



myagedcare



Australian Government

Farsi | فارسی



# راهنمای شما برای خدمات پشتیبانی در منزل

نوامبر 2025



به استثنای نشان ملی کشورهای مشترک‌المنافع و مواردی که خلاف آن ذکر شده است، تمام مطالب ارائه شده در این سند تحت مجوز Creative Commons Attributions 4.0 International ارائه شده است. مجوز ([CreativeCommons.org/Licenses/By/4.0/](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)).

جزئیات شرایط مجوز مربوطه در وبسایت Creative Commons موجود است که با استفاده از لینک‌های ارائه شده قابل دسترسی است، همانطور که کد کامل قانونی مجوز CC BY 4.0 International نیز موجود است. ([CreativeCommons.org/Licenses/By/4.0/LegalCode](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/legalcode)).

این سند باید به نام وزارت بهداشت، معلولیت و سالمندی باشد.

راهنمای شما برای خدمات پشتیبانی در منزل

## تماس با ما

سوالات مربوط به مجوز و هرگونه استفاده از این سند از طریق ایمیل به آدرس زیر پذیرفته می‌شود [Communication.AgedCare@health.gov.au](mailto:Communication.AgedCare@health.gov.au).

شما می‌توانید این محصول را در [MyAgedCare.gov.au](https://myagedcare.gov.au) بیابید.

این کتابچه به گونه‌ای طراحی شده است که به شما، خانواده یا دوستانتان در تصمیم‌گیری‌های مهم در مورد مراقبت از خود کمک کند. اگرچه ما سعی کرده‌ایم تا حد امکان جامع باشیم، اما ممکن است بخواهید اطلاعات دقیق‌تری در مورد وضعیت فردی خود کسب کنید تا تصمیمی آگاهانه بگیرید.

اطلاعات از 1 نوامبر 2025 به‌روز است.

## آیا این دفترچه برای شما مناسب است؟

این کتابچه توضیح می‌دهد که چگونه افراد مسن می‌توانند از طریق برنامه «پشتیبانی در منزل» در خانه و زندگی روزمره خود حمایت دریافت کنند.

اگر یک ارزیاب مراقبت از سالمندان شما را واجد شرایط برنامه پشتیبانی در منزل تشخیص داده است، باید این کتابچه را مطالعه کنید.

همچنین می‌توانید در نشانی **MyAgedCare.gov.au/Resources** به کتابچه‌هایی در مورد سایر انواع پشتیبانی مراقبت از سالمندان که در زیر ذکر شده است، دسترسی پیدا کنید.



## آیا این دفترچه برای شما مناسب است؟

### مراقبت مداوم در منزل

برنامه «پشتیبانی در منزل» دسترسی به خدمات مراقبتی و پشتیبانی، تجهیزات و اصلاحات خانه را فراهم می‌کند تا به افراد مسن کمک کند سالم، فعال و از نظر اجتماعی با جامعه خود در ارتباط باشند. پشتیبانی در منزل، سطح بالاتری از مراقبت را برای افراد دارای نیازهای پیچیده که برای ماندن در خانه به کمک بیشتری نیاز دارند، فراهم می‌کند. برای اطلاعات بیشتر، مراجعه کنید به [MyAgedCare.gov.au/Support-Home-Program](https://MyAgedCare.gov.au/Support-Home-Program).

### مراقبت در منزل در سطح مقدماتی

خدمات مراقبت و پشتیبانی مداوم یا کوتاه مدت از طریق برنامه کامونولث حمایت در خانه (CHSP)، شما می‌توانید در کارهای خانه، مراقبت‌های شخصی، وعده‌های غذایی و تهیه غذا، حمل و نقل، خرید، امور مربوط به سلامت مانند فیزیوتراپی و حمایت اجتماعی کمک دریافت کنید. شما همچنین می‌توانید برای مرخصی برنامه‌ریزی شده درخواست دهید و به مراقب خود استراحت بدهید.

CHSP حداکثر تا اول جولای 2027 به بخشی از برنامه «پشتیبانی در منزل» تبدیل خواهد شد. CHSP برای مشتریان فعلی و جدید با نیازهای پشتیبانی سطح پایین ادامه خواهد یافت.

### مراقبت از سالمندان

مراقبت شخصی و پرستاری در خانه‌های مراقبت از سالمندان در صورتی که قادر به زندگی مستقل در خانه خود نیستید. این همچنین شامل اقامت موقت برای استراحت کوتاه مدت در خانه مراقبت از سالمندان می‌شود.

### مسیر مراقبت ترمیمی توان بخش

مسیر مراقبت ترمیمی توان بخش، یک مسیر کوتاه مدت متمرکز بر سلامت/پرستاری است که به عنوان بخشی از برنامه پشتیبانی در منزل می‌شود. مراقبت‌های ترمیمی می‌تواند به شما کمک کند تا برای مدت طولانی‌تری مستقل بمانید و در انجام فعالیت‌هایی که از آنها لذت می‌برید، از شما حمایت کند.

### مسیر پایان زندگی

مسیر پایان زندگی از افراد مسنی که تشخیص داده شده است 3 ماه یا کمتر زنده می‌مانند و مایل به ماندن در خانه هستند، پشتیبانی می‌کند. هدف از این طرح، ارائه مراقبت از سالمندان به منظور تکمیل خدمات موجود تحت طرح‌های مراقبت تسکینی ایالتی یا منطقه‌ای است. این مسیر بخشی از برنامه پشتیبانی در منزل است.

## فهرست مطالب

|    |                                                                                 |
|----|---------------------------------------------------------------------------------|
| 4  | برنامه پشتیبانی در منزل چیست؟                                                   |
| 8  | هزینه‌های پشتیبانی در منزل                                                      |
| 14 | مسیر دسترسی به پشتیبانی در منزل                                                 |
| 15 | 1. نتیجه ارزیابی خود را دریافت کنید                                             |
| 16 | 2. منتظر تخصیص بودجه باشید                                                      |
| 17 | 3. یک ارائه دهنده پشتیبانی در منزل پیدا کنید                                    |
| 19 | 4. وارد یک توافق شوید                                                           |
| 22 | 5. مدیریت خدمات شما                                                             |
| 30 | کمک‌های بیشتر                                                                   |
| 36 | چک لیست - ارائه دهندگان پشتیبانی در منزل را پیدا کنید و هزینه‌ها را محاسبه کنید |
| 37 | چک لیست - شروع خدمات                                                            |
| 38 | چک لیست - تغییر ارائه دهنده خدمات                                               |

### بهبود سیستم مراقبت از سالمندان استرالیا

در طول چند سال گذشته، دولت استرالیا در پاسخ به کمیسیون سلطنتی کیفیت و ایمنی مراقبت از مراقبت از سالمندان، تغییرات اساسی ایجاد کرده است. این اصلاحات گسترده، تغییرات مثبتی را ایجاد کرده، شفافیت را افزایش داده و کیفیت مراقبت‌های ارائه شده به سالمندان در استرالیا را بهبود بخشیده است.

چه تصمیم بگیرید در خانه بمانید و چه به خانه مراقبت از سالمندان نقل مکان کنید، مراقبت و پشتیبانی با کیفیت بالا باید در دسترس باشد.

قانون مراقبت سالمندی 2024 باعث ارتقای بیشتر خدمات و تجربه سالمندان در دسترسی به مراقبت سالمندی شده است. این شامل مقرراتی برای تضمین یک بخش قویتر مراقبت از سالمندان می‌شود تا به سالمندان اعتماد، کنترل و اطمینان بیشتری در مراقبت از آنها بدهد.



## برنامه پشتیبانی در منزل چیست؟

برنامه «پشتیبانی در منزل» مراقبت‌های هماهنگ و فرد محور را ارائه می‌دهد تا به شما کمک کند مدت طولانی‌تری به طور مستقل در خانه زندگی کنید. این شامل خدمات مداوم و مسیرهای کوتاه مدت می‌شود.

خدمات پشتیبانی در منزل شامل موارد زیر است:

- پشتیبانی‌های بالینی، مانند خدمات پرستاری یا کاردرمانی
- حمایت برای استقلال، مانند کمک در مراقبت‌های شخصی (دوش گرفتن، لباس پوشیدن، توالت رفتن)، مصرف داروها، حمل و نقل یا مراقبت جایگزین موقت
- کارهای روزمره، مانند نظافت، باغبانی، خرید یا تهیه غذا.

در طول ارزیابی برای مراقبت از سالمندان، ارزیاب شما نیازهای مراقبتی فعلی شما را مورد بحث قرار خواهد داد. اگر برای خدمات مداوم تأیید شوید، یکی از 8 طبقه بندی برای برآورده کردن نیازهایتان به شما اختصاص داده می‌شود و سپس بودجه‌ای سه ماهه به شما تعلق می‌گیرد. شما و ارائه دهنده خدماتتان می‌توانید با هم برای مدیریت این بودجه و هماهنگی خدمات مورد نیازتان همکاری کنید.



بر اساس برنامه پشتیبانی در منزل ، 3 مسیر کوتاه‌مدت نیز وجود دارد:

- **مسیر مراقبت ترمیمی توان بخش** - دسترسی به حداکثر 16 هفته خدمات درمانی فشرده و/یا پشتیبانی پرستاری برای کمک به شما در ایجاد قدرت و بازیابی عملکرد.
- **طرح فناوری کمکی و اصلاحات خانگی (AT-HM)** - مسیری برای کمک به شما در دسترسی به فناوری کمکی یا اصلاحات خانگی برای ایمن‌تر کردن خانه و کمک به شما در حفظ استقلال. این برنامه دارای 3 سطح بودجه است و جدا از بودجه «پشتیبانی در منزل» شما می‌باشد.
- **مسیر پایان زندگی** - پشتیبانی برای افرادی که 3 ماه یا کمتر زنده هستند و مایل به ماندن در خانه هستند. در مجموع 25,000 دلار برای هر شرکت‌کننده واجد شرایط طی یک دوره 12 هفته‌ای در دسترس خواهد بود و در مجموع 16 هفته فرصت استفاده از این بودجه برای ارائه انعطاف‌پذیری بیشتر در خدمات مراقبت از سالمندان در منزل وجود دارد.

ارزیاب شما در طول ارزیابی، بررسی خواهد کرد که آیا واجد شرایط هرگونه مسیر کوتاه‌مدت هستید یا خیر. شما می‌توانید ضمن دریافت خدمات پشتیبانی در منزل، درخواست دسترسی به این مسیرها را داشته باشید، اما ممکن است نتوانید همزمان به چندین مسیر دسترسی داشته باشید. می‌توانید اطلاعات بیشتر در مورد مسیرهای کوتاه‌مدت را در [MyAgedCare.gov.au/Support-Home-Program](https://MyAgedCare.gov.au/Support-Home-Program) بخوانید.



## بودجه پشتیبانی در منزل برای چه مواردی قابل استفاده است؟

در ارزیابی برای مراقبت از سالمندان، ارزیاب بررسی می‌کند که شما چه کارهایی را می‌توانید به تنهایی انجام دهید و در چه کارهایی ممکن است به کمک نیاز داشته باشید. شما فقط می‌توانید بودجه «پشتیبانی در منزل» خود را صرف مواردی کنید که بر اساس نیازهای ارزیابی شده‌تان، برای آنها تأیید شده‌اید.

خدمات در 3 دسته اصلی قرار می‌گیرند:

- **پشتیبانی‌های بالینی:** خدمات تخصصی برای کمک به شما در حفظ یا بازیابی توانایی‌هایتان. این خدمات توسط متخصصان معتبر مانند پرستاران یا متخصصان بهداشت ارائه می‌شوند.

- **مثال‌هایی از خدمات شامل -** مراقبت‌های بالینی پرستاری، فیزیولوژیست‌های ورزشی، کاردرمانی، فیزیوتراپی، و ملزومات مدیریت بی‌اختیاری.

- **شامل نمی‌شود -** خدماتی که به طور مناسب‌تری از طریق سیستم مراقبت‌های بهداشتی اولیه تأمین مالی می‌شوند، مانند هزینه‌های آمبولانس و بیمارستان، تشخیص و درمان پزشکی، توزیع دارو، روانپزشکی، مراقبت‌های دندانپزشکی.

- **استقلال:** پشتیبانی برای کمک به شما در انجام فعالیت‌های مورد نیاز برای زندگی مستقل.

- **مثال‌هایی از خدمات شامل -** مراقبت‌های شخصی مانند دوش گرفتن و استفاده از توالت، دسترسی به فعالیت‌های اجتماعی، حمل و نقل، مراقبت جایگزین موقت، فناوری کمکی یا ایجاد تغییراتی در خانه برای کمک به شما در حفظ استقلال.

- **این موارد را شامل نمی‌شود -** خدمات آرایش مو و زیبایی، بلیط جاذبه‌های گردشگری، هزینه‌های جاری وسیله نقلیه شخصی.

- **زندگی روزمره:** پشتیبانی برای کمک به شما در نگهداری از خانه و مستقل ماندن.

- **مثال‌هایی از خدمات شامل -** کمک‌های خانگی مانند نظافت عمومی خانه یا لباسشویی، تعمیر و نگهداری اولیه خانه، تهیه غذا یا تحویل غذا.

- **شامل نمی‌شود -** نظافت یا نگهداری حرفه‌ای مانند بخارشویی فرش، کنترل آفات، مراقبت از حیوانات خانگی، هزینه‌های مواد غذایی یا غذا برای سایر اعضای خانواده.

این فهرست جامع نیست. برخی از خدمات از طریق برنامه‌های دولت ایالتی یا محلی تأمین مالی یا یارانه دریافت می‌کنند و تحت پوشش برنامه پشتیبانی در منزل نیستند.

فهرست خدمات پشتیبانی در منزل، خدماتی را که ممکن است بتوانید بر اساس نیازهای ارزیابی شده خود به آنها دسترسی داشته باشید، شرح می‌دهد:

**Health.gov.au/Support-At-Home-Service-List**



## چگونه می‌توانم وارد برنامه پشتیبانی در منزل شوم؟

برای ورود به برنامه «پشتیبانی در منزل»، از جمله برای 3 مسیر کوتاه‌مدت، ارزیابی برای مراقبت از سالمندان نیاز دارید.

اگر در حال حاضر خدمات مداوم دریافت می‌کنید و می‌خواهید به یک مسیر کوتاه‌مدت دسترسی پیدا کنید، باید دوباره ارزیابی شوید یا طرح حمایتی شما بررسی شود.

برای شروع این فرآیند، باید با ارائه دهنده خود یا سازمانی که در ابتدا شما را ارزیابی کرده است، صحبت کنید.

### آنلاین

برای اطلاعات بیشتر در مورد ارزیابی‌ها و ارزیابی‌های مجدد، از وبسایت My Aged Care به آدرس **MyAgedCare.gov.au** دیدن کنید.

به **MyAgedCare.gov.au/Apply-Online** مراجعه کنید.

### از طریق تلفن

برای صحبت در مورد نیازهایتان از طریق تلفن، بین ساعات 8 صبح تا 8 شب در روزهای هفته و 10 صبح تا 2 بعد از ظهر در روزهای شنبه، با My Aged Care تماس بگیرید.

تماس رایگان **1800 200 422**.

### حضور

برای کسب اطلاعات عمومی و پشتیبانی، به یکی از مرکز ارائه خدمات Services Australia مراجعه کنید یا به صورت آنلاین برای یک جلسه حضوری رایگان وقت بگیرید.

برای پشتیبانی عمیق‌تر، می‌توانید در صورت وجود یک مددکار متخصص در مراقبت از سالمندان در منطقه خود، با او صحبت کنید یا از طریق چت ویدیویی از او کمک بگیرید.

به **ServicesAustralia.gov.au/My-Aged-Care-Face-To-Face-Services**

مراجعه کنید یا با شماره **1800 227 475** تماس بگیرید.

## هزینه‌های پشتیبانی در منزل

شما باید برای برخی از خدمات هزینه پرداخت کنید، در حالی که سایر خدمات رایگان خواهند بود.

میزان مبلغی که از شما خواسته می‌شود کمک کنید، به توانایی پرداخت شما بر اساس سطح درآمد و دارایی‌هایتان بستگی دارد. ارائه دهنده خدمات شما می‌تواند به شما در درک میزان مشارکت مالی‌تان کمک کند.

فقط از شما خواسته می‌شود که برای خدماتی که دریافت کرده‌اید، هزینه‌ای بپردازید. برای مثال، اگر دو ساعت مراقبت شخصی دریافت کنید، مبلغی را به عنوان کمک هزینه کل پرداخت خواهید کرد.

هزینه‌ای که پرداخت می‌کنید بستگی به نوع خدماتی دارد که دریافت می‌کنید. برای مثال، از شما خواسته نخواهد شد که برای خدمات پشتیبانی بالینی مانند پرستاری هزینه‌ای بپردازید، اما از شما خواسته خواهد شد که برای خدمات مربوط به زندگی روزمره مانند تمیزکاری هزینه‌ای بپردازید.

همچنین به وضعیت بازنشستگی سنی شما و اینکه آیا کارت مراقبت‌های بهداشتی سالمندان کامنولث (CSHC) دارید یا خیر، بستگی دارد.

این جدول خلاصه‌ای از مشارکت‌های استاندارد «پشتیبانی در منزل» را ارائه می‌دهد:

| پشتیبانی بالینی                                                                                | استقلال | زندگی روزمره                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| مستمری بگير کامل                                                                               | 5%      | 17.5%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| مستمری بگير پاره‌وقت                                                                           | 0%      | مستمری بگيران نیمه وقت (Part Pensioners) و دارندگان CSHC، بر اساس ارزیابی درآمد و دارایی‌هایشان، <b>بین 5 تا 50 درصد از هزینه‌ها را پرداخت خواهند کرد.</b> برای بخشی از مستمری‌بگیران، این امر بر اساس ارزیابی توانمندی مالی بازنشستگی آنها خواهد بود. دارندگان CSHC برای پشتیبانی در منزل، ارزیابی جداگانه‌ای خواهند شد. | مستمری بگيران نیمه وقت (Part Pensioners) و دارندگان CSHC، بر اساس ارزیابی درآمد و دارایی‌هایشان، <b>بین 5 تا 50 درصد از هزینه‌ها را پرداخت خواهند کرد.</b> برای بخشی از مستمری‌بگیران، این امر بر اساس ارزیابی توانمندی مالی بازنشستگی آنها خواهد بود. دارندگان CSHC برای پشتیبانی در منزل، ارزیابی جداگانه‌ای خواهند شد. |
| بازنشسته با تمکن مالی شخصی (واجد شرایط دریافت کارت مراقبت‌های بهداشتی سالمندان کامنولث - CHSC) | 0%      | 0%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | بازنشسته با تمکن مالی شخصی (واجد شرایط دریافت کارت سلامت سالمندان کامنولث نیست)                                                                                                                                                                                                                                           |

اگر مایلید تخمینی از میزان مشارکت احتمالی خود داشته باشید:

- ابزار آنلاین Fee Estimator می‌تواند تخمینی از هزینه‌های مراقبت از سالمندان شما را در اختیارتان قرار دهد.  
**MyAgedCare.gov.au/Support-At-Home-Fee-Estimator**
- برای کسب اطلاعات عمومی و پشتیبانی، به یکی از مرکز ارائه خدمات Services Australia مراجعه کنید یا به صورت آنلاین برای یک قرار ملاقات حضوری رایگان رزرو کنید. برای پشتیبانی عمیق‌تر، می‌توانید در صورت وجود یک مددکار متخصص در مراقبت از سالمندان در منطقه خود، با او صحبت کنید یا از طریق چت ویدیویی از او کمک بگیرید.  
**ServicesAustralia.gov.au/My-Aged-Care-Face-to-Face-** به  
**Services** مراجعه کنید یا با شماره رایگان **1800 227 475** تماس بگیرید.
- برای صحبت در مورد وضعیت خود با My Aged Care تماس بگیرید، با شماره رایگان **1800 200 422** بین ساعات 8 صبح تا 8 شب در روزهای هفته و 10 صبح تا 2 بعد از ظهر در روزهای شنبه.

برای افرادی که تا 12 سپتامبر 2024 بسته مراقبت در منزل را دریافت می‌کردند یا طرحشان تأیید شده بود، تمهیدات متفاوتی وجود دارد. برای اطلاعات بیشتر، به **MyAgedCare.gov.au/Support-Home-Costs-And-Contributions** مراجعه کنید.

## سقف مادام العمر (Lifetime cap)

برای مشارکت‌های مالی سقف مادام‌العمر وجود دارد. این بدان معناست که پس از آنکه مجموع مشارکت‌های مالی شما به 130,000 دلار (یا در نظر گرفتن شاخص تعدیل) برسد، دیگر نیازی به پرداخت هزینه برای خدمات برنامه «پشتیبانی در منزل» نخواهید داشت. حتی اگر بعداً به خانه مراقبت از سالمندان نقل مکان کنید، هرگونه کمک هزینه پرداخت شده برای خدمات پشتیبانی در منزل جزو سقف تعیین شده محسوب می‌شود.

برای اطلاعات بیشتر، به برگه اطلاعات «مشارکت‌های شرکت‌کنندگان در پشتیبانی در منزل» در **Health.gov.au/Resources/Publications/Support-At-Home-Program-Participants-Contributions** مراجعه کنید.

## چگونه می‌توانم ارزیابی درآمد و دارایی دریافت کنم؟

اگر از قبل از Services Australia یا وزارت امور ایثارگران (DVA) مستمری کامل یا جزئی دریافت کرده‌اید، آنها از اطلاعات درآمد و دارایی‌های فعلی شما برای تعیین میزان مشارکت شما استفاده خواهند کرد. قبل از شروع خدمات مراقبت از سالمندان، باید مطمئن شوید که اطلاعات مالی شما به‌روز است.

اگر مستمری دریافت نمی‌کنید یا بازنشسته‌ای هستید که هزینه‌های خود را تأمین می‌کنید، ارزیابی درآمد و دارایی‌های شما، میزان مشارکت شما را تعیین می‌کند.

با مراجعه به وبسایت Services Australia، تأیید کنید که آیا باید ارزیابی توانمندی مالی را تکمیل کنید یا خیر: **ServicesAustralia.gov.au/Aged-Care-Calculaton-Your-Cost-Care**.

اگر برای فهمیدن یا تکمیل ارزیابی توانمندی مالی به کمک نیاز دارید:

- برای تماس رایگان با مراکز ارائه خدمات Services Australia، با شماره **1800 227 475** از دوشنبه تا جمعه، از ساعت 8 صبح تا 5 عصر تماس بگیرید.
- برای کسب اطلاعات عمومی و پشتیبانی، به یکی از مراکز ارائه خدمات Services Australia مراجعه کنید یا به صورت آنلاین برای یک جلسه حضوری رایگان وقت بگیرید. برای پشتیبانی دقیق‌تر، می‌توانید در صورت وجود یک مددکار متخصص در مراقبت از سالمندان در منطقه خود، با او صحبت کنید یا از طریق چت ویدیویی از او کمک بگیرید. به **ServicesAustralia.gov.au/My-Aged-Care-Face-to-Face-Services** مراجعه کنید یا با شماره **1800 227 475** تماس بگیرید.

حداقل 4 هفته از تاریخ ارسال فرم ارزیابی درآمد و دارایی‌هایتان طول می‌کشد تا نامه‌ای در مورد کمک‌های مالی‌تان دریافت کنید. اگر پس از 4 هفته نامه‌ای دریافت نکردید، می‌توانید با شماره **1800 227 475** با Services Australia تماس بگیرید و درخواست به‌روزرسانی کنید.

پس از اینکه Services Australia میزان حق بیمه شما را محاسبه کرد، نامه‌ای حاوی میزان حق بیمه‌ای که باید پرداخت کنید برای شما و ارائه دهنده ارسال خواهد شد. اگر هنوز ارائه دهنده ندارید، نامه‌ای حاوی ارزیابی درآمد و دارایی‌هایتان برای شما ارسال خواهد شد. این نامه برای مدت 120 روز دارای اعتبار است. اگر در این مدت ارائه دهنده را انتخاب نکنید یا آن را به آنها تحویل ندهید، باید ارزیابی جدیدی از درآمد و دارایی‌های خود انجام دهید.

اگر نامه‌ای دریافت نکرده‌اید، می‌توانید با شماره **1800 227 475** با Services Australia تماس بگیرید و از آنها بخواهید که در مورد وضعیت ارزیابی درآمد و دارایی‌های شما به‌روزرسانی کنند.

اگر شرایط شما تغییر کند، باید در اسرع وقت به Services Australia اطلاع دهید. ممکن است لازم باشد میزان مشارکت شما تعدیل شود، زیرا این امر می‌تواند میزان پرداختی شما به هزینه‌های مراقبت از سالمندان را تغییر دهد. به **ServicesAustralia.gov.au/Changes-To-Your-Circumstances-And-Aged-Care-Costs** مراجعه کنید.



## چگونه سهم خود را پرداخت خواهیم کرد؟

شما باید با ارائه‌دهنده خدمات خود در مورد چگونگی و زمان پرداخت مشارکت‌های مالی برای خدماتتان صحبت کنید. این پرداخت‌ها می‌تواند هفتگی، دو هفته‌ای یا ماهانه باشند - یا می‌توانید از ارائه دهنده خود بخواهید که دوره پرداخت دیگری را تعیین کند. توافق نامه خدمات شما همچنین باید نحوه و زمان پرداخت را به شما بگوید.

اگر به دلایلی خارج از کنترل خود، توانایی پرداخت حق بیمه خود را ندارید، ممکن است واجد شرایط دریافت کمک هزینه برای مشکلات مالی باشید. برای کسب اطلاعات بیشتر، برگه اطلاعاتی «مشکلات مراقبت از سالمندان» را در **MyAgedCare.gov.au/Financial-Hardship-Assistance** مطالعه کنید. همچنین می‌توانید به بخش اطلاعات بیشتر در انتهای این کتابچه مراجعه کنید.

## اطلاعات مالی و آموزشی

قبل از تصمیم‌گیری در مورد نحوه پرداخت هزینه مراقبت از سالمندان، ایده خوبی است که از یک مشاور مالی مستقل کمک بگیرید. همچنین، اگر شما و همسرتان هر دو به مراقبت از سالمندان نیاز دارید، هر یک از روش‌های پرداخت شما ممکن است بر هزینه‌ها و مشارکت‌های مراقبت از سالمندان دیگری تأثیر بگذارد.

ابزار آنلاین Fee Estimator می‌تواند تخمینی از هزینه‌های مراقبت از سالمندان شما را در اختیارتان قرار دهد.

**MyAgedCare.gov.au/Support-At-Home-Fee-Estimator**

برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد هزینه‌ها و کمک‌های مالی مراقبت از سالمندان، با شماره رایگان **1800 227 475** تماس بگیرید تا با یک مددکار متخصص در مراقبت از سالمندان در مراکز خدماتی منتخب Services Australia (در صورت وجود)

در منطقه خود، وقت ملاقات رزرو کنید، یا از طریق چت ویدیویی با او صحبت کنید.

همچنین می‌توانید اطلاعات اولیه در مورد مدیریت امور مالی خود را از سرویس اطلاعات مالی Services Australia دریافت کنید. این سرویس رایگان می‌تواند به شما در تصمیم‌گیری‌های آگاهانه در مورد سرمایه‌گذاری و امور مالی برای نیازهای فعلی و آینده‌تان کمک کند. به **ServicesAustralia.gov.au/Financial-Information-Service** مراجعه کنید.

## آیا می‌توانم بودجه «پشتیبانی در منزل» خود را پس‌انداز کنم؟ اگر بیش از حد خرج کنم چه اتفاقی می‌افتد؟

بودجه جاری «پشتیبانی در منزل» شما هر سه ماه یکبار برای صرف در خدماتتان اختصاص داده می‌شود. برای هرگونه تغییر در خانه یا استفاده از فناوری‌های کمکی برای رفع نیازهای ارزیابی‌شده از طریق طرح AT-HM، بودجه جداگانه‌ای به شما اختصاص داده خواهد شد.

شریک مراقبتی شما به شما کمک می‌کند تا بودجه خود را از نزدیک کنترل کنید تا مطمئن شوید که تمام خدمات شما تحت پوشش قرار می‌گیرد. این مسئولیت ارائه دهنده خدمات شماست که مطمئن شود شما بیش از حد هزینه نمی‌کنید.

اگر تا پایان سه‌ماهه تمام بودجه جاری خود را خرج نکنید، تا سقف 1,000 دلار یا 10٪ (هر کدام که بیشتر باشد) به سه‌ماهه بعدی منتقل می‌شود. این می‌تواند نیازهای برنامه‌ریزی نشده یا نوظهور را پوشش دهد. این برای کسانی که به مسیرهای کوتاه مدت دسترسی دارند، صدق نمی‌کند.

## ارائه دهنده من چه قیمتی دریافت می‌کند؟

از اول جولای 2026، دولت استرالیا برای پشتیبانی در منزل سقف قیمت تعیین خواهد کرد. تا آن زمان، ارائه دهندگان خدمات درمانی، همانطور که برای برنامه بسته‌های مراقبت در منزل انجام داده‌اند، به تعیین قیمت خدمات خود ادامه خواهند داد.

قیمت خدمات پشتیبانی در منزل، کل هزینه ارائه آن خدمات به شما است. این کل مبلغی خواهد بود که به بودجه شما اضافه می‌شود.

قیمت‌گذاری پشتیبانی در منزل، به شما این امکان را می‌دهد که دقیقاً ببینید چه میزان مراقبت دریافت کرده‌اید و چه مقدار از بودجه شما هزینه شده است.

بودجه شما فقط برای خدماتی که دریافت می‌کنید، هزینه دریافت خواهد شد.

شما مجبور نیستید برای هیچ یک از مراقبت‌های بالینی که دریافت می‌کنید، از جمله مدیریت مراقبت، مبلغی پرداخت کنید.

شما توسط Services Australia ارزیابی خواهید شد که برای انواع مختلف خدمات به چه میزان کمک مالی نیاز خواهید داشت. برای اطلاعات بیشتر به بخش «برای مشارکت به چه چیزهایی نیاز داریم؟» مراجعه کنید.

شما می‌توانید با جستجوی قیمت‌هایی که یک ارائه دهنده دریافت می‌کند در ابزار Find a provider در وب‌سایت My Aged Care، قیمت‌های آنها را مشاهده کنید:  
**[MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider](https://MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider)**

## از کجا بفهمم قیمت‌هایم مناسب است؟

قیمت معقول، منعکس کننده هزینه‌ای است که ارائه دهنده خدمات برای شما متحمل می شود.

قیمت می‌تواند شامل موارد زیر باشد:

- دستمزد کارکنان مراقبت از سالمندان شما
- اداری و هزینه‌های سربار
- حمل و نقل
- پیمانکاری فرعی.

قیمت کلی همچنان باید منطقی و قابل توجیه باشد.

ارائه دهندگان خدمات درمانی نمی‌توانند هزینه‌های مدیریتی یا مراقبت‌های بالینی جداگانه‌ای از شما دریافت کنند. آنها همچنین باید قیمت‌های مندرج در توافق نامه خدمات شما، از جمله زمان تغییر قیمت‌ها و دلیل آن را توضیح دهند. اگر قیمت‌های آنها را متوجه نمی‌شوید یا با آنها موافق نیستید، لازم نیست قراردادی را امضا کنید، اما برای دریافت خدمات پشتیبانی در منزل باید قراردادی داشته باشید.

لیست قیمت‌های پیشنهادی «پشتیبانی در منزل» همچنین می‌تواند به شما در تصمیم‌گیری در مورد منطقی بودن قیمت‌های ارائه دهنده کمک کند:

**Health.gov.au/Resources/Publications/Summary-Of-Indicative-Support-at-Home-Prices**

همچنین می‌توانید از ابزار Find a provider در وبسایت My Aged Care برای تحقیق و مقایسه قیمت‌های فردی استفاده کنید:

**MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider**

برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد حقوق و حمایت‌های خود، به برگه اطلاعات حمایت از مصرف‌کننده برای قیمت‌های پشتیبانی در منزل - برای شرکت‌کنندگان مراجعه کنید:

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

اگر می‌خواهید در مورد قیمت‌هایتان شکایتی مطرح کنید یا کمک بیشتری دریافت کنید، به بخش اطلاعات بیشتر این منبع مراجعه کنید.

## مسیر دسترسی به پشتیبانی در منزل

این بخش، رایج‌ترین مسیر برای افرادی که واجد شرایط دریافت خدمات پشتیبانی در منزل ارزیابی شده‌اند را شرح می‌دهد.

1 نتیجه ارزیابی خود را دریافت کنید

2 منتظر تخصیص بودجه باشید

3 یک ارائه دهنده پشتیبانی در منزل پیدا کنید

4 وارد یک توافق شوید

5 مدیریت خدمات شما



در طول ارزیابی، یک ارزیاب با شما در مورد نیازهایتان صحبت خواهد کرد و با شما همکاری خواهد کرد تا یک طرح پشتیبانی تدوین کند. طرح پشتیبانی شامل جزئیاتی در مورد نقاط قوت، چالش‌ها، اهداف و ترجیحات شما برای خدمات است.

پس از ارزیابی شما، نماینده‌ای در سازمان ارزیابی شما تصمیم خواهد گرفت که به چه خدماتی می‌توانید دسترسی داشته باشید.

سپس یک نامه با عنوان اطلاعیه تصمیم (Notice of Decision) دریافت خواهید کرد که شامل خدماتی است که برای آن‌ها تأیید شده‌اید. ممکن است برای خدمات پشتیبانی در منزل مداوم یا خدمات کوتاه‌مدت مانند طرح AT-HM یا مسیر مراقبت ترمیمی توان بخش تأیید شوید. اگر برای دریافت خدمات تأیید شده باشید، طرح پشتیبانی شما به نامه‌تان پیوست خواهد شد.

اگر ظرف 4 هفته اطلاعیه تصمیم یا طرح پشتیبانی دریافت نکردید، با شماره **1800 200 422** با My Aged Care تماس رایگان بگیرید یا با سازمان ارزیابی خود تماس بگیرید.

اگر در هر زمانی نیاز به تغییر در مراقبت‌های شما وجود دارد، با My Aged Care تماس بگیرید یا با ارائه دهنده خود صحبت کنید. ممکن است به بررسی طرح پشتیبانی یا ارزیابی جدید نیاز داشته باشید.

صفحه «دریافت نتیجه ارزیابی» در وبسایت My Aged Care اطلاعات بیشتری را در **MyAgedCare.gov.au/Receiving-Your-Assessment-Outcome** ارائه می‌دهد.

### اگر در مورد ارزیابی یا نتیجه آن نگرانی داشته باشم، چه کار کنم؟

برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد نتیجه ارزیابی خود، می‌توانید با سازمانی که ارزیابی شما را انجام داده است تماس بگیرید. اطلاعات تماس آنها در نامه «اعلان تصمیم» (Notice of Decision) شما موجود است.

برای اطلاع از نحوه درخواست بررسی یا شکایت در مورد ارزیابی خود، به بخش اطلاعات بیشتر این منبع مراجعه کنید.



پس از تأیید خدمات پشتیبانی در منزل، ممکن است لازم باشد منتظر بمانید تا بودجه لازم برای شروع دریافت خدمات به شما اختصاص داده شود. برای اطلاعات بیشتر در مورد زمان انتظار مورد انتظار، به وبسایت My Aged Care مراجعه کنید.

شاید بهتر باشد تحقیق در مورد ارائه دهندگان خدمات را زودتر شروع کنید، زیرا ممکن است ارائه دهنده مورد نظر شما در دسترس نباشد و بتواند خدمات مورد نیاز شما را ارائه دهد.

### سیستم اولویت بندی پشتیبانی در منزل

یک لیست انتظار ملی به نام سیستم اولویت بندی پشتیبانی در منزل وجود دارد. وقتی تأیید شدید، به طور خودکار در این سیستم قرار می گیرید.

اگر در زمان ارزیابی، تمایلی به دریافت خدمات درمانی نداشته باشید، همچنان می توانید در لیست انتظار قرار بگیرید، اما ارزیاب شما را به عنوان «مقتضای خدمات نیستم» علامت گذاری خواهد کرد. تا زمانی که خلاف آن را به آنها نگوئید، بودجه ای به شما اختصاص داده نخواهد شد.

شما می توانید در هر زمانی با تماس با My Aged Care با شماره رایگان **1800 200 422** درخواست دهید که وضعیت شما به عنوان «در جستجوی خدمات» یا «در جستجوی خدمات» تنظیم شود.

### چقدر باید منتظر بمانم؟

برنامه پشتیبانی در منزل برای شروع دریافت خدمات مداوم، زمان انتظار مشخصی دارد.

مدت زمانی که باید برای شروع دریافت خدمات منتظر بمانید، بسته به سطح اولویت شما و تقاضای خدمات متفاوت است. 4 سطح اولویت عبارتند از فوری، بالا، متوسط و استاندارد. سطح اولویت شما با استفاده از اطلاعات جمع آوری شده در طول ارزیابی توسط ارزیاب مراقبت از سالمندان شما تعیین می شود. هرچه سطح اولویت شما بالاتر باشد، زمان کمتری برای شروع دریافت بودجه تأیید شده خود منتظر خواهید ماند.

اگر نیازهای شما در مدت انتظار برای دریافت خدمات تغییر کرد، با My Aged Care یا سازمان ارزیابی خود تماس بگیرید.

پس از دریافت نامه‌ای مبنی بر اختصاص بودجه جاری، باید یک ارائه دهنده پشتیبانی در منزل برای ارائه خدمات خود پیدا کنید.

شما 56 روز از زمانی که بودجه شما اختصاص داده شده است فرصت دارید تا با عقد توافق نامه خدمات و شروع خدمات، یک ارائه دهنده پیدا کنید و جای خود را بپذیرید. اگر به زمان بیشتری نیاز دارید، می‌توانید با شماره رایگان **1800 200 422** با My Aged Care تماس بگیرید و 28 روز دیگر تمدید کنید.

اگر ظرف 56 روز توافق نامه خدمات منعقد نکنید و خدمات را شروع نکنید، بودجه شما قطع خواهد شد. سپس باید با My Aged Care تماس بگیرید تا دوباره وارد سیستم اولویت‌بندی پشتیبانی در منزل شوید.

### چگونه یک ارائه دهنده پیدا کنم؟

هنگام انتخاب کسی که خدمات شما را ارائه می‌دهد، باید در نظر بگیرید که چه چیزی برای شما مهم است. برای مثال:

- آیا آنها کارمندانی دارند که به زبان مورد نظر من صحبت کنند؟
- آیا آنها باورهای فرهنگی یا مذهبی من را درک می‌کنند؟ آیا آنها می‌توانند به من در شرکت در فعالیت‌های فرهنگی یا مذهبی کمک کنند؟
- آیا آنها با من همکاری خواهند کرد تا اهداف را توسعه دهم و استقلال من را ارتقا دهند؟
- برای خدمات چه هزینه ای دریافت می‌کنند؟
- آیا می‌توانم روزها یا ساعات خاصی را برای دریافت خدمات درخواست کنم؟ آیا می‌توانم انتخاب کنم که کدام کارکنان خدمات من را ارائه دهند؟
- کدام بخش‌های مراقبت از خودم را می‌توانم خودم مدیریت کنم؟
- آیا آنها مراقبت‌های کوتاه‌مدت مانند مسیر مراقبت ترمیمی توان بخش ارائه می‌دهند؟

همچنین باید در مورد اینکه آیا ممکن است بعداً بخواهید به مسیرهای کوتاه مدت، مانند مسیر مراقبت ترمیمی توان بخش، دسترسی پیدا کنید، فکر کنید. همه ارائه دهندگان مسیر مراقبت ترمیمی توان بخش را ارائه نمی‌دهند، بنابراین اگر می‌خواهید در کنار خدمات پشتیبانی در منزل، به این مسیر نیز دسترسی داشته باشید، ممکن است لازم باشد ارائه دهنده خدمات خود را تغییر دهید.

سعی کنید با خانواده یا افرادی که می‌شناسید و از طریق «پشتیبانی در منزل» خدمات دریافت می‌کنند صحبت کنید و از آنها توصیه بخواهید.

همچنین می‌توانید با پزشک عمومی خود، گروه چندفرهنگی محلی یا سازمان بومیان و جزیره‌نشینان تنگه تورس در مورد ارائه‌دهندگان خدماتی که با آنها آشنا هستند صحبت کنید.

همچنین می‌توانید از ابزار «یافتن ارائه دهنده» در وب سایت My Aged Care برای تحقیق و مقایسه ارائه‌دهندگان خدمات استفاده کنید.

به **MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider** مراجعه کنید.

### گزینه‌های پشتیبانی

ممکن است در جلسه شما با یک ارائه دهنده، اطلاعات زیادی مورد بحث قرار گیرد، بنابراین همراه داشتن یک فرد پشتیبان مانند یکی از اعضای خانواده، دوست یا مراقب می‌تواند مفید باشد. شما می‌توانید با آنها و ارائه دهنده در مورد چگونگی حمایت از خود برای تصمیم‌گیری‌هایتان، از جمله نحوه گنجاندن هرگونه حمایتی در برنامه مراقبتی خود، صحبت کنید.

فرد پشتیبان شما می‌تواند پشتیبان ثبت شده شما باشد - آنها وظایفی دارند که باید هنگام حمایت از شما در تصمیم‌گیری به آنها عمل کنند.

اگر به کمک بیشتری نیاز دارید و مراقب یا خانواده‌ای برای حمایت از خود ندارید، ممکن است بتوانید به برنامه رایگان Care Finder دسترسی پیدا کنید. اینها سازمان‌هایی در سراسر استرالیا هستند که می‌توانند از شما برای دریافت خدمات پشتیبانی در منزل یا ورود به مراقبت از سالمندان حمایت کنند. از وب سایت My Aged Care به آدرس **MyAgedCare.gov.au/Help-Care-Finder** دیدن کنید یا با شماره رایگان **1800 200 422** تماس بگیرید.

اگر شما یک فرد بومی مسن یا جزیره‌نشین تنگه تورس هستید، برنامه پشتیبانی مراقبت از سالمندان می‌تواند به شما در درک خدمات مراقبت از سالمندان، طی کردن فرآیند ارزیابی و انتخاب یک ارائه دهنده کمک کند. آنها همچنین می‌توانند از شما حمایت کنند و با ارائه دهندگان خدمات برای رفع نیازهای شما همکاری کنند. به **MyAgedCare.gov.au/** **Elder-Care-Support-Program** مراجعه کنید

پس از انتخاب ارائه دهنده پشتیبانی در منزل که به بهترین وجه نیازهای شما را برآورده می‌کند، باید با آنها توافق نامه خدمات منعقد کنید.

این توافق نامه خدمات موارد زیر را تعیین می‌کند:

- چگونه خدمات شما ارائه خواهد شد
- چه کسی آنها را فراهم خواهد کرد
- هزینه آنها و سهم شما چقدر خواهد بود
- حقوق و مسئولیت‌های شما.

ما شما را تشویق می‌کنیم که در مورد توافق نامه خدمات خود، به خصوص اگر آن را به طور کامل درک نمی‌کنید، از یک مشاور مستقل کمک بگیرید.

توافق نامه خدمات شما مشخص می‌کند که اگر شما یا ارائه دهنده بخواهید تغییراتی مانند به‌روزرسانی قیمت‌ها یا تغییر خدماتی که دریافت می‌کنید ایجاد کنید، چه کاری باید انجام دهید. ممکن است لازم باشد توافق کنید و یک توافق نامه خدمات جدید امضا کنید، یا اگر نیازهایتان تغییر کرده باشد، ممکن است نیاز به ارزیابی مجدد داشته باشید.

همچنین در صورت داشتن ارزیابی درآمد و دارایی‌هایتان، باید آن را ارائه دهنده خود ارائه دهید. برای اطلاعات بیشتر به بخش «چگونه می‌توانم ارزیابی درآمد و دارایی دریافت کنم؟» که قبلاً در این کتابچه آمده است، مراجعه کنید.

### اهداف شما

هنگام صحبت در مورد نیازهای مراقبتی مرتبط با سالمندی، به اهداف خود و آنچه برای شما از همه مهم‌تر است فکر کنید.

شناسایی اهداف به شما کمک می‌کند تا مراقبت‌ها و خدمات خود را به گونه‌ای طراحی کنید که به بهترین شکل از نیازهای شما پشتیبانی کند. یک هدف می‌تواند حفظ سبک زندگی سالم، حفظ مهارت‌های حرکتی یا شرکت در فعالیت‌های اجتماعی باشد.

همچنین باید نیازها و ترجیحات خود را در نظر بگیرید. برای مثال:

- کجا و چه زمانی به پشتیبانی نیاز دارم؟
- آیا روزها یا اعمال مذهبی وجود دارد که بخواهم به جا بیاورم؟
- برای ایمن ماندن به چه حمایتی نیاز دارم؟
- در چه فعالیت‌ها یا سرگرمی‌های اجتماعی به حمایت نیاز دارم؟
- چگونه این با کمکی که مراقبم به من می‌دهد هماهنگ است؟

## طرح مراقبت شما

کسی که با ارائه دهنده شما همکاری می‌کند، با شما ملاقات خواهد کرد تا با استفاده از طرح پشتیبانی و اطلاعیه ارزیابی شما، در مورد نیازهایتان صحبت کند. این شخص، شریک مراقبتی نامیده می‌شود - او از شما در هماهنگ کردن خدمات مطابق با اهدافتان و مدیریت بودجه‌تان حمایت خواهد کرد. آنها همچنین می‌توانند به شما در پاسخ به هرگونه سوال یا نگرانی که ممکن است داشته باشید، کمک کنند.

وقتی شما و شریک مراقبتی‌تان در مورد خدمات و اهداف یا ترجیحاتتان به توافق می‌رسید، این موضوع در یک طرح مراقبتی ثبت می‌شود. این یک سند شخص‌محور است که انتخاب‌ها و کنترلی را که بر خدمات خود دارید، مطابق با نیازهایتان، مشخص می‌کند. ممکن است شریک مراقبتی شما با رضایت شما، از شما بخواهد که برای اطلاعات بیشتر با پزشک عمومی یا سایر متخصصان صحبت کند.

برنامه‌های مراقبتی باید حداقل هر 12 ماه یکبار بررسی شوند. شما می‌توانید در هر زمانی درخواست بررسی بدهید - از جمله اگر نیازها یا اهداف شما تغییر کند، اگر یک مسیر کوتاه‌مدت را شروع کنید یا اگر بخواهید خدمات خود را تغییر دهید. شریک مراقبتی شما همچنین در صورت نیاز به بررسی برنامه مراقبتی شما، به شما اطلاع خواهد داد.

## صورت‌های مالی ماهانه

ارائه دهنده شما باید ماهانه یک صورتحساب به شما ارائه دهد که در آن وضعیت مالی شما شرح داده شده باشد. این باید شامل هرگونه بودجه موجود در ابتدای ماه، فهرستی از مراقبت‌ها و خدمات ارائه شده به تفکیک، به همراه هرگونه محصول ارائه شده، کمک‌های مالی برای خدمات/محصولات و هرگونه بودجه باقی مانده در پایان ماه باشد.

آنها باید این را قبل از پایان ماه بعد به شما بدهند. برای مثال، شما باید تا پایان فوریه، صورتحساب خدماتی که در ژانویه ارائه شده‌اند را دریافت کنید.

حتی اگر موقتاً خدماتی دریافت نمی‌کنید، این کار همچنان الزامی است. اگر معنی این عبارت را نمی‌فهمید، می‌توانید از ارائه دهنده یا شریک مراقبتی خود بپرسید.

## نحوه ارائه مراقبت شما

برای اطمینان از اینکه بهترین مراقبت ممکن را دریافت می‌کنید، تمام ارائه دهندگان مراقبت از سالمندان که توسط دولت استرالیا تأمین مالی می‌شوند، باید استانداردهای کیفیت را رعایت کنند.

ارائه دهنده شما باید مراقبتی ارائه دهد که با استانداردهای کیفیت مراقبت از سالمندان مطابقت داشته باشد. استانداردهای کیفیت به وضوح تعریف می‌کنند که مراقبت خوب چگونه باید باشد و بررسی اینکه آیا افراد مراقبت خوبی دریافت می‌کنند را آسان‌تر می‌کنند. استانداردهای کیفیت، سطح مراقبت و خدماتی را که می‌توانید از ارائه دهنده خود انتظار داشته باشید، منعکس می‌کنند.

برای اطلاعات بیشتر در مورد استانداردهای کیفیت مراقبت از سالمندان، به وبسایت **AgedCareQuality.gov.au** کمیسیون کیفیت و ایمنی مراقبت از سالمندان به آدرس مراجعه کنید.





پس از امضای توافق نامه خدمات، خدمات پشتیبانی در منزل شما می‌تواند آغاز شود.

مدیریت مراقبت خوب به شما کمک می‌کند تا مراقبتی مناسب و متناسب با نیازها و ترجیحات خود دریافت کنید.

اگر از خدمات مداوم تحت عنوان «پشتیبانی در منزل» استفاده می‌کنید، 10٪ از بودجه شما هر سه ماه برای مدیریت مراقبت استفاده می‌شود.

مدیریت مراقبت به مواردی مانند موارد زیر اشاره دارد:

- برنامه‌ریزی یا هماهنگی مراقبت و خدمات
- تدوین، بررسی و ارزیابی بودجه مراقبتی شما
- حمایت از شما و خانواده‌تان برای تصمیم‌گیری آگاهانه در مورد مراقبت یا خدمات‌تان
- پشتیبانی از ارتباط با خدمات درمانی و سایر خدمات در صورت نیاز.

شریک مراقبتی شما اغلب به عنوان نقطه تماس اختصاصی برای ارائه دهنده شما عمل می‌کند و فعالیت‌های مدیریتی را از طرف شما انجام می‌دهد.

شریک مراقبتی شما به شما کمک خواهد کرد تا برنامه مراقبتی خود را مرتباً بررسی کنید یا در صورت تغییر نیازها، شرایط یا خدمات خود، آن را تغییر دهید. برای مثال، آنها ممکن است به تنظیم خدمات شما پس از بستری شدن در بیمارستان یا آسیب‌دیدگی کمک کنند، یا به هماهنگ کردن خدمات برای مطابقت بهتر با بودجه و ترجیحات شما کمک کنند.

### اگر بخواهم مراقبت‌های خودم را مدیریت کنم، چه می‌شود؟

اگر خدمات پشتیبانی در منزل را به صورت مداوم دریافت می‌کنید، می‌توانید بخش‌هایی از مراقبت خود را نیز خودتان مدیریت کنید. شما هنوز به یک ارائه دهنده نیاز دارید و هر دوی شما باید در مورد نحوه مدیریت شخصی مراقبت یا بودجه خود به توافق برسید.

خودمدیریتی برای هر کسی متفاوت به نظر می‌رسد، اما می‌تواند شامل موارد زیر باشد:

- انتخاب و هماهنگی خدمات، با توجه به نیازها و بودجه شما
- انتخاب تأمین‌کنندگان یا کارکنان مورد نظر خودتان
- خدمات برنامه‌ریزی و فهرست‌بندی کارکنان
- ارتباط موثر با ارائه دهنده و کارکنان خود.

فعالیت‌هایی که انجام می‌دهید بسته به نیازها و ترجیحات شما متفاوت خواهد بود. برای مثال، ممکن است شما تصمیم بگیرید که کدام کارکنان به خانه شما بیایند و چه کسانی باشند، اما ارائه دهنده شما همچنان آنها را فهرست می‌کند. یا ممکن است شما تصمیم بگیرید که کدام کارکنان به خانه شما بیایند، چه کسانی باشند و چه زمانی بیایند، اما ارائه دهنده شما همچنان مدیریت دریافت خسارت از Services Australia را بر عهده دارد.

**اگر بخواهم فردی را انتخاب کنم که توسط ارائه دهنده من استخدام نشده باشد، چه باید بکنم؟**

اگر خودتان مراقبت از سالمندان خود را مدیریت می‌کنید، ممکن است بتوانید از کارکنان خودتان، از جمله افرادی که برای ارائه دهنده شما کار نمی‌کنند، استفاده کنید. به این کار استفاده از نیروی شخص شخص ثالث گفته می‌شود.

قانون مراقبت از سالمندان مصوب 2024 نحوه برخورد با این کارکنان را تغییر می‌دهد. ارائه دهنده شما باید مددکار را به عنوان شخص ثالث برای ارائه خدمات به شما استخدام کند. ارائه دهنده ممکن است این کار را به تنهایی یا از طریق یک ارائه دهنده مرتبط انجام دهد.

ارائه دهنده شما مسئول تمام کارکنان مراقبت از سالمندان است که به شما خدمات ارائه می‌دهند، از جمله کارکنان شخص ثالث. ارائه دهنده شما باید اطمینان حاصل کند که هر نیروی شخص ثالث، الزامات مربوط به نیروی کار را برآورده می‌کند.

این بدان معناست که هر ارائه دهنده قادر به پشتیبانی از این ترتیب نخواهد بود، بنابراین هنگام انتخاب ارائه دهنده، در نظر گرفتن این نکته مهم است.

اگر به استفاده از یک نیروی شخص ثالث علاقه‌مند هستید، در مورد این فرآیند با شریک مراقبتی خود صحبت کنید. آنها توضیح می‌دهند که چه کاری باید انجام دهید و به شما در بودجه‌بندی یا پرداخت هزینه این خدمات کمک می‌کنند. ممکن است مجبور شوید هزینه‌های اضافی را از بودجه خود برای تأمین هرگونه مدیریت اضافی بپردازید.

**چگونه می‌توانم خدمات را متوقف کنم یا ارائه‌دهنده را تغییر دهم؟**

شما می‌توانید در هر زمانی ارائه دهنده پشتیبانی در منزل خود را تغییر دهید و برای انجام این کار هیچ هزینه‌ای از شما دریافت نمی‌شود. شما باید در اسرع وقت به آنها اطلاع دهید، از جمله اینکه به کدام ارائه دهنده نقل مکان می‌کنید و تاریخ دقیقی که می‌خواهید خدمات را متوقف کنید. این کار به روان تر شدن روند کمک می‌کند.

بودجه شما و خدماتی که برای آنها تأیید شده‌اید، به همراه شما به ارائه دهنده جدیدتان منتقل خواهد شد.

شما می‌توانید به دلیل بستری شدن در بیمارستان، تعطیلات یا ورود به مراقبت جایگزین موقت موقت، موقتاً دریافت خدمات را متوقف کنید. شما باید در اسرع وقت برنامه‌های خود را ارائه دهنده درمانی خود اطلاع دهید تا به طور تصادفی برای خدماتی که نمی‌توانید دریافت کنید، صورتحساب صادر نشود.

اگر مدت زیادی از دریافت خدمات محروم بمانید، ارائه دهنده شما ممکن است یادآوری‌هایی برای شما ارسال کند. اگر یک سال (4 فصل متوالی) از پایان آخرین فصلی که خدماتی دریافت کرده‌اید یا ارائه دهنده را ترک کرده‌اید، گذشته باشد، بودجه شما قطع خواهد شد و دیگر نمی‌توانید به آن دسترسی داشته باشید.

اگر می‌خواهید دوباره به بودجه دسترسی پیدا کنید، باید با My Aged Care تماس بگیرید و درخواست کنید که وضعیت شما به «در جستجوی خدمات» تغییر کند. سپس دوباره به سیستم اولویت‌بندی «پشتیبانی در منزل» ملحق خواهید شد و جای شما بر اساس تاریخی که برای «پشتیبانی در منزل» تأیید شده‌اید، تعیین می‌شود. این یعنی دیگر لازم نیست برای دریافت مجدد بودجه خود مدت زیادی منتظر بمانید.

### مسیرهای کوتاه مدت

در برنامه «پشتیبانی در منزل»، سه مسیر وجود دارد که به شما پشتیبانی کوتاه‌مدت برای رفع نیازهای خاص ارائه می‌دهد. شما می‌توانید این مسیرها را در طول ارزیابی با ارزیاب خود یا در صورت وجود، با ارائه دهنده خود در میان بگذارید. ارزیابی نیازهای فردی شما و اطلاعیه ارزیابی به شما نشان می‌دهد که آیا واجد شرایط این مسیرها هستید یا خیر.

### طرح AT-HM

طرح فناوری کمکی و اصلاحات منزل (AT-HM) به شما امکان دسترسی اولیه به بودجه برای محصولات، تجهیزات یا اصلاحات منزل را برای برآورده کردن نیازهای ارزیابی شده‌تان می‌دهد. ارزیابی نیازهای فردی یا بررسی طرح پشتیبانی شما، میزان بودجه موجود را به شما اطلاع خواهد داد.

برخی از محصولات باید توسط یک متخصص واجد شرایط برای شما تجویز شوند، مانند عصاهای پیاده‌روی یا تجهیزات حمام تطبیقی. سایر محصولات بهتر است با مشاوره حرفه‌ای تهیه شوند و برخی دیگر می‌توانند محصولات ساده‌ای باشند که نیازی به نسخه ندارند.

ارائه دهنده شما می‌تواند در صورت نیاز به شما در سازماندهی تجویز، سفارش، نصب یا آموزش کمک کند و در مورد هرگونه هزینه مربوطه و نحوه مدیریت آنها به شما اطلاعات خواهد داد. هرگونه خدمات آموزشی یا تجویز دارو، هزینه‌های بالینی محسوب می‌شوند، بنابراین از شما خواسته نمی‌شود که برای آنها مشارکت مالی داشته باشید.

این طرح همچنین شامل اصلاحات خانه مانند اضافه کردن قفل‌های درب اصلاح‌شده، سطوح ضد لغزش یا دستگیره برای ایمن‌تر و قابل دسترس‌تر کردن خانه شما می‌شود.

فهرست AT-HM جزئیات محصولاتی که شامل و خارج از فهرست هستند و همچنین محصولاتی که باید نسخه پزشک داشته باشند را شرح می‌دهد. برای اطلاعات بیشتر، مراجعه کنید به **MyAgedCare.gov.au/Assistive-Technology-And-Home-Modifications**.

این جدول جزئیات بیشتری در مورد سطوح تأمین مالی دارد:

| دوره تأمین مالی                                                                                                                                                     | سقف تخصیص بودجه                 | ردیف بودجه      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|-----------------|
| <b>فناوری کمکی</b>                                                                                                                                                  |                                 |                 |
| 12 ماه                                                                                                                                                              | 500 دلار                        | کم              |
| 12 ماه                                                                                                                                                              | 2,000 دلار                      | متوسط           |
| 12 ماه                                                                                                                                                              | 15,000 دلار <sup>1</sup> (اسمی) | بالا            |
| <sup>1</sup> شرکت‌کنندگان می‌توانند در صورت نیاز و تجویز پزشک، به فناوری کمکی بیش از این مبلغ دسترسی داشته باشند.                                                   |                                 |                 |
| <b>اصلاحات در خانه</b>                                                                                                                                              |                                 |                 |
| 12 ماه                                                                                                                                                              | 500 دلار                        | کم              |
| 12 ماه                                                                                                                                                              | 2,000 دلار                      | متوسط           |
| 12 ماه <sup>2</sup>                                                                                                                                                 | 15,000 دلار                     | بالا            |
| <sup>2</sup> در صورت ارائه مدارک پیشرفت به Services Australia، بودجه ممکن است برای تکمیل اصلاحات پیچیده خانه (در مجموع 24 ماه) به مدت 12 ماه دیگر تمدید شود.        |                                 |                 |
| <b>سایر بودجه‌ها</b>                                                                                                                                                |                                 |                 |
| در حال انجام <sup>3</sup>                                                                                                                                           | 2,000 دلار در سال               | نگهداری سگ کمکی |
| <sup>3</sup> بودجه مربوط به نگهداری سگ‌های کمکی هر 12 ماه یکبار به طور خودکار اختصاص داده می‌شود؛ با این حال، این بودجه قابل افزایش یا انتقال به دوره‌های بعد نیست. |                                 |                 |

## مسیر مراقبت ترمیمی توان بخش

مسیر مراقبت ترمیمی توان بخش، تا 16 هفته خدمات فشرده مراقبت‌های بهداشتی و/یا پرستاری را با بودجه 6,000 دلار ارائه می‌دهد. این برنامه برای کمک به بازیابی عملکرد شما پس از یک حادثه یا بیماری طراحی شده است.

هیچ تاثیری بر بودجه یا خدمات پشتیبانی در منزل شما نخواهد داشت، زیرا این مسیر بودجه جداگانه‌ای دارد. خدمات مراقبت‌های ترمیمی باید از نظر بالینی متمرکز باشند و با خدمات پشتیبانی در منزل شما متفاوت باشند.

اگر می‌خواهید به این مسیر دسترسی پیدا کنید، به ارزیابی برای مراقبت از سالمندان نیاز خواهید داشت - آنها بررسی می‌کنند که خدمات فشرده کوتاه‌مدت چقدر به شما کمک می‌کند و اهداف بهبودی شما چیست. سپس با شریک مراقبت ترمیمی توان بخش خود یک برنامه هدف تعیین خواهید کرد که نیازها و اهداف شما را مشخص می‌کند و به عنوان یک برنامه مراقبتی برای این مسیر عمل می‌کند.

شریک مراقبت ترمیمی توان بخش شما به شما کمک می‌کند تا یک برنامه خروج برای بازگشت به مراقبت‌های عادی خود تدوین کنید و اطمینان حاصل کنید که برنامه مراقبت مداوم شما بر اساس آن تنظیم می‌شود (در صورت لزوم). آنها در حین طی کردن مسیر مراقبت ترمیمی توان بخش، مدیریت مراقبت ترمیمی توان بخش ترمیمی را ارائه خواهند داد.

برای اطلاعات بیشتر در مورد این مسیر به **MyAgedCare.gov.au/Restorative-Care-Pathway** مراجعه کنید.

## مسیر پایان زندگی

مسیر پایان زندگی با ارائه افزایش سطح خدمات موجود، از شرکت‌کنندگانی که تشخیص داده شده است 3 ماه یا کمتر زنده می‌مانند و مایل به ماندن در خانه هستند، پشتیبانی خواهد کرد.

در مجموع 25,000 دلار برای هر شرکت‌کننده واجد شرایط طی یک دوره 12 هفته‌ای در دسترس خواهد بود و در مجموع 16 هفته فرصت برای استفاده از این وجوه وجود دارد تا انعطاف‌پذیری بیشتری فراهم شود. هر شرکت‌کننده می‌تواند از طریق برنامه «پشتیبانی در منزل» به یک قسمت از «مسیر پایان زندگی» دسترسی داشته باشد.

مسیر پایان زندگی برای شرکت‌کنندگانی که از قبل به «پشتیبانی در منزل» دسترسی دارند و همچنین افراد مسنی که در حال حاضر از طریق برنامه «پشتیبانی در منزل» به خدمات دسترسی ندارند، در دسترس است. این مسیر برای ارائه خدمات مراقبت از سالمندان در منزل، مانند مراقبت شخصی، کمک در منزل و مراقبت پرستاری عمومی، به منظور تکمیل خدمات موجود در طرح‌های مراقبت تسکینی ایالتی و منطقه‌ای در نظر گرفته شده است.

یک فرد مسن در صورت داشتن شرایط زیر واجد شرایط دسترسی به مسیر پایان زندگی است:

- یک پزشک یا پرستار، امید به زندگی تخمینی 3 ماه یا کمتر را ارائه می‌دهد، و
- امتیاز 40 یا کمتر در شاخص عملکرد کارنفسکی اصلاح‌شده برای استرالیا (AKPS)، که یک شاخص برای تحرک و میزان ناتوانی است و توسط یک متخصص پزشکی ارزیابی می‌شود.

فرم مسیر پایان زندگی باید تکمیل و ارسال شود تا شرکت‌کننده بتواند به عنوان واجد شرایط مسیر پایان زندگی ارزیابی شود.

برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد این مسیر به [MyAgedCare.gov.au/End-Life-Pathway](https://MyAgedCare.gov.au/End-Life-Pathway) مراجعه کنید.

## حقوق و مسئولیت‌های قانونی شما

طبق قانون مراقبت سالمندی، حقوق شما محور اصلی خدمات مراقبت سالمندی شما هستند. اگر از خدمات مراقبت از سالمندان استفاده می‌کنید، چه در خانه و چه در مراکز نگهداری سالمندان، باید انتظار داشته باشید که حقوقتان رعایت شده و خواسته‌هایتان برآورده شود.

### بیانیه حقوق

قانون مراقبت سالمندی شامل بیانیه حقوق نیز است.

بیانیه حقوق، حقوق شما را در مرکز مراقبت سالمندی قرار می‌دهد — تا بتوانید تصمیم بگیرید که چگونه و کجا زندگی کنید، اطلاعات و حمایت مورد نیاز خود را دریافت کنید، خواسته‌هایتان را بیان کنید و فرهنگ و هویت شما مورد احترام قرار گیرد. این بیانیه همچنین تضمین می‌کند که اطرافیان شما، از جمله خانواده و مراقبان شما، نه تنها انتخاب‌های شما را می‌پذیرند، بلکه به آنها احترام می‌گذارند. شما همچنین این حق را خواهید داشت که انتخاب کنید چه کسی از شما در فرآیند تصمیم‌گیری حمایت کند.

برای اطلاعات بیشتر، به این وبسایت مراجعه کنید  
[MyAgedCare.gov.au/Know-Your-Rights](https://MyAgedCare.gov.au/Know-Your-Rights)



## حامیان ثبت شده

ممکن است بخواهید یا به حمایت شخص دیگری نیاز داشته باشید تا در تصمیم‌گیری و انتقال تصمیماتتان به شما کمک کند. در صورت تمایل، می‌توانید حامیانی را ثبت کنید تا در درک اطلاعات و بیان خواسته‌هایتان به شما کمک کنند.

نقش جدید پشتیبان ثبت شده جایگزین روابط نماینده فعلی My Aged Care می‌شود و در سراسر سیستم مراقبت از سالمندان اعمال خواهد شد. اگر می‌خواهید نماینده فعلی My Aged Care شما به عنوان پشتیبان ثبت شده ادامه دهد، لازم نیست کاری انجام دهید.

برای بررسی یا به‌روزرسانی نمایندگان خود یا انصراف از دریافت خدمات، به صورت آنلاین از My Aged Care بازدید کنید یا با شماره رایگان **1800 200 422** تماس بگیرید.

برای اطلاعات بیشتر، به این وبسایت مراجعه کنید:  
**.MyAgedCare.gov.au/Registering-Supporter**

## ترتیب‌های مربوط به نامزدها برای ارزیابی دارایی‌ها

شما همچنین می‌توانید یک نماینده تعیین کنید که بتواند از طرف شما با خدمات استرالیا (Services Australia) یا اداره امور کهنه‌سربازان (DVA) در مورد ارزیابی مالی مراقبت از سالمندان شما پرس‌وجو کرده یا اقدام نماید.

سپس نماینده شما می‌تواند اطلاعات مربوط به شهریه، حق عضویت و هزینه‌های اقامت شما را دریافت کند و اطلاعات شخصی شما را از طرف شما با Services Australia یا DVA به‌روزرسانی کند.

- برای Services Australia، فرم «مجوز دادن به یک شخص یا سازمان برای استعلام یا اقدام از طرف شما (SS313)» را تکمیل کنید:  
**.ServicesAustralia.gov.au/ss313**
- برای DVA، فرم «درخواست مراقبت از سالمندان برای معرفی‌نامه برای مشتریان DVA (AC019)» را تکمیل کنید: **.ServicesAustralia.gov.au/ac019**

## شکایت در مورد مراقبت از سالمندان شما

اگر در مورد مراقبتی که شما یا شخص دیگری دریافت می‌کند نگرانی دارید، صحبت کردن در مورد آن مهم است. در وهله اول، باید با ارائه دهنده خود صحبت کنید. طبق قانون مراقبت از سالمندان، همه ارائه دهندگان خدمات موظفند سیستم و فرآیند مدیریت شکایات را در دست داشته باشند.

اگر نگرانی خود را با ارائه دهنده خود مطرح کنید، آنها باید به سرعت و منصفانه به شما گوش دهند و پاسخ دهند. اگر این کار را نکنند، شما حق دارید بدون ترس از مجازات، موضوع را با کمیسیون کیفیت و ایمنی مراقبت از سالمندان (کمیسیون) مطرح کنید.

کمیسیون می‌تواند به شما در حل و فصل نگرانی یا شکایتان کمک کند. آنها همچنین می‌توانند اطلاعاتی در مورد نحوه صحبت مستقیم با ارائه دهنده خدمات شما ارائه دهند.

ابراز نگرانی ایمن و آسان است. شما می‌توانید انتخاب کنید که شکایت خود را محرمانه یا ناشناس مطرح کنید. شکایت کردن «سخت‌گیری» نیست - می‌تواند به بهبود کیفیت مراقبت کمک کند و به افراد دیگری که مشکل مشابهی دارند کمک کند.

شما می‌توانید از چند طریق با کمیسیون تماس بگیرید:

- مراجعه به: **AgedCareQuality.gov.au/Complaints-Concerns**

- تماس رایگان: **1800 951 822**

- ارسال نامه به: کمیسیون کیفیت و ایمنی مراقبت از سالمندان

GPO Box 9819

[پایتخت شما] [ایالت/قلمرو شما]

### حمایت، اطلاعات و پشتیبانی

دولت استرالیا با نهادهای ارشد و سایر گروه‌هایی که نماینده و مدافع نیازهای افراد مسن هستند، از جمله شورای مراقبت از سالمندان، COTA، شورای ملی مشاوره مراقبت از سالمندان و شبکه حمایت از سالمندان (OPAN) همکاری نزدیکی دارد.

دولت OPAN را برای ارائه برنامه ملی حمایت از مراقبت از سالمندان تأمین مالی می‌کند. این برنامه اطلاعات و پشتیبانی رایگان، محرمانه و مستقل را در اختیار افراد مسنی که به دنبال مراقبت از سالمندان با بودجه دولتی هستند یا از این خدمات بهره‌مند می‌شوند، خانواده‌ها یا حامیان آنها قرار می‌دهد.

حامیان مراقبت از سالمندان OPAN می‌توانند به شما در موارد زیر کمک کنند:

- حقوق خود در زمینه مراقبت از سالمندان را درک و اعمال کنید
- خدمات مراقبت از سالمندان که نیازهای شما را برآورده می‌کند پیدا کنید، و
- مسائل مربوط به ارائه‌دهنده خدمات مراقبت از سالمندان که توسط دولت تأمین مالی شده است را حل کنید.

اگر سؤال یا نگرانی دارید، می‌توانید با تماس با **خط حمایت از سالمندان** به شماره **1800 700 600** یک مدافع مراقبت از مراقبت از سالمندان صحبت کنید. شما با سازمان حمایت از مراقبت از سالمندان در ایالت یا منطقه خود مرتبط خواهید شد.

به **OPAN.org.au** مراجعه کنید.

## کمک‌های بیشتر

### پشتیبانی ترجمه کتبی و شفاهی

برای دریافت خدمات ترجمه کتبی و شفاهی با شماره زیر تماس بگیرید:  
خدمات ترجمه کتبی و شفاهی (TIS National) – **131 450**، زبانی را که صحبت می‌کنید به اپراتور بگویید و از او بخواهید با My Aged Care به شماره **1800 200 422** تماس بگیرد.

برای خدمات ترجمه شفاهی بومیان استرالیا و جزیره‌نشینان تنگه تورس، با شماره زیر تماس بگیرید:

My Aged Care – با **1800 200 422** تماس بگیرید و درخواست مترجم کنید.  
فهرست زبان‌های موجود را ببینید: [MyAgedCare.gov.au/Accessible-All](https://MyAgedCare.gov.au/Accessible-All).

برای خدمات ترجمه زبان اشاره، با شماره زیر تماس بگیرید:

Deaf Connect – **1300 773 803** یا ایمیل به [Interpreting@DeafConnect.org.au](mailto:Interpreting@DeafConnect.org.au).

برای اطمینان از در دسترس بودن مترجم، از قبل و با زمان کافی با ما تماس بگیرید.  
برای اطلاعات بیشتر، مراجعه کنید به [DeafConnect.org.au](https://DeafConnect.org.au).

اگر ناشنوا، کم‌شنوا یا دارای مشکلات گفتاری یا ارتباطی هستید، با شماره زیر تماس بگیرید:

سرویس رله ملی (NRS) با انتخاب کانال تماس دلخواه خود در وبسایت NRS. پس از انتخاب، از NRS بخواهید با My Aged Care به شماره **1800 200 422** تماس بگیرد.

برای اطلاعات بیشتر، مراجعه کنید به [AccessHub.gov.au/About-The-NRS](https://AccessHub.gov.au/About-The-NRS).

## پشتیبانی از زوال عقل

دولت استرالیا از همه ارائه دهندگان مراقبت از سالمندان انتظار دارد خدماتی ارائه دهند که نیازهای افراد مبتلا به زوال عقل را برآورده کند.

- **برنامه ملی حمایت از بیماران زوال عقل (NDSP)** طیف گسترده‌ای از خدمات حمایتی را برای افراد مبتلا به زوال عقل، خانواده‌ها، مراقبان و نمایندگان آنها ارائه می‌دهد. خدمات از طریق تلفن، آنلاین و حضوری در سراسر استرالیا در دسترس هستند و شامل اطلاعات، آموزش، مشاوره، فعالیت‌های پشتیبانی، راهنمایی و مشاوره همسالان می‌شوند.

با خط تلفن ملی کمک به بیماران زوال عقل استرالیا تماس بگیرید - با شماره رایگان **1800 100 500**، 24 ساعت شبانه‌روز و 7 روز هفته.

برای اطلاعات بیشتر، به **Health.gov.au/NDSP** مراجعه کنید.

- **خدمات مشاوره مدیریت رفتاری زوال عقل (DBMAS)** در مواقعی که علائم رفتاری و روانی زوال عقل بر مراقبت یا کیفیت زندگی فرد تأثیر می‌گذارد، پشتیبانی فردی را برای افراد ارائه می‌دهد. مشاوران آموزش‌دیده در هر مکان یا محیطی برای پشتیبانی از ارائه‌دهندگان خدمات و افرادی که از افراد مبتلا به زوال عقل مراقبت می‌کنند، فعالیت می‌کنند.

با پشتیبانی زوال عقل استرالیا تماس بگیرید - با شماره رایگان **1800 699 799**، 24 ساعت شبانه‌روز و 7 روز هفته تماس بگیرید.

برای اطلاعات بیشتر در مورد DBMAS، به آدرس زیر مراجعه کنید:  
**Health.gov.au/DBMAS**

برای اطلاعات بیشتر در مورد حمایت از بیماران مبتلا به زوال عقل، به آدرس زیر مراجعه کنید: **MyAgedCare.gov.au/Living-Memory-Loss-Dementia-Or-Depression**

## حمایت اجتماعی

اگر احساس تنهایی یا انزوای اجتماعی می‌کنید، می‌توانید از طریق طرح بازدیدکنندگان داوطلب مراقبت از سالمندان (ACVVS) درخواست داوطلب کنید. هر کسی که خدمات پشتیبانی در منزل دریافت می‌کند یا در سیستم اولویت‌دار پشتیبانی در منزل قرار دارد، می‌تواند درخواست دهد. شریک مراقبتی یا ارائه دهنده خدمات درمانی شما همچنین می‌تواند در سازماندهی یک بازدیدکننده داوطلب به شما کمک کند.

شما می‌توانید از اینجا برای جذب داوطلب درخواست دهید: **Health.gov.au/Our-Work/Aged-Care-Volunteer-Visitors-Scheme-ACVVS/Request**

برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد ACVVS به وب‌سایت وزارت بهداشت، معلولیت و سالمندی مراجعه کنید: **Health.gov.au/ACVVS**

## حمایت برای بی‌خانمانی یا انباشت‌گرایی (احتکار خانگی)

پشتیبانی برای افراد در دسترس است:

- زندگی با رفتارهای انباشت‌گرایانه (احتکار خانگی)
- زندگی در محیط نامناسب
- که در معرض خطر بی‌خانمانی هستند
- که قادر به دریافت حمایت‌های مورد نیاز مراقبت از سالمندان نیستند.

پشتیبانی‌ها شامل موارد زیر است:

- برنامه‌ریزی مراقبت
- لینک به خدمات پشتیبانی تخصصی
- پاکسازی‌های تک‌مرحله‌ای.

اگر از طریق برنامه یافتن مراقبت (care finder program) کمک دریافت می‌کنید زیرا بی‌خانمان هستید یا در معرض خطر بی‌خانمانی قرار دارید، ممکن است واجد شرایط دسترسی به خدمات برنامه پشتیبانی خانگی دولت فدرال (Commonwealth Home Support Program) نیز باشید.

با My Aged Care تماس بگیرید - با شماره رایگان **1800 200 422** تماس بگیرید یا برای دریافت کمک به یکی از مرکز ارائه خدمات Services Australia مراجعه کنید.



## حمایت از افراد با نیازهای متنوع

دولت استرالیا اذعان دارد که جامعه ما متنوع است و مردم طیف گسترده‌ای از تجربیات زندگی را دارند.

برنامه‌ها و خدمات زیادی برای حمایت از افراد با نیازهای متنوع جهت دسترسی به کمک مورد نیازشان در دسترس هستند. ممکن است در منطقه شما خدمات تخصصی وجود داشته باشد که به طور خاص به گروه‌های دارای نیازهای ویژه خدمات ارائه می‌دهند. می‌توانید اطلاعات بیشتر را از طریق My Aged Care یا با پرسیدن از ارزیاب مراقبت از سالمندان خود کسب کنید.

ارائه دهندگان خدمات باید هنگام ارائه مراقبت و خدمات، نیازهای خاص و متنوع را در نظر بگیرند، به آنها احترام بگذارند و از آنها حمایت کنند. هیچ ارائه دهنده خدمات نباید علیه کسی تبعیض قائل شود، از جمله:

- بومیان استرالیا و جزیره‌نشینان تنگه تورس، از جمله بازماندگان نسل‌های ربوده‌شده
- کهنه سربازان یا بیوه‌های جنگ
- افرادی با پیشینه‌های فرهنگی، قومی و زبانی متنوع
- افراد دارای مشکلات مالی یا اجتماعی
- افرادی که بی‌خانمان هستند یا در معرض خطر بی‌خانمانی قرار دارند
- والدین و فرزندان که به دلیل فرزندخواندگی یا انتقال اجباری از هم جدا شده‌اند
- بازماندگان بزرگسال سوءاستفاده جنسی از کودکان در مراکز نگهداری
- ترک‌کنندگان مراقبت، شامل استرالیایی‌های فراموش‌شده و کودکان مهاجر سابق که در مراقبت‌های خارج از خانه قرار گرفته‌اند
- لزبین، گی، دوجنسگرا، ترنس/تراجنسیتی یا بیناجنسی یا سایر گرایش‌های جنسی یا دارای تنوع جنسیتی یا تنوع جسمی هستند
- افراد دارای معلولیت یا بیماری روانی
- افراد نوروداگرا
- افراد ناشنوا، نابینا-ناشنوا، کم بینا یا کم شنوا
- افرادی که در مناطق روستایی، دورافتاده یا بسیار دورافتاده زندگی می‌کنند.



## کمک‌های پشتیبانی مراقبت از سالمندان

نیروی کار پشتیبانی مراقبت از سالمندان (The Elder Care Support) به افراد مسن بومی و جزیره‌نشین تنگه تورس، خانواده‌ها و مراقبان آنها کمک می‌کند تا به خدمات مراقبت از سالمندان دسترسی پیدا کنند و نیازهای جسمی و فرهنگی خود را برآورده سازند. سازمان ملی سلامت کنترل شده بومیان این برنامه را از طریق سازمان‌های همکار خود در سراسر کشور ارائه می‌دهد.

برای اطلاعات بیشتر، مراجعه کنید به  
**[MyAgedCare.gov.au/Elder-Care-Support-Program](https://MyAgedCare.gov.au/Elder-Care-Support-Program)**

## کمک از یک مراقب

مراقبان به افراد مسنی که به کمک‌های ویژه نیاز دارند، کمک می‌کنند تا به خدمات مراقبت از سالمندان و سایر حمایت‌های موجود در جامعه دسترسی پیدا کنند. این یک سرویس رایگان برای افراد آسیب‌پذیر است که هیچ کس دیگری را ندارند که بتواند از آنها حمایت کند. این شامل افرادی می‌شود که:

- به دلیل مشکلات شناختی یا سوادآموزی در برقراری ارتباط مشکل دارند
- درک اطلاعات را دشوار می‌بینند
- تمایلی به همکاری با مراقبت از سالمندان یا دولت ندارند
- یا اگر خدمات دریافت نکنند، در وضعیت ناامنی قرار می‌گیرند.

برای مشاهده فهرستی از مراکز مراقبت از سالمندان در منطقه خود، به وبسایت My Aged Care مراجعه کنید.

برای اطلاعات بیشتر، مراجعه کنید به **[MyAgedCare.gov.au/Help-Care-Finder](https://MyAgedCare.gov.au/Help-Care-Finder)**

## فدراسیون شوراهای جوامع قومی استرالیا

فدراسیون شوراهای جوامع قومی استرالیا (FECCA) یک نهاد ملی است که نماینده استرالیایی‌هایی با پیشینه‌های فرهنگی و زبانی متنوع است. FECCA تلاش می‌کند تا اطمینان حاصل کند که هیچ‌کس به دلیل موانع فرهنگی یا زبانی عقب نمانده است.

برای اطلاعات بیشتر، مراجعه کنید به **[FECCA.org.au](https://FECCA.org.au)**

## شرکای مراقبت‌های فرهنگی مناسب (PICAC)

PICAC سازمان‌های ایالتی و منطقه‌ای هستند که به افراد مسن با فرهنگ‌ها و زبان‌های متنوع و خانواده‌هایشان کمک می‌کنند تا در مورد نیازهای مراقبت از سالمندان خود تصمیمات آگاهانه‌ای بگیرند.

برای اطلاعات بیشتر، مراجعه کنید به **[PICACAlliance.org](https://PICACAlliance.org)**

## پایان دادن به آزار و اذیت و بدرفتاری با سالمندان

سوءاستفاده از افراد مسن هرگز قابل قبول نیست. سوءاستفاده می‌تواند جسمی، جنسی، روانی یا عاطفی، مالی یا غفلت باشد. باعث آسیب، پریشانی و از بین رفتن عزت و احترام می‌شود. آزار و اذیت و بدرفتاری با سالمندان، نقض حقوق بشر است. اگر شما مورد سوءاستفاده قرار گرفته‌اید، یا کسی را می‌شناسید که ممکن است مورد سوءاستفاده قرار گرفته باشد، کمک و پشتیبانی در دسترس است.

برای کسب اطلاعات یا مشاوره با کسی که به او اعتماد دارید صحبت کنید:

- با شماره رایگان 1800ELDERHelp یا **1800 353 374** تماس بگیرید.
- برای اطلاعات بیشتر به **Compass.info** مراجعه کنید.
- در مواقع اضطراری، با شماره **000** تماس بگیرید.

## پشتیبانی برای مراقبان

درگاه مراقبت (Carer Gateway) خدمات و پشتیبانی حضوری، تلفنی و آنلاین را به صورت ملی فراهم می‌کند تا به مراقب شما در نقش مراقبتی خود کمک کند.

- با شماره رایگان **1800 422 737**، روزهای هفته بین ساعت 8 صبح تا 5 بعد از ظهر تماس بگیرید و گزینه 1 را برای صحبت با یک ارائه دهنده خدمات محلی Carer Gateway انتخاب کنید.
- بازدید **CarerGateway.gov.au** برای اطلاعات، مشاوره و منابع.
- برای منابع، خدمات و گروه‌های پشتیبانی بیشتر، از وبسایت My Aged Care دیدن کنید **MyAgedCare.gov.au/For-Carers**.

### ارائه دهندگان پشتیبانی در منزل را پیدا کنید و هزینه‌ها را محاسبه کنید

هنگامی که واجد شرایط دریافت خدمات برنامه پشتیبانی در منزل شناخته شدید، از این چک لیست استفاده کنید تا به شما در یافتن ارائه دهندگان خدمات و درک میزان مشارکت مالی موردنیاز برای هزینه مراقبت‌هایتان کمک کند.

#### پس از ارزیابی نیازهای مراقبت از سالمندان شما

☐ اطلاعاتیه تصمیم خود را به همراه طرح پشتیبانی فردی خود دریافت کنید.

#### یک لیست کوتاه از ارائه دهندگان خدمات در منطقه محلی خود ایجاد کنید

☐ از ابزار Find a provider در وبسایت My Aged Care به آدرس **MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider** استفاده کنید یا با شماره رایگان **1800 200 422** تماس بگیرید.

#### مشارکت‌های مالی را محاسبه کنید

☐ برای تخمین هزینه‌ها از ابزار تخمین هزینه پشتیبانی در منزل در وبسایت My Aged Care در **MyAgedCare.gov.au/Support-At-Home-Fee-Estimator** استفاده کنید.

☐ اگر قبلاً کمک هزینه تحصیلی مبتنی بر درآمد دریافت کرده‌اید، به بخش بالا مراجعه کنید: «چگونه می‌توانم ارزیابی درآمد و دارایی دریافت کنم؟»

☐ اگر کمک هزینه تحصیلی مبتنی بر سنجش استطاعت مالی دریافت نمی‌کنید، با مراجعه به وبسایت Services Australia به آدرس **ServicesAustralia.gov.au/Aged-Care-Calculation-Your-Cost-Care** فرم ارزیابی درآمد و دارایی خود را تکمیل کنید.

#### با ارائه دهندگان بالقوه تماس بگیرید و در مورد آنچه که می‌توانند ارائه دهند و میزان هزینه‌ای که دریافت می‌کنند، صحبت کنید.

☐ ارائه دهنده کجا واقع شده است؟

☐ آیا آنها نیازهای خاص من - زبان، فرهنگ، تنوع - را برآورده می‌کنند؟

☐ کجا و چه زمانی از من حمایت خواهند کرد؟

☐ چه کسی خدمات من را ارائه خواهد داد؟

☐ هزینه مراقبت و خدمات چقدر خواهد بود؟

☐ آیا می‌توانم بخش‌هایی از خدماتم را خودم مدیریت کنم؟

☐ برای اطمینان از کیفیت خدمات، چه بررسی‌هایی انجام می‌دهند؟

#### با ارائه دهنده انتخابی خود توافق نامه خدمات منعقد کنید

\* اگر شما از طریق ارزیابی دارایی‌ها، کمک هزینه تحصیلی دریافت می‌کنید، این اطلاعات از قبل توسط Services Australia/ DVA نگهداری می‌شود، بنابراین نیازی به ترتیب دادن ارزیابی درآمد و دارایی ندارید. اگر این اطلاعات نگهداری نشود و شما تصمیم بگیرید که درآمدتان ارزیابی نشود، از شما خواسته می‌شود حداکثر مبلغ واریزی را انجام دهید.

## شروع خدمات

پس از دریافت نامه تخصیص بودجه، می‌توانید با یک ارائه دهنده پشتیبانی در منزل توافق نامه خدمات منعقد کرده و خدمات را شروع کنید.

از این فهرست بررسی برای راهنمایی در این فرآیند استفاده کنید.

### نامه تخصیص بودجه «پشتیبانی در منزل» خود را دریافت کنید

#### با ارائه دهنده ترجیحی تماس بگیرید

- ☐ یک کپی از طرح پشتیبانی فردی و اطلاعاتیه تصمیم خود را همراه داشته باشید.
- ☐ یک کپی از نتایج ارزیابی درآمد خود بگیرید.
- توجه: اگر هنوز ارزیابی درآمد خود را تکمیل نکرده‌اید، می‌توانید با مراجعه به وب سایت **Services Australia.gov.au** به آدرس **Aged-Care-Calculation-Your-Cost-Care** این کار را انجام دهید.
- ☐ هرگونه سوابق پزشکی مربوطه را همراه داشته باشید.

#### توافق نامه خدمات خود را امضا کنید

- ☐ در مورد خدمات و قیمت‌هایتان به توافق برسید.
- ☐ توافق کنید که خدمات شما چه زمانی شروع خواهد شد.
- ☐ توافق نامه خدمات خود را امضا کنید.

#### خدمات خود را شروع و مدیریت کنید

- ☐ یک برنامه مراقبتی تدوین کنید و در صورت لزوم آن را بررسی کنید تا مطمئن شوید که هنوز نیازهای شما را برآورده می‌کند.
- ☐ یک بودجه شخصی‌سازی شده تدوین کنید.
- ☐ اگر نیازهای شما تغییر کرد، آنها را با ارائه دهنده یا شریک مراقبتی خود در میان بگذارید.

## تغییر ارائه دهندگان

شما می‌توانید ارائه دهنده پشتیبانی در منزل خود را در هر زمان و به هر دلیلی - بدون هیچ هزینه‌ای - تغییر دهید.

از این فهرست بررسی برای راهنمایی در فرآیند تغییر ارائه دهنده خدمات استفاده کنید.

### توافق نامه خدمات فعلی خود را مطالعه کنید

☐ هر شرایطی را درک کنید.

### شروع به جستجوی ارائه دهندگان جدید در منطقه محلی خود کنید

☐ از ابزار Find a provider در وبسایت My Aged Care به آدرس **MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider** استفاده کنید یا با شماره رایگان **1800 200 422** تماس بگیرید.

یک ارائه دهنده مناسب را انتخاب کنید و بررسی کنید که آیا آنها می‌توانند خدمات مورد نیاز شما را با توجه به بودجه‌تان ارائه دهند یا خیر.

### برای توافق در مورد تاریخ پایان خدمات با ارائه دهنده فعلی خود

توجه: باید تاریخ دقیق خروج را به ارائه دهنده قبلی خود اطلاع دهید. همچنین برای ارائه دهنده قدیمی و جدید شما مفید است که بدانند قبلاً با چه کسانی بوده‌اید و تاریخ دقیق ورود/خروج آنها را بدانند.

با ارائه دهنده جدید خود قرارداد خدمات منعقد کنید تاریخ دقیق خروج خود را به ارائه دهنده قبلی خود

☐ برای مدیریت بودجه خود با ارائه دهنده خدمات خود همکاری کنید.

☐ در مورد تاریخ شروع همکاری با ارائه دهنده جدید خود به توافق برسید. توجه: این باید پس از تاریخ پایان خدمات با ارائه دهنده فعلی شما باشد.

☐ توافق نامه خدمات جدید خود را امضا کنید.

در اسرع وقت جزئیات ارائه دهنده جدید خود را به ارائه دهنده فعلی خود ارائه دهید تا بتوانند انتقال بودجه شما را مدیریت کنند.

توجه: این باید ظرف 28 روز از تاریخ پایان توافق شده شما اتفاق بیفتد.







## یادداشت‌ها





**MyAgedCare.gov.au**  
**1800 200 422**

تمام اطلاعات موجود در این نشریه از تاریخ 1 نوامبر 2025 صحیح است.