

قم بإدارة خدماتك

ادخل في اتفاقية خدمة

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

استلم نتيجة التقييم

البحث عن مزودي الدعم في المنزل Support at Home

كم ستكلف كل خدمة؟

تحت الدعم في المنزل Support at Home، سوف تدفع فقط مقابل الخدمات التي تتلقاها. يجب على كل مزود خدمة نشر السعر الأكثر شيوعًا للخدمات التي يقدمها على موقعه الإلكتروني وموقع My Aged Care الإلكتروني. يمكنك عرض ومقارنة معلومات الأسعار باستخدام أداة 'البحث عن مزود' على موقع My Aged Care الإلكتروني على MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider. توجد حماية موضوعة لضمان أن تكون الأسعار معقولة وشفافة. تعلّم المزيد على MyAgedCare.gov.au/Support-Home-Program.

ما هو المبلغ الذي سأساهم به في تكلفة الخدمات التي أتلّقاها؟

ستقوم الحكومة بتمويل الرعاية السريرية بالكامل، مثل التمريض والعلاج الطبيعي. سيختلف مستوى مساهمتك حسب نوع الخدمة المستلمة ودخلك وأصولك. ستقوم Services Australia بإجراء تقييم للدخل والأصول، مشابه لاختبار الموارد المالية لمعاش الشيخوخة، لتحديد معدل مساهمتك.

قد يكون لدى Services Australia أو وزارة شؤون المحاربين القدامى (DVA) بياناتك المالية من مدفوعات دعم الدخل ذات الصلة. ستحتاج إلى التأكد من تحديث بياناتك المالية.

الآن بعد أن تمت الموافقة على برنامج الدعم في المنزل Support at Home، ستحتاج إلى البحث عن مزودي الخدمة ومعرفة ما إذا كانوا يقدمون خدمات تلبي احتياجاتك المقدرة وميزانيتك. ينبغي عليك أن تأخذ بعين الاعتبار أي متطلبات خاصة. على سبيل المثال، يتخصص بعض مزودي الخدمات في خدمات معينة، مثل دعم لغة معينة أو دعم مرضى الخرف.

يمكنك العثور على مزودي الخدمات في منطقتك المحلية باستخدام أداة "البحث عن المزود" على موقع My Aged Care الإلكتروني على MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider أو الاتصال بـ My Aged Care على الرقم المجاني 1800 200 422.

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

هل يمكنني اختيار الخدمات التي سيتم تقديمها لي؟

يمكنك التعبير عن رأيك فيما يتعلق بالخدمات المعتمدة التي تريد أن يتم تقديمها، وكذلك من يقدم هذه الخدمات. ناقش احتياجاتك وأهدافك المتعلقة بالرعاية مع مزودي الخدمات المحتملين لفهم كيفية دعمك بشكل أفضل.

قد تشمل خدماتك المعتمدة التنظيف أو المهام المنزلية أو أعمال الحديقة الخفيفة أو المساعدة في الاستحمام وارتداء الملابس أو خدمات التمريض أو الراحة المؤقتة أو الدعم الاجتماعي أو خدمات النقل.

احمل نسخة من خطاب الموافقة على الدعم في المنزل Support at Home وخطة الدعم بالإضافة إلى نتيجة تقييم الدخل (إذا كانت لديك) إلى مزودي الخدمات المحتملين، حيث سيساعد ذلك في مناقشاتك.

يجب أن يتمتع جميع العاملين في رعاية المسنين بالمؤهلات والمهارات والخبرة المناسبة. يمكنك أن تسأل المزود عما إذا كان لديه برنامج تدريب وما هي المؤهلات التي يتوقعها قبل أن يتمكن من العمل مع المشاركين لديه.

لمعرفة المزيد، تفضل بزيارة [MyAgedCare.gov.au/](http://MyAgedCare.gov.au/Know-Your-Rights)

كيف يدير مزود الخدمة الشكاوى؟

أنت تدير رعايتك بنفسك ولديك سيطرة على من يقدم لك الرعاية، وأين ومتى يقدمها. اسأل المزود عن العملية التي يتبعها لطلب تغيير موظف الرعاية، وأي فترات إشعار و/أو تكاليف إضافية، وما إذا كانت هناك عملية تقديم شكاوى.

إذا لم تتمكن من حل مشكلة أو شكوى مع المزود، أو لا تشعر بالراحة في القيام بذلك، فيمكنك الاتصال **بلجنة جودة وسلامة رعاية المسنين (ACQSC)** على الرقم **1800 951 822**.

للحصول على معلومات حول حقوقك في رعاية المسنين وللحصول على الدعم عند إثارة المخاوف، اتصل **بشبكة المناصرة عن كبار السن (OPAN)** على الرقم **1800 700 600** أو تفضل بزيارة OPAN.org.au. هذه الخدمات مجانية وسرية ومستقلة.

هل يمكنني إحضار شخص ما إلى مناقشتي مع المزودين؟

يمكنك إحضار شخص داعم مثل أحد أفراد العائلة أو صديق أو مقدم الرعاية معك للتحدث مع مزود الخدمة حول الطريقة التي تريد أن تحصل على الدعم بها.

يمكن أن يكون الشخص الداعم لك. إن وجود الداعم المسجل لا يمنعك من القيام بشيء يمكنك القيام به بنفسك.

لمزيد من المعلومات، تفضل بزيارة MyAgedCare.gov.au أو اتصل على **1800 200 422**

دراوملا مبيقت لامكإي لإعجاب تنك إذا إم دكأت Services Australia: عقود ولا لاقتنابل عيلا ملا **ServicesAustralia.gov.au/Aged-Care-Calculcation-Your-Cost-Care.**

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

• اتصل بـ Services Australia على الرقم المجاني **1800 227 475**، من الاثنين إلى الجمعة، من 8 صباحًا إلى 5 مساءً

• تفضل بزيارة مركز خدمة Services Australia أو احجز عبر الإنترنت للحصول على موعد مجاني وجهًا لوجه على **ServicesAustralia.gov.au/My-Aged-Care-Face-To-Face-Services** أو اتصل مجانًا على **1800 227 147**.

إذا لم تكمل تقييم الموارد المالية، سيتم تحديد مساهماتك بأعلى معدل ممكن.

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

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

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

كيف يضمن المزود جودة الخدمة؟

إن بيان الحقوق Statement of Rights في قانون رعاية المسنين Aged Care Act الجديد سوف يضمن لك أن تكون في مركز خدمات رعاية المسنين. يمكنك سؤال مزود الخدمة عن كيفية ضمان قدرتك على اتخاذ قراراتك بشأن حياتك، وكيف سيتم احترام اختياراتك وليس مجرد قبولها.

تعمل معايير جودة رعاية المسنين Aged Care Quality Standards المعززة على تعريف شكل الرعاية الجيدة. يمكنك أن تطلب من المزودين أن يقدموا لك المعلومات بطريقة يمكنك فهمها وشرح ما تعنيه بالنسبة لك.

يجب على جميع مزودي رعاية المسنين والعاملين فيها أيضًا اتباع مدونة قواعد السلوك الخاصة برعاية المسنين Code of Conduct for Aged Care. يمكنك أن تسأل المزودين عن كيفية تصرفهم وفقًا للمدونة لضمان أفضل ممارسات الرعاية والدعم.

تعمل الحكومة على نموذج جديد لفحص العاملين، والذي سيقدم فحوصات تدقيق أكثر صرامة من خلال مواءمة فحص العاملين في رعاية المسنين مع البرنامج الوطني للتأمين ضد الإعاقة NDIS يمكنك أن تسأل المزودين عن كيفية التحقق من أن جميع العاملين مناسبون للعمل في رعاية المسنين.

القائمة المرجعية

- ☐ فكر فيما هو مهم بالنسبة لك وكيف يمكن للمزودين المحتملين تقديم الخدمات التي تحتاجها وتريدها لمساعدتك في إدارة شؤونك في المنزل.
- ☐ إنشاء قائمة مختصرة لمزودي الخدمات في منطقتك المحلية.

- ☐ استخدم أداة "البحث عن المزود" على موقع My Aged Care الإلكتروني على MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider
- ☐ قارن المزودين بما في ذلك أسعارهم لبعض الخدمات الشائعة التي قد تتلقاها من خلال خطة دعم الدعم في المنزل Support at Home
- ☐ تفضل بزيارة مركز خدمة Services Australia أو احجز موعدًا عبر الإنترنت: ServicesAustralia.gov.au/My-Aged-Care-Face-To-Face-Services أو اتصل على الرقم المجاني 1800 227 475.
- ☐ ناقش خياراتك مع شبكة الدعم الخاصة بك.

الخطوات التالية

حدد المبلغ الذي قد تحتاج للمساهمة به في تكلفة رعايتك باستخدام أداة تقدير رسوم الدعم المنزلي Support at Home على الموقع: MyAgedCare.gov.au/Support-At-Home-Fee-Estimator

انتظر خطابًا من My Aged Care يخبرك بتعيين تمويل الدعم في المنزل Support at Home. سيتضمن هذا رمز إحالة يمكنك تقديمه إلى المزود.

يمكنك الاطلاع على خطة الدعم في المنزل Support at Home والموافقات والخطابات في حساب My Aged Care عبر الإنترنت عبر myGov. قد يتمكن الداعم / الداعمون المسجلون أيضًا من الوصول إلى هذه المعلومات.

اعثر على مزيد من المعلومات حول كيفية إعداد حسابك عبر الإنترنت والوصول إليه عبر myGov على MyAgedCare.gov.au/Access-Your-Online-Account

المزيد من المعلومات

للحصول على معلومات مفصلة حول برنامج الدعم في المنزل Support at Home، يمكنك قراءة كتيب الدعم في المنزل Support at Home على موقع My Aged Care الإلكتروني على MyAgedCare.gov.au. يمكنك أيضًا طلب نسخة مطبوعة من هذا الكتيب عن طريق الاتصال بقسم البريد والتسويق الوطني National Mailing and Marketing عبر البريد الإلكتروني على Health@NationalMailing.com.au أو الاتصال بالرقم 02 6269 1025.

للمساعدة

- تفضل بزيارة MyAgedCare.gov.au.
- الهاتف 1800 200 422.
- شخصيًا: قم بزيارة مركز خدمة Services Australia أو احجز عبر الإنترنت لموعد مجاني وجهًا لوجه للحصول على معلومات عامة ودعم. للحصول على دعم مفصل، يمكنك التحدث إلى مسؤول رعاية المسنين Aged Care Specialist Officer إذا كان هناك واحدًا في منطقتك، أو باستخدام الدردشة عبر الفيديو.

تفضل بزيارة ServicesAustralia.gov.au/My-Aged-Care-Face-To-Face-Services أو اتصل على الرقم المجاني 1800 227 475.