

अपने आकलन का
परिणाम प्राप्त करें

सेवाओं के नियत
होने की प्रतीक्षा करें

घर पर सहायता
(सपोर्ट ऐट होम) के लिए
प्रदाता का पता लगाएं

सेवा अनुबंध
में शामिल हों

अपनी सेवाओं
का प्रबंधन करें

सपोर्ट ऐट होम प्रदाताओं को खोजना

अब जबकि आपको सपोर्ट ऐट होम कार्यक्रम के लिए स्वीकृति मिल गई है, तो आपको प्रदाताओं की खोज करनी होगी और यह पता लगाना होगा कि क्या वे ऐसी सेवाएं प्रदान करते हैं जो आपकी आकलन की गई आवश्यकताओं और आपके बजट के अनुरूप हैं। आपको किन्हीं विशेष आवश्यकताओं पर विचार करना चाहिए। उदाहरण के लिए, कुछ प्रदाता विशिष्ट भाषा या डिमेंशिया (मनोभ्रंश) सहायता जैसी सेवाओं में विशेषज्ञता रखते हैं।

आप My Aged Care वेबसाइट **MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider** पर 'Find a provider (प्रदाता खोजें)' टूल का उपयोग करके अपने स्थानीय क्षेत्र में प्रदाताओं की खोज कर सकते हैं या My Aged Care को निःशुल्क कॉल **1800 200 422** पर कॉल कर सकते हैं।

आप एक सर्विसेज ऑस्ट्रेलिया सेवा केंद्र पर भी जा सकते/ती हैं या सामान्य जानकारी के लिए एक मुफ्त आमने-सामने की मुलाकात के लिए ऑनलाइन बुक कर सकते/ती हैं। 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।

क्या मैं यह चयन कर सकता हूँ कि मुझे कौन सी सेवाएं प्रदान की जाएंगी?

आप यह इस बात में अपने विचार प्रकट कर सकते हैं कि आप कौन सी अनुमोदित सेवाएं चाहते हैं और उन सेवाओं को किसके द्वारा प्रदान किए जाना चाहेंगे। संभावित प्रदाताओं के साथ अपनी आकलन की गई देखभाल आवश्यकताओं और लक्ष्यों पर चर्चा करें ताकि यह समझा जाए कि वे किस प्रकार आपकी सर्वोत्तम सहायता कर सकते हैं।

आपकी अनुमोदित सेवाओं में साफ-सफाई, घरेलू कार्य, हल्की बागवानी, नहाने, स्नान करने और कपड़े पहनने में सहायता, नर्सिंग सेवाएँ, विश्राम (रिस्पाइट), सामाजिक सहायता (सोशल स्पॉर्ट) या परिवहन सेवाएँ शामिल हो सकती हैं।

अपने सपोर्ट ऐट होम के अनुमोदन पत्र और सहायता योजना (सपोर्ट प्लान), साथ ही अपने आय के मूल्यांकन परिणाम (यदि आपके पास है) की एक प्रति को संभावित प्रदाताओं के पास ले जाएं, क्योंकि इससे आपकी चर्चाओं में मदद मिलेगी।

प्रत्येक सेवा की लागत कितनी होगी?

सपोर्ट ऐट होम के अंतर्गत, आप केवल उन सेवाओं के लिए भुगतान करेंगे जो आपको मिलती हैं।

प्रत्येक प्रदाता को अपने द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं के लिए सबसे आम कीमत को अपनी वेबसाइट और माय एज्ड केयर वेबसाइट पर प्रकाशित करना होगा। आप My Aged Care वेबसाइट पर 'प्रदाता खोजें' ('Find a provider') उपकरण का उपयोग करके मूल्य निर्धारण जानकारी देख और तुलना कर सकते हैं **MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider**।

यह सुनिश्चित करने के लिए सुरक्षा उपाय मौजूद हैं कि आपकी कीमतें उचित और पारदर्शी हैं। अधिक जानकारी के लिए **MyAgedCare.gov.au/Support-Home-Program** पर जाएं।

मुझे मिलने वाली सेवाओं की लागत में मुझे कितना योगदान देना होगा?

सरकार नर्सिंग और फिजियोथेरेपी जैसी नैदानिक देखभाल को पूरी तरह वित्तपोषित करेगी। आपका योगदान स्तर प्राप्त की गई सेवा के प्रकार और आपकी आय और संपत्तियों के आधार पर भिन्न होगा।

Services Australia आपकी आय और संपत्तियों का आकलन करेगा, जो आय पेंशन साधन परीक्षण (age pension means test) के समान है, ताकि आपके योगदान दर का निर्धारण किया जा सके।

सर्विसेज ऑस्ट्रेलिया या वेटेरन्स अफेयर्स विभाग (DVA) के पास पहले से ही किसी प्रासंगिक आय सहायता भुगतान होने से आपके वित्तीय विवरण हो सकते हैं। आपको यह सुनिश्चित करना होगा कि आपके वित्तीय विवरण अप-टु-डेट (नवीनतम) हैं।

यदि Services Australia के पास पहले से आपके वर्तमान वित्तीय विवरण (यानी गैर-पेंशनभोगी) नहीं हैं, तो आपको आय और संपत्ति का मूल्यांकन पूरा करना होगा।

सर्विसेज ऑस्ट्रेलिया की वेबसाइट पर जाकर इसकी पुष्टि करें कि यदि आपको साधनों का मूल्यांकन (means assessment) पूरा करने की आवश्यकता है: **ServicesAustralia.gov.au/Aged-Care-Calculation-Your-Cost-Care**।

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
- सर्विसेज ऑस्ट्रेलिया सर्विस सेंटर पर जाएँ या **ServicesAustralia.gov.au/My-Aged-Care-Face-To-Face-Services** पर व्यक्तिगत रूप से मुफ्त अपॉइंटमेंट के लिए ऑनलाइन बुकिंग करें या **1800 227 475** पर मुफ्त कॉल करें।

अगर आप साधनों का मूल्यांकन (means assessment) पूरा नहीं करते हैं, तो आपके योगदान अधिकतम दर पर निर्धारित किए जाएंगे।

आपको सर्विसेज ऑस्ट्रेलिया को आपके वित्तीय स्थिति में किसी भी बदलाव के 14 दिनों के भीतर बताना होगा जो आपके योगदान को प्रभावित कर सकता है।

आपसे जो योगदान देने के लिए कहा जा सकता है, उसका अनुमान प्राप्त करने के लिए, **MyAgedCare.gov.au/Support-At-Home-Fee-Estimator** पर सपोर्ट एट होम शुल्क अनुमानक का उपयोग करें।

यदि, आपके नियंत्रण से परे कारणों के लिए, आप योगदान देने में असमर्थ हैं, तो वित्तीय कठिनाई सहायता आपकी मदद कर सकती है। अधिक जानें **MyAgedCare.gov.au/Financial-Hardship-Assistance**

प्रदाता सेवा की गुणवत्ता कैसे सुनिश्चित करता है?

नए वृद्ध देखभाल अधिनियम (एज्ड केयर एक्ट) में स्टेटमेंट ऑफ़ राइट्स यह सुनिश्चित करेगा कि आप अपनी वृद्ध देखभाल के केंद्र में हैं। आप प्रदाताओं से पूछ सकते हैं कि वे कैसे सुनिश्चित करेंगे कि आप अपने जीवन के बारे में निर्णय ले सकते हैं और आपके विकल्पों को न केवल स्वीकार किया जाए बल्कि उनका सम्मान भी किया जाए।।

सुदृढ़ वृद्ध देखभाल गुणवत्ता मानक यह परिभाषित करते हैं कि गुणवत्तापूर्ण देखभाल कैसी होती है। आप प्रदाताओं से अनुरोध कर सकते हैं कि वे आपको ऐसे तरीके से जानकारी दें जिसे आप समझ सकें तथा आपको बताएं कि इसका आपके लिए क्या अर्थ है।

सभी वृद्ध देखभाल प्रदाताओं (एज्ड केयर प्रोवाइडर्स) और कर्मचारियों को वृद्ध देखभाल (एज्ड केयर) के लिए आचार संहिता का भी पालन करना होगा। आप प्रदाताओं से पूछ सकते हैं कि वे सर्वोत्तम देखभाल और सहायता सुनिश्चित करने के लिए संहिता के अनुसार किस प्रकार कार्य कर रहे हैं।

सरकार एक नए कर्मचारी स्क्रीनिंग मॉडल पर काम कर रही है जो राष्ट्रीय विकलांगता बीमा योजना (नेशनल डिसेबिलिटी इंश्योरेंस स्कीम) के साथ वृद्ध देखभाल (एज्ड केयर) कर्मचारी

स्क्रीनिंग को सरेखित करके अधिक मजबूत स्क्रीनिंग जांचों की शुरूआत करेगा। आप सेवा प्रदाताओं से पूछ सकते हैं कि वे यह जांच कैसे करेंगे कि सभी कर्मचारी वृद्ध देखभाल (एज्ड केयर) में काम करने के लिए उपयुक्त हैं।

सभी वृद्ध देखभाल (एज्ड केयर) कर्मचारियों के पास उपयुक्त योग्यता, कौशल और अनुभव होने अनिवार्य हैं। आप अपने प्रदाता से पूछ सकते हैं कि क्या उनके पास कोई प्रशिक्षण कार्यक्रम है और अपने प्रतिभागियों के लिए काम करने से पहले वे किन योग्यताओं के होने की अपेक्षा करते हैं।

MyAgedCare.gov.au/Know-Your-Rights पर अधिक जानकारी प्राप्त करें।

प्रदाता शिकायतों का प्रबंधन कैसे करता है?

आप स्वयं अपनी देखभाल का निर्देशन करते हैं और इस पर नियंत्रण रखते हैं कि आपकी देखभाल कौन प्रदान करेगा, तथा वे इसे कहाँ और कब प्रदान करेंगे। प्रदाता से पूछें कि देखभाल कर्मचारी (केयर वर्कर) को बदलने के लिए उनके पास क्या प्रक्रिया है, क्या कोई नोटिस अवधियाँ हैं और/या क्या लागत से जुड़े प्रभाव हैं और क्या कोई शिकायत प्रक्रिया है।

यदि आप अपने प्रदाता के साथ किसी चिंता या शिकायत का समाधान नहीं कर सकते हैं, या ऐसा करने में सहज महसूस नहीं करते हैं, तो आप **वृद्ध देखभाल गुणवत्ता और सुरक्षा आयोग (एज्ड केयर क्वालिटी एंड सेफ्टी कमीशन) (ACQSC)** से **1800 951 822** पर संपर्क कर सकते हैं।

अपने वृद्ध देखभाल (एज्ड केयर) अधिकारों के बारे में जानकारी के लिए तथा अपनी चिंताओं को व्यक्त करते समय सहायता के लिए, ओल्डर पर्सन्स एडवोकेसी नेटवर्क (OPAN) को **1800 700 600** पर कॉल करें या **OPAN.org.au** पर जाएँ। ये सेवाएं निःशुल्क, गोपनीय और निष्पक्ष हैं।

क्या मैं प्रदाताओं के साथ अपनी चर्चाओं में किसी को साथ ला सकता हूँ?

प्रदाता के साथ इस बारे में बात करने के लिए कि आप अपनी सहायता किस प्रकार किए जाना चाहते हैं, आप परिवार के किसी सदस्य, मित्र या देखभालकर्ता को अपने साथ ला सकते हैं।

आपका सहायक व्यक्ति आपका पंजीकृत सहयोगकर्ता हो सकता है। पंजीकृत सहयोगकर्ता के होने से आपको कुछ ऐसा करने से रोकता नहीं है जो आप स्वयं कर सकते हैं।

और अधिक जानकारी के लिए, **MyAgedCare.gov.au** पर जाएँ या **1800 200 422** पर कॉल करें।

अगले कदम

MyAgedCare.gov.au/Support-At-Home-Fee-Estimator पर सपोर्ट ऐट होम शुल्क अनुमानक का उपयोग करके पता लगाएं कि आपको अपनी देखभाल की लागत में कितना योगदान करने की ज़रूरत पड़ सकती है।

My Aged Care से पत्र प्राप्त करने की प्रतीक्षा करें जिसमें आपको आपके सपोर्ट ऐट होम फंडिंग (वित्त-पोषण) आवंटित किए जाने की जानकारी दी गई हो। इसमें आपके प्रदाता को दिए जाने के लिए एक रेफरल कोड शामिल होगा।

myGov के माध्यम से अपने माय एज्ड केयर ऑनलाइन अकाउंट में अपनी सपोर्ट ऐट होम सहायता योजना (सपोर्ट प्लान), अनुमोदन और पत्रों तक पहुँच प्राप्त करें। आपके पंजीकृत सहयोगकर्ता/ओं के पास भी इस जानकारी तक पहुँच प्राप्त हो सकती है।

MyAgedCare.gov.au/Access-Your-Online-Account पर myGov के माध्यम से इस बारे में और अधिक जानकारी का पता लगाएँ कि अपने ऑनलाइन अकाउंट को कैसे सेट-अप करना है और उस तक पहुँच प्राप्त कैसे करनी है।

और अधिक जानकारी

सपोर्ट ऐट होम कार्यक्रम के बारे में विस्तृत जानकारी के लिए आप My Aged Care वेबसाइट **MyAgedCare.gov.au** पर सपोर्ट ऐट होम पुस्तिका पढ़ सकते हैं।

आप नेशनल मेलिंग एंड मार्केटिंग को

Health@NationalMailing.com.au पर ईमेल भेजकर या **(02) 6269 1025** पर फोन करके इस पुस्तिका की हार्ड कॉपी भी मंगवा सकते हैं।

सहायता के लिए

- देखें **MyAgedCare.gov.au**।
- फोन **1800 200 422**।
- व्यक्तिगत रूप से: एक सर्विसेज ऑस्ट्रेलिया सर्विस सेंटर पर जाएं या सामान्य जानकारी और सहायता के लिए मुफ्त आमने-सामने की अपॉइंटमेंट के लिए ऑनलाइन बुक करें। गहन सहायता के लिए, यदि आपके क्षेत्र में कोई Aged Care विशेषज्ञ अधिकारी है तो आप उससे बात कर सकते/ती हैं, या वीडियो चैट का उपयोग कर सकते/ती हैं।

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

जांच सूची (चेकलिस्ट)

- ☐ इस बात पर विचार करें कि आपके लिए क्या महत्वपूर्ण है और संभावित प्रदाता किस प्रकार आपके लिए आवश्यक सेवाएं प्रदान कर सकते हैं तथा घर पर प्रबंधन में आपकी सहायता करना चाहते हैं।
- ☐ अपने स्थानीय क्षेत्र में प्रदाताओं की एक संक्षिप्त सूची बनाएं:
 - ☐ My Aged Care वेबसाइट **MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider** पर 'Find a provider (प्रदाता खोजें)' टूल का उपयोग करें
 - ☐ अपने सपोर्ट ऐट होम सहायता योजना के माध्यम से आपको सम्भवतः मिलने वाली कुछ सामान्य सेवाओं के लिए प्रदाताओं की कीमतों सहित उनकी तुलना करें
 - ☐ सर्विसेज ऑस्ट्रेलिया के सर्विस सेंटर पर जाएँ या अपॉइंटमेंट के लिए ऑनलाइन बुकिंग करें: **ServicesAustralia.gov.au/My-Aged-Care-Face-To-Face-Services** या **1800 227 475** पर निःशुल्क कॉल करें।
- ☐ अपने सहायक संपर्क समूह (नेटवर्क) के साथ अपने विकल्पों पर चर्चा करें।