



myagedcare



Australian Government

Farsi | فارسی



راهنمای شما برای مسیر
مراقبت ترمیمی توان بخش

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/)**

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)**

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

راهنمای شما برای مسیر مراقبت ترمیمی توان بخش

تماس با ما

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

شما می‌توانید این محصول را در **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. این شامل اطلاعات مفید زیادی است، اما ممکن است بخواهید تحقیقات بیشتری انجام دهید تا به شما در تصمیم‌گیری 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 مسیر مراقبت ترمیمی توان بخش، حمایت دریافت کنند.

اگر توسط یک ارزیاب مراقبت از سالمندان به عنوان فردی که نیاز به مراقبت ترمیمی توان بخش برای کمک به حفظ استقلال خود دارد، ارزیابی شده‌اید، 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.



مسیر مراقبت ترمیمی توان بخشی

مسیر مراقبت ترمیمی توان بخش، یک مسیر کوتاه مدت متمرکز بر سلامت / پرستاری است که به عنوان بخشی از برنامه پشتیبانی در منزل می شود. مراقبت های ترمیمی می تواند به شما کمک کند تا برای مدت طولانی تری مستقل بمانید و در انجام فعالیت هایی که از آنها لذت می برد، از شما حمایت کند.

برای اطلاعات بیشتر، مراجعه کنید به MyAgedCare.gov.au/Restorative-Care-Pathway.

مراقبت در منزل در سطح مقدماتی

خدمات مراقبت و پشتیبانی مداوم یا کوتاه مدت از طریق برنامه کامونولث حمایت در خانه (CHSP). شما می توانید در کارهای خانه، مراقبت های شخصی، وعده های غذایی و تهیه غذا، حمل و نقل، خرید، امور مربوط به سلامت مانند فیزیوتراپی و حمایت اجتماعی کمک دریافت کنید. شما همچنین می توانید برای مرخصی برنامه ریزی 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 مداوم در منزل

برنامه «پشتیبانی در منزل» دسترسی به خدمات مراقبتی و پشتیبانی، تجهیزات و اصلاحات خانه را فراهم می کند 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 می کند.

مراقبت از سالمندان

مراقبت شخصی و پرستاری در خانه های 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 می شود.

مسیر پایان زندگی

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

4	مسیر مراقبت ترمیمی توان بخش (Restorative Care Pathway) چیست؟
8	مسیر مراقبت ترمیمی توان بخش
13	مسیر دسترسی به مراقبت‌های ترمیمی
14	1. تماس با My Aged Care
15	2. ارزیابی برای مراقبت از سالمندان داشته باشید
17	3. توافق بر سر یک طرح پشتیبانی
19	4. مدیریت خدمات شما
21	5. خروج از مسیر مراقبت ترمیمی توان بخش
25	کمک‌های بیشتر

بهبود سیستم مراقبت از سالمندان استرالیا

در طول چند سال گذشته، دولت استرالیا در پاسخ به کمیسیون سلطنتی کیفیت و ایمنی 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.

مسیر مراقبت ترمیمی توان بخش (Restorative Care) چیست؟ (Pathway)

این کتابچه در مورد مسیر مراقبت ترمیمی توان بخش است، مسیری کوتاه‌مدت برای کمک به شما در بازیابی یا حفظ استقلال.

مراقبت‌های ترمیمی بر بهبود عملکرد روزانه و کاهش نیاز به مراقبت‌های فشرده‌تر و مداوم تمرکز دارد - به طوری که بتوانید به انجام فعالیت‌هایی که از آنها لذت می‌برید ادامه دهید.

مسیر به گونه‌ای طراحی شده است که:

- به تعویق انداختن یا اجتناب از نیاز به مراقبت مداوم در منزل، یا انتقال به مراکز مراقبتی بالاتر
- به شما کمک می‌کند تا به تنهایی به انجام فعالیت‌های روزانه خود بازگردید
- مدیریت شرایط جدید یا در حال تغییر مرتبط با سن
- از طریق آموزش توانبخشی، راه‌هایی را برای استقلال بیشتر به شما آموزش می‌دهد.

در طول ارزیابی برای مراقبت از سالمندان، ارزیاب شما با شما صحبت خواهد کرد تا تصمیم بگیرد که آیا مراقبت ترمیمی توان بخش می‌تواند به شما در حفظ استقلال کمک کند یا خیر. در این صورت، شما با یک ارائه دهنده مراقبت ترمیمی توان بخش همکاری خواهید کرد تا اهداف را تعیین کنید، یک برنامه تدوین کنید و خدماتی را برای دستیابی به آن اهداف ترتیب دهید.



در صورت واجد شرایط بودن، خدمات بالینی هماهنگ و فشرده، مانند پرستاری و خدمات درمانی مرتبط، دریافت خواهید کرد.

هر قسمت تا سقف 6,000 دلار بودجه فراهم می‌کند. شما می‌توانید در طول یک دوره 12 ماهه، دو بار (در مجموع تا سقف 12,000 دلار) به یکی از روش‌های زیر به این بودجه دسترسی داشته باشید:

- دو دوره جداگانه در دوره‌های مختلف سال (غیرمتوالی)، یا
- 2 واحد بودجه در یک دوره 16 هفته‌ای در صورت تأیید توسط ارزیاب مراقبت از سالمندان.

اگر نیاز دارید به قسمت‌های غیرمتوالی دسترسی داشته باشید، باید حداقل 3 ماه از اتمام قسمت اصلی صبر کنید.

هیچ گونه مرخصی برای دسترسی به مراقبت ترمیمی توان بخش وجود ندارد.



درباره این مسیر

از طریق مسیر مراقبت ترمیمی توان بخش، می‌توانید تا 16 هفته متوالی از پشتیبانی فشرده سلامت وابسته، با تمرکز بر دستیابی به اهداف یا نتایج خاص، بهره‌مند شوید. این مسیر مستلزم مشارکت فعال و انگیزه است، زیرا شما برای افزایش عملکرد و استقلال بیشتر تلاش می‌کنید. این به شما کمک می‌کند تا نیاز به سطوح بالاتر کمک‌های مراقبت از سالمندان را به تأخیر بیندازید.

این مسیر شامل پشتیبانی از سوی گروهی از متخصصان سلامت و/یا پرستاری است که به عنوان یک تیم چندرشته‌ای (MDT) شناخته می‌شوند. تیم MDT شما متشکل از چندین متخصص سلامت مختلف خواهد بود، مانند:

- یک فیزیوتراپیست
- یک متخصص کاردرمانی
- یک پرستار
- یک متخصص پا
- یک متخصص تغذیه.

یک متخصص پزشکی (مانند پزشک یا متخصص) می‌تواند عضوی از تیم باشد، اما الزامی برای این کار وجود ندارد. اگر نیاز به مراجعه به پزشک دارید، ممکن است بیمه درمانی بخشی از هزینه‌ها را پوشش دهد - یا ممکن است لازم باشد خودتان هزینه آن را بپردازید.

خدمات بهداشتی و پرستاری غیر وابسته فقط باید از طریق مسیر مراقبت ترمیمی توان بخش برای دستیابی به نتایج هدف مشخص شده استفاده شوند.

خدمات موجود

انواع خدمات موجود از طریق این مسیر به نیازهای ارزیابی شده شما بستگی دارد. خدمات با نظر شما انتخاب می‌شوند، اما باید از فهرست خدمات «پشتیبانی در منزل» باشند.

درباره فهرست خدمات «پشتیبانی در منزل» بیشتر بدانید: [Health.gov.au/Support-at-Home-Service-List](https://www.health.gov.au/support-at-home-service-list)

در صورتی که ارزیاب مراقبت از سالمندان شما تشخیص دهد که این امر ضروری است، ممکن است فناوری‌های کمکی و اصلاحات جزئی در خانه نیز به عنوان بخشی از مراقبت ترمیمی توان بخش شما ارائه شود. این امر از طریق طرح فناوری کمکی و اصلاحات خانگی (AT-HM) ارائه خواهد شد.

برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد طرح AT-HM به لینک زیر مراجعه کنید:
[MyAgedCare.gov.au/Aged-Care-Programs/Assistive-Technology-And-Home-Modifications-Scheme](https://www.MyAgedCare.gov.au/Aged-Care-Programs/Assistive-Technology-And-Home-Modifications-Scheme)

اگر از قبل خدمات پشتیبانی در منزل را دریافت می‌کنید، همچنان می‌توانید به مسیر مراقبت ترمیمی توان بخش دسترسی داشته باشید. برای مثال، شما ممکن است در مسیر بهبودی پس از زمین خوردن، خدمات درمانی مرتبط را دریافت کنید، در حالی که همچنان از خدمات پشتیبانی در منزل مانند نظافت منزل بهره‌مند هستید.

با این حال، فقط یک ارائه دهنده پشتیبانی در منزل می‌تواند خدمات شما را ارائه دهد - شما نمی‌توانید از دو ارائه دهنده مختلف برای خدمات مداوم و مسیر مراقبت ترمیمی توان بخش استفاده کنید. اگر ارائه دهنده فعلی شما مسیر مراقبت ترمیمی توان بخش را ارائه نمی‌دهد، باید ارائه دهنده خدمات فعلی و ترمیمی خود را تغییر دهید.

موارد استثنای واجد شرایط بودن

- اگر شرایط زیر را دارید، واجد شرایط دریافت مراقبت ترمیمی توان بخش نیستید:
- در حال دریافت یا واجد شرایط دریافت مسیر پایان زندگی (End-of-Life Pathway) هستید (یا به مراقبت تسکینی نیاز دارند)
 - در 12 ماه گذشته به دو دوره جداگانه یا دو واحد بودجه برای مراقبت ترمیمی توان بخش پشتیبانی در منزل دسترسی داشته باشید (یا در 90 روز گذشته مسیر مراقبت ترمیمی توان بخش را دریافت کرده باشید)
 - در حال دریافت یا واجد شرایط دریافت خدمات برنامه مراقبت در دوران گذار (اقامت در بیمارستان یا موارد مشابه) هستید
 - از مراقبت از سالمندان به صورت دائمی و مسکونی بهره‌مند شوید.



هزینه‌های مسیر مراقبت ترمیمی توان بخش

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

فقط از شما خواسته می‌شود که در خدماتی که دریافت کرده‌اید مشارکت کنید. برای مثال، اگر از خدمات حمل‌ونقل استفاده کنید، شما بخشی از هزینه کل را پرداخت خواهید کرد.

دولت به طور کامل مراقبت‌های بالینی مانند پرستاری و فیزیوتراپی را تأمین مالی خواهد کرد. شما ملزم به پرداخت هیچ گونه وجهی برای این خدمات نخواهید بود.

میزان مبلغی که از شما خواسته می‌شود پرداخت کنید، به ارزیابی درآمد و دارایی‌های شما توسط Services Australia بستگی دارد. ارائه دهنده خدمات شما می‌تواند به شما در درک میزان مشارکت مالی‌تان کمک کند. این موضوع همچنین به وضعیت دریافت مستمری بازنشستگی سنی (Age Pension) و داشتن کارت سلامت سالمندان دولت فدرال (Commonwealth Seniors Health Card - CSHC) بستگی دارد.

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

پشتیبانی بالینی	استقلال	زندگی روزمره
مستمری بگیر کامل	5%	17.5%
مستمری بگیر پاره‌وقت	0%	مستمری بگیران نیمه وقت (Part Pensioners) و دارندگان CSHC، بر اساس ارزیابی درآمد و دارایی‌هایشان، بین 5 تا 50 درصد از هزینه‌ها را پرداخت خواهند کرد. برای بخشی از مستمری بگیران، 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%	مستمری بگیران نیمه وقت (Part Pensioners) و دارندگان CSHC، بر اساس ارزیابی درآمد و دارایی‌هایشان، بین 5 تا 50 درصد از هزینه‌ها را پرداخت خواهند کرد. برای بخشی از مستمری بگیران، 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 سلامت سالمندان کامنولث نیست)	0%	50%
		80%

برای افرادی که تا 12 سپتامبر 2024 بسته مراقبت در منزل را دریافت می‌کردند یا برای آن تأیید شده بودند، 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.

برگه اطلاعات مشارکت شرکت‌کنندگان در برنامه «پشتیبانی در منزل» را برای اطلاعات بیشتر در این لینک بخوانید **Health.gov.au/Resources/Publications/Support-At-Home-Program-Participant-Contributions**.

چگونه می‌توانم ارزیابی درآمد و دارایی دریافت کنم؟

اگر در حال حاضر از Services Australia یا وزارت امور کهنه‌سربازان (DVA) مستمری کامل یا جزئی دریافت می‌کنید، نیازی به درخواست ارزیابی درآمد و دارایی نخواهید داشت. سازمان مربوطه از اطلاعات مالی موجود برای تعیین میزان مشارکت شما استفاده خواهد 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 دارایی‌ها میزان مشارکت شما را تعیین می‌کند. اگر درخواست ندهید، ارائه دهنده شما می‌تواند از شما بخواهد حداکثر هزینه‌ها را تا زمانی که به سقف مجاز مادام‌العمر برسید، پرداخت کنید.

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 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 **ServicesAustralia.gov.au/My-Aged-Care-Face-To-Face-Services** کمک بگیرید. به **1800 227 475** شماره تماس بگیرید.

پس از اینکه Services Australia میزان مشارکت مالی شما را محاسبه کرد، نامه‌ای حاوی میزان مشارکت مالی 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

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.

برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد هزینه‌ها و کمک‌های مالی مراقبت از سالمندان، به یکی از مرکز ارائه خدمات Services Australia مراجعه کنید یا برای دریافت اطلاعات عمومی و پشتیبانی، یک قرار ملاقات حضوری رایگان به صورت آنلاین رزرو کنید.

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.

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.

چه ارائه دهندگانی می‌توانند هزینه دریافت کنند

قیمت خدمات مراقبت ترمیمی توان بخش باید منعکس‌کننده هزینه‌های ارائه خدمات، از جمله هرگونه هزینه اداری یا سفر باشد. این قیمت‌ها باید منطقی و قابل توجیه باشند.

فقط هزینه خدماتی که دریافت می‌کنید از شما دریافت می‌شود و هیچ هزینه‌ای برای مراقبت‌های بالینی یا برای ورود و خروج از قرارداد با یک ارائه دهنده از شما دریافت نمی‌شود.

یک ارائه دهنده باید بتواند قیمت‌های خود را برای خدمات خاص توضیح دهد و این موارد را در توافق نامه خدمات شما مستند کند.

اگر قیمت‌ها یا خدمات تغییر کنند، شما یا پشتیبان ثبت‌شده‌تان باید با این تغییر موافقت کنید و یک توافق‌نامه جدید را امضا کنید (در صورتی که قبلاً موافقت نکرده‌اید). اگر با قیمت‌گذاری موافق نیستید، لازم نیست توافق‌نامه‌ای را امضا کنید - اما برای دریافت مسیر مراقبت ترمیمی توان بخش باید توافق‌نامه‌ای وجود داشته باشد.

لیست قیمت‌های پیشنهادی «پشتیبانی در منزل» می‌تواند به تعیین

منطقی بودن قیمت‌های ارائه‌دهنده خدمات کمک کند: **Health.gov.au/**

Resources/Publications/Summary-Of-Indicative-Support-at-Home-Prices

هزینه‌های ارائه‌دهنده خدمات همچنین در ابزار «یافتن ارائه دهنده» در وبسایت **MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider** موجود است.

برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد حقوق و حمایت‌های مصرف‌کننده، به «حمایت‌های مصرف‌کننده برای پشتیبانی در منزل - برگه اطلاعات برای شرکت‌کنندگان» مراجعه کنید:

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



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 می‌توانند هفتگی، دو هفته‌ای یا ماهانه باشند - یا می‌توانید از ارائه‌دهنده 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 شما توانایی پرداخت مشارکت‌های مالی خود را ندارید، ممکن است واجد شرایط دریافت کمک‌های مالی در شرایط سخت باشید. برای اطلاعات بیشتر، به **MyAgedCare.gov.au/Financial-Hardship-Assistance** مراجعه کنید.

همچنین می‌توانید به بخش اطلاعات بیشتر در انتهای این کتابچه مراجعه کنید.

مسیر دسترسی به مراقبت‌های ترمیمی

- 1 تماس با My Aged Care
- 2 ارزیابی برای مراقبت از سالمندان داشته باشید
- 3 توافق بر سر یک طرح پشتیبانی
- 4 مدیریت خدمات شما
- 5 خروج از مسیر مراقبت ترمیمی توان بخش



My Aged Care جایی است که شما خدمات مراقبت از سالمندان تحت پوشش بودجه دولت استرالیا را مدیریت می‌کنید. شما می‌توانید به صورت آنلاین، تلفنی یا حضوری به My Aged Care دسترسی داشته باشید.

برای دسترسی به خدمات مراقبت از سالمندان، باید ارزیابی شوید. اگر هنوز ارزیابی نشده‌اید، می‌توانید از سه طریق برای آن درخواست دهید:

آنلاین

فرم درخواست آنلاین سریع و آسان برای استفاده است. همچنین می‌توانید قبل از درخواست، از بررسی صلاحیت استفاده کنید.

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

از طریق تلفن

برای صحبت در مورد نیازهایتان و تکمیل فرم ارزیابی از طریق تلفن، با My Aged Care تماس بگیرید. مرکز تماس در روزهای هفته از ساعت 8 صبح تا 8 شب و شنبه‌ها از ساعت 10 صبح تا 2 بعد از ظهر باز است.

تماس رایگان **1800 200 422**.

حضوری

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.

مراکز خدمات Services Australia در روزهای هفته از ساعت 8 صبح تا 5 بعد از ظهر باز هستند.

تماس رایگان **1800 227 475**.

در طول ارزیابی، از شما در مورد فعالیت‌های روزانه، نیازها و ترجیحاتتان سوال خواهد شد. همچنین از شما پرسیده خواهد شد که چه کارهایی را می‌توانید به خوبی انجام دهید، برای انجام چه کارهایی به کمک نیاز دارید و می‌خواهید در چه کارهایی توانمند باشید.

ممکن است از شما در مورد سابقه پزشکی‌تان سوال شود - در صورتی که رضایت خود را برای ارائه آنها اعلام کنید، سوابق یا گزارش‌های پزشکی می‌توانند به تصمیم‌گیری‌های ارزیاب شما کمک کنند.

ارزیاب شما باید بر اساس نیازهای مشخص شده در ارزیابی، از جمله واجد شرایط بودن شما برای مسیر مراقبت ترمیمی توان بخش، گزینه‌های موجود را با شما در میان بگذارد. همچنین می‌توانید در نظر بگیرید که آیا ارائه دهنده فعلی پشتیبانی در منزل شما، مسیر مراقبت ترمیمی توان بخش را ارائه می‌دهد یا اینکه باید یک ارائه‌دهنده جدید پیدا کنید.

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. اگر برای دریافت خدمات تأیید شده باشید، طرح پشتیبانی شما به نام‌تان پیوست خواهد شد. طرح پشتیبانی شما، مراقبت‌های لازم برای بازایی توانایی‌ها یا جلوگیری از زوال بیشتر را هدایت خواهد کرد.

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

پشتیبانی در طول فرآیند ارزیابی

ممکن است بخواهید یکی از اعضای خانواده، دوستان یا مراقبان شما در جلسه ارزیابی حضور داشته باشد تا از شما حمایت کند.

فرد پشتیبان شما می‌تواند پشتیبان ثبت شده شما باشد - آنها وظایفی دارند که باید هنگام حمایت از شما در تصمیم‌گیری به آنها عمل کنند. برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد حامیان ثبت نام شده، به بخش اطلاعات بیشتر در این منبع مراجعه کنید.

اگر شما یک فرد مسن بومی و/یا ساکن جزیره تنگه تورس هستید، ممکن است بخواهید یک مددکار پشتیبانی مراقبت از سالمندان در طول ارزیابی از شما حمایت کند یا از طرف شما صحبت کند.

اگر به مترجم شفاهی یا کتبی نیاز دارید، باید قبل از ارزیابی به ارزیاب خود اطلاع دهید - آنها می‌توانند خدمات رایگانی را برای پشتیبانی از شما ترتیب دهند.

اگر ارزیابی حضوری امکان‌پذیر نباشد، ارزیاب مراقبت از سالمندان شما ممکن است یک جلسه ارزیابی تلفنی یا ویدیویی ترتیب دهد. این ممکن است در صورتی اتفاق بیفتد که در یک منطقه دورافتاده باشید یا شرایط استثنایی (مانند یک رویداد آب و هوایی) وجود داشته باشد.

شکایات ارزیابی

اگر در مورد ارزیابی خود نگرانی دارید، سعی کنید در وهله اول با ارزیاب مراقبت از سالمندان خود صحبت کنید. سازمان‌های ارزیابی مراقبت از سالمندان رویه‌های شکایتی دارند و برای رسیدگی به نگرانی‌های شما با شما همکاری خواهند کرد.

اگر شما و ارزیاب مراقبت از سالمندان نمی‌توانید مشکل را حل کنید، یا از صحبت مستقیم با آنها احساس ناراحتی می‌کنید، با شماره رایگان **1800 200 422** با My Aged Care تماس بگیرید.

همچنین می‌توانید به تصمیم اتخاذ شده اعتراض کنید یا شکایت کنید. برای کسب اطلاعات بیشتر به بخش اطلاعات بیشتر این منبع مراجعه کنید.

در طول ارزیابی، ارزیاب شما با شما همکاری خواهد کرد تا یک طرح پشتیبانی شخصی تهیه کند. طرح پشتیبانی شما متناسب با نیازهای شما تنظیم شده و به گونه‌ای تدوین خواهد شد که استقلال و کیفیت زندگی شما را به حداکثر برساند. طرح پشتیبانی شما توضیح می‌دهد که برای چه خدماتی تأیید شده‌اید.

در صورت تأیید طرح پشتیبانی شما برای مسیر مراقبت ترمیمی توان بخش، ارائه دهنده درمانی شما از طرح حمایتی شما برای تدوین یک برنامه هدف برای کمک به شما در طی دوره مراقبت ترمیمی توان بخش استفاده خواهد کرد.

اگر از قبل به خدمات پشتیبانی در منزل دسترسی دارید، باید بررسی کنید که آیا ارائه دهنده شما مسیر مراقبت ترمیمی توان بخش را ارائه می‌دهد یا خیر. در غیر این صورت، ممکن است لازم باشد ارائه دهنده دیگری پیدا کنید، زیرا خدمات پشتیبانی در منزل فقط توسط یک ارائه دهنده واحد ارائه می‌شود.

اگر در حال حاضر خدمات پشتیبانی در منزل را دریافت نمی‌کنید، باید ظرف 56 روز از تاریخ تأیید یا 84 روز با تمدید، ارائه دهنده را انتخاب کنید. هنگام انتخاب ارائه دهنده، باید مواردی را که برای شما مهم است در نظر بگیرید، از جمله:

- 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 برای رسیدن به اهدافم و ارتقای استقلال من با من همکاری خواهند کرد؟
- برای خدمات چه هزینه‌ای 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؟

سعی کنید با دوستان، خانواده یا پزشک خود در مورد اینکه چه کسی را توصیه می‌کنند صحبت کنید. گروه چندفرهنگی محلی شما، سازمان بومیان و جزیره‌نشینان تنگه تورس یا گروه اجتماعی شما نیز ممکن است توصیه‌های ارزشمندی در مورد برآورده کردن نیازهای شما داشته باشند.

تعیین هدف

ارائه دهنده شما، تحت مسیر مراقبت ترمیمی توان بخش، یک کارمند را به مراقبت از شما اختصاص خواهد داد - این شخص، **شریک مراقبت ترمیمی توان بخش** نامیده می‌شود. آنها یک پرستار یا متخصص بهداشت حرفه‌ای واجد شرایط خواهند بود که به شما در برنامه‌ریزی اهداف، مدیریت خدمات و تصمیم‌گیری کمک می‌کنند و از شما حمایت می‌کنند تا یاد بگیرید چگونه می‌توانید به خودتان کمک کنید تا حد امکان مستقل بمانید.

شریک مراقبت ترمیمی توان بخش شما با استفاده از طرح پشتیبانی شما برای ایجاد یک **برنامه هدف** با شما همکاری خواهد کرد. اهداف شما باید مشخص، قابل اندازه‌گیری و قابل دستیابی در یک دوره کوتاه‌مدت حداکثر 16 هفته‌ای باشند. شریک مراقبت ترمیمی توان بخش شما به شما کمک می‌کند تا برنامه هدف خود را مرتباً مرور کنید تا مطمئن شوید که خدمات و پشتیبانی‌های شما همچنان به شما در رسیدن به اهدافتان کمک می‌کنند. آنها همچنین می‌توانند در تنظیم برنامه‌تان یا سازماندهی خدمات جاری در صورت نیاز به شما کمک کنند. برنامه هدف شما باید به گونه‌ای تنظیم شود که از شما برای بازیابی عملکردتان پشتیبانی کند و به شما کمک کند یاد بگیرید که چگونه به استقلال خود ادامه دهید.

این موارد در برنامه هدف شما، در کنار خدماتی که برای رسیدن به آنها دریافت خواهید کرد، مستند می‌شوند.

طرح هدف / توافق نامه خدمات شما شامل موارد زیر خواهد بود:

- تاریخ شروع و پایان تخمینی قسمت
 - نیازها، اهداف، ترجیحات و پشتیبانی‌های موجود شما
 - فهرستی از هرگونه خدمات یا پشتیبانی دیگری که برای رسیدن به هدفتان دریافت می‌کنید
 - هرگونه ریسکی که در ارزیابی شما شناسایی شده است
 - خدماتی که قرار است ارائه شود، از جمله مدیریت مراقبت ترمیمی توان بخش و همچنین فراوانی و تاریخ‌های مورد انتظار
 - دسترسی به بودجه شخصی شما
 - جزئیات بررسی منظم
 - چگونه قصد دارید از مسیر خارج شوید.
- شریک مراقبت ترمیمی توان بخش شما مرتباً با شما در ارتباط خواهد بود تا پیشرفت شما را بررسی کند و در مورد چگونگی دستیابی به اهدافتان با شما صحبت کند. آنها می‌توانند پشتیبانی ارائه دهند و مشکلات و خطرات را در صورت بروز، حل کنند.
- آنها همچنین ممکن است گزینه‌هایی را برای شما پیشنهاد دهند که بخشی از مسیر مراقبت ترمیمی توان بخش نیستند، مانند برنامه‌های سلامت اجتماعی یا ورزشی، تا از استقلال شما حمایت کنند.

از ارائه دهندگان خدمات چه انتظاری باید داشت

تیم چندرشته‌ای و ارائه‌دهندگان خدمات شما باید از شما حمایت کنند تا بتوانید تا حد امکان به اهدافتان برسید.

آنها باید خدماتی را که برای ارائه آنها ثبت نام کرده‌اند، متناسب با شرایط منحصر به فرد شما ارائه دهند و با شما، خانواده، دوستان و مراقبان شما همکاری کنند. آنها باید به اعتقادات، فرهنگ و سبک زندگی شما احترام بگذارند. ارائه‌دهندگان خدمات فقط باید خدماتی را ارائه دهند که در طرح پشتیبانی شما برای آنها تأیید شده است.

نیازهای مراقبتی در حال تغییر

مسیر مراقبت ترمیمی توان بخش برای مراقبت طولانی مدت طراحی نشده است. اگر نیازهای شما تغییر کرد یا ممکن است نتوانید به اهداف خود برسید، باید با شریک مراقبت ترمیمی توان بخش خود صحبت کنید. اگر تغییری در شرایط خود، مانند زمین خوردن یا رویداد دیگری که بر مشارکت شما در دوره مراقبت ترمیمی توان بخش تأثیر می‌گذارد، دارید، باید به شریک مراقبت‌های مراقبت ترمیمی توان بخش خود اطلاع دهید.

ارائه دهنده یا شریک مراقبت ترمیمی توان بخش شما همچنین ممکن است در صورتی که فکر کند نیازهای شما تغییر کرده است یا اگر ممکن است نتوانید به اهداف خود برسید، با شما صحبت کند.

زمانی که تصویر روشنی از نیازهای جدید شما ایجاد شد، گزینه‌هایی در مورد مراقبت و خدماتی که به بهترین وجه برای شما مناسب است، به شما ارائه خواهد شد. این ممکن است شامل خدمات مراقبت از سالمندان در حال انجام باشد. این به این معنی است که باید درخواست ارزیابی مجدد داده شود.

تغییر ارائه دهندگان

شما می‌توانید هر زمان که خواستید ارائه‌دهنده خدمات خود را تغییر دهید. اگر می‌خواهید ارائه‌دهنده خود را تغییر دهید، ابتدا باید با ارائه‌دهنده فعلی خود صحبت کنید. برای تغییر ارائه‌دهنده، هیچ هزینه ورود یا خروج از شما دریافت نمی‌شود. مقررات مرخصی در مسیر مراقبت ترمیمی توان بخش اعمال نمی‌شود، بنابراین هنگام تغییر ارائه‌دهنده، باید تاریخ خروج از دوره شما در نظر گرفته شود.

مدیریت مراقبت

بودجه مراقبت ترمیمی توان بخش شما شامل هزینه‌های مدیریت مراقبت خواهد بود که توسط ارائه‌دهنده شما اعمال می‌شود. مدیریت مراقبت می‌تواند شامل برنامه‌ریزی برای رسیدن به هدف، مدیریت بودجه، ارزیابی پیشرفت شما و حمایت از شما برای بازیابی توانایی‌هایتان باشد. همچنین می‌تواند شامل پشتیبانی برای کمک به شما در یادگیری بیشتر در مورد مستقل ماندن و تصمیم‌گیری آگاهانه در مورد مراقبت از خود باشد. این فعالیت‌ها معمولاً توسط شریک مراقبت ترمیمی توان بخش شما انجام می‌شود.



شریک مراقبت ترمیمی توان بخش شما به شما کمک خواهد کرد تا خروج خود را از این مسیر در یک برنامه خروج برنامه‌ریزی کنید. این برنامه باید از ابتدای دوره درمانی شما آغاز شود و شامل موارد زیر باشد:

- خدمات دریافتی
 - اهداف برنامه‌ریزی شده و در صورت دستیابی به آنها
 - هرگونه توصیه از تیم چند رشته‌ای درمان شما
 - اینکه آیا به ارزیابی مجدد نیاز دارید یا اینکه به پشتیبانی بیشتر نیاز ندارید.
- شما باید یک کپی از طرح خروج خود را نگه دارید زیرا اگر بعداً به مراقبت مداوم نیاز داشته باشید یا اگر تصمیم به دسترسی به سایر خدمات مراقبت از سالمندان بگیرید، ممکن است مفید باشد.

وقتی از مسیر مراقبت ترمیمی توان بخش خارج می‌شوید، در صورت تغییر نیازهای مراقبتی‌تان، ممکن است تحت ارزیابی مجدد قرار بگیرید. این می‌تواند شامل دسترسی به خدمات مراقبت از سالمندان در حال انجام باشد.

اگر قبلاً خدمات مداوم دریافت می‌کردید، این موضوع مشخص خواهد کرد که آیا به طبقه‌بندی بالاتر نیاز دارید یا خیر.

حقوق و مسئولیت‌های قانونی شما

طبق قانون مراقبت سالمندی، حقوق شما در مرکز خدمات مراقبت سالمندی قرار دارند. 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.

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 MyAgedCare.gov.au/Know-Your-Rights مراجعه کنید.

پشتیبانان 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، مراجعه کنید به
MyAgedCare.gov.au/Registering-Supporter

ترتیبات 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 یک سیستم و فرآیند مدیریت شکایات 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 شکایتتان 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

دولتِ استرالیا از نزدیک با نهادهای ارشد و سایر گروه‌هایی که نماینده و مدافع نیازهای سالمندان هستند، از جمله شورای سالمندان مراقبت از سالمندان، شورای سالمندی (COTA)، شورای ملی مشاوره مراقبت از سالمندان و شبکه حمایت از سالمندان (OPAN) همکاری می‌کند.

دولت OPAN را برای ارائه برنامه ملی حمایت از مراقبت از سالمندان تأمین مالی می‌کند. این برنامه اطلاعات و حمایت‌هایی رایگان، محرمانه و مستقل به سالمندانی که به دنبال دریافت خدمات مراقبت سالمندی تأمین‌شده توسط دولت هستند یا هم‌اکنون این خدمات را دریافت می‌کنند، و همچنین به خانواده‌ها یا حامیان آن‌ها ارائه 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** با یک مدافع 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.

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

Deaf Connect – **1300 773 803** یا ایمیل به 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.

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.

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 ارائه‌دهنده 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**.

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**.

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**.

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**.

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**.



یادداشت‌ها



MyAgedCare.gov.au
1800 200 422

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