



من حقا أن تسأل

أفضل طريقة للعثور على مقدم رعاية منزلية يناسبك هو الاتصال بعدد منهم.

إذا كانت لديك مخاوف بشأن مقدم الرعاية المنزلية أو الخدمات، يرجى الاتصال بهيئة:

myagedcare.gov.au

My Aged Care

☎ 1800 200 422

☎ 1800 424 079

☎ 1800 422 737

خدمة حقوق كبار السن

بوابة مقدمي الرعاية

تم اعداد هذه النشرة واعتمادها من قبل:



للحصول على قائمة كاملة بالمنظمات الداعمة، يرجى الاطلاع على الموقع

www.10questions.org.au



Australian Government
Aged Care Quality and Safety Commission

www.agedcarequality.gov.au

☎ 1800 951 822

إذا كانت لديك مخاوف بشأن الاتصال بمقدم رعاية منزلية، اتصل على الرقم:



10

أسئلة يجب طرحها

حول

الرعاية المنزلية الممولة من قبل الكومنولث

(HOME CARE - ARABIC)



MULTICULTURAL COMMUNITIES
COUNCIL OF ILLAWARRA
Partners In Culturally Appropriate Care
(PICAC) NSW & ACT



www.10questions.org.au

نتقدم بالشكر لتحالف PICAC لمساهماتهم في تطوير هذه النشرة

هذه النشرة جزء من سلسلة كتبها ممرضات وأطباء وخبراء لديهم خبرة في رعاية المسنين. هناك أيضًا منشورات متاحة للأشخاص الساعين للحصول على رعاية المسنين السكنية. يمكن تحميل هذه النشرة وغيرها من:

www.10questions.org.au

قد تفيدك هذه النشرة أثناء:

- البحث عن مقدم رعاية منزلية رفيع الجودة
- مراجعة جودة مقدم الرعاية المنزلية الحالية لك
- الاختيار بين اثنين من مقدمي الرعاية المنزلية متشابهين.

الرعاية المنزلية هي رعاية التمريض والرعاية الشخصية والمنزلية التي يقدمها مجموعة من العاملين لك في منزلك. يجب أن تتطابق المؤهلات والخبرة ونوع العامل مع احتياجاتك ويمكن أن تشمل الممرضات المسجلات ومهنيي الصحة المساعدين والعاملين في مجال الرعاية الشخصية. وقد تحتاج بدلًا من ذلك سوى إلى المساعدة في التسوق أو التنظيف أو البستنة.

يتوجه بعض العاملين إلى منازل متعددة يوميًا ويقدمون زيارات قصيرة، بينما قد يقيم البعض الآخر مع شخص واحد لفترة معينة من الوقت في اليوم.

منصات مقدمي الرعاية هي منصات قائمة على الويب

وتطبيقات الهاتف المحمول التي تربط الأشخاص فقط

بالعاملين لحسابهم الخاص وليس مع مقدمي الخدمات

المعتمدين، ولا يخضع هؤلاء العاملون للمساءلة بموجب

قانون رعاية المسنين. إذا لم يكن لديك مجموعة خدمات

رعاية منزلية وترغب في تعيين العاملين في رعاية المسنين

على تكلفتك الخاصة، فيمكنك الاتصال عبر الإنترنت. إذا

تلقيت تمويلًا من الكومنولث، فيجب أن تجد مقدم رعاية

مسنين معتمدًا ومستعدًا لدفع المنصة الإلكترونية من إعانات

رعاية المسنين الحكومية التي يتلقاها نيابة عنك.

قد يتأخر حصولك على مجموعة الرعاية المنزلية طويلاً بسبب عدم توفر سوى عدد محدود منها. إذا كنت تعتقد أنك بحاجة إلى رعاية أو دعم، فتصرف بسرعة لتأمين خدماتك.

1 ما هي الرعاية والدعم الذي يمكنني تلقيه في المنزل؟
إذا كنت تستوفي معايير الحكومة، فقد يحق لك الحصول على مجموعة من الخدمات مثل المساعدة في التسوق والعناية الشخصية وصيانة المنزل والرعاية التمريضية، بما في ذلك دعمك في أواخر عمرك في منزلك. يمكن العثور على تفاصيل حول برنامج Commonwealth Home Support Program (دعم أولي) وبرنامج مجموعات الرعاية المنزلية (عندما تحتاج إلى مزيد من المساعدة) عند My Aged Care (MAC)*.

2 كيف أبدأ الإجراءات؟
أولاً ، قم بالتسجيل لدى MAC هاتفياً أو عبر الإنترنت. سيقوم أحد أعضاء فريق تقييم رعاية المسنين بزيارة منزلك لتقييم احتياجاتك للرعاية. بعد التقييم، ستلقى خطاباً من MAC يحدد الخدمات التي أنت مؤهل للحصول عليها ويمنحك "رمز إحالة" MAC الخاص بك. بمجرد الموافقة على حصولك على الرعاية المنزلية، من المستحسن مقارنة بضع مقدمي الخدمات، والتحقق من أمور مثل توفر الموظفين والرسوم والتكاليف والدعم اللغوي/الثقافي. قد تكون هناك قائمة انتظار لبعض الخدمات. إذا كنت بحاجة إلى مساعدة، فاستخدم الأرقام الموجودة على ظهر هذه النشرة للحصول على مشورة مجانية.

3 كم سيكلف ذلك؟
قد تضطر إلى المساهمة في رعايتك، ويتم اختبار الرسوم على أساس دخلك. يجب أن ينشر جميع مقدمي الخدمة رسومهم على موقعهم على الويب. قارن الرسوم التي يتقاضاها مقدمو الخدمة في منطقتك.

4 هل يمكنني تغيير مزود الخدمة الخاص بي؟
لديك الحق في التغيير ولكن قد تحتاج إلى مقابلة عدد من مقدمي خدمات قبل الموافقة على عقد جديد. تحقق من تكلفة أي رسوم إدارية، وما إذا كان بإمكانهم توفير ما تحتاجه. قد يفيدك تعيين شخص ما يتحدث نيابة عنك قبل توقيع عقد جديد.

5 ما هي الإجراءات المعمول بها للتأكد من أن السماح لأشخاص لم أقابلهم بدخول منزلي أمر آمن علي؟
يخضع جميع العاملين في مجال رعاية المسنين لفحوص الشرطة وعليهم الامتثال لمعايير جودة رعاية المسنين الوطنية^{*}. يجب على جميع العاملين الذين يدخلون منزلك اتباع القواعد الخاصة بالحفاظ على السرية والاحترام. الأهم من ذلك ، لديك الحق في رعاية وخدمات آمنة ورفيعة الجودة. يمكن العثور على مزيد من التفاصيل حول ميثاق حقوق رعاية المسنين على موقع MAC الإلكتروني.

6 هل سيتم تلبية احتياجاتي الخاصة (الثقافية أو الدينية أو المتعلقة بمجتمع الميم)؟
يجب على مقدم الخدمة لك أن يضع معك خطة رعاية تصف جميع جوانب احتياجاتك المتعلقة بالرعاية، بما في ذلك دعم ثقافتك أو ديانتك أو انتماءك المجتمعي. قد يشمل ذلك عامل رعاية مدفوع الأجر من جاليتك اللغوية (إن وجد)، أو الحصول على المترجمين الفوريين، أو التواصل مع مجتمعك، أو النقل إلى الفعاليات الثقافية. تحقق من إمكانية توفير الخدمات التي تحتاجها قبل توقيع أي عقد.

7 ماذا لو لم أكن راضياً عن خدماتي؟
إذا لم تكن راضياً عن خدماتك أو عاملك، فقم أولاً بمناقشة هذا الأمر مع مزودك بالخدمات والسماح

* التفاصيل على ظهر هذه النشرة.
^ يتم تنظيم المعايير الوطنية لرعاية المسنين من قبل لجنة جودة وسلامة رعاية المسنين ولا تنطبق إلا على الخدمات التي يتم الدفع مقابلها باستخدام تمويل من الكومنولث.
يمكنك الاتصال بـ Carer Gateway على الرقم 1800 422 737 للحصول على مزيد من المعلومات.

لهم بحل المشاكل. إذا استمر عدم رضاك، فاستخدم الأرقام الموجودة على ظهر هذه النشرة لطلب الدعم أو الإبلاغ عما يقلقك.

8 هل سيكون هناك دعم لمقدم الرعاية ولعائلتي؟
قد تتضمن خطة الرعاية الخاصة بك خدمات أو دعماً مثل المساعدة المنزلية أو الرعاية الشخصية أو الإراحة، والتي تهدف إلى منح المعتني بك أو العائلة استراحة من تقديم الرعاية لك. قد يتاح للمعتنين بك أيضاً الإرشاد وجها لوجه أو هاتفياً ودعم الأقران والتدريب والراحة من خلال Carer Gateway #.

9 هل ستتوقف خدماتي الأخرى عند بدء مجموعة الرعاية المنزلية الخاصة بي؟
سيظل لك الحق في الحصول على خدمات الرعاية الصحية الأولية من طبيبك العام والأخصائيين الطبيين والتمريض المجتمعي / التوعوي والخدمات الصحية المساعدة بما في ذلك الرعاية التلطيفية. قد ترغب في تضمين ممرضة أو أخصائي علاج طبيعي أو أخصائي أقدم في خطة الرعاية الخاصة بك. تحدث إلى مزودك بالخدمات إذا رغبت في هذه الخدمات الإضافية.

10 ما هو التدريب الذي سيحصل عليه القائمون على رعايتي؟
يجب أن يكون العاملون المقدمين للرعاية لك قد تلقوا تدريباً أساسياً عند تعيينهم لأول مرة حول كيفية توفير رعاية آمنة ورفيعة الجودة لتلبية احتياجاتك الشخصية وأن يبلغوا بانتظام عن مستجدات الأمور. قد يتغير الموظفون كثيراً، لذا تحقق قبل توقيع العقد من التدريب الذي سبق وتلقاه القائمين على رعايتك. لديك الحق في طلب عامل رعاية مختلف، ولكن تذكر أن الحصول عليه قد يتأخر إذا كنت تعيش في مناطق ريفية أو لديك احتياجات خاصة.