوصيات.

يمكنك أيضًا التحدّث إلى طبيبك العام أو المجموعة متعددة الثقافات المحلية لديك أو مؤسسة السكان الأصليين وسكان جزر مضيق توريس حول المزودين الذين يعرفونهم جيدًا. يمكنك أيضًا استخدام أداة "البحث عن المزود" على موقع My Aged Care للبحث عن مزودي الخدمة ومقارنتهم.

تفضل بزيارة MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider.

خيارات الدعم

يمكن أن يكون هناك الكثير من المعلومات التي تتم مناقشتها في اجتماعك مع المزود، لذا فإن إحضار شخص داعم مثل أحد أفراد الأسرة أو صديق أو مقدم رعاية معك يمكن أن يكون مفيدًا. يمكنك التحدّث معهم ومع المزود حول كيفية رغبتك في الحصول على الدعم لاتخاذ قراراتك الخاصة، بما في ذلك كيفية تضمين أي دعم في خطة الرعاية.

يمكن أن يكون الشخص الداعم لك هو الداعم المسجل الخاص بك - لديه واجبات يجب الالتزام بها عند دعمك في اتخاذ القرار.

إذا كنت بحاجة إلى مساعدة إضافية وليس لديك مقدم رعاية أو عائلة لدعمك، فقد تتمكن من الوصول إلى برنامج Care Finder المجاني. هنالك مؤسسات في جميع أنحاء أستراليا يمكنها مساعدتك في الحصول على خدمات الدعم في المنزل Support at Home أو الدخول إلى نظام رعاية المسنين. تفضل بزيارة موقع My Aged Care على MyAgedCare.gov.au/Help-Care-Finder أو اتصل على الرقم المجاني **1800 200 422**.

إذا كنت من كبار السن من السكان الأصليين أو سكان جزر مضيق توريس، فإن برنامج Elder Care Support يمكن أن يساعدك في فهم خدمات رعاية المسنين، والممرور بعملية التقييم واختيار المزود. يمكنهم أيضًا مساعدتك في خدمات المناصرة والعمل مع المزودين لتلبية احتياجاتك. تفضل بزيارة MyAgedCare.gov.au/Elder-Care-Support-Program.

بمجرد اختيار مزود الدعم في المنزل Support at Home الذي يلبي احتياجاتك على أفضل وجه، سوف تحتاج إلى إبرام اتفاقية الخدمة معه.

تنص اتفاقية الخدمة هذه على ما يلي:

- كيف سيتم تقديم الخدمات
- من سيقدم الخدمات
- كم ستكلف وما مقدار مساهمتك فيها
- حقوقك ومسؤولياتك.

نحن نشجعك على طلب المشورة المستقلة بشأن اتفاقية الخدمة، خاصة إذا كنت لا تفهمها بشكل كامل.

ستوضح اتفاقية الخدمة الخاصة بك ما يجب عليك فعله إذا كنت أنت أو المزود الخاص بك ترغب في إجراء تغييرات مثل تحديث الأسعار أو تغيير الخدمات التي تحصل عليها. قد تحتاج إلى الموافقة على اتفاقية خدمة جديدة والتوقيع عليها، أو قد تحتاج إلى إعادة التقييم إذا تغيرت احتياجاتك.

سيتعين عليك أيضًا تقديم تقييم لدخلك وأصولك للمزود الخاص بك إذا كان لديك مزود. راجع قسم كيف أحصل على تقييم الدخل والأصول؟ في بداية هذا الكتيب للحصول على مزيد من المعلومات.

أهدافك

عند الحديث عن احتياجاتك المتعلقة بالرعاية المرتبطة بالشيخوخة، فكر في أهدافك وما هو الأكثر أهمية بالنسبة لك.

إن تحديد الأهداف سيساعدك على تصميم الرعاية والخدمات التي تدعم احتياجاتك على النحو الأمثل. قد يكون الهدف هو الحفاظ على نمط حياة صحي، أو الحفاظ على مهارات الحركة، أو المشاركة في الأنشطة الاجتماعية.

ويجب عليك أيضًا أن تأخذ في الاعتبار احتياجاتك وتفضيلاتك. على سبيل المثال:

- أين ومتى أريد الدعم؟
- هل هناك أيام أو شعائر دينية أريد الالتزام بها؟
- ما هو الدعم الذي أحتهج للبقاء آمنًا؟
- ما هي الأنشطة الاجتماعية أو الهوايات التي أريد الدعم فيها؟
- كيف يتماشى ذلك مع المساعدة التي يقدمها لي مقدم الرعاية؟

خطة الرعاية الخاصة بك

سيجتمع معك أحد الأشخاص الذين يعملون مع المزود لمناقشة احتياجاتك، باستخدام خطة الدعم الخاصة بك وإشعار التقييم. يُطلق على هذا الشخص اسم شريك الرعاية - وهو سيدعمك في تنسيق الخدمات بما يتماشى مع أهدافك ويساعد في إدارة ميزانيتك. ويمكنهم أيضًا مساعدتك في الإجابة على أي أسئلة أو مخاوف قد تكون لديك.

عندما تتفق أنت وشريك الرعاية الخاص بك على خدماتك وأهدافك أو تفضيلاتك، يتم توثيق ذلك في خطة الرعاية. هذه وثيقة تركز على الشخص وتوضح اختياراتك والتحكم الذي لديك في خدماتك، بما يتماشى مع احتياجاتك. قد يطلب شريك الرعاية الخاص بك التحدث إلى طبيبك العام أو غيره من المتخصصين للحصول على مزيد من المعلومات، بموافقتك.

يجب مراجعة خطط الرعاية كل 12 شهرًا على الأقل. يمكنك طلب المراجعة في أي وقت - بما في ذلك إذا تغيرت احتياجاتك أو أهدافك، أو إذا بدأت مسارًا قصيرًا أو إذا كنت ترغب في تغيير خدماتك. وسوف يخبرك شريك الرعاية الخاص بك أيضًا إذا كان بحاجة إلى مراجعة خطة الرعاية الخاصة بك.

البيانات المالية الشهرية

يجب أن يقدم لك المزود الخاص بك كشفًا شهريًا يُطلعك على تمويلك. يجب أن يتضمن أي أموال متاحة في بداية الشهر، وقائمة مفصلة بالرعاية والخدمات المقدمة، بالإضافة إلى أي خدمات تم تقديمها، والمساهمات في الخدمات/المنتجات وأي أموال متبقية في نهاية الشهر.

ويجب عليهم إعطائك ذلك قبل نهاية الشهر التالي. على سبيل المثال، يجب أن تتلقى بيانًا بالخدمات المقدمة في شهر يناير/كانون الثاني بحلول نهاية شهر فبراير/شباط.

يبقى ذلك مطلوبًا حتى لو لم تكن تتلقى الخدمات مؤقتًا. يمكنك أن تسأل المزود أو شريك الرعاية الخاص بك إذا كنت لا تفهم ما يعنيه البيان.

كيف يتم تقديم الرعاية الخاصة بك

للتأكد من حصولك على أفضل رعاية ممكنة، يتعين على جميع مقدمي رعاية المسنين الممولين من الحكومة الأسترالية تلبية معايير الجودة.

يجب على المزود الخاص بك توفير الرعاية التي تتوافق مع معايير جودة رعاية المسنين. إن معايير الجودة تحدد بوضوح الشكل الذي ينبغي أن تبدو عليه الرعاية الجيدة وتسهل التحقق من حصول الأشخاص على رعاية جيدة. تعكس معايير الجودة مستوى الرعاية والخدمات التي يمكنك توقعها من المزود الخاص بك.

اقرأ المزيد عن معايير جودة رعاية المسنين Aged Care Quality Standards على موقع لجنة جودة وسلامة رعاية المسنين Aged Care Quality and Safety Commission الإلكتروني على AgedCareQuality.gov.au.



بعد توقيع اتفاقية الخدمة الخاصة بك، يمكنك البدء في الحصول على خدمات الدعم في المنزل Support at Home.

تساعدك إدارة الرعاية الجيدة على الحصول على الرعاية المناسبة والمصممة خصيصًا لتلبية احتياجاتك وتفضيلاتك.

إذا كنت تحصل على خدمات مستمرة ضمن برنامج الدعم في المنزل Support at Home، سيتم استخدام 10% من ميزانيتك في كل ربع من السنة لإدارة الرعاية.

تشير إدارة الرعاية إلى أمور مثل:

- تخطيط أو تنسيق الرعاية والخدمات
- تطوير ومراجعة وتقييم ميزانية الرعاية الخاصة بك
- دعمك أنت وعائلتك لاتخاذ قرارات مستنيرة بشأن رعايتك أو خدماتك
- دعم التواصل مع الخدمات الصحية وغيرها من الخدمات حسب الحاجة.

غالبًا ما يعمل شريك الرعاية الخاص بك كنقطة اتصال مخصصة للمزود الخاص بك ويقوم بأنشطة الإدارة نيابةً عنك.

سيساعدك شريك الرعاية الخاص بك على مراجعة خطة الرعاية الخاصة بك بانتظام أو إذا تغيرت احتياجاتك أو ظروفك أو خدماتك. على سبيل المثال، قد يساعدك في تعديل خدماتك بعد إقامتك في المستشفى أو الإصابة، أو يساعد في تنسيق الخدمات لتناسب ميزانيتك وتفضيلاتك بشكل أفضل.

ماذا لو أردت إدارة رعايتي بنفسي؟

إذا كنت تتلقى خدمات الدعم في المنزل Support at Home، يمكنك أيضًا إدارة أجزاء من رعايتك بنفسك. ما زلت بحاجة إلى مزود ويجب على كلاهما الاتفاق على كيفية إدارة رعايتك أو ميزانيتك بنفسك.

يختلف مفهوم الإدارة الذاتية من شخص لآخر، لكنه يمكن أن يشمل ما يلي:

- اختيار وتنسيق الخدمات وفقًا لاحتياجاتك وميزانيتك
- اختيار الموردين أو الموظفين الخاصين بك
- تحديد مواعيد الخدمات وجدولة عمل الموظفين
- التواصل مع المزود والعاملين لديك بشكل فعال.

ستختلف الأنشطة التي تقوم بها حسب احتياجاتك وتفضيلاتك. على سبيل المثال، قد تقرر من هم العاملون الذين يزورون منزلك وتختارهم بنفسك، لكن مقدم الخدمة لا يزال هو المسؤول عن جدولتهم وتنظيم أوقات عملهم. أو قد تقرر من هم العاملون الذين يزورون منزلك، وتختارهم ومواعيد زيارتهم، لكن المزود يظل هو المسؤول عن تقديم المطالبات إلى Services Australia.

ماذا لو أردت اختيار موظف لا يعمل لدى المزود الخاص بي؟

إذا كنت تدير رعايتك الخاصة بنفسك، فقد تتمكن من استخدام الموظفين الذين تختارهم بنفسك، بما في ذلك أشخاص لا يعملون لدى المزود الخاص بك. يُطلق على هذا اسم استخدام موظف تابع لجهة خارجية.

ويغير قانون رعاية المسنين لعام 2024 طريقة معاملة هؤلاء الموظفين. سيحتاج المزود الخاص بك إلى إشراك الموظف كطرف ثالث لتقديم الخدمات إليك. قد يقوم المزود بذلك بنفسه أو من خلال مزود متعاقد معه.

يعد المزود الخاص بك مسؤولاً عن جميع الموظفين في نظام رعاية المسنين الذين يقدمون الخدمات لك، بما في ذلك الموظفين من جهات خارجية. يجب على المزود الخاص بك التأكد من أن أي موظفين من جهات خارجية يستوفون أي متطلبات متعلقة بالقوى العاملة.

وذلك يعني أنه لن يستطيع كل مزود دعم هذا الترتيب، لذا من المهم مراعاة ذلك عند اختيار المزود.

إذا كنت مهتمًا باستخدام موظف تابع لجهة خارجية، فتحدث إلى شريك الرعاية الخاص بك حول هذه العملية. سيقوم بشرح ما عليك القيام به ويساعدك في وضع الميزانية أو دفع ثمن هذه الخدمة. قد يتعين عليك دفع تكاليف إضافية من ميزانيتك لاستيعاب أي رسوم إدارية إضافية.

كيف يمكنني إيقاف الخدمات مؤقتًا أو تغيير المزودين؟

يمكنك تغيير مزود الدعم في المنزل Support at Home الخاص بك في أي وقت ولا تُفرض عليك أي رسوم خروج مقابل القيام بذلك. يجب عليك إخباره في أقرب وقت ممكن، بما في ذلك المزود الذي تنتقل إليه والتاريخ المحدد الذي تريد إيقاف الخدمات فيه. سيساعد ذلك في إتمام العملية بسلاسة.

سيتم نقل ميزانيتك والخدمات التي تمت الموافقة عليها معك إلى المزود الجديد الخاص بك.

يمكنك التوقف مؤقتًا عن تلقي الخدمات بسبب إقامتك في المستشفى أو العطلات أو الدخول في نظام الرعاية المؤقتة السكنية. يجب عليك إخبار المزود الخاص بك في أقرب وقت ممكن بخطئك، حتى لا يتم محاسبتك عن طريق الخطأ مقابل خدمات لن تتلقاها.

إذا لم تتلق أي خدمة لفترة طويلة، فقد يرسل لك المزود رسائل تذكيرية. إذا مضى عام كامل (4 أرباع متتالية) منذ نهاية آخر ربع تم فيه تقديم خدمة لك أو منذ تركت مقدم الخدمة، فسيتم سحب التمويل الخاص بك ولن تتمكن من الوصول إليه.

إذا كنت ترغب في الوصول إلى التمويل مرة أخرى، فسوف تحتاج إلى الاتصال بـ My Aged Care وطلب تغيير حالتك إلى "باحث عن الخدمات". سوف تنضم بعد ذلك مرة أخرى إلى نظام أولوية الدعم في المنزل Support at Home Priority System وسيتم تحديد مكانك بناءً على التاريخ الذي تمت فيه الموافقة عليك للحصول على الدعم في المنزل Support at Home. وهذا يعني أنك لن تضطر إلى الانتظار طويلاً لتلقي تمويلك مرة أخرى.

المسارات قصيرة الأجل

يوجد في برنامج الدعم في المنزل Support at Home ثلاثة مسارات توفر لك الدعم قصير الأجل لتلبية احتياجات محددة. يمكنك مناقشة هذه المسارات مع مقيمك أثناء التقييم أو مع المزود الخاص بك، إذا كان لديك واحدًا. سيوضح لك التقييم الفردي لاحتياجاتك وإشعار التقييم ما إذا كنت مؤهلاً للاستفادة من هذه المسارات.

برنامج التكنولوجيا المساعدة والتعديلات المنزلية AT-HM

يمكنك برنامج التكنولوجيا المساعدة وتعديلات المنزل (AT-HM) إمكانية الوصول المسبق إلى التمويل لشراء المنتجات، والمعدات، أو إجراء تعديلات في المنزل لتلبية احتياجاتك التي تم تقييمها. سيخبرك تقييم احتياجاتك الفردية أو مراجعة خطة الدعم بمقدار التمويل المتاح.

قد تحتاج بعض المنتجات إلى وصفة من قبل متخصص مؤهل، مثل إطارات المشي أو معدات الاستحمام التكميلية. يُفضل توفير المنتجات الأخرى حسب نصيحة متخصصة، في حين أن هناك منتجات بسيطة لا تتطلب وصفة طبية.

يمكن لمزود الخدمة الخاص بك مساعدتك في الحصول على الوصفة الطبية أو الطلب أو التركيب أو التدريب حسب الحاجة، وسيخبرك بأي تكاليف متضمنة وكيفية إدارتها. تعتبر أي خدمات تدريب أو وصفات طبية تكاليف سريرية، وبالتالي لن يُطلب منك تقديم المساهمة فيها.

يغطي هذا البرنامج أيضًا تعديلات المنزل مثل إضافة أقفال أبواب معدلة أو أسطح مقاومة للانزلاق أو قضبان للتمسك لجعل منزلك أكثر أمانًا وأسهل للعيش.

تتضمن قائمة AT-HM تفاصيل الخدمات المضمنة والمستبعدة، بالإضافة إلى الخدمات التي يجب أن تتطلب وصفة طبية. للمزيد من المعلومات، تفضل بزيارة MyAgedCare.gov.au/Assistive-Technology-And-Home-Modifications.

يتضمن هذا الجدول مزيدًا من التفاصيل حول مستويات التمويل:

مستوى التمويل	الحد الأقصى لتخصيص التمويل	فترة التمويل
التكنولوجيا المساعدة		
منخفض	500 دولار	12 شهرًا
متوسط	2,000 دولار	12 شهرًا
مرتفع	15,000 دولار ¹ (اسمي)	12 شهرًا
¹ يمكن للمشاركين الوصول إلى التكنولوجيا المساعدة بما يتجاوز هذا المبلغ، إذا تم توفير الوصفة الطبية والاحتياج.		
التعديلات المنزلية		
منخفض	500 دولار	12 شهرًا
متوسط	2,000 دولار	12 شهرًا
مرتفع	15,000 دولار	12 شهرًا ²
² قد يتم تمديد التمويل لمدة 12 شهرًا إضافيًا لاستكمال التعديلات المركبة في المنزل (24 شهرًا في المجموع) إذا تم تقديم دليل على التقدم إلى Services Australia.		
تمويل آخر		
رعاية كلاب المساعدة	2,000 دولار سنويًا	مستمر ³
³ سيتم تخصيص التمويل لرعاية كلاب المساعدة تلقائيًا كل 12 شهرًا؛ ولكن لا يمكن تجميع التمويل أو ترحيله.		

مسار الرعاية التجديدية Restorative Care Pathway

يوفر مسار الرعاية التجديدية Restorative Care Pathway ما يصل إلى 16 أسبوعًا من خدمات الرعاية الصحية و/أو التمريض المكثفة بميزانية قدرها 6,000 دولار. تم تصميم ذلك لمساعدتك على استعادة قدراتك الوظيفية بعد وقوع حادث أو مرض.

لن يكون هناك أي تأثير على ميزانية أو خدمات الدعم في المنزل Support at Home، حيث أن هذا المسار له ميزانية منفصلة. يجب أن تركز خدمات الرعاية التجديدية على الجانب السريري وتختلف عن خدمات الدعم في المنزل Support at Home.

إذا كنت ترغب في الوصول إلى هذا المسار، فستحتاج إلى تقييم رعاية المسنين - حيث سينظرون إلى مدى تأثير مساعدة الخدمات المكثفة قصيرة الأجل على أهداف التعافي الخاصة بك. بعد ذلك، ستضع خطة أهداف مع شريك الرعاية التجديدية الخاص بك، والتي توضح احتياجاتك وأهدافك وتعمل كخطة رعاية لهذا المسار.

سيساعدك شريك الرعاية التجديدية الخاص بك في تطوير خطة خروج للانتقال مرة أخرى إلى رعايتك الطبيعية والتأكد من تعديل خطة الرعاية المستمرة الخاصة بك وفقًا لذلك (إذا كان ذلك مناسبًا). سيقدمون لك إدارة الرعاية التجديدية أثناء خضوعك لمسار الرعاية التجديدية Restorative Care Pathway.

لمعرفة المزيد عن هذا المسار، تفضل بزيارة MyAgedCare.gov.au/Restorative-Care-Pathway.

مسار نهاية الحياة End-of-Life Pathway

سيعمل مسار نهاية الحياة End-of-Life Pathway على دعم المشاركين الذين تم تشخيصهم بأنهم سيعيشون لمدة 3 أشهر أو أقل ويرغبون في البقاء في المنزل من خلال توفير زيادة في مستوى الخدمات المتاحة.

سيتم توفير إجمالي قدره 25,000 دولار لكل مشارك مؤهل على مدى فترة 12 أسبوعًا، مع إجمالي 16 أسبوعًا لاستخدام الأموال لتوفير مرونة إضافية. يمكن للمشارك الوصول إلى حلقة واحدة من مسار نهاية الحياة End-of-Life Pathway من خلال برنامج الدعم في المنزل Support at Home.

يعد مسار نهاية الحياة End-of-Life Pathway متاحًا للمشاركين الذين يحصلون حاليًا على الدعم في المنزل Support at Home وكذلك كبار السن الذين لا يحصلون حاليًا على خدمات من خلال برنامج الدعم في المنزل Support at Home. يهدف هذا المسار إلى توفير خدمات إضافية لرعاية المسنين في المنزل، مثل العناية الشخصية والمساعدة المنزلية والرعاية التمريضية العامة لتكملة الخدمات المتاحة في إطار مخططات الرعاية التلطيفية القائمة على مستوى الولاية والإقليم.

يكون الشخص المسن مؤهلاً للوصول إلى مسار نهاية الحياة End-of-Life Pathway إذا استوفى المعايير التالية:

- يقدم طبيب أو ممرض ممارس تقديرًا لمتوسط العمر المتوقع وهو 3 أشهر أو أقل
- درجة 40 أو أقل على مقياس كارنوفسكي للأداء المعدل في أستراليا (AKPS)، وهو مؤشر للحركة والهشاشة يتم تقييمه من قبل متخصص طبي.

يجب إكمال نموذج مسار نهاية الحياة End-of-Life Pathway وتقديمه قبل أن يتم تقييم المشارك على أنه مؤهل لمسار نهاية الحياة End-of-Life Pathway.

لمعرفة المزيد عن هذا المسار، تفضل بزيارة
MyAgedCare.gov.au/End-Life-Pathway

حقوق القانونية ومسؤولياتك

بموجب قانون رعاية المسنين Aged Care Act، 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

يتضمن قانون رعاية المسنين Aged Care Act 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 وهويتك. كما أنه يضمن أن الأشخاص المحيطين بك، بما في ذلك عائلتك ومقدمي الرعاية، لا يقبلون اختياراتك فحسب، بل يحترمونها أيضًا.

وسيكون 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 تريد ذلك.

يستبدل دور الداعم المسجل الجديد العلاقات الحالية لممثلي My Aged Care وسيطبق عبر نظام رعاية المسنين. لا تحتاج إلى القيام بأي شيء إذا كنت تريد لممثلي My Aged Care الحاليين الاستمرار كداعمين مسجلين.

للتحقق من ممثليك أو تحديثهم أو لاختيار 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

ترتيبات المرشح لتقييم الموارد المالية

يمكنك أيضًا تعيين مرشح يمكنه الاستفسار أو التصرف نيابةً عنك مع Services Australia أو وزارة شؤون المحاربين القدامى (DVA) بشأن تقييم الموارد المالية لرعاية المسنين.

سيكون مرشحك قادرًا بعد ذلك على تلقي المعلومات المتعلقة بالرسوم والمساهمات وتكاليف الإقامة وتحديث معلوماتك الشخصية مع Services Australia أو DVA نيابةً عنك.

- بالنسبة لـ Services Australia، أكمل "نموذج تفويض شخص أو منظمة للاستفسار أو التصرف نيابةً عنك (SS313)";
ServicesAustralia.gov.au/ss313
- بالنسبة لـ DVA، أكمل نموذج "طلب رعاية المسنين لمرشح لعملاء DVA (AC019)";
ServicesAustralia.gov.au/ac019

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.

يمكنك التواصل مع اللجنة بعدة طرق:

• تفضل بزيارة: **AgedCareQuality.gov.au/Complaints-Concerns**

• مكالمة مجانية: **1800 951 822**

• بريديًا: 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 الشيخوخة COTA، المجلس الاستشاري الوطني لرعاية المسنين National Aged Care Advisory Council وشبكة الدفاع عن كبار السن (OPAN).

تمول الحكومة شبكة OPAN لتقديم برنامج المناصرة الوطني لرعاية المسنين National Aged Care Advocacy Program. يوفر هذا البرنامج معلومات ودعمًا مجانيًا وسريًا ومستقلًا لكبار 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
- وحل 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 700 600**. 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 والشفهية (TIS National) - **131 450**، أخبر الموظف باللغة التي تتحدث بها واطلب منه الاتصال بـ My Aged Care على الرقم **1800 200 422**.

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

My Aged Care - **1800 200 422** واطلب مترجمًا شفهيًا.

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

لخدمات الترجمة بلغة الإشارة، اتصل بـ:

Deaf Connect - **1300 773 803** 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 ضعيف السمع أو تعاني من صعوبات 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 وشخصيًا 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.

- 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.

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

الدعم الاجتماعي

إذا كنت تشعر بالوحدة أو العزلة الاجتماعية، يمكنك طلب متطوع من خلال برنامج الزوار المتطوعين لرعاية المسنين (ACVVS). يمكن لأي شخص يتلقى خدمات الدعم في المنزل Support at Home أو على نظام أولوية الدعم في المنزل Support at Home Priority System التقديم. يمكن لشريك الرعاية أو المزدود الخاص بك مساعدتك أيضًا في تنظيم زيارة متطوع.

يمكنك التقدم بطلب لزيارة متطوع هنا: Health.gov.au/Our-Work/Aged-Care-Volunteer-Visitors-Scheme-ACVVS/Request.

تعرف على المزيد حول ACVVS على موقع وزارة الصحة والإعاقة والشيخوخة الإلكتروني: Health.gov.au/ACVVS.

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

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

تتوفر العديد من البرامج والخدمات لدعم الأشخاص ذوي الاحتياجات المتنوعة للوصول إلى المساعدة التي يحتاجونها. قد توجد خدمات متخصصة في منطقتك تلبى احتياجات مجموعات ذات احتياجات خاصة على وجه التحديد. يمكنك معرفة المزيد من خلال My Aged Care أو من خلال سؤال مُقيّم 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 المسروقة
- المحاربون القدامى أو أرامل الحرب
- الأشخاص من خلفيات ثقافية وعرقية ولغوية متنوعة
- الأشخاص الأقل حظًا ماليًا أو اجتماعيًا
- 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 الميول الجنسية أو المتحولون جنسيًا أو ثنائيي الجنس أو أي ميول جنسية أخرى أو المتنوعون جنسيًا أو المتنوعون جسديًا
- الأفراد ذوي الإعاقة أو الذين يعانون من مشاكل الصحة النفسية
- الأشخاص المتباينون عصبيًا
- الصم أو الصم المكفوفين أو ضعاف البصر أو ضعاف السمع
- الأشخاص الذين يعيشون في المناطق الريفية أو النائية أو النائية للغاية.

مساعدة Elder Care Support

يساعد موظفو Elder Care Support كبار السن من السكان الأصليين وسكان جزر مضيق توريس وأسرتهم ومقدمي الرعاية لهم على الوصول إلى خدمات رعاية المسنين لتلبية احتياجاتهم الجسدية والثقافية. تقدم المنظمة الوطنية للصحة المجتمعية التي يديرها السكان الأصليون 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

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 حظًا 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
- يترددون 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**

اتحاد مجالس المجتمعات العرقية في أستراليا 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 الحواجز الثقافية أو اللغوية.

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

شركاء في الرعاية المناسبة ثقافيًا (PICAC)

PICAC هي مؤسسة تابعة للولاية والأقاليم تساعد كبار السن ذوي الخلفيات الثقافية واللغوية المتنوعة وأسرتهم 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 والضييق وفقدان الكرامة والاحترام. إن الإساءة لكبار السن وإساءة معاملتهم يعد انتهاكًا لحقوق الإنسان.

إذا كنت تعاني من الإساءة، أو تعرف شخصًا 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 شخصيًا 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 صباحًا 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 ومجموعات الدعم على **MyAgedCare.gov.au/For-Carers**.

البحث عن مزودي خدمات الدعم في المنزل Support at Home وحساب التكاليف

بمجرد تقييمك كشخص مؤهل للحصول على خدمات الدعم في المنزل Support at Home، استخدم هذه القائمة المرجعية لمساعدتك في البحث عن مقدمي الخدمة وفهم المبلغ الذي قد تحتاج إلى المساهمة به في تكلفة رعايتك.

بعد تقييم احتياجاتك في نظام رعاية المسنين

☐ احصل على إشعار القرار الخاص بك مع خطة الدعم الفردية الخاصة بك.

إنشاء قائمة مختصرة لمزودي الخدمات في منطقتك المحلية

☐ استخدم أداة "البحث عن المزود" على موقع My Aged Care الإلكتروني على MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider أو اتصل على الرقم المجاني 1800 200 422.

حساب المساهمات

- ☐ استخدم أداة تقدير رسوم الدعم في المنزل Support at Home على موقع My Aged Care الإلكتروني لتقدير التكاليف على MyAgedCare.gov.au/Support-At-Home-Fee-Estimator.
- ☐ إذا كنت تتلقى حاليًا دفعة دعم دخل خاضعة لتقييم الموارد المالية، يرجى الرجوع إلى القسم أعلاه: "كيف يمكنني الحصول على تقييم الدخل والأصول؟"
- ☐ إذا لم تتلق دفعة دعم دخل خاضعة لتقييم الموارد المالية، استكمل تقييم الدخل والأصول من خلال الانتقال إلى موقع Services Australia الإلكتروني على ServicesAustralia.gov.au/Aged-Care-Calculation-Your-Cost-Care.

اتصل بالمزودين المحتملين وناقش ما يمكنهم تقديمه ومقدار ما يتقاضونه

- ☐ أين يقع المزود؟
- ☐ هل يلبي أي متطلبات خاصة قد تكون لدي - اللغة، الثقافة، التنوع؟
- ☐ أين ومتى سوف يقدم الدعم لي؟
- ☐ من سيقدم خدماتي؟
- ☐ كم ستكون تكلفة الرعاية والخدمات؟
- ☐ هل يمكنني إدارة أجزاء من خدماتي بنفسني؟
- ☐ ما هي التدابير التي يقوم بها لضمان جودة الخدمة؟

إبرام اتفاقية الخدمة مع المزود الذي اخترته

* إذا كنت تتلقى دفعة دعم دخل خاضعة لتقييم الموارد المالية، سيتم الاحتفاظ بهذه المعلومات بالفعل بواسطة Services Australia/DVA، لذلك لا تحتاج إلى ترتيب تقييم الدخل والأصول. إذا لم يتم الاحتفاظ بهذه المعلومات واخترت عدم تقييم دخلك، فسوف يُطلب منك تقديم الحد الأقصى من المساهمات.

القائمة المرجعية

بدء الخدمات

بعد استلام خطاب تخصيص التمويل الخاص بك، يمكنك إبرام اتفاقية الخدمة مع مزود برنامج الدعم في المنزل Support at Home وبدء تلقي الخدمات. استخدم القائمة المرجعية هذه للمساعدة في إرشادك خلال هذه العملية.

استلام خطاب تخصيص تمويل الدعم في المنزل Support at Home الخاص بك

التواصل مع المزود المفضل

- ☐ الحصول على نسخة من خطة الدعم الفردية الخاصة بك وإشعار القرار.
- ☐ الحصول على نسخة من نتائج تقييم الدخل الخاص بك.
- ملحوظة: إذا لم تقم بعد بإكمال تقييم الدخل، يمكنك القيام بذلك بالانتقال إلى موقع Services Australia الإلكتروني على ServicesAustralia.gov.au/Aged-Care-Calculation-Your-Cost-Care.
- ☐ أخذ أي سجلات طبية ذات صلة.

إبرام اتفاقية الخدمة الخاصة بك

- ☐ الاتفاق على خدماتك وأسعارك.
- ☐ الاتفاق على موعد بدء خدماتك.
- ☐ توقيع اتفاقية الخدمة الخاصة بك.

بدء خدماتك وإدارتها

- ☐ قم بإعداد خطة رعاية ومراجعتها عند الحاجة للتأكد من أنها لا تزال تلبّي احتياجاتك.
- ☐ قم بإعداد ميزانية فردية.
- ☐ إذا تغيرت احتياجاتك، ناقشها مع المزود أو شريك الرعاية الخاص بك.

القائمة المرجعية

تغيير المزودين

يمكنك تغيير مزود خدمة الدعم في المنزل Support at Home الخاص بك في أي وقت، ولأي سبب - مجانًا.

استخدم القائمة المرجعية هذه للمساعدة في إرشادك خلال عملية تغيير المزودين.

اقرأ اتفاقية الخدمة الحالية الخاصة بك

☐ افهم أي شروط.

ابدأ في البحث عن مزودين جدد في منطقتك المحلية

☐ استخدم أداة "البحث عن المزود" على موقع My Aged Care الإلكتروني على MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider أو اتصل على الرقم المجاني 1800 200 422.

حدد المزود المناسب وتأكد من قدرته على تقديم الخدمات التي تحتاجها ضمن ميزانيتك

الاتفاق على تاريخ انتهاء الخدمات مع مزود الخدمة الحالي

ملاحظة: جب عليك إعطاء المزود السابق تاريخ خروج محدد. من المفيد أيضًا لكل من المزود القديم والجديد معرفة من كان يقدم لك الخدمات سابقًا وتواريخ الدخول/الخروج الدقيقة.

إبرام اتفاقية خدمة مع مزودك الجديد

- ☐ تعاون مع المزود الخاص بك لإدارة ميزانيتك.
- ☐ اتفق على تاريخ البدء مع المزود الجديد الخاص بك.
- ملحوظة: يجب أن يكون ذلك بعد تاريخ انتهاء الخدمات مع المزود الحالي لديك.
- ☐ قم بإبرام اتفاقية الخدمة الجديدة الخاصة بك.

قم بإعطاء المزود الحالي بيانات المزود الجديد في أقرب وقت ممكن حتى يتمكن من إدارة نقل ميزانيتك

ملاحظة: يجب أن يحدث هذا خلال 28 يومًا من تاريخ الانتهاء المتفق عليه.



ملاحظات

ملاحظات



MyAgedCare.gov.au
1800 200 422

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