

مدیریت خدمات شما

انعقاد توافق نامه خدمات

یک ارائه دهنده پشتیبانی در منزل پیدا کنید

منتظر بمانید تا خدمات به شما اختصاص داده شود

نتیجه ارزیابی خود را دریافت کنید

تحقیق در مورد ارائه دهندگان پشتیبانی در منزل

هزینه هر سرویس چقدر خواهد بود؟

تحت پوشش پشتیبانی در منزل، شما فقط هزینه خدماتی را که دریافت می‌کنید، پرداخت خواهید کرد.

هر ارائه دهنده باید رایج‌ترین قیمت خود را برای خدماتی که ارائه می‌دهد در وبسایت خود و وبسایت My Aged Care منتشر کند. شما می‌توانید اطلاعات قیمت‌گذاری را با استفاده از ابزار «یافتن یک ارائه دهنده» در وبسایت MyAgedCare.gov.au/ به آدرس Find-A-Provider مشاهده و مقایسه کنید.

برای اطمینان از معقول و شفاف بودن قیمت‌های شما، تمهیداتی اندیشیده شده است. برای اطلاعات بیشتر به MyAgedCare.gov.au/ Support-Home-Program مراجعه کنید.

من چقدر باید در هزینه خدماتی که دریافت می‌کنم مشارکت کنم؟

دولت به طور کامل مراقبت‌های بالینی مانند پرستاری و فیزیوتراپی را تأمین مالی خواهد کرد.

میزان مشارکت شما بسته به نوع خدمات دریافتی و درآمد و دارایی‌هایتان متفاوت خواهد بود.

میزان مشارکت شما بسته به نوع خدمات دریافتی و درآمد و دارایی‌هایتان متفاوت خواهد بود.

Services Australia، ارزیابی درآمد و دارایی، مشابه آزمون سن و دارایی بازنشستگی، را برای تعیین نرخ حق بیمه شما انجام خواهد داد.

ممکن است خدمات استرالیا یا اداره امور کهنه سربازان (DVA) قبلاً جزئیات مالی شما را از یک پرداخت حمایت درآمد مرتبط در اختیار داشته باشند. باید مطمئن شوید که جزئیات مالی شما به روز است.

اکنون که برای برنامه پشتیبانی در منزل تأیید شده اید، باید در مورد ارائه دهندگان تحقیق کنید و ببینید آیا خدماتی ارائه می‌دهند که نیازهای ارزیابی شده و بودجه شما را برآورده کند یا خیر. شما باید هرگونه الزامات خاص را در نظر بگیرید. برای مثال، برخی از ارائه دهندگان خدمات در خدماتی مانند پشتیبانی از یک زبان خاص یا زوال عقل تخصص دارند. شما می‌توانید با استفاده از ابزار «یافتن یک ارائه دهنده» در وبسایت My Aged Care به آدرس

MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider

ارائه‌دهندگان خدمات درمانی در منطقه خود را پیدا کنید یا با شماره رایگان **1800 200 422** با My Aged Care تماس بگیرید.

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

آیا می‌توانم انتخاب کنم که چه خدماتی به من ارائه شود؟

شما می‌توانید در مورد اینکه می‌خواهید کدام خدمات تأیید شده ارائه شود و همچنین اینکه چه کسی آن خدمات را ارائه می‌دهد، نظر بدهید. نیازها و اهداف مراقبتی ارزیابی شده خود را با ارائه‌دهندگان بالقوه در میان بگذارید تا بفهمید چگونه می‌توانند به بهترین شکل از شما حمایت کنند.

خدمات تأیید شده شما ممکن است شامل نظافت، کارهای خانه، باغبانی سبک، کمک در حمام کردن، دوش گرفتن و لباس پوشیدن، خدمات پرستاری، استراحت، پشتیبانی اجتماعی یا خدمات حمل و نقل باشد.

یک نسخه از نامه تأیید «پشتیبانی در منزل» و طرح پشتیبانی و همچنین نتیجه ارزیابی درآمد خود

(در صورت وجود) را به ارائه‌دهندگان بالقوه ببرید، زیرا این به گفتگوهای شما کمک خواهد کرد.

دولت در حال کار بر روی یک مدل جدید غربالگری کارکنان است که با هماهنگی کردن غربالگری کارکنان مراقبت از سالمندان با طرح ملی بیمه معلولیت، بررسی‌های غربالگری قوی‌تری را ارائه می‌دهد. می‌توانید از ارائه‌دهندگان خدمات درمانی بپرسید که چگونه بررسی می‌کنند که آیا همه کارکنان برای کار در مراقبت از سالمندان مناسب هستند یا خیر.

تمام کارکنان مراقبت از سالمندان باید صلاحیت‌ها، مهارت‌ها و تجربه مناسب را داشته باشند. می‌توانید از ارائه‌دهنده خود بپرسید که آیا برنامه آموزشی دارند و قبل از اینکه بتوانند برای شرکت‌کنندگان خود کار کنند، چه صلاحیت‌هایی را انتظار دارند.

برای اطلاعات بیشتر به [**MyAgedCare.gov.au/**](http://MyAgedCare.gov.au/) **Know-Your-Rights** مراجعه کنید.

یک ارائه دهنده خدمات چگونه شکایات را مدیریت می‌کند؟

شما مراقبت‌های خود را هدایت می‌کنید و بر اینکه چه کسی مراقبت‌های شما را ارائه می‌دهد، و کجا و چه زمانی آن را ارائه می‌دهد، کنترل دارید. از ارائه دهنده بپرسید که برای درخواست تغییر مراقب چه فرآیندی را طی می‌کنند، آیا دوره‌های اطلاع‌رسانی و/یا پیامدهای هزینه‌ای وجود دارد و آیا فرآیند رسیدگی به شکایات وجود دارد یا خیر.

اگر نمی‌توانید نگرانی یا شکایتی را با ارائه دهنده خود حل کنید، یا در انجام این کار احساس راحتی نمی‌کنید، می‌توانید **کمیسون کیفیت و ایمنی مراقبت از سالمندان (ACQSC)** با شماره **1800 951 822** تماس بگیرید.

برای کسب اطلاعات در مورد حقوق مراقبت از سالمندان و دریافت پشتیبانی هنگام طرح نگرانی‌ها، با شبکه حمایت از سالمندان (OPAN) با شماره **1800 700 600** تماس بگیرید یا از [**OPAN.org.au**](http://OPAN.org.au) دیدن کنید. این خدمات رایگان، محرمانه و مستقل هستند.

آیا می‌توانم کسی را در جلسه بحث با ارائه‌دهندگان خدمات همراه داشته باشم؟

می‌توانید یک فرد پشتیبان مانند یکی از اعضای خانواده، دوست یا مراقب خود را با خود بیاورید تا با ارائه دهنده در مورد نحوه پشتیبانی مورد نظر خود صحبت کنید. فرد پشتیبان شما می‌تواند پشتیبان ثبت شده شما باشد. داشتن یک پشتیبان ثبت شده مانع از انجام کاری که خودتان می‌توانید انجام دهید، نمی‌شود.

برای اطلاعات بیشتر، به [**MyAgedCare.gov.au**](http://MyAgedCare.gov.au) مراجعه کنید یا با شماره **1800 200 422** تماس بگیرید. اگر مایل به ثبت نام یک حامی یا کسب اطلاعات بیشتر هستید، به [**MyAgedCare.gov.au**](http://MyAgedCare.gov.au) مراجعه کنید یا با شماره **1800 200 422** تماس بگیرید.

با مراجعه به وبسایت [**ServicesAustralia.gov.au**](http://ServicesAustralia.gov.au) تأیید کنید که آیا نیاز به تکمیل ارزیابی دارایی دارید یا خیر: **/ServicesAustralia.gov.au.Aged-Care-Calculation-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.
- به یک مرکز خدمات **Services Australia** مراجعه کنید یا برای یک قرار ملاقات حضوری رایگان به صورت آنلاین در [**ServicesAustralia.gov.au/My-Aged-Care-Face-To-Face-Services**](http://ServicesAustralia.gov.au/My-Aged-Care-Face-To-Face-Services) یا با شماره رایگان **1800 227 475** رزرو کنید.

اگر ارزیابی دارایی را تکمیل نکنید، سهم شما با حداکثر نرخ تعیین می‌شود.

شما باید ظرف 14 روز از هرگونه تغییر در وضعیت مالی خود که ممکن است بر میزان مشارکت شما تأثیر بگذارد، به **Services Australia** اطلاع دهید.

برای دریافت تخمینی از هزینه‌هایی که ممکن است از شما خواسته شود پرداخت کنید، از برآوردگر هزینه پشتیبانی در منزل در [**MyAgedCare.gov.au/Support-At-Home-Fee-Estimator**](http://MyAgedCare.gov.au/Support-At-Home-Fee-Estimator) استفاده کنید.

اگر به دلایلی خارج از کنترل خود، توانایی پرداخت هزینه‌ها را ندارید، کمک‌های مالی می‌تواند به شما کمک کند. برای اطلاعات بیشتر به [**MyAgedCare.gov.au/Financial-Hardship-Assistance**](http://MyAgedCare.gov.au/Financial-Hardship-Assistance) مراجعه کنید.

ارائه دهنده چگونه کیفیت خدمات را تضمین می‌کند؟

بیانیه حقوق در قانون مراقبت از سالمندان تضمین می‌کند که شما در مرکز مراقبت از سالمندان خود قرار دارید.

می‌توانید از ارائه‌دهندگان خدمات بپرسید که چگونه تضمین می‌کنند که می‌توانید در مورد زندگی خود تصمیم بگیرید و انتخاب‌های شما نه تنها پذیرفته شوند، بلکه مورد احترام قرار گیرند.

استانداردهای کیفی تقویت شده مراقبت از سالمندان، تعریف می‌کنند که مراقبت باکیفیت چگونه باید باشد. می‌توانید از ارائه‌دهندگان خدمات درمانی بخواهید که اطلاعات را به شیوه‌ای قابل فهم در اختیاران قرار دهند و توضیح دهند که این اطلاعات برای شما چه معنایی دارد.

همه ارائه‌دهندگان مراقبت از سالمندان و کارکنان نیز باید از آیین نامه رفتار در مراقبت از سالمندان پیروی کنند. می‌توانید از ارائه‌دهندگان خدمات درمانی بپرسید که چگونه مطابق با این قانون عمل می‌کنند تا از بهترین شیوه مراقبت و پشتیبانی اطمینان حاصل شود.

اگر قبلاً این کار را نکرده‌اید، با استفاده از برآوردگر هزینه پشتیبانی در منزل در **MyAgedCare.gov.au/** **Support-At-Home-Fee-Estimator**، میزان مشارکت احتمالی از شما در هزینه مراقبت خود را محاسبه کنید.

منتظر نامه‌ای از My Aged Care باشید که به شما در مورد تخصیص بودجه‌ی پشتیبانی در منزل اطلاع می‌دهد. این شامل یک کد ارجاع برای شما خواهد بود تا به ارائه دهنده خود ارائه دهید.

شما می‌توانید پیشرفت خود را از طریق حساب آنلاین My Aged Care خود از طریق **myGov** پیگیری کنید. شما و نماینده/نمایندگان منتخب شما همچنین می‌توانید به اطلاعات مربوط به طرح پشتیبانی در پشتیبانی در منزل، از جمله تاییدیه‌ها، زمان انتظار مورد انتظار و نامه‌ها، دسترسی داشته باشید.

برای اطلاعات بیشتر در مورد ایجاد حساب کاربری **myGov** و دسترسی به حساب کاربری **MyAgedCare.gov.au/** **Care Online** خود، به **Access-Your-Information-Online** مراجعه کنید.

اطلاعات بیشتر

برای اطلاعات دقیق در مورد برنامه پشتیبانی در منزل، می‌توانید کتابچه پشتیبانی در منزل را در وب سایت **MyAgedCare.gov.au** به آدرس **Aged Care** مطالعه کنید.

همچنین می‌توانید با ارسال ایمیل به **Health@NationalMailing.com.au** یا تماس با شماره تلفن **(02) 6269 1025** با **National Mailing and Marketing** تماس گرفته و یک نسخه چاپی از این کتابچه را سفارش دهید.

برای کمک

- از این وب سایت بازدید کنید **MyAgedCare.gov.au**.
- تلفن **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 قرار ملاقات حضوری رایگان رزرو کنید. برای پشتیبانی دقیق تر، می‌توانید با یک افسر متخصص مراقبت‌های سالمندی صحبت کنید، اگر در منطقه شما موجود باشد، یا از طریق چت ویدئویی ارتباط برقرار کنید.

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

چک لیست

☐ در نظر بگیرید که چه چیزی برای شما مهم است و چگونه ارائه دهندگان بالقوه می‌توانند خدماتی را که نیاز دارید و می‌خواهید به شما در مدیریت خانه کمک کنند، ارائه دهند.

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

☐ از ابزار «یافتن یک ارائه دهنده» در وب سایت **MyAgedCare.gov.au/** **Find-A-Provider** استفاده کنید

☐ مقایسه ارائه دهندگان خدمات، از جمله قیمت آنها برای برخی از خدمات رایجی که ممکن است از طریق طرح پشتیبانی در پشتیبانی در منزل خود دریافت کنید

☐ به یک مرکز ارائه خدمات **Services Australia** مراجعه کنید یا برای تعیین وقت به صورت آنلاین وقت بگیرید: **ServicesAustralia.gov.au/**

My-Aged-Care-Face-To-Face-Services یا با شماره رایگان **1800 227 475** تماس بگیرید.

☐ گزینه‌های خود را با شبکه پشتیبانی خود در میان بگذارید.