



Australian Government

Hindi | हिन्दी



myagedcare



सपोर्ट ऐट होम की जारी सेवाओं के लिए आपकी मार्गदर्शिका (गाइड)



नवंबर 2025



कॉमनवेल्थ कोर्ट ऑफ ऑर्म्स के अलावा और जहां अन्यथा उल्लेख किया गया है, इस दस्तावेज़ में प्रस्तुत सभी सामग्री क्रिएटिव कॉमन्स एट्रिब्यूशन 4.0 इंटरनेशनल ([CreativeCommons.org/Licenses/By/4.0/](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)) लाइसेंस के तहत प्रदान की गई है।

प्रासंगिक लाइसेंस शर्तों का विवरण क्रिएटिव कॉमन्स वेबसाइट पर उपलब्ध है, जिसे दिए गए लिंक का उपयोग करके एक्सेस किया जा सकता है, साथ ही CC BY 4.0 इंटरनेशनल लाइसेंस के लिए पूर्ण कानूनी कोड भी उपलब्ध है। ([CreativeCommons.org/Licenses/By/4.0/LegalCode](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/legalcode))।

इस दस्तावेज़ का श्रेय Department of Health, Disability and Ageing (स्वास्थ्य, विकलांगता और वृद्धावस्था विभाग) को दिया जाना होगा।

सपोर्ट ऐट होम की जारी सेवाओं के लिए आपकी मार्गदर्शिका (गाइड)

हमसे संपर्क करें

लाइसेंस और इस दस्तावेज़ के किसी भी उपयोग के संबंध में पूछताछ Communication.AgedCare@health.gov.au पर ई-मेल करके की जा सकती है।

आप इस उत्पाद को [MyAgedCare.gov.au](https://myagedcare.gov.au) पर पा सकते हैं।

यह पुस्तिका आपको, आपके परिवार या आपके मित्रों को आपकी देखभाल के बारे में महत्वपूर्ण निर्णय लेने में सहायता करने के लिए तैयार की गई है। हालांकि हमने इसे यथासंभव व्यापक बनाने का प्रयास किया है, फिर भी आप सोचा-समझा निर्णय लेने के लिए अपनी व्यक्तिगत स्थिति के संबंध में अधिक विशिष्ट जानकारी प्राप्त करना चाह सकते हैं।

जानकारी 1 नवंबर 2025 से वर्तमान है।

क्या यह पुस्तिका आपके लिए उपयुक्त है?

यह पुस्तिका बताती है कि वृद्ध लोग सपोर्ट ऐट होम कार्यक्रम के माध्यम से अपने घर और दैनिक जीवन में किस प्रकार सहायता प्राप्त कर सकते हैं।

यदि किसी वृद्ध देखभाल आकलनकर्ता (एज्ड केयर अस्सेसर) ने आपको सपोर्ट ऐट होम कार्यक्रम के लिए पात्र होने के लिए स्वीकृति दी है तो आपको यह पुस्तिका पढ़नी चाहिए।

आप नीचे सूचीबद्ध अन्य प्रकार की वृद्ध देखभाल (एज्ड केयर) सहायता के बारे में पुस्तिकाएं भी **MyAgedCare.gov.au/Resources** पर प्राप्त कर सकते हैं।



My Aged Care से निःशुल्क कॉल **1800 200 422** पर संपर्क करें।

MyAgedCare.gov.au पर जाएँ या किसी भी Services Australia सेवा केंद्र पर जाएँ

क्या यह पुस्तिका आपके लिए उपयुक्त है?

घर पर निरंतर देखभाल

Support at Home (सपोर्ट ऐट होम) कार्यक्रम वृद्ध लोगों को स्वस्थ, सक्रिय और अपने समुदाय से सामाजिक रूप से जुड़े रहने में मदद करने के लिए देखभाल और सहायता सेवाओं, उपकरणों और घरेलू संशोधन-कार्यों तक पहुंच प्रदान करता है।

Support at Home (सपोर्ट ऐट होम) उन लोगों के लिए उच्चतर स्तर की देखभाल प्रदान करता है जिनकी आवश्यकताएँ जटिल होती हैं तथा जिन्हें घर पर रहने के लिए और अधिक सहायता की आवश्यकता होती है।

और अधिक जानकारी के लिए इस वेबसाइट पर जाएं:

MyAgedCare.gov.au/Support-Home-Program.

घर पर प्रारंभिक स्तर की देखभाल

राष्ट्रमंडल गृह सहायता कार्यक्रम (कामनवेल्थ होम सपोर्ट प्रोग्राम) (CHSP) के माध्यम से निरंतर या अल्पकालिक देखभाल और सहायता सेवाएं। आप घरेलू काम, व्यक्तिगत देखभाल, भोजन और आहार तैयार करने, परिवहन, खरीदारी, फिजियोथेरेपी जैसे अलाइड हेल्थ (संबद्ध स्वास्थ्य) और सोशल स्पोर्ट (सामाजिक सहायता) में सहायता प्राप्त कर सकते हैं। आप अपने देखभालकर्ता को अवकाश देने के लिए योजनाबद्ध राहत के लिए भी आवेदन कर सकते हैं।

CHSP 1 जुलाई 2027 से पहले सपोर्ट ऐट होम कार्यक्रम का हिस्सा नहीं बनेगा। CHSP निम्न-स्तरीय सहायता आवश्यकताओं वाले वर्तमान और नए ग्राहकों के लिए जारी रहेगा।

Residential aged care (आवासीय वृद्ध देखभाल)

यदि आप स्वतंत्र रूप से अपने घर में रहने में असमर्थ हैं तो वृद्ध देखभाल गृहों (एज्ड केयर होम) में व्यक्तिगत और नर्सिंग देखभाल। इसमें वृद्ध देखभाल गृह (एज्ड केयर होम) में कम अवधि के लिए आवासीय राहत भी शामिल है।

रेस्टोरेटिव केयर पाथवे

रेस्टोरेटिव केयर पाथवे, Support at Home (सपोर्ट ऐट होम) कार्यक्रम के भाग के तौर पर एक अल्पकालिक संबद्ध स्वास्थ्य (अलाइड हेल्थ) / नर्सिंग केन्द्रित पाथवे है। रेस्टोरेटिव केयर आपको अधिक लंबे समय तक स्वतंत्र रहने में मदद कर सकती है और आपको उन गतिविधियों को करने में सहायता कर सकती है जिन्हें करने में आपको आनंद आता है।

End-of-Life Pathway (एन्ड-ऑफ़-लाइफ पाथवे) (जीवन के अंत से जुड़ा मार्गपथ)

एन्ड-ऑफ़-लाइफ पाथवे उन वृद्ध लोगों को सहायता प्रदान करता है जिनके लिए यह निदान किया गया है उनके पास जीने के लिए 3 महीने या उससे कम समय बचा है और वे घर पर ही रहना चाहते हैं। इसका उद्देश्य राज्य या टेरिटरी-आधारित palliative care (प्रशामक देखभाल) योजनाओं के अंतर्गत उपलब्ध सेवाओं के पूरक के रूप में अतिरिक्त in-home (घर पर) वृद्ध देखभाल (एज्ड केयर) प्रदान करना है। यह पाथवे सपोर्ट ऐट होम (Support at Home) कार्यक्रम का एक भाग है।

विषय-वस्तु

सपोर्ट ऐट होम कार्यक्रम क्या है?	4
सपोर्ट ऐट होम की लागत	8
सपोर्ट ऐट होम प्राप्त करने का मार्ग (पाथवे)	14
1. अपने आकलन का परिणाम प्राप्त करें	15
2. फंडिंग आवंटित किए जाने की प्रतीक्षा करें	16
3. सपोर्ट ऐट होम प्रदाता की खोज करें	17
4. एक समझौते में प्रवेश करें	19
5. अपनी सेवाओं का प्रबंधन करें	22
अधिक सहायता	30
चेकलिस्ट (जाँच-सूचियाँ) - सपोर्ट ऐट होम प्रदाताओं की खोज खोजें और लागतों का हिसाब लगाएँ	36
चेकलिस्ट (जाँच-सूची) - सेवाएं शुरू करना	37
चेकलिस्ट (जाँच सूची) - प्रदाता बदलना	38

ऑस्ट्रेलिया की वृद्ध देखभाल (एज्ड केयर) प्रणाली में सुधार करना

पिछले कुछ वर्षों में, ऑस्ट्रेलियाई सरकार ने Royal Commission into Aged Care Quality and Safety (वृद्ध देखभाल गुणवत्ता और सुरक्षा पर रॉयल आयोग) के जवाब में वृद्ध देखभाल (एज्ड केयर) में बड़े बदलाव किए हैं। इन व्यापक सुधारों से सकारात्मक परिवर्तन आया है, जिससे ऑस्ट्रेलिया में वृद्ध लोगों को प्रदान की जाने वाली देखभाल की पारदर्शिता बढ़ी है और इसकी गुणवत्ता में सुधार हुआ है।

उच्च गुणवत्ता वाली देखभाल और सहायता सुलभ होनी चाहिए, चाहे आप घर पर रहना चाहें या फिर वृद्ध देखभाल गृह (एज्ड केयर होम) में जाना चाहें।

वृद्ध देखभाल अधिनियम (एज्ड केयर एक्ट) 2024 एज्ड केयर का उपयोग करने वाले वृद्ध लोगों के लिए और अधिक सुधारों को आगे बढ़ा रहा है। इसमें वृद्ध देखभाल (एज्ड केयर) क्षेत्र को अधिक मजबूत बनाना, वृद्ध लोगों को उनकी वृद्ध देखभाल (एज्ड केयर) में अधिक विश्वास, नियंत्रण और आत्मविश्वास दिलाना सुनिश्चित करने के लिए नियमन शामिल हैं।

My Aged Care से निःशुल्क कॉल 1800 200 422 पर संपर्क करें।

MyAgedCare.gov.au पर जाएँ या किसी भी Services Australia सेवा केंद्र पर जाएँ

सपोर्ट ऐट होम कार्यक्रम क्या है?

सपोर्ट ऐट होम कार्यक्रम व्यक्ति-केंद्रित, समन्वित देखभाल प्रदान करता है, जिससे आपको अधिक लंबे समय तक घर पर स्वतंत्र रूप से रहने में मदद मिलती है। इसमें जारी सेवाएं और अल्पकालिक मार्ग (पाथवे) शामिल हैं।

सपोर्ट ऐट होम की जारी सेवाओं में शामिल हैं:

- नैदानिक सहायता, जैसे कि नर्सिंग सेवाएं या व्यावसायिक चिकित्सा (ऑक्यूपेशनल थेरेपी)
- स्वतंत्रता के लिए सहायता, जैसे व्यक्तिगत देखभाल (स्नान करना, कपड़े पहनना, शौच आदि), दवाओं का सेवन करना, परिवहन या राहत देखभाल (रेस्पाइट केयर) में सहायता
- रोजमर्रा का रहन-सहन, जैसे साफ-सफाई, बागवानी, खरीदारी (शॉपिंग) या भोजन तैयार करना।

आपके वृद्ध देखभाल आकलन (एज्ड केयर असेसमेंट) के दौरान, आपका मूल्यांकनकर्ता आपकी देखभाल की वर्तमान आवश्यकताओं पर चर्चा करेगा। यदि आपको जारी सेवाओं के लिए स्वीकृत किया जाता है, तो आपकी आवश्यकताओं को सर्वोत्तम रूप से पूरा करने के लिए आपको 8 वर्गीकरणों में से एक वर्गीकरण नियत किया जाएगा, इसके बाद आपको त्रैमासिक बजट दिया जाएगा। आप और आपका प्रदाता मिलकर इस बजट का प्रबंधन कर सकते हैं और आपके लिए आवश्यक सेवाओं का समन्वय कर सकते हैं।



सपोर्ट ऐट होम कार्यक्रम के अंतर्गत 3 अल्पकालिक मार्ग (पाथवे) भी हैं:

- **रेस्टोरेटिव केयर पाथवे** - आपको ताकत का निर्माण करने और कार्यक्षमता फिर से हासिल करने में मदद करने के लिए 16 सप्ताह तक के गहन संबद्ध स्वास्थ्य (अलाइड हेल्थ) और/या नर्सिंग सहायता तक पहुंच प्रदान करता है।
- **सहायक प्रौद्योगिकी (असिस्टिव टेक्नोलॉजी) और गृह संशोधन-कार्य (AT-HM) योजना** - आपके घर को अधिक सुरक्षित बनाने और आपको स्वतंत्र रहने में मदद करने के लिए सहायक प्रौद्योगिकी या गृह संशोधन-कार्य तक पहुंच प्राप्त करने में आपकी सहायता करने का एक मार्ग। इसमें वित्तपोषण के 3 स्तर हैं और यह आपके सपोर्ट ऐट होम बजट से अलग है।
- **एन्ड-ऑफ़-लाइफ़ पाथवे** - उन लोगों के लिए सहायता जिनके पास जीने के लिए 3 महीने या उससे कम का समय बचा है और जो घर पर रहना चाहते हैं। प्रत्येक पात्र प्रतिभागी को 12 सप्ताह की अवधि में कुल 25,000 डॉलर उपलब्ध होंगे, तथा कुल 16 सप्ताहों तक इस धनराशि का उपयोग घर में वृद्ध देखभाल (एन्ड केयर) सेवाओं के लिए अतिरिक्त अनुकूलनशीलता प्रदान करने हेतु किया जा सकेगा।

आपका मूल्यांकनकर्ता आपके मूल्यांकन के दौरान यह जांच करेगा कि क्या आप किसी अल्पकालिक मार्ग के लिए पात्र हैं। आप सपोर्ट ऐट होम सेवाएं प्राप्त करते समय इन मार्गों तक पहुंच प्राप्त करने के लिए निवेदन कर सकते हैं, लेकिन हो सकता है कि आप एक ही समय में एक से अधिक मार्गों तक पहुंच प्राप्त करने में सक्षम न हों। आप **MyAgedCare.gov.au/Support-Home-Program** पर अल्पकालिक मार्ग-पथों (पाथवेज़) के बारे में और अधिक पढ़ सकते हैं।



सपोर्ट ऐट होम वित्तपोषण (फंडिंग) का उपयोग किन कार्यों के लिए किया जा सकता है?

आपके वृद्ध देखभाल आकलन (एज्ड केयर असेसमेंट) में, मूल्यांकनकर्ता यह देखता है कि आप स्वयं क्या कर सकते हैं और आपको किन कार्यों में सहायता की आवश्यकता हो सकती है। आप अपने सपोर्ट ऐट होम फंडिंग का उपयोग केवल उन चीजों पर कर सकते हैं जिनके लिए आपको अपनी आकलन की गई आवश्यकताओं के आधार पर स्वीकृति दी गई है।

सेवाएँ 3 मुख्य श्रेणियों में होती हैं:

- **नैदानिक सहायताएँ:** क्षमताओं को बनाए रखने या पुनः प्राप्त करने में आपकी सहायता करने के लिए विशेष सेवाएँ। ये सेवाएँ नर्सों या संबद्ध स्वास्थ्य (अलाइड हेल्थ) पेशेवरों जैसे मान्यता प्राप्त पेशेवरों द्वारा प्रदान की जाती हैं।
 - **शामिल सेवाओं के उदाहरण इस प्रकार हैं** - नर्सिंग क्लिनिकल देखभाल, एक्सरसाइज़ फिजियोलाजिस्ट, व्यावसायिक चिकित्सा (ऑक्यूपेशनल थेरेपी), फिजियोथेरेपी, संयम प्रबंधन उपभोग्य वस्तुएँ।
 - **सेवाएँ जो इसमें शामिल नहीं हैं** - प्राथमिक स्वास्थ्य देखभाल प्रणाली के माध्यम से अधिक उचित रूप से वित्तपोषित सेवाएँ जैसे कि एम्बुलेंस और अस्पताल की लागत, चिकित्सा निदान और उपचार, दवा वितरण, मनोचिकित्सा, दंत चिकित्सा देखभाल (डेंटल केयर)।
- **स्वतंत्रता:** स्वतंत्र रूप से जीवन जीने के लिए आवश्यक गतिविधियों को करने में आपकी सहायता करने के लिए समर्थन।
 - **शामिल सेवाओं के उदाहरण इस प्रकार हैं** - व्यक्तिगत देखभाल जैसे कि स्नान करना और शौचालय आदि का उपयोग करना, सामाजिक गतिविधियों तक पहुंच, परिवहन, राहत देखभाल (रेस्पाइट केयर), सहायक प्रौद्योगिकी या गृह संशोधन-कार्य जिससे आपको स्वतंत्र रहने में मदद मिल सके।
 - **सेवाएँ जो इसमें शामिल नहीं हैं** - हेयरड्रेसिंग और ब्यूटी (सौंदर्य) सेवाएँ, आकर्षणों-केन्द्रों के लिए टिकट, निजी वाहन के संचालन की लागत।
- **रोजमर्रा का रहन-सहन:** आपको अपना घर बनाए रखने और स्वतंत्र रहने में मदद करने के लिए सहायता।
 - **शामिल सेवाओं के उदाहरण इस प्रकार हैं** - घरेलू सहायता जैसे कि घर की सामान्य साफ-सफाई या कपड़े धोना/इस्त्री करना आदि, बुनियादी घरेलू रखरखाव, भोजन तैयार करना या डिलीवरी करना।
 - **सेवाएँ जो इसमें शामिल नहीं हैं** - पेशेवर साफ-सफाई या रखरखाव जैसे कि कारपेट क्लीनिंग, पेस्ट कंट्रोल (कीट नियंत्रण), पालतू जानवरों की देखभाल, किराने के सामान या घर-परिवार के अन्य सदस्यों के लिए भोजन की लागत।

यह सूची व्यापक नहीं है। कुछ सेवाएँ राज्य या स्थानीय सरकारी कार्यक्रमों के माध्यम से वित्त पोषित या सब्सिडी (छूट) प्राप्त होती हैं और वे सपोर्ट ऐट होम द्वारा कवर नहीं की जाती हैं।

सपोर्ट ऐट होम सेवा सूची में आपकी निर्धारित आवश्यकताओं के आधार पर उन सेवाओं की रूपरेखा दी गई है, जिन तक आप पहुँच सकते/ती हैं:

Health.gov.au/Support-at-Home-Service-List

मैं सपोर्ट ऐट होम कार्यक्रम में कैसे प्रवेश कर सकता हूँ?

सपोर्ट ऐट होम कार्यक्रम में प्रवेश करने के लिए आपको वृद्ध देखभाल आकलन (एज्ड केयर असेसमेंट) की आवश्यकता होती है, जिसमें 3 अल्पकालिक मार्ग भी शामिल हैं।

यदि आप पहले से ही जारी सेवाएं प्राप्त कर रहे हैं और अल्पकालिक मार्ग का उपयोग करना चाहते हैं, तो आपको पुनः मूल्यांकन कराने या सहायता योजना (सपोर्ट प्लान) की समीक्षा कराने की आवश्यकता होगी।

इस प्रक्रिया को शुरू करने के लिए आपको अपने प्रदाता या उस संगठन से बात करनी चाहिए जिसने मूलतः आपका मूल्यांकन किया था।

ऑनलाइन

आकलनों और पुनर्मूल्यांकनों के बारे में और अधिक जानकारी के लिए My Aged Care वेबसाइट **MyAgedCare.gov.au** पर जाएं।

टेलीफोन द्वारा

फोन पर अपनी आवश्यकताओं की चर्चा करने के लिए My Aged Care को सोमवार से शुक्रवार सुबह 8 बजे से शाम 8 बजे के बीच तथा शनिवार को सुबह 10 बजे से दोपहर 2 बजे के बीच कॉल करें।

फ्रीकॉल **1800 200 422**।

निजी रूप से

आम जानकारी और सहायता के लिए सर्विसेज ऑस्ट्रेलिया सर्विस सेंटर पर जाएं या ऑनलाइन निःशुल्क व्यक्तिगत मुलाकात बुक करें।

गहन सहायता के लिए, यदि आपके क्षेत्र में कोई वृद्ध देखभाल विशेषज्ञ अधिकारी (एज्ड केयर स्पेशलिस्ट ऑफिसर) हो तो आप उससे बात कर सकते हैं, या वीडियो चैट का उपयोग कर सकते हैं।

ServicesAustralia.gov.au/My-Aged-Care-Face-to-Face-Services पर जाएं या **1800 227 475** पर निःशुल्क कॉल करें।

सपोर्ट ऐट होम की लागत

आपको कुछ सेवाओं की लागत में योगदान देना होगा, जबकि अन्य सेवाएं निःशुल्क होंगी।

आपसे कितना योगदान करने के लिए कहा जाएगा, यह आपकी आय और परिसंपत्तियों के स्तर के आधार पर आपकी भुगतान क्षमता पर निर्भर करेगा। आपका प्रदाता आपके योगदानों को समझने में आपकी सहायता कर सकता है।

आपसे केवल उन सेवाओं में योगदान देने के लिए कहा जाएगा जो आपको मिली हैं। उदाहरण के लिए, यदि आपको दो घंटे की व्यक्तिगत देखभाल मिलती है, तो आप कुल लागत में योगदान देंगे।

आप जो भुगतान करेंगे वह आपको मिलने वाली सेवा के प्रकार पर निर्भर करता है। उदाहरण के लिए, आपसे नर्सिंग जैसी चिकित्सीय सहायता सेवाओं में योगदान देने के लिए नहीं कहा जाएगा, लेकिन आपसे साफ-सफाई जैसी रोजमर्रा की रहन-सहन सेवाओं में योगदान देने के लिए कहा जाएगा।

यह आपकी आयु पेंशन की स्थिति और इस बात पर भी निर्भर करता है कि क्या आपके पास कॉमनवेल्थ सीनियर्स हेल्थ केयर कार्ड (CSHC) है या नहीं।

यह तालिका मानक सपोर्ट ऐट होम योगदानों का सारांश प्रस्तुत करती है:

	नैदानिक सहायता	स्वतंत्रता	रोज़मर्रा का रहन-सहन
पूर्ण पेंशनभोगी	0%	5%	17.5%
आंशिक पेंशनभोगी	0%	आंशिक पेंशनभोगी और CSHC धारक अपनी आय और परिसंपत्तियों के मूल्यांकन के आधार पर 5% से 50% के बीच भुगतान करेंगे। आंशिक पेंशनभोगियों के लिए यह उनकी आयु पेंशन से जुड़े वित्तीय आकलन (means assessment) पर आधारित होगा। CSHC धारकों को सपोर्ट ऐट होम के लिए एक अलग मूल्यांकन करवाना होगा।	आंशिक पेंशनभोगी और CSHC धारक अपनी आय और परिसंपत्तियों के मूल्यांकन के आधार पर 17.5% से 80% के बीच भुगतान करेंगे। आंशिक पेंशनभोगियों के लिए यह उनकी आयु पेंशन से जुड़े वित्तीय आकलन (means assessment) पर आधारित होगा। CSHC धारकों को सपोर्ट ऐट होम के लिए एक अलग मूल्यांकन करवाना होगा।
स्व-वित्तपोषित सेवानिवृत्त व्यक्ति (कॉमनवेल्थ सीनियर्स हेल्थ केयर कार्ड - CSHC के लिए पात्र)	0%		
स्व-वित्तपोषित सेवानिवृत्त व्यक्ति (कॉमनवेल्थ सीनियर्स हेल्थ कार्ड के लिए पात्र नहीं)	0%	50%	80%

यदि आप अपने संभावित योगदानों का अनुमान पाना चाहते हैं:

- ऑनलाइन 'फी एस्टीमेटर' टूल आपको वृद्ध देखभाल (एज्ड केयर) लागत का अनुमान प्रदान कर सकता है **MyAgedCare.gov.au/Support-At-Home-Fee-Estimator**।
- सामान्य जानकारी और सहायता के लिए सर्विसेज ऑस्ट्रेलिया के सर्विस सेंटर पर जाएँ या आमने-सामने की निःशुल्क मुलाकात ऑनलाइन बुक करें। गहन सहायता के लिए, यदि आपके क्षेत्र में कोई वृद्ध देखभाल विशेषज्ञ अधिकारी (एज्ड केयर स्पेशलिस्ट ऑफिसर) हो तो आप उससे बात कर सकते हैं, या वीडियो चैट का उपयोग कर सकते हैं।
ServicesAustralia.gov.au/My-Aged-Care-Face-to-Face-Services पर जाएं फ्रीकॉल **1800 227 475**।
- फोन पर अपनी स्थिति की चर्चा करने के लिए My Aged Care को सोमवार से शुक्रवार सुबह 8 बजे से शाम 8 बजे के बीच तथा शनिवार को सुबह 10 बजे से दोपहर 2 बजे के बीच **1800 200 422** पर निःशुल्क कॉल करें।

12 सितम्बर 2024 तक होम केयर पैकेज प्राप्त करने वाले या इसके लिए स्वीकृत होने वाले लोगों के लिए अलग व्यवस्थाएँ हैं। और अधिक जानकारी के लिए, **MyAgedCare.gov.au/Support-At-Home-Costs-And-Contributions** पर जाएं।

आजीवन सीमा (लाइफटाइम कैप)

योगदानों पर आजीवन सीमा लागू है। इसका अर्थ यह है कि \$130,000 (सूचीबद्ध) का योगदान कर देने के बाद आपको किसी भी सपोर्ट ऐट होम सेवा में योगदान नहीं करना पड़ेगा। यहां तक कि यदि आप बाद में वृद्ध देखभाल गृह (एज्ड केयर होम) में चले जाते हैं, तो भी सपोर्ट ऐट होम सेवाओं के लिए दिए गए किन्हीं योगदानों की गिनती इस सीमा (कैप) में की जाएगी।

और अधिक जानकारी के लिए, **Health.gov.au/Resources/Publications/Support-At-Home-Program-Participant-Contributions** पर 'सपोर्ट ऐट होम प्रतिभागी योगदान' तथ्यपत्र देखें।

मैं आय एवं परिसंपत्ति का मूल्यांकन कैसे प्राप्त कर सकता हूँ?

यदि आपको पहले से ही Services Australia या वेटेरन्स अफेयर्स विभाग (DVA) से पूर्ण या आंशिक पेंशन मिल रही है, तो वे आपके योगदान का निर्धारण करने के लिए आपकी मौजूदा आय और परिसंपत्ति की जानकारी का उपयोग करेंगे। आपको यह सुनिश्चित करना होगा कि वृद्ध देखभाल सेवाएं शुरू होने से पहले आपके वित्तीय विवरण अद्यतन हों।

यदि आपको पेंशन नहीं मिलती है या आप स्वयं वित्तपोषित सेवानिवृत्त व्यक्ति हैं, तो आपका आय और परिसंपत्ति मूल्यांकन आपके योगदानों का निर्धारण करेगा।

सर्विसेज ऑस्ट्रेलिया की वेबसाइट **ServicesAustralia.gov.au/Aged-Care-Calculations-Your-Cost-Care** पर जाकर यह पुष्टि करें कि क्या आपको वित्तीय आकलन (means assessment) पूरा करना चाहिए।

यदि आपको वित्तीय आकलन (means assessment) को समझने या पूरा करने में सहायता की आवश्यकता है तो:

- सर्विसेज ऑस्ट्रेलिया को **1800 227 475**, पर निःशुल्क कॉल करें, सोमवार से शुक्रवार सुबह 8 बजे से शाम 5 बजे के बीच।
- सामान्य जानकारी और सहायता के लिए सर्विसेज ऑस्ट्रेलिया के सर्विस सेंटर पर जाएं या निःशुल्क व्यक्तिगत अपॉइंटमेंट ऑनलाइन बुक करें। गहन सहायता के लिए, यदि आपके क्षेत्र में कोई वृद्ध देखभाल विशेषज्ञ अधिकारी (एज्ड केयर स्पेशलिस्ट ऑफिसर) हो तो आप उससे बात कर सकते हैं, या वीडियो चैट का उपयोग कर सकते हैं।
ServicesAustralia.gov.au/My-Aged-Care-Face-to-Face-Services पर जाएं या **1800 227 475** पर निःशुल्क कॉल करें।

आपके द्वारा अपना आय एवं परिसंपत्ति मूल्यांकन फॉर्म जमा करने की तिथि से आपके योगदानों के बारे में पत्र प्राप्त होने में कम से कम 4 सप्ताह का समय लगेगा। यदि 4 सप्ताह के बाद भी आपको पत्र प्राप्त नहीं होता है, तो आप सर्विसेज ऑस्ट्रेलिया से **1800 227 475** पर संपर्क कर सकते हैं और अपडेट मांग सकते हैं।

सर्विसेज ऑस्ट्रेलिया द्वारा आपके योगदानों का निर्धारण किए जाने के बाद, आपको और आपके प्रदाता को एक पत्र भेजा जाएगा, जिसमें आपके द्वारा भुगतान किए जाने वाले योगदानों की जानकारी दी गई होगी। यदि आपके पास अभी तक कोई प्रदाता नहीं है, तो आपको आपकी आय और परिसंपत्ति के मूल्यांकन के साथ एक पत्र भेजा जाएगा। यह 120 दिनों के लिए वैध होता है। यदि आप इस समयावधि के भीतर प्रदाता का चयन नहीं करते हैं या यह पत्र उन्हें नहीं देते हैं, तो आपको आय और परिसंपत्ति का नया मूल्यांकन कराना होगा।

यदि आपको पत्र प्राप्त नहीं हुआ है, तो आप **1800 227 475** पर Services Australia से संपर्क कर सकते/ती हैं और अपनी आय और संपत्ति मूल्यांकन की स्थिति के बारे में अद्यतन जानकारी मांग सकते/ती हैं।

यदि आपकी परिस्थितियां बदलती हैं, तो आपको यथाशीघ्र सर्विसेज ऑस्ट्रेलिया को सूचित करना होगा। आपके योगदानों को समायोजित करने की आवश्यकता हो सकती है क्योंकि इससे वृद्ध देखभाल (एज्ड केयर) लागत के लिए आपके द्वारा किए जाने भुगतान की राशि में परिवर्तन हो सकता है। **ServicesAustralia.gov.au/Changes-To-Your-Circumstances-And-Aged-Care-Costs** पर जाएं।

मैं अपने योगदानों का भुगतान कैसे करूँगा?

आपको अपने प्रदाता से बात करनी चाहिए कि आपको अपनी सेवाओं के लिए योगदानों का भुगतान कब और कैसे करना होगा। ये भुगतान साप्ताहिक, पाक्षिक (हर दो सप्ताह बाद) या मासिक तौर पर हो सकते हैं - या आप अपने प्रदाता से किसी अन्य भुगतान आवृत्ति के लिए पूछ सकते हैं। आपके सेवा अनुबंध में यह भी बताया जाना चाहिए कि आपको भुगतान कैसे और कब करना है।

यदि आप अपने नियंत्रण से बाहर के कारणों से अपने योगदान देने में असमर्थ हैं, तो आप वित्तीय कठिनाई सहायता के लिए पात्र हो सकते हैं। **MyAgedCare.gov.au/Financial-Hardship-Assistance** पर और अधिक जानकारी के लिए 'वृद्ध देखभाल (एज्ड केयर) कठिनाई' तथ्यपत्र पढ़ें। आप इस पुस्तिका के अंत में *अतिरिक्त जानकारी* अनुभाग पर भी जा सकते हैं।

वित्तीय जानकारी और शिक्षा

अपने वृद्ध देखभाल (एज्ड केयर) के लिए भुगतान करने के तरीके का निर्णय लेने से पहले स्वतंत्र वित्तीय सलाह लेना एक अच्छा विचार है। इसके अलावा, यदि आपको और आपके जीवनसाथी (पार्टनर) दोनों को वृद्ध देखभाल (एज्ड केयर) की आवश्यकता है, तो भुगतान करने का आपका प्रत्येक तरीका दूसरे व्यक्ति के वृद्ध देखभाल (एज्ड केयर) शुल्क और योगदान को प्रभावित कर सकता है।

ऑनलाइन 'फी एस्टीमेटर' टूल आपको वृद्ध देखभाल (एज्ड केयर) लागत का अनुमान प्रदान कर सकता है **MyAgedCare.gov.au/Support-At-Home-Fee-Estimator**।

वृद्ध देखभाल (aged care) शुल्क और योगदान के बारे में अधिक जानकारी प्राप्त करने के लिए, **1800 227 475** पर निःशुल्क कॉल करें और यदि आपके क्षेत्र में कोई चयनित Services Australia सेवा केंद्र है तो वहां वृद्ध देखभाल विशेषज्ञ अधिकारी के साथ अपॉइंटमेंट बुक करें, या वीडियो चैट का उपयोग करें।

आप सर्विसेज ऑस्ट्रेलिया की वित्तीय सूचना सेवा से अपने वित्त प्रबंधन के बारे में बुनियादी जानकारी भी प्राप्त कर सकते हैं। यह निःशुल्क सेवा आपकी वर्तमान और भविष्य की जरूरतों के लिए निवेश और वित्तीय मामलों के बारे में सोचे-समझे निर्णय लेने में आपकी मदद कर सकती है। **ServicesAustralia.gov.au/Financial-Information-Service** पर जाएं।

क्या मैं अपने सपोर्ट ऐट होम फंडिंग की बचत कर सकता हूँ? यदि मैं अनुमान से अधिक व्यय करूँ तो क्या होगा?

आपकी सपोर्ट ऐट होम फंडिंग को आपकी सेवाओं पर खर्च करने के लिए त्रैमासिक रूप से आवंटित किया जाता है। AT-HM योजना के माध्यम से निर्धारित आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए आपको घर में किसी भी प्रकार के संशोधन-कार्य या सहायक प्रौद्योगिकी के लिए अलग से धनराशि (फंडिंग) आवंटित की जाएगी।

आपका देखभाल साझेदार आपके बजट पर बारीकी से नजर रखने में आपकी मदद करेगा ताकि यह सुनिश्चित हो सके कि आपकी सभी सेवाएं कवर (शामिल) की जाती हैं। यह सुनिश्चित करना आपके प्रदाता की जिम्मेदारी है कि आप अनुमान से अधिक खर्च न करें।

यदि आप तिमाही के अंत तक अपना पूरा जारी बजट खर्च नहीं करते हैं, तो 1000 डॉलर या 10% (जो भी अधिक हो) अगली तिमाही में चला जाएगा। इससे अनियोजित या उभरती हुई आवश्यकताओं को पूरा किया जा सकता है। यह उन लोगों के लिए लागू नहीं है जो अल्पकालिक मार्गों का उपयोग करते हैं।

मेरा प्रदाता क्या कीमत लेता है?

1 जुलाई 2026 से, ऑस्ट्रेलियाई सरकार सपोर्ट ऐट होम के लिए मूल्य सीमा निर्धारित करेगी। तब तक, प्रदाता सेवाओं के लिए अपनी कीमतें स्वयं निर्धारित करना जारी रखेंगे, जैसा कि उन्होंने होम केयर पैकेज कार्यक्रम के लिए किया है।

सपोर्ट ऐट होम सेवा की कीमत, उस सेवा को आपको प्रदान करने की सम्पूर्ण लागत है। यह आपके बजट में चार्ज की गई कुल राशि होगी।

सपोर्ट ऐट होम मूल्य निर्धारण से यह देखना आसान हो जाता है कि आपको कितनी देखभाल मिली है और आपके बजट का कितना हिस्सा खर्च किया गया है।

आपका बजट केवल उन सेवाओं के लिए चार्ज किया जाएगा जो आपको मिलती हैं।

आपको प्राप्त होने वाली किसी भी चिकित्सीय देखभाल के लिए आपको कोई योगदान नहीं देना होगा, जिसमें देखभाल प्रबंधन भी शामिल है।

सर्विसेज ऑस्ट्रेलिया द्वारा यह पता करने के लिए आपका मूल्यांकन किया जाएगा कि विभिन्न प्रकार की सेवाओं के लिए आपको कितना योगदान देने की आवश्यकता होगी। और अधिक जानकारी के लिए कृपया *मुझे क्या योगदान देना होगा?* देखें।

आप My Aged Care वेबसाइट पर 'Find a provider' टूल पर जाकर प्रदाता द्वारा चार्ज किए जाने वाले शुल्क देख सकते हैं: **MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider**।

मुझे यह कैसे पता लगेगा कि मेरी कीमतें उचित हैं?

उचित कीमत यह दर्शाती है कि आपके प्रदाता को आपको सेवा प्रदान करने में कितना खर्च आता है।

कीमत में शामिल हो सकता है:

- आपके वृद्ध देखभाल कार्यकर्ताओं का वेतन
- प्रशासन और ओवरहेड्स
- परिवहन
- उप-ठेकेदारी।

समग्र मूल्य का तब भी उचित और न्यायसंगत होना आवश्यक है।

प्रदाता आपसे अलग से प्रबंधन शुल्क या नैदानिक देखभाल लागत नहीं ले सकते हैं। उन्हें आपके सेवा अनुबंध में दी गई कीमतों के बारे में भी बताना होगा, जिसमें यह भी शामिल होगा कि कीमतें कब और क्यों बदलती हैं। यदि आप उनकी कीमतों को नहीं समझते हैं या उनसे सहमत नहीं हैं तो आपको समझौते पर हस्ताक्षर करने की आवश्यकता नहीं है, लेकिन सपोर्ट ऐट होम सेवाएं प्राप्त करने के लिए आपके पास समझौता होना आवश्यक है।

सपोर्ट ऐट होम की सांकेतिक मूल्य सूची आपको यह फैसला लेने में मदद कर सकती है कि क्या प्रदाता की कीमतें उचित हैं या नहीं: **[Health.gov.au/Resources/Publications/Summary-Of-Indicative-Support-At-Home-Prices](https://www.health.gov.au/resources/publications/summary-of-indicative-support-at-home-prices)**।

आप व्यक्तिगत मूल्यों पर शोध और इनकी तुलना करने के लिए My Aged Care वेबसाइट पर 'Find a provider' टूल का भी उपयोग कर सकते हैं: **[MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider](https://www.myagedcare.gov.au/find-a-provider)**।

सपोर्ट ऐट होम के मूल्यों के लिए उपभोक्ता संरक्षण - प्रतिभागियों के लिए तथ्य पत्रक' में उपभोक्ता अधिकारों और संरक्षणों के बारे में और अधिक जानें: **[Health.gov.au/Resources/Publications/Consumer-Protections-For-Support-At-Home-Prices-Fact-Sheet-For-Participants](https://www.health.gov.au/resources/publications/consumer-protections-for-support-at-home-prices-fact-sheet-for-participants)**।

यदि आप अपनी कीमतों के बारे में शिकायत करना चाहते हैं या आगे सहायता प्राप्त करना चाहते हैं, तो इस संसाधन के *अधिक जानकारी* अनुभाग पर जाएं।

सपोर्ट ऐट होम प्राप्त करने का मार्ग (पाथवे)

यह अनुभाग उन लोगों के लिए सबसे सामान्य मार्ग को दर्शाता है, जिनका आकलन सपोर्ट ऐट होम की जारी सेवाओं के लिए पात्र होने के तौर पर किया गया है।

1

अपने आकलन का परिणाम प्राप्त करें

2

फंडिंग आवंटित किए जाने की प्रतीक्षा करें

3

सपोर्ट ऐट होम प्रदाता की खोज करें

4

एक समझौते में प्रवेश करें

5

अपनी सेवाओं का प्रबंधन करें



आपके मूल्यांकन के दौरान, मूल्यांकनकर्ता आपसे आपकी आवश्यकताओं के बारे में बात करेगा और आपके साथ मिलकर एक सहायता योजना (सपोर्ट प्लान) विकसित करेगा। सहायता योजना (सपोर्ट प्लान) में आपकी क्षमताओं, चुनौतियों, लक्ष्यों और सेवाओं के लिए प्राथमिकताओं के बारे में विवरण शामिल होता है।

आपके मूल्यांकन के बाद, आपके मूल्यांकन संगठन का एक प्रतिनिधि यह निर्णय लेगा कि आप किन सेवाओं का उपयोग कर सकते हैं।

इसके बाद आपको निर्णय की सूचना का पत्र प्राप्त होगा, जिसमें यह बताया जाएगा कि आपको किन सेवाओं के लिए स्वीकृति दी गई है। आपको सपोर्ट ऐट होम की जारी सेवाओं, या AT-HM योजना या रेस्टोरेटिव केयर पाथवे जैसी अल्पकालिक सेवाओं के लिए अनुमोदित किया जा सकता है। यदि आपको सेवाओं के लिए स्वीकृति दी गई है, तो आपकी सहायता योजना (सपोर्ट प्लान) को आपके पत्र के साथ संलग्न किया जाएगा।

यदि आपको 4 सप्ताह के भीतर निर्णय की सूचना या सहायता योजना (सपोर्ट प्लान) प्राप्त नहीं होती है, तो My Aged Care को **1800 200 422** पर निःशुल्क कॉल करें या अपने मूल्यांकन संगठन से संपर्क करें।

यदि आपकी देखभाल की जरूरतें किसी भी समय बदलती हैं, तो My Aged Care से संपर्क करें या अपने प्रदाता से बात करें। आपको सहायता योजना (सपोर्ट प्लान) की समीक्षा या नए मूल्यांकन की आवश्यकता हो सकती है।

My Aged Care वेबसाइट के 'Receiving your assessment outcome (अपना मूल्यांकन परिणाम प्राप्त करना)' पेज पर अधिक जानकारी उपलब्ध है: **MyAgedCare.gov.au/Receiving-Your-Assessment-Outcome**।

यदि मुझे मूल्यांकन या परिणाम के बारे में चिंता है तो क्या होगा?

अपने मूल्यांकन परिणाम के बारे में अधिक जानकारी के लिए आप उस संगठन से संपर्क कर सकते हैं जिसने आपका मूल्यांकन किया था। उनका संपर्क विवरण आपके निर्णय सूचना पत्र पर दिया गया होता है।

इस संसाधन के *अतिरिक्त जानकारी* अनुभाग पर जाकर यह पता लगाएँ कि आप अपने मूल्यांकन के बारे में समीक्षा के लिए कैसे निवेदन कर सकते हैं या शिकायत कैसे कर सकते हैं।

सपोर्ट ऐट होम की जारी सेवाओं के लिए आपको स्वीकृति मिलने के बाद, आपको सेवाएं प्राप्त करने के लिए फंडिंग (धन-राशि) आवंटित किए जाने तक प्रतीक्षा करनी पड़ सकती है। अपेक्षित प्रतीक्षा-अवधियों के बारे में और अधिक जानकारी के लिए कृपया My Aged Care वेबसाइट पर जाएं।

आप प्रदाताओं के बारे में समय रहते खोज करना चाह सकते हैं, क्योंकि हो सकता है कि आपके पसंदीदा प्रदाता के पास आपकी ज़रूरत की सेवाएं प्रदान करने के लिए उपलब्धता न हो।

सपोर्ट ऐट होम प्रायोरिटी सिस्टम (प्राथमिकता प्रणाली)

यह एक राष्ट्रीय प्रतीक्षा सूची है जिसे सपोर्ट ऐट होम प्रायोरिटी सिस्टम कहा जाता है। आपको स्वीकृति मिलने पर आपको अपने आप से इस प्रणाली में शामिल कर लिया जाता है।

यदि मूल्यांकन किए जाने के समय आप देखभाल प्राप्त नहीं करना चाहते हैं, तो भी आप प्रतीक्षा सूची में अपना नाम रहने दे सकते हैं, लेकिन आपके मूल्यांकनकर्ता द्वारा आपको 'सेवाएं नहीं चाहने वाले' के रूप में वर्गीकृत किया जाएगा। जब तक आप उन्हें अन्यथा नहीं बताएं, आपको फंडिंग (धनराशि) आवंटित नहीं की जाएगी।

आप किसी भी समय My Aged Care को **1800 200 422** पर कॉल करके 'सेवाएं चाहने वाले' या 'सेवाएं नहीं चाहने वाले' के तौर पर वर्गीकृत किए जाने के लिए कह सकते हैं।

मुझे कब तक प्रतीक्षा करनी पड़ेगी?

सपोर्ट ऐट होम कार्यक्रम में आपको जारी सेवाएं मिलना शुरू होने से पहले प्रतीक्षा-अवधियाँ होती हैं।

सेवाएं प्राप्त करने के लिए आपको कितना समय प्रतीक्षा करनी होगी, यह आपकी प्राथमिकता के स्तर और सेवाओं की मांग पर निर्भर करता है। प्राथमिकता के 4 स्तर हैं: तत्काल, उच्च, मध्यम और मानक। आपकी प्राथमिकता का स्तर आपके वृद्ध देखभाल आकलनकर्ता (एज्ड केयर अस्सेसर) द्वारा मूल्यांकन के दौरान एकत्रित जानकारी के आधार पर निर्धारित किया जाता है। आपकी प्राथमिकता का स्तर जितना ऊंचा होगा, आपको स्वीकृत फंडिंग (धनराशि) प्राप्त करने के लिए उतना ही कम समय प्रतीक्षा करनी होगी।

यदि सेवाएं प्राप्त करने के लिए प्रतीक्षा करते समय आपकी आवश्यकताएं बदल जाती हैं, तो My Aged Care या अपने मूल्यांकन संगठन से संपर्क करें।

जब आपको यह पत्र प्राप्त हो जाए कि आपको जारी फंडिंग (धनराशि) आवंटित की गई है, तो आपको अपनी सेवाएं प्रदान करने के लिए एक सपोर्ट ऐट होम प्रदाता की खोज करनी होगी।

फंडिंग (धनराशि) आवंटित किए जाने से लेकर आपके पास प्रदाता की खोज करने और सेवा अनुबंध में प्रवेश करके अपना स्थान स्वीकार करने के लिए 56 दिन का समय होता है। यदि आपको और अधिक समय की आवश्यकता हो तो आप 28 दिन बढ़ाए जाने के लिए My Aged Care से निःशुल्क कॉल **1800 200 422** पर संपर्क कर सकते हैं।

यदि आप 56 दिनों के भीतर सेवा अनुबंध पर हस्ताक्षर नहीं करते हैं और सेवाएं शुरू नहीं करते हैं, तो आपकी फंडिंग (धनराशि) वापस ले ली जाएगी। इसके बाद आपको सपोर्ट ऐट होम प्रायोरिटी सिस्टम में फिर से प्रवेश करने के लिए My Aged Care को कॉल करना होगा।

मैं प्रदाता का पता कैसे लगाऊँ?

इस बात का चयन करते समय कि आपकी सेवाएँ कौन प्रदान करेगा, आपको इस बात पर विचार करना चाहिए कि आपके लिए क्या महत्वपूर्ण है। उदाहरण के लिए:

- क्या उनके पास ऐसे कर्मचारी हैं जो मेरी पसंदीदा भाषा बोलते हैं?
- क्या वे मेरी सांस्कृतिक या धार्मिक विचारधाराओं को समझते हैं? क्या वे मुझे सांस्कृतिक या धार्मिक गतिविधियों में भाग लेने में मदद कर सकते हैं?
- क्या वे मेरे लिए लक्ष्य विकसित करने और मेरी स्वतंत्रता को बढ़ावा देने के लिए मेरे साथ काम करेंगे?
- वे सेवाओं के लिए क्या शुल्क लेते हैं?
- क्या मैं सेवाएं प्राप्त करने के लिए विशिष्ट दिन या समय का निवेदन कर सकता हूँ? क्या मैं यह चयन कर सकता हूँ कि कौन से कर्मचारी मेरी सेवाएं प्रदान करेंगे?
- मैं अपनी देखभाल के किन भागों का स्वयं प्रबंधन कर सकता हूँ?

आपको इस बारे में भी सोचना चाहिए कि क्या आप बाद में रेस्टोरेटिव केयर पाथवे जैसे अल्पकालिक मार्गों का उपयोग करना चाह सकते हैं। हरेक प्रदाता ये पाथवे नहीं देता है, इसलिए यदि आप सपोर्ट ऐट होम की अपनी जारी सेवाओं के साथ-साथ किसी पाथवे का उपयोग करना चाहते हैं, तो आपको प्रदाता बदलने की आवश्यकता हो सकती है।

अपने परिवार के उन लोगों या ऐसे परिचित लोगों से बात करने का प्रयास करें जो सपोर्ट ऐट होम के माध्यम से सेवाएं प्राप्त कर रहे हैं तथा उनसे उनके सुझाव मांगें।

आप अपने चिकित्सक (जी.पी.), स्थानीय बहुसांस्कृतिक समूह या एबोरिजनल (आदिवासी) एवं टोरेस स्टेट द्वीप वासी संगठन के साथ भी उन प्रदाताओं के बारे में बात कर सकते हैं जिनसे वे परिचित हैं।

आप प्रदाताओं पर शोध करने और इनकी तुलना करने के लिए My Aged Care वेबसाइट पर 'Find a provider' टूल का भी उपयोग कर सकते हैं।

MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider पर जाएं।

सहायता के विकल्प

प्रदाता के साथ आपकी बैठक में बहुत सारी जानकारी पर चर्चा की जा सकती है, इसलिए अपने साथ किसी सहयोगी व्यक्ति जैसे परिवार के सदस्य, मित्र या देखभालकर्ता को लाना उपयोगी हो सकता है। आप उनसे और प्रदाता से इस बारे में बात कर सकते हैं कि आप अपने फैसले लेने के लिए किस प्रकार अपनी सहायता किए जाना चाहते हैं, इसमें यह भी शामिल है आपकी देखभाल योजना में कोई समर्थन शामिल कैसे करने हैं।

आपका सहायक व्यक्ति आपका पंजीकृत सहयोगकर्ता हो सकता है - आपके निर्णय लेने में सहायता देते समय उनके कुछ कर्तव्य होते हैं जिनका उन्हें पालन करना होगा।

यदि आपको अतिरिक्त सहायता की आवश्यकता है और आपके पास सहायता के लिए कोई देखभालकर्ता या परिवार नहीं है, तो आप निःशुल्क केयर फाइंडर कार्यक्रम का लाभ उठा सकते हैं। ये ऑस्ट्रेलिया भर में स्थित ऐसे संगठन हैं जो आपको सपोर्ट ऐट होम सेवाएं प्राप्त करने या वृद्ध देखभाल (एज्ड केयर) में प्रवेश करने में सहायता कर सकते हैं। My Aged Care वेबसाइट **MyAgedCare.gov.au/Help-Care-Finder** पर जाएं या **1800 200 422** पर निःशुल्क कॉल करें।

यदि आप वृद्ध एबोरिजनल (आदिवासी) या टोरेस स्टेट द्वीपवासी हैं, तो एल्डर केयर सपोर्ट कार्यक्रम आपको वृद्ध देखभाल (एज्ड केयर) सेवाओं को समझने, मूल्यांकन प्रक्रिया से गुजरने और प्रदाता चुनने में मदद कर सकता है। वे आपके लिए पक्षसमर्थन करने में भी मदद कर सकते हैं और आपकी आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए प्रदाताओं के साथ काम कर सकते हैं। **MyAgedCare.gov.au/Elder-Care-Support-Program** पर जाएं।

एक बार जब आप अपनी आवश्यकताओं के अनुरूप सर्वोत्तम सपोर्ट ऐट होम प्रदाता चुन लेते हैं, तो आपको उनके साथ सेवा अनुबंध करना होगा।

यह सेवा अनुबंध निम्नलिखित निर्धारित करता है:

- आपकी सेवाएं कैसे प्रदान की जाएंगी
- इन्हें कौन प्रदान कराएगा
- उनकी लागत कितनी होगी और आपका योगदान कितना होगा
- आपके अधिकार और जिम्मेदारियाँ।

हम आपको आपके सेवा अनुबंध पर स्वतंत्र सलाह लेने के लिए प्रोत्साहित करते हैं, विशेषकर यदि आप इसे पूरी तरह से नहीं समझते हैं तो।

आपके सेवा अनुबंध में यह बताया जाएगा कि यदि आप या आपका प्रदाता कीमतों को अपडेट करने या आपको मिलने वाली सेवाओं में परिवर्तन करने जैसे बदलाव करना चाहते हैं तो आपको क्या करना होगा। आपको एक नए सेवा अनुबंध पर सहमति जताने और हस्ताक्षर करने की आवश्यकता हो सकती है, या यदि आपकी आवश्यकताएं बदल गई हैं तो आपको पुनर्मूल्यांकन की आवश्यकता हो सकती है।

यदि आपके पास कोई आय और परिसंपत्ति मूल्यांकन है तो आपको अपने प्रदाता को वह भी देना होगा। और अधिक जानकारी के लिए इस पुस्तिका की शुरुआत में अनुभाग "मैं आय एवं परिसंपत्ति मूल्यांकन कैसे प्राप्त करूँ?" देखें।

आपके लक्ष्य

अपनी वृद्धावस्था से संबंधित देखभाल आवश्यकताओं के बारे में बात करते समय, इस बारे में सोचें कि आपके लक्ष्य क्या हैं और आपके लिए सबसे महत्वपूर्ण क्या है।

लक्ष्यों की पहचान करने से आपको अपनी आवश्यकताओं के अनुरूप सर्वोत्तम देखभाल और सेवाएं डिजाइन करने में मदद मिलेगी। स्वस्थ जीवन-शैली बनाए रखना, गतिशीलता कौशल बनाए रखना या सामाजिक गतिविधियों में भाग लेना एक लक्ष्य हो सकता है।

आपको अपनी आवश्यकताओं और प्राथमिकताओं पर भी विचार करना चाहिए। उदाहरण के लिए:

- मुझे सहायता की ज़रूरत कब और कहाँ है?
- क्या ऐसे कोई धार्मिक दिन या प्रथाएं हैं जिनका मैं पालन करना चाहता हूँ?
- सुरक्षित रहने के लिए मुझे किस प्रकार के सहयोग की आवश्यकता है?
- मैं किन सामाजिक गतिविधियों या रूचियों के साथ सहायता चाहता हूँ?
- यह मेरे देखभालकर्ता द्वारा मुझे प्रदान की जाने वाली सहायता के साथ किस प्रकार मेल खाती है?

आपकी देखभाल योजना

आपके प्रदाता के साथ काम करने वाला कोई व्यक्ति आपकी सहायता योजना (सपोर्ट प्लान) और मूल्यांकन के नोटिस का उपयोग करते हुए आपकी आवश्यकताओं पर चर्चा करने के लिए आपसे मुलाकात करेगा। इस व्यक्ति को देखभाल साझेदार (केयर पार्टनर) कहते हैं - वे आपके लक्ष्यों के अनुरूप सेवाओं का समन्वय करने और आपके बजट का प्रबंधन करने में आपकी मदद करेंगे। वे आपके किसी भी प्रश्न या चिंता का उत्तर देने में भी मदद कर सकते हैं।

जब आप और आपके देखभाल साझेदार (केयर पार्टनर) आपकी सेवाओं और आपके लक्ष्यों या प्राथमिकताओं पर सहमत होते हैं, तो इसे देखभाल योजना में दस्तावेजी रूप दिया जाता है। यह एक व्यक्ति-केंद्रित दस्तावेज है जो आपकी आवश्यकताओं के अनुरूप आपके विकल्पों और आपकी सेवाओं पर आपके नियंत्रण को निर्धारित करता है। आपका देखभाल साझेदार (केयर पार्टनर) आपकी सहमति से और अधिक जानकारी के लिए आपके चिकित्सक (जी.पी.) या अन्य विशेषज्ञों से बात करने के लिए कह सकता है।

देखभाल योजनाओं की कम से कम हर 12 महीने बाद समीक्षा की जानी होगी। आप किसी भी समय समीक्षा के लिए निवेदन कर सकते हैं - इसमें वह स्थिति भी शामिल है जब आपकी ज़रूरतें या लक्ष्य बदल जाती हैं, यदि आप अल्पकालिक मार्ग (पाथवे) शुरू करते हैं या यदि आप अपनी सेवाओं में बदलाव करना चाहते हैं। आपका देखभाल साझेदार (केयर पार्टनर) आपको यह भी बताएगा कि क्या उन्हें आपकी देखभाल योजना की समीक्षा करने की आवश्यकता है।

मासिक विवरण

आपके प्रदाता को आपको एक मासिक विवरण (स्टेटमेंट) देना होगा जिसमें आपके फंडिंग (धनराशि) के बारे में जानकारी होगी। इसमें महीने के आरंभ में कोई उपलब्ध फंडिंग (धनराशि), प्रदान की गई देखभाल और सेवाओं की आइटम-दर-आइटम सूची, साथ ही प्रदान किए गए उत्पाद, सेवाओं/उत्पादों पर योगदान तथा महीने के अंत में कोई बची हुई फंडिंग (धनराशि) शामिल की जानी आवश्यक है।

उन्हें इसे आपको अगले महीने के अंत से पहले देना होगा। उदाहरण के लिए, जनवरी में प्रदान की गई सेवाओं का विवरण (स्टेटमेंट) आपको फरवरी के अंत तक प्राप्त होना आवश्यक है।

भले ही आपको अस्थायी रूप से सेवाएं प्राप्त नहीं हो रही हों, फिर भी यह आवश्यक है। यदि आप विवरण (स्टेटमेंट) को समझ नहीं पा रहे हैं तो आप अपने प्रदाता या देखभाल साझेदार (केयर पार्टनर) से पूछ सकते हैं।

आपकी देखभाल कैसे की जाती है

यह सुनिश्चित करने के लिए कि आपको सर्वोत्तम संभव देखभाल प्राप्त हो रही है, ऑस्ट्रेलियाई सरकार द्वारा वित्तपोषित सभी वृद्ध देखभाल प्रदाताओं (एज्ड केयर प्रोवाइडर्स) को गुणवत्ता मानक पूरा करने होंगे।

आपके प्रदाता को ऐसी देखभाल प्रदान करनी होगी जो वृद्ध देखभाल गुणवत्ता मानकों के अनुरूप हो। गुणवत्ता मानक स्पष्ट रूप से परिभाषित करते हैं कि अच्छी देखभाल कैसी होनी चाहिए तथा यह जांचना अधिक आसान बनाते हैं कि लोगों को अच्छी देखभाल मिल रही है या नहीं। गुणवत्ता मानक देखभाल और सेवाओं के उस स्तर को दर्शाते हैं जिसकी आप अपने प्रदाता से अपेक्षा कर सकते हैं।

वृद्ध देखभाल गुणवत्ता और सुरक्षा आयोग (एज्ड केयर क्वालिटी एंड सेफ्टी कमीशन) की वेबसाइट **AgedCareQuality.gov.au** पर वृद्ध देखभाल गुणवत्ता मानकों के बारे में और अधिक जानकारी पढ़ें।



My Aged Care से निःशुल्क कॉल 1800 200 422 पर संपर्क करें।

MyAgedCare.gov.au पर जाएँ या किसी भी Services Australia सेवा केंद्र पर जाएँ

आपके द्वारा अपने सेवा अनुबंध पर हस्ताक्षर करने के बाद, आपकी सपोर्ट ऐट होम सेवाएं शुरू हो सकती हैं।

अच्छा देखभाल प्रबंधन आपको ऐसी देखभाल प्राप्त करने में मदद करता है जो आपकी आवश्यकताओं और प्राथमिकताओं के लिए उचित और अनुरूप होती है।

यदि आपको सपोर्ट ऐट होम के अंतर्गत जारी सेवाएं मिलती हैं, तो प्रत्येक तिमाही में आपके बजट का 10% का प्रयोग देखभाल प्रबंधन के लिए किया जाता है।

देखभाल प्रबंधन से तात्पर्य निम्नलिखित से है:

- देखभाल और सेवा नियोजन या समन्वय
- अपने देखभाल बजट का विकास, समीक्षा और मूल्यांकन करना
- आपकी देखभाल या सेवाओं के बारे में सोचे-समझे निर्णय लेने के लिए आपको और आपके परिवार को सहायता प्रदान करना
- आवश्यकतानुसार स्वास्थ्य एवं अन्य सेवाओं से जुड़ने में सहायता करना।

आपका देखभाल साझेदार (केयर पार्टनर) अक्सर आपके प्रदाता के लिए समर्पित संपर्क बिंदु के रूप में कार्य करता है और आपकी ओर से प्रबंधन गतिविधियों का संचालन करता है।

आपका देखभाल साझेदार (केयर पार्टनर) नियमित रूप से अथवा यदि आपकी आवश्यकताएं, परिस्थितियां या सेवाएं बदलती हैं तो भी आपकी देखभाल योजना की समीक्षा करने में आपकी सहायता करेगा। उदाहरण के लिए, वे अस्पताल में रहने की अवधि या चोट लगने के बाद आपकी सेवाओं को समायोजित करने में मदद कर सकते हैं, या आपके बजट और प्राथमिकताओं से बेहतर तरीके से मेल खाने के लिए सेवाओं का समन्वय करने में मदद कर सकते हैं।

यदि मैं अपनी देखभाल का प्रबंध स्वयं करना चाहता हूँ तो क्या होगा?

यदि आप सपोर्ट ऐट होम की जारी सेवाएं प्राप्त कर रहे हैं, तो आप अपनी देखभाल के कुछ हिस्सों का प्रबंधन स्वयं भी कर सकते हैं। आपको अभी भी एक प्रदाता की आवश्यकता है और आप दोनों को इस बात पर सहमत होना होगा कि आप अपनी देखभाल या बजट का प्रबंधन स्वयं कैसे करेंगे।

स्व-प्रबंधन हर किसी के लिए अलग-अलग होता है, लेकिन इसमें निम्नलिखित कार्य शामिल हो सकते हैं:

- अपनी आवश्यकताओं और बजट के अनुसार सेवाओं का चयन और समन्वय करना
- अपने स्वयं के आपूर्तिकर्ताओं या कर्मचारियों को चुनना
- सेवाएँ नियत करना और कर्मचारियों का रोस्टर आदि बनाना
- अपने प्रदाता और कर्मचारियों के साथ प्रभावी ढंग से बातचीत करना।

आपकी ज़रूरतों और प्राथमिकताओं के आधार पर आपके द्वारा की जाने वाली गतिविधियाँ अलग-अलग होंगी। उदाहरण के लिए, आप यह फैसला ले सकते हैं कि कौन से कर्मचारी आपके घर आएंगे और वे कौन होंगे, लेकिन आपका प्रदाता फिर भी उनका रॉस्टर बनाएगा। या आप यह फैसला ले सकते हैं कि कौन से कर्मचारी आपके घर आएंगे, वे कौन होंगे, वे कब आएंगे, लेकिन आपका प्रदाता तब भी सर्विसेज ऑस्ट्रेलिया से क्लेम (दावा) करने का प्रबंधन करेगा।

यदि मैं किसी ऐसे कर्मचारी को चुनना चाहूँ जिसे मेरे प्रदाता द्वारा रोज़गार-प्राप्त नहीं है तो क्या होगा?

यदि आप अपनी वृद्ध देखभाल (एज्ड केयर) का प्रबंधन स्वयं कर रहे हैं, तो आप अपने खुद के कर्मचारियों का प्रयोग कर सकते हैं, जिनमें वे लोग भी शामिल हैं जो आपके प्रदाता के लिए काम नहीं करते हैं। इसे तृतीय-पक्षीय कर्मचारी का उपयोग करना कहा जाता है।

वृद्ध देखभाल अधिनियम (एज्ड केयर एक्ट) 2024 इन कर्मचारियों के साथ व्यवहार के तरीके में परिवर्तन करता है। आपके प्रदाता को आपको सेवाएं प्रदान करने के लिए कर्मचारी को तृतीय-पक्ष के रूप में नियुक्त करना होगा। प्रदाता यह कार्य स्वयं या किसी संबद्ध प्रदाता के माध्यम से कर सकता है।

आपका प्रदाता आपको सेवाएं प्रदान करने वाले सभी वृद्ध देखभाल (एज्ड केयर) कर्मचारियों के लिए जिम्मेदार है, जिसमें तृतीय-पक्ष कर्मचारी भी शामिल हैं। आपके प्रदाता को यह सुनिश्चित करना होगा कि कोई भी तृतीय-पक्ष कर्मचारी कार्यबल-संबंधी आवश्यकताओं को पूरा करता है।

इसका मतलब यह है कि हर प्रदाता इस व्यवस्था का समर्थन करने में सक्षम नहीं होगा, इसलिए प्रदाता चुनते समय इस पर विचार करना महत्वपूर्ण है।

यदि आपकी रूचि किसी तृतीय-पक्षीय कर्मचारी का उपयोग करने में है, तो इस प्रक्रिया के बारे में अपने देखभाल साझेदार (केयर पार्टनर) से बात करें। वे आपको बताएंगे कि आपको क्या करना होगा और इस सेवा के लिए बजट बनाने या भुगतान करने में आपकी मदद करेंगे। किसी भी अतिरिक्त प्रशासन को समायोजित करने के लिए आपको अपने बजट से अतिरिक्त लागत का भुगतान करना पड़ सकता है।

मैं सेवाएँ को कैसे स्थगित करूँ या प्रदाताओं को कैसे बदलूँ?

आप किसी भी समय अपने सपोर्ट ऐट होम प्रदाता को बदल सकते हैं और ऐसा करने के लिए आपसे कोई निकास शुल्क नहीं लिया जाएगा। आपको यथाशीघ्र उन्हें बता देना चाहिए, जिसमें यह भी शामिल होना चाहिए कि आप किस प्रदाता के पास जा रहे हैं तथा आप किस तिथि से सेवाएं बंद करना चाहते हैं। इससे प्रक्रिया को सुचारू रूप से चलाने में मदद मिलेगी।

आपका बजट और आपको किन सेवाओं के लिए स्वीकृत किया गया है, यह सब आपके साथ आपके नए प्रदाता के पास चला जाएगा।

आप अस्पताल में रहने, छुट्टियों या आवासीय राहत देखभाल (रेस्पाइट केयर) में प्रवेश के कारण अस्थायी रूप से सेवाएं प्राप्त करना बंद कर सकते हैं। आपको अपनी योजनाओं के बारे में यथाशीघ्र अपने प्रदाता को बताना चाहिए, ताकि गलती से आपसे उन सेवाओं के लिए शुल्क न लिया जाए, जिन्हें आप प्राप्त नहीं कर सकते हैं।

My Aged Care से निःशुल्क कॉल 1800 200 422 पर संपर्क करें।

MyAgedCare.gov.au पर जाएँ या किसी भी Services Australia सेवा केंद्र पर जाएँ

यदि बिना सेवा प्राप्त किए आपको लंबा समय हो जाता है, तो आपका प्रदाता आपको रिमांडर भेज सकता है। यदि पिछली तिमाही के अंत से एक वर्ष (लगातार 4 तिमाहियां) बीत चुका है जब आपको सेवा प्रदान की गई थी या आपने किसी प्रदाता को छोड़ दिया था, तो आपकी फंडिंग (धनराशि) वापस ले ली जाएगी और आप उसका प्रयोग नहीं कर पाएंगे।

यदि आप फिर से फंडिंग (धनराशि) का प्रयोग करना चाहते हैं, तो आपको My Aged Care को फोन करना होगा तथा अपनी स्थिति को 'सेवाएं चाहने वाले' में बदलने के लिए कहना होगा। इसके बाद आप फिर से सपोर्ट ऐट होम प्रीयोरिटी सिस्टम में शामिल हो जाएंगे और आपका स्थान सपोर्ट ऐट होम के लिए आपकी स्वीकृति की तिथि के आधार पर होगा। इसका मतलब यह है कि आपको अपनी फंडिंग (धनराशि) फिर से प्राप्त करने के लिए लंबा इंतजार नहीं करना पड़ेगा।

अल्पकालिक मार्ग (पाथवे)

सपोर्ट ऐट होम कार्यक्रम में, तीन मार्ग (पाथवे) होते हैं जो आपको विशिष्ट आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए अल्पकालिक सहायता प्रदान करते हैं। आप अपने मूल्यांकन के दौरान अपने मूल्यांकनकर्ता के साथ या फिर अपने प्रदाता के साथ, यदि आपका कोई प्रदाता है तो, इन मार्गों पर चर्चा कर सकते हैं। आपकी व्यक्तिगत आवश्यकताओं के मूल्यांकन और आपके मूल्यांकन का नोटिस से आपको पता चल जाएगा कि क्या आप इन मार्गों (पाथवेज़) के लिए पात्र हैं।

AT-HM योजना

सहायक प्रौद्योगिकी (असिस्टिव टेक्नोलॉजी) और गृह संशोधन-कार्य (AT-HM) योजना आपको अपनी आकनल की गई आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए उत्पादों, उपकरणों या गृह संशोधन-कार्यों के लिए वित्तपोषण तक अग्रिम पहुंच प्रदान करती है। आपकी व्यक्तिगत आवश्यकताओं के मूल्यांकन या सहायता योजना (सपोर्ट प्लान) की समीक्षा से आपको उपलब्ध फंडिंग (धनराशि) के बारे में पता चल जाएगा।

कुछ उत्पाद आपको किसी योग्यता-प्राप्त पेशेवर व्यक्ति द्वारा प्रिस्क्राइब किए जाने आवश्यक हैं, जैसे कि वॉकिंग फ्रेम या अनुकूलित स्नान उपकरण। अन्य उत्पादों को पेशेवर सलाह के साथ उपलब्ध कराना बेहतर होता है तथा अन्य उत्पाद सरल उत्पाद हो सकते हैं जिनके लिए प्रिस्क्रिप्शन (डॉक्टर/पेशेवर के पर्चे) की आवश्यकता नहीं होती है।

आपका प्रदाता आवश्यकतानुसार प्रिस्क्रिप्शन (दवा की पर्ची), ऑर्डर, इंस्टॉलेशन या प्रशिक्षण (ट्रेनिंग) आयोजित करने में आपकी सहायता कर सकता है, तथा आपको इसमें शामिल लागतों और उन्हें प्रबंधित करने के तरीके के बारे में बताएगा। किसी भी प्रशिक्षण या प्रिस्क्रिप्शन सेवाओं को नैदानिक लागत माना जाता है, इसलिए आपको उनके लिए योगदान देने के लिए नहीं कहा जा सकता है।

यह योजना गृह-संशोधन कार्यों को भी शामिल करती है, जैसे कि संशोधित किए गए दरवाज़े के ताले, फिसलन-रोधी सतहें या ग्रैब बार (पकड़ने वाले हैंडल) लगाना, ताकि आपका घर अधिक सुरक्षित तथा अधिक सुलभ बन सके।

AT-HM सूची यह विवरण देती है कि कौन से उत्पाद इसमें शामिल हैं और कौन से शामिल नहीं हैं, साथ ही यह भी बताया गया है कि किन उत्पादों के लिए प्रिस्क्रिप्शन (दवा के पर्चे) की आवश्यकता होगी। और अधिक जानकारी के लिए यहां जाएं: **MyAgedCare.gov.au/Assistive-Technology-And-Home-Modifications**।

इस तालिका में फंडिंग (वित्तपोषण) के स्तरों के बारे में और अधिक विवरण दिया गया है:

फंडिंग के स्तर	फंडिंग (वित्तपोषण) आवंटन सीमा	फंडिंग की अवधि
सहायक प्रौद्योगिकी (असिस्टिव टेक्नोलॉजी)		
कम	\$500	12 महीने
मध्यम	\$2,000	12 महीने
उच्च	\$15,000 ¹ (nominal)	12 महीने
¹ यदि आवश्यकता हो और प्रिस्क्रिप्शन (दवा का पर्चा) उपलब्ध कराया जा सके तो प्रतिभागी इस राशि से अधिक की सहायक प्रौद्योगिकी (असिस्टिव टेक्नोलॉजी) का उपयोग कर सकते हैं।		
गृह-संशोधन कार्य		
कम	\$500	12 महीने
मध्यम	\$2,000	12 महीने
उच्च	\$15,000	12 महीने ²
² यदि सर्विसेज ऑस्ट्रेलिया को प्रगति का प्रमाण उपलब्ध कराया जाता है तो जटिल गृह संशोधन-कार्यों (कुल 24 महीने) को पूरा करने के लिए अतिरिक्त 12 महीनों के लिए फंडिंग (वित्त पोषण) को बढ़ाया जा सकता है।		
अन्य फंडिंग (वित्तपोषण)		
असिस्टेंस डॉग (सहायक कुत्ते) का रखरखाव	2,000 डॉलर प्रति वर्ष	जारी ³
³ सहायक कुत्तों के रखरखाव के लिए फंडिंग (धनराशि) प्रत्येक 12 माह में स्वचालित रूप से आवंटित की जाएगी; हालांकि, बची हुई फंडिंग अगली फंडिंग में प्रयोग या रोलओवर नहीं की जा सकेगी।		

रेस्टोरेटिव केयर पाथवे

रेस्टोरेटिव केयर पाथवे 6,000 डॉलर के बजट के साथ 16 सप्ताह तक की गहन संबद्ध स्वास्थ्य (अलाइड हेल्थ) और/या नर्सिंग सेवाएं प्रदान करता है। इसे किसी दुर्घटना या बीमारी के बाद आपकी कार्यक्षमता को बहाल करने में मदद करने के लिए बनाया गया है।

आपके सपोर्ट ऐट होम के जारी बजट या सेवाओं पर इसका कोई प्रभाव नहीं पड़ता है, क्योंकि इस मार्ग (पाथवे) का एक अलग बजट है। रेस्टोरेटिव केयर सेवाएं चिकित्सकीय रूप से केंद्रित होनी चाहिए तथा आपकी सपोर्ट ऐट होम सेवाओं से भिन्न होनी चाहिए।

यदि आप इस मार्ग (पाथवे) का उपयोग करना चाहते हैं, तो आपको वृद्ध देखभाल आकलन (एज्ड केयर असेसमेंट) की आवश्यकता होगी - इनमें यह देखा जाएगा कि गहन अल्पकालिक सेवाएं कितनी मदद करेंगी और आपके पुनर्प्राप्ति लक्ष्य क्या होंगे। इसके बाद आप अपने रेस्टोरेटिव केयर पार्टनर के साथ एक लक्ष्य योजना स्थापित करेंगे, जो आपकी आवश्यकताओं और लक्ष्यों को रेखांकित करेगी और इस मार्ग (पाथवे) के लिए एक देखभाल योजना के रूप में कार्य करेगी।

आपका रेस्टोरेटिव केयर पार्टनर आपको अपनी सामान्य देखभाल में वापस लौटने के लिए एक निकास योजना विकसित करने में मदद करेगा और यह सुनिश्चित करेगा कि आपकी जारी देखभाल योजना तदनुसार समायोजित की गई है (यदि प्रासंगिक हो तो)। जब आप रेस्टोरेटिव केयर पाथवे से गुजर रहे होंगे तो वे रेस्टोरेटिव केयर प्रबंधन प्रदान करेंगे।

इस मार्ग (पाथवे) के बारे में और अधिक जानकारी के लिए **MyAgedCare.gov.au/Restorative-Care-Pathway** पर जाएं।

End-of-Life Pathway (एन्ड-ऑफ़-लाइफ पाथवे) (जीवन के अंत से जुड़ा मार्गपथ)

एन्ड-ऑफ़-लाइफ पाथवे उपलब्ध सेवाओं के स्तर में वृद्धि करके उन प्रतिभागियों को सहायता प्रदान करेगा, जिनके बारे में यह पता चला है कि उनके पास जीने के लिए 3 महीने या उससे कम का समय बचा है और जो घर पर रहना चाहते हैं।

हरेक पात्र प्रतिभागी के पास 12 सप्ताह की अवधि में कुल 25,000 डॉलर उपलब्ध होंगे, तथा अतिरिक्त अनुकूलनशीलता प्रदान करने के लिए फंडिंग (धनराशि) का उपयोग करने हेतु कुल 16 सप्ताह का समय होगा। प्रतिभागी सपोर्ट ऐट होम कार्यक्रम के माध्यम से एन्ड-ऑफ़-लाइफ पाथवे के एक एपिसोड तक पहुंच सकता है।

एन्ड-ऑफ़-लाइफ पाथवे उन प्रतिभागियों के लिए उपलब्ध है जो पहले से ही सपोर्ट ऐट होम प्राप्त कर रहे हैं, साथ ही यह उन वृद्ध लोगों के लिए भी उपलब्ध है जो वर्तमान में सपोर्ट ऐट होम कार्यक्रम के माध्यम से सेवाओं का उपयोग नहीं कर रहे हैं। इस मार्ग (पाथवे) का उद्देश्य राज्य और टेरिटरी-आधारित प्रशामक देखभाल योजनाओं के तहत उपलब्ध सेवाओं के पूरक के रूप में व्यक्तिगत देखभाल, घरेलू सहायता और सामान्य नर्सिंग देखभाल जैसी अतिरिक्त घर-पर वृद्ध देखभाल (एज्ड केयर) सेवाएं प्रदान करना है।

यदि कोई वृद्ध व्यक्ति निम्नलिखित मानदंडों को पूरा करता है तो वह एन्ड-ऑफ़-लाइफ पाथवे के लिए पात्र है:

- एक चिकित्सा व्यवसायी या नर्स व्यवसायी 3 महीने या उससे कम जीने का अनुमानित जीवन काल बताता है, और
- आस्ट्रेलियाई-संशोधित कार्नोफ़स्की प्रदर्शन स्थिति (Karnofsky Performance Status, AKPS) स्कोर पर 40 या उससे कम का स्कोर, जो गतिशीलता और कमजोरी का सूचक है जिसका मूल्यांकन एक चिकित्सा पेशेवर द्वारा किया जाता है।

इससे पहले कि किसी प्रतिभागी का एन्ड-ऑफ़-लाइफ पाथवे के लिए पात्र होना का आकलन किया जाए, एन्ड-ऑफ़-लाइफ पाथवे फॉर्म को पूरा करके जमा करना आवश्यक है।

इस मार्ग (पाथवे) के बारे में और अधिक जानकारी के लिए **MyAgedCare.gov.au/End-Life-Pathway** पर जाएं।

आपके कानूनी अधिकार और जिम्मेदारियाँ

वृद्ध देखभाल अधिनियम के तहत, आपके अधिकार आपकी वृद्ध देखभाल (एज्ड केयर) का केन्द्र होते हैं। यदि आप वृद्ध देखभाल (एज्ड केयर) सेवाएं प्राप्त कर रहे हैं, तो आपको उम्मीद करनी चाहिए कि आपके अधिकारों को बनाए रखा जाएगा और आपकी इच्छाएं पूरी की जाएंगी, चाहे आप घर पर स्वतंत्र रूप से रह रहे हों या आवासीय देखभाल में रह रहे हों।

स्टेटमेंट ऑफ़ राइट्स (अधिकारों का बयान)

वृद्ध देखभाल अधिनियम (एज्ड केयर एक्ट) में स्टेटमेंट ऑफ़ राइट्स (अधिकारों का एक वक्तव्य) शामिल है।

स्टेटमेंट ऑफ़ राइट्स आपके अधिकारों को आपकी वृद्ध देखभाल के केंद्र में रखता है - ताकि आप यह निर्णय ले सकें कि आप कैसे और कहाँ रहेंगे, आपको आवश्यक जानकारी और सहायता मिले, आप अपनी इच्छाओं को व्यक्त कर सकें और आपकी संस्कृति और पहचान का सम्मान किया जा सके। इससे यह भी सुनिश्चित होता है कि आपके परिवार और देखभालकर्ताओं सहित आपके आस-पास के लोग न केवल आपकी पसंदों को स्वीकार करते हैं बल्कि उनका सम्मान भी करते हैं।

आपको यह चुनने का भी अधिकार होगा कि आप इन निर्णयों को लेने में किससे सहायता चाहते हैं।

और अधिक जानकारी के लिए यहां जाएं: **MyAgedCare.gov.au/Know-Your-Rights**।

पंजीकृत सहयोगकर्ता

आपको अपने निर्णय लेने और इनके बारे में बात करने के लिए किसी अन्य व्यक्ति की सहायता की आवश्यकता हो सकती है। यदि आप चाहें तो जानकारी को समझने और अपनी इच्छाओं को बताने में सहायता के लिए आप सहयोगकर्ताओं को पंजीकृत कर सकते हैं।

नई पंजीकृत सहयोगकर्ता भूमिका मौजूदा My Aged Care प्रतिनिधि संबंधों का स्थान लेगी तथा यह पूरी वृद्ध देखभाल (एज्ड केयर) प्रणाली पर लागू होगी। यदि आप चाहते हैं कि आपके मौजूदा My Aged Care प्रतिनिधि पंजीकृत समर्थक के रूप में बने रहें तो आपको कुछ भी करने की आवश्यकता नहीं है।

अपने प्रतिनिधियों की जांच करने या उन्हें अपडेट करने या नाम वापस लेने के लिए, My Aged Care पर ऑनलाइन जाएँ या **1800 200 422** पर निःशुल्क कॉल करें।

और अधिक जानकारी के लिए यहां जाएं: **MyAgedCare.gov.au/Registering-Supporter**।

साधन मूल्यांकन के लिए नामांकित व्यक्ति की व्यवस्था

आप किसी नामांकित व्यक्ति को भी नियुक्त कर सकते हैं जो आपकी वृद्ध देखभाल (एज्ड केयर) से सम्बन्धित वित्तीय आकलन (means assessment) के बारे में सर्विसेज ऑस्ट्रेलिया या वेटरन्स अफेयर्स विभाग (DVA) से पूछताछ कर सकता है या आपकी ओर से कार्य कर सकता है।

इसके बाद आपका नामांकित व्यक्ति आपकी फीस, योगदान और आवास लागत से संबंधित जानकारी प्राप्त करने तथा आपकी ओर से सर्विसेज ऑस्ट्रेलिया या DVA के साथ आपकी व्यक्तिगत जानकारी अपडेट करने में सक्षम होगा।

- सर्विसेज ऑस्ट्रेलिया के लिए, 'किसी व्यक्ति या संगठन को आपकी ओर से पूछताछ करने या कार्य करने के लिए अधिकृत करना (SS313) फॉर्म' भरें: **ServicesAustralia.gov.au/ss313**।
- DVA के लिए, 'DVA ग्राहकों के लिए नामांकित व्यक्ति के लिए वृद्ध देखभाल अनुरोध (AC019) फॉर्म' भरें: **ServicesAustralia.gov.au/ac019**।

अपनी वृद्ध देखभाल (एज्ड केयर) के बारे में शिकायत करना

यदि आपको या किसी अन्य को मिल रही देखभाल के बारे में आपको कोई चिंता है, तो इसके बारे में बात करना महत्वपूर्ण है। सबसे पहले, आपको अपने प्रदाता से बात करनी चाहिए। नए वृद्ध देखभाल अधिनियम (एज्ड केयर एक्ट) के तहत, सभी प्रदाताओं के लिए एक शिकायत प्रबंधन प्रणाली और प्रक्रिया स्थापित करना आवश्यक है।

यदि आप अपने प्रदाता के समक्ष कोई समस्या उठाते हैं, तो उन्हें आपकी बात सुननी होगी तथा शीघ्रता एवं निष्पक्षता से जवाब देना होगा। यदि वे ऐसा नहीं करते हैं, तो आपको सजा दिए जाने के डर के बिना वृद्ध देखभाल गुणवत्ता और सुरक्षा आयोग (एज्ड केयर क्वालिटी एंड सेफ्टी कमीशन) (आयोग) के समक्ष इस मुद्दे को उठाने का अधिकार है।

आयोग आपकी चिंता या शिकायत का समाधान करने में आपकी सहायता कर सकता है। वे आपको अपने सेवा प्रदाता से सीधे बात करने के बारे में भी जानकारी दे सकते हैं।

चिंता व्यक्त करना सुरक्षित और आसान है। आप गोपनीय या गुमनाम शिकायत दर्ज करने का विकल्प चुन सकते हैं। शिकायत करना 'कठिनाई पैदा करना' नहीं होता है - इससे देखभाल की गुणवत्ता में सुधार करने में मदद मिल सकती है तथा समान समस्या से जूझ रहे अन्य लोगों को भी मदद मिल सकती है।

आप कई तरीकों से आयोग से संपर्क कर सकते हैं:

- वेबसाइट: **AgedCareQuality.gov.au/Complaints-Concerns**
- मुफ्त कॉल: **1800 951 822**
- डाक: Aged Care Quality and Safety Commission
GPO Box 9819
[आपका राजधानी शहर] [आपका राज्य/टेरिटरी]

पक्षसमर्थन, सूचना और सहायता

ऑस्ट्रेलियाई सरकार वरिष्ठ निकायों और अन्य समूहों के साथ मिलकर काम करती है जो वृद्ध लोगों की आवश्यकताओं का प्रतिनिधित्व और वकालत करते हैं, उदाहरण के लिए, एज्ड केयर काउंसिल ऑफ एल्डर्स, COTA, नेशनल एज्ड केयर एडवाइजरी काउंसिल और ओल्डर पर्सन्स एडवोकेसी नेटवर्क (OPAN)।

सरकार राष्ट्रीय वृद्ध देखभाल पक्षसमर्थन कार्यक्रम प्रदान करने के लिए OPAN को वित्त पोषित करती है। यह कार्यक्रम सरकार द्वारा वित्तपोषित वृद्ध देखभाल (एज्ड केयर) पाने का प्रयास करने वाले या इसे प्राप्त करने वाले वृद्ध लोगों, उनके परिवारों या समर्थकों को निःशुल्क, गोपनीय और स्वतंत्र जानकारी और सहायता प्रदान करता है।

OPAN के वृद्ध देखभाल पक्षसमर्थक निम्नलिखित में आपकी मदद कर सकते हैं:

- अपने वृद्ध देखभाल अधिकारों को समझने और उनका प्रयोग करने में
- अपनी आवश्यकताओं को पूरा करने वाली वृद्ध देखभाल सेवाओं का पता लगाने में और
- अपने सरकारी वित्त पोषित वृद्ध देखभाल प्रदाता (एज्ड केयर प्रोवाइडर) के साथ समस्याओं को हल करने में।

यदि आपके कोई प्रश्न या चिंताएं हैं, तो आप **एज्ड केयर एडवोकेसी लाइन** को **1800 700 600** पर कॉल करके वृद्ध देखभाल अधिवक्ता से बात कर सकते हैं। आपका संपर्क आपके राज्य या टेरिटरी में वृद्ध देखभाल पक्षसमर्थन संगठन से स्थापित किया जाएगा।

OPAN.org.au पर जाएं।

अधिक सहायता

अनुवाद और दुभाषिया सहायता

अनुवाद और दुभाषिया सेवाओं के लिए इस पर कॉल करें:

अनुवाद और दुभाषिया सेवा (टीआईएस नेशनल) - **131 450**, ऑपरेटर को वह भाषा बताएँ जो आप बोलते हैं और उन्हें My Aged Care को **1800 200 422** पर कॉल करने के लिए कहें।

एबोरिजिनल और टोरेस स्ट्रेट द्वीपवासी व्याख्या सेवाओं के लिए, कॉल करें:

My Aged Care – **1800 200 422** पर कॉल करें और दुभाषिया के लिए कहें।

उपलब्ध भाषाओं की सूची देखें: **MyAgedCare.gov.au/Accessible-All**।

सांकेतिक भाषा इंटरप्रेटिंग सेवाओं के लिए कॉल करें:

डेफ कनेक्ट – **1300 773 803** या ईमेल **Interpreting@DeafConnect.org.au**।

काफी समय पहले संपर्क करें ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि दुभाषिया उपलब्ध है।

और अधिक जानकारी के लिए यहां जाएं: **DeafConnect.org.au**।

यदि आप बधिर हैं, सुनने में कठिनाई है, या बोलने या संचार करने में समस्या है, तो इस पर कॉल करें:

NRS वेबसाइट पर अपना पसंदीदा कॉल चैनल चुनकर राष्ट्रीय रिले सेवा (NRS) को। एक बार चयन हो जाने पर, एनआरएस से **1800 200 422** पर My Aged Care को कॉल करने के लिए कहें।

और अधिक जानकारी के लिए यहां जाएं: **AccessHub.gov.au/About-The-NRS**।

डिमेंशिया (मनोभ्रंश) संबंधी सहायता

ऑस्ट्रेलियाई सरकार सभी वृद्ध देखभाल प्रदाताओं से अपेक्षा करती है कि वे डिमेंशिया से पीड़ित लोगों की आवश्यकताओं को पूरा करने वाली सेवाएं प्रदान करें।

- **राष्ट्रीय डिमेंशिया सहायता कार्यक्रम (NDSP)** डिमेंशिया से पीड़ित लोगों, उनके परिवारों, देखभालकर्ताओं और प्रतिनिधियों के लिए कई तरह की सहायता सेवाएं प्रदान करता है। सेवाएं पूरे ऑस्ट्रेलिया में फोन, ऑनलाइन और व्यक्तिगत रूप से उपलब्ध हैं, और इनमें सूचना, शिक्षा, परामर्श, सहायता गतिविधियां, सहकर्मी मार्गदर्शन और सलाह शामिल हैं।

डिमेंशिया ऑस्ट्रेलिया की राष्ट्रीय डिमेंशिया हेल्पलाइन से संपर्क करें - निःशुल्क कॉल **1800 100 500**, दिन में 24 घंटे, सप्ताह में 7 दिन।

और अधिक जानकारी के लिए **Health.gov.au/NDSP** पर जाएं।

- **डिमेंशिया व्यवहार प्रबंधन सलाहकारी सेवा (DBMAS)** ऐसे लोगों को व्यक्तिगत सहायता प्रदान करती है, जब डिमेंशिया के व्यवहारिक और मनोवैज्ञानिक लक्षण किसी व्यक्ति की देखभाल या जीवन की गुणवत्ता को प्रभावित करते हैं। प्रशिक्षित परामर्शदाता सेवा प्रदाताओं और डिमेंशिया के साथ जीवन जीने वाले लोगों की देखरेख करने वाले व्यक्तियों की सहायता करने के लिए किसी भी स्थान या परिसर में काम करते हैं।

डिमेंशिया सपोर्ट ऑस्ट्रेलिया से संपर्क करें - निःशुल्क कॉल **1800 699 799**, दिन में 24 घंटे, सप्ताह में 7 दिन।

DBMAS पर और अधिक जानकारी के लिए इस वेबसाइट पर जाएँ:
Health.gov.au/DBMAS

डिमेंशिया संबंधी सहायता पर और अधिक जानकारी के लिए यहां जाएं:

MyAgedCare.gov.au/Living-Memory-Loss-Dementia-Or-Depression।

सामाजिक समर्थन

यदि आप अकेलापन या सामाजिक रूप से अलग-थलग महसूस करते हैं, तो आप एज्ड केयर वालंटियर विजिटर्स स्कीम (ACVVS) के माध्यम से स्वयंसेवक का अनुरोध कर सकते हैं। कोई भी व्यक्ति जो सपोर्ट ऐट होम सेवाएं प्राप्त कर रहा है या सपोर्ट ऐट होम प्राथमिकता प्रणाली पर है, आवेदन कर सकता है। आपका देखभाल साथी या प्रदाता भी एक स्वयंसेवी आगंतुक की व्यवस्था करने में आपकी मदद कर सकता है।

आप स्वयंसेवक आगंतुक के लिए यहां आवेदन कर सकते हैं: **Health.gov.au/Our-Work/Aged-Care-Volunteer-Visitors-Scheme-ACVVS/Request**।

स्वास्थ्य, विकलांगता एवं वृद्धावस्था विभाग की वेबसाइट पर ACVVS के बारे में अधिक जानकारी प्राप्त करें: **Health.gov.au/ACVVS**।

बेघर होना या फ़ालतू जमा करने के व्यवहार में सहायता

निम्नलिखित लोगों के लिए सहायता उपलब्ध है:

- जो जमाखोरी वाले व्यवहार के साथ जीवन जी रहे हैं
- जो गंदे वातावरण में रह रहे हैं
- जिन्हें बेघर होने का जोखिम है
- जो अपने लिए आवश्यक वृद्ध देखभाल (एज्ड केयर) सहायताएँ पाने में असमर्थ हैं।

सहायताओं में शामिल हैं:

- देखभाल योजना
- विशेषज्ञ सहायता सेवाओं के लिंक
- एक बार की साफ-सफाई।

यदि आपको केयर फाइंडर कार्यक्रम के माध्यम से इसलिए मदद मिल रही है क्योंकि आप बेघर हैं या आपको बेघर होने का जोखिम है तो आप राष्ट्रमंडल गृह सहायता कार्यक्रम (कामनवेल्थ होम सपोर्ट प्रोग्राम) की सेवाएं प्राप्त करने के लिए भी पात्र हो सकते हैं।

My Aged Care - **1800 200 422** पर निःशुल्क कॉल करके से संपर्क करें या सहायता के लिए सर्विसेज ऑस्ट्रेलिया के सर्विस सेंटर पर जाएं।



विविध आवश्यकताओं वाले लोगों के लिए सहायता

ऑस्ट्रेलियाई सरकार यह मानती है कि हमारा समाज विविधतापूर्ण है और लोगों के जीवन के अनुभव व्यापक हैं।

विविध आवश्यकताओं वाले लोगों को उनके लिए आवश्यक सहायता प्राप्त करने में मदद देने के लिए कई कार्यक्रम और सेवाएं उपलब्ध हैं। आपके क्षेत्र में ऐसी विशेष सेवाएं उपलब्ध हो सकती हैं जो विशिष्ट रूप से विशेष आवश्यकताओं वाले समूहों को सेवाएं प्रदान करती हैं। आप My Aged Care के माध्यम से या अपने वृद्ध देखभाल आकलनकर्ता (एज्ड केयर अस्सेसर) से पूछकर और अधिक जानकारी प्राप्त कर सकते हैं।

सेवा प्रदाताओं को देखभाल और सेवाएं प्रदान करते समय विशिष्ट और विविध आवश्यकताओं पर विचार करना चाहिए, उनका सम्मान करना चाहिए और उनमें सहयोग करना चाहिए। किसी भी सेवा प्रदाता को किसी के साथ भेदभाव नहीं करना चाहिए, जिसमें शामिल हैं:

- एबोरिजनल और टोरेस स्ट्रेट आइलैंडर लोग, जिनमें स्टोलन जेनरेशन के सर्वाइवर (उत्तरजीवी) शामिल हैं
- भूतपूर्व सैनिक या शहीद सैनिकों की विधवाएँ
- सांस्कृतिक, जातीय और भाषाई रूप से विविध पृष्ठभूमि वाले लोग
- आर्थिक या सामाजिक रूप से वंचित लोग
- बेघर लोग या जिन्हें बेघर होने का खतरा हो
- माता-पिता और बच्चे जो जबरन गोद लिए जाने या छीन लिए जाने के कारण एक-दूसरे से अलग हो गए हों
- संस्थागत बाल यौन शोषण के वयस्क उत्तरजीवी
- देखभाल छोड़कर वापस स्वतंत्र रूप से रहना शुरू करने वाले (केयर लीवर्स) हैं, जिनमें फॉरगोटन ऑस्ट्रेलियाई और भूतपूर्व बाल प्रवासी शामिल हैं, जिन्हें घर से बाहर देखभाल में रखा गया था
- लेस्बियन (समलैंगिक महिलाएँ), गे (समलैंगिक पुरुष), बाइसेक्सुअल (उभयलिंगी), ट्रांस/ट्रांसजेंडर या इंटरसेक्स या अन्य यौन अभिविन्यास या लिंग विविध या शारीरिक विविधता वाले
- विकलांग या मानसिक रूप से अस्वस्थ व्यक्ति
- न्यूरोडायवर्जेंट लोग
- बहरे, बधिर-अंधे, नज़र या सुनने की किसी समस्या से ग्रस्त लोग
- ग्रामीण, सुदूर या बहुत सुदूर क्षेत्रों में रहने वाले लोग।

एल्डर केयर स्पोर्ट सहायता

एल्डर केयर स्पोर्ट कार्यक्रम वृद्ध एबोरिजनल और टोरेस स्ट्रेट द्वीप वासी लोगों, उनके परिवारों और देखभालकर्ताओं को उनकी शारीरिक और सांस्कृतिक आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए वृद्ध देखभाल (एज्ड केयर) सेवाएं प्राप्त करने में मदद करता है। राष्ट्रीय एबोरिजनल समुदाय नियंत्रित स्वास्थ्य संगठन देश भर में अपने साझेदार संगठनों के माध्यम से यह कार्यक्रम प्रदान करता है।

और अधिक जानकारी के लिए यहां जाएं: **MyAgedCare.gov.au/Elder-Care-Support-Program**।

देखभाल खोजकर्ता (care finder) से सहायता

देखभाल खोजकर्ता (care finder) उन वृद्ध लोगों की सहायता करते हैं, जिन्हें समुदाय में वृद्ध देखभाल (एज्ड केयर) सेवाओं और अन्य सहायताओं को पाने के लिए गहन सहायता की आवश्यकता होती है। यह उन अतिसंवेदनशील लोगों के लिए एक निःशुल्क सेवा है, जिनके पास सहायता देने के लिए कोई नहीं है। इसमें वे लोग शामिल हैं:

- जिन्हें संज्ञानात्मक या साक्षरता संबंधी समस्याओं के कारण बातचीत करने में कठिनाई होती है
- जिन्हें जानकारी को समझना कठिन लगता है
- जो वृद्ध देखभाल (एज्ड केयर) या सरकार के साथ जुड़ने में अनिच्छुक हैं
- या यदि उन्हें सेवाएं नहीं मिलती हैं तो वे असुरक्षित स्थिति में होते हैं।

अपने क्षेत्र में देखभाल खोजकर्ताओं की सूची देखने के लिए My Aged Care वेबसाइट पर जाएं।

और अधिक जानकारी के लिए यहां जाएं: **MyAgedCare.gov.au/Help-Care-Finder**।

फेडरेशन ऑफ एथनिक कम्युनिटीज काउंसिल्स ऑस्ट्रेलिया

फेडरेशन ऑफ एथनिक कम्युनिटीज काउंसिल्स ऑस्ट्रेलिया (FECCA) एक नेशनल पीक बॉडी (राष्ट्रीय शिखर निकाय) है जो सांस्कृतिक और भाषाई रूप से विविध पृष्ठभूमि वाले ऑस्ट्रेलियाई लोगों का प्रतिनिधित्व करती है। FECCA यह सुनिश्चित करने के लिए कार्य करती है कि सांस्कृतिक या भाषाई बाधाओं के कारण कोई भी पीछे न छूट जाए।

और अधिक जानकारी के लिए यहां जाएं: **FECCA.org.au**

सांस्कृतिक रूप से उपयुक्त देखभाल में भागीदार (Partners in Culturally Appropriate Care, PICAC)

PICAC राज्य और टेरिटरी संगठन हैं जो सांस्कृतिक और भाषाई रूप से विविध वृद्ध लोगों और उनके परिवारों को उनकी वृद्ध देखभाल (एज्ड केयर) आवश्यकताओं के बारे में सोचे-समझे निर्णय लेने में मदद करते हैं।

और अधिक जानकारी के लिए यहां जाएं: **PICACAlliance.org**।

वृद्ध लोगों के प्रति दुर्व्यवहार और बुरे बर्ताव को समाप्त करना

वृद्ध लोगों के साथ किया जाने वाला दुर्व्यवहार कभी भी ठीक नहीं होता है। दुर्व्यवहार शारीरिक, यौन, मनोवैज्ञानिक या भावनात्मक, वित्तीय या उपेक्षापूर्ण हो सकता है। इससे नुकसान, परेशानी तथा सम्मान एवं प्रतिष्ठा की हानि होती है। वृद्ध लोगों के साथ दुर्व्यवहार और बुरा बर्ताव मानव अधिकारों का उल्लंघन है।

यदि आप दुर्व्यवहार का सामना कर रहे हैं, या किसी ऐसे व्यक्ति को जानते हैं जो दुर्व्यवहार का सामना कर रहा हो सकता है, तो सहायता और समर्थन उपलब्ध है।

जानकारी या सलाह के लिए किसी ऐसे व्यक्ति से बात करें जिस पर आप भरोसा करते हों:

- निःशुल्क कॉल 1800ELDERHelp या **1800 353 374**।
- और अधिक जानकारी के लिए **Compass.info** पर जाएं।
- आपातकालीन स्थिति में **000** पर कॉल करें।

देखभालकर्ताओं के लिए सहायता

केयरर गेटवे (Carer Gateway) आपके देखभालकर्ता को उनकी देखरेख करने की भूमिका में मदद करने के लिए राष्ट्रीय स्तर पर व्यक्तिगत, फोन और ऑनलाइन सेवाएं और सहायता प्रदान करता है।

- सप्ताह के दिनों में सुबह 8 बजे से शाम 5 बजे के बीच **1800 422 737** पर निःशुल्क कॉल करें, तथा स्थानीय केयरर गेटवे सेवा प्रदाता से बात करने के लिए विकल्प 1 चुनें।
- जानकारी, सलाह और संसाधनों के लिए **CarerGateway.gov.au** वेबसाइट पर जाएं।
- और अधिक संसाधनों, सेवाओं और सहायता समूहों के लिए My Aged Care की वेबसाइट **MyAgedCare.gov.au/For-Carers** पर जाएं।

जांच सूची (चेकलिस्ट)

सपोर्ट ऐट होम प्रदाताओं की खोज खोजें और लागतों का हिसाब लगाएँ

सपोर्ट ऐट होम सेवाओं के लिए पात्र होने के तौर पर आपका आकलन किए जाने के बाद, प्रदाताओं की खोज करने और यह समझने में सहायता के लिए इस जाँच सूची का उपयोग करें कि अपनी देखभाल की लागत में आपको सम्भवतः कितना योगदान देने की ज़रूरत होगी।

आपकी वृद्ध देखभाल आवश्यकताओं के मूल्यांकन के बाद

- ☐ अपने व्यक्तिगत सहायता योजना (सपोर्ट प्लान) के साथ अपने निर्णय का नोटिस प्राप्त करें।

अपने स्थानीय क्षेत्र में प्रदाताओं की एक छोटी सूची बनाएं

- ☐ **MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider** पर My Aged Care वेबसाइट पर 'Find a provider' टूल का उपयोग करें या **1800 200 422** पर निःशुल्क कॉल करें।

योगदानों का हिसाब लगाएँ

- ☐ लागत का अनुमान लगाने के लिए My Aged Care वेबसाइट पर सपोर्ट ऐट होम शुल्क अनुमानक का उपयोग करें: **MyAgedCare.gov.au/Support-At-Home-Fee-Estimator**।
- ☐ यदि आप पहले से ही वित्तीय आकलन (means tested) आय सहायता भुगतान प्राप्त कर रहे हैं तो उपरोक्त अनुभाग 'मैं आय और परिसंपत्ति का मूल्यांकन कैसे प्राप्त कर सकता हूँ?' देखें।
- ☐ यदि आपको वित्तीय आकलन (means tested) आय सहायता भुगतान नहीं मिलता है, तो सर्विसेज ऑस्ट्रेलिया की वेबसाइट **ServicesAustralia.gov.au/Aged-Care-Calculation-Your-Cost-Care** पर जाकर आय और संपत्ति का मूल्यांकन पूरा करें।

संभावित प्रदाताओं से संपर्क करें और चर्चा करें कि वे क्या पेशकश कर सकते हैं और कितना शुल्क लेते हैं

- ☐ प्रदाता कहां स्थित है?
- ☐ क्या वे मेरी सम्भवतः किन्हीं विशेष आवश्यकताओं को पूरा करते हैं - भाषा, संस्कृति, विविधता?
- ☐ वे मुझे कहाँ और कब सहायता प्रदान करेंगे?
- ☐ मेरी सेवाएं कौन प्रदान करेगा?
- ☐ देखभाल और सेवाओं की लागत कितनी होगी?
- ☐ क्या मैं अपनी सेवाओं के कुछ हिस्सों का स्वयं प्रबंधन कर सकता हूँ?
- ☐ सेवा की गुणवत्ता सुनिश्चित करने के लिए वे कौन से जांच-कार्य पूरे करते हैं?

अपने चुने हुए प्रदाता के साथ सेवा अनुबंध में प्रवेश करें

* यदि आप वित्तीय आकलन (means tested) आय सहायता भुगतान प्राप्त कर रहे हैं, तो यह जानकारी पहले से ही सर्विसेज ऑस्ट्रेलिया / DVA के पास उपलब्ध होगी, इसलिए आपको आय और परिसंपत्ति मूल्यांकन की व्यवस्था करने की आवश्यकता नहीं होगी। यदि यह जानकारी उपलब्ध नहीं है और आप अपनी आय का आकलन नहीं कराने का चयन करते हैं, तो आपसे अधिकतम योगदान देने के लिए कहा जाएगा।

जांच सूची (चेकलिस्ट)

सेवाएं शुरू करना

अपना फंडिंग (वित्तपोषण) आवंटन पत्र प्राप्त करने के बाद, आप सपोर्ट ऐट होम प्रदाता के साथ सेवा अनुबंध कर सकते हैं और सेवाएं शुरू कर सकते हैं।

इस प्रक्रिया में मार्गदर्शन से जुड़ी सहायता के लिए इस जाँच सूची का उपयोग करें।

अपना सपोर्ट ऐट होम फंडिंग (धनराशि) आवंटित करने वाला पत्र प्राप्त करें

पसंदीदा प्रदाता से संपर्क करें

- ☐ अपनी व्यक्तिगत सहायता योजना (सपोर्ट प्लान) और निर्णय के नोटिस की एक प्रति ले लें।
- ☐ अपने आय मूल्यांकन परिणामों की एक प्रति ले लें।
टिप्पणी: यदि आपने अभी तक आय मूल्यांकन पूरा नहीं किया है, तो आप सर्विसेज ऑस्ट्रेलिया वेबसाइट **ServicesAustralia.gov.au/Aged-Care-Calculation-Your-Cost-Care** पर जाकर ऐसा कर सकते हैं।
- ☐ कोई भी प्रासंगिक चिकित्सा (मेडिकल) रिकॉर्ड ले लें।

अपने नए सेवा अनुबंध में प्रवेश करें।

- ☐ अपनी सेवाओं और कीमतों पर सहमत हों।
- ☐ अपनी सेवाएँ कब शुरू होंगी, इस पर सहमति दें।
- ☐ अपने सेवा अनुबंध पर हस्ताक्षर करें।

अपनी सेवाएँ शुरू करें और प्रबंधित करें

- ☐ एक देखभाल योजना बनाएं और आवश्यकता पड़ने पर उसकी समीक्षा करें ताकि यह सुनिश्चित हो सके कि यह अभी भी आपकी आवश्यकताओं को पूरा कर रही है।
- ☐ एक व्यक्तिगत बजट तैयार करें।
- ☐ यदि आपकी ज़रूरतें बदलती हैं, तो अपने प्रदाता या देखभाल साझेदार (केयर पार्टनर) से इनकी चर्चा करें।

जांच सूची (चेकलिस्ट)

प्रदाता बदलना

आप किसी भी समय, किसी भी कारण से अपने सपोर्ट ऐट होम प्रदाता को निःशुल्क बदल सकते हैं।

प्रदाता बदलने की प्रक्रिया में मार्गदर्शन के लिए इस जाँच सूची का उपयोग करें।

अपना वर्तमान सेवा अनुबंध पढ़ें

- ☐ किन्हीं स्थितियों को समझें।

अपने स्थानीय क्षेत्र में नए प्रदाताओं की खोज करना शुरू करें

- ☐ My Aged Care वेबसाइट **MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider** (प्रदाता खोजें) टूल का उपयोग करें My Aged Care से निःशुल्क कॉल **1800 200 422** पर संपर्क करें।

एक उपयुक्त प्रदाता का चयन करें और जांच लें कि वे आपके बजट के भीतर आपकी ज़रूरत की सेवाएं प्रदान कर सकते हैं

अपने वर्तमान प्रदाता के साथ सेवाओं की अंतिम तिथि पर सहमति बनाएं

आपको अपने पूर्व प्रदाता को एक सटीक निकास तिथि बतानी होगी। यह जानना आपके पुराने और नए दोनों प्रदाताओं के लिए भी उपयोगी होता है कि आप पहले किसके साथ थे और सटीक प्रवेश/निकास तिथियाँ क्या थीं।

अपने नए प्रदाता के साथ सेवा अनुबंध में जाएँ

- ☐ अपने बजट का प्रबंधन करने के लिए अपने प्रदाता के साथ मिलकर काम करें।
- ☐ अपने नए प्रदाता के साथ आरंभ करने की तिथि पर सहमत हों।
ध्यान दें: यह आपके वर्तमान प्रदाता के साथ सेवाओं की समाप्ति तिथि के बाद किया जाना आवश्यक है।
- ☐ अपने नए सेवा अनुबंध में प्रवेश करें।

अपने वर्तमान प्रदाता को यथाशीघ्र अपने नए प्रदाता का विवरण दें ताकि वे आपके बजट के स्थानांतरण का प्रबंधन कर सकें।

ध्यान दें: यह आपकी सहमत अंतिम तिथि के 28 दिनों के भीतर किया जाना आवश्यक है।





MyAgedCare.gov.au
1800 200 422

इस प्रकाशन में सभी जानकारी 1 नवंबर 2025 से सही है।