

**كُتِيبُ
المستهلك
ومقدِّم
الرعاية**

**حول خدمات
الرعاية في
المنزل وضمن
المجتمع**

**في شرق
سدني**



ما هي خدمات الرعاية في المنزل وضمن المجتمع (HACC)؟

تقوم «دائرة الإعاقة في مرحلة الشيخوخة والرعاية في المنزل» Department of Ageing Disability and Home Care بإدارة برنامج «الرعاية في المنزل وضمن المجتمع» HACC في نيو ساوث وايلز.

توفّر خدمات «الرعاية في المنزل وضمن المجتمع» HACC الدعم للمسنّين الضعفاء والأشخاص الذين لديهم إعاقات ولهم قدرات الرعاية لهم، لكي يتمكنوا من الإستمرار في العيش في منازلهم وضمن مجتمعاتهم، بدلاً من الانتقال إلى نزل خاص بهم أو دار للمريض. قد تكون مؤهلاً للحصول على خدمات «الرعاية في المنزل وضمن المجتمع» HACC إذا كنت:

- شخصاً متقدماً في السن وضعيفاً
- شخصاً لديه إعاقة
- تقدّم الرعاية لهؤلاء الأشخاص

وإذا كنت تسكن في المنزل.

تحتوي الصفحات التالية لائحة بالأنواع المتوافرة لخدمات «الرعاية في المنزل وضمن المجتمع» HACC:

أنواع الخدمات المتوافرة لـ «الرعاية في المنزل وضمن المجتمع» HACC

هنالك أنواع عديدة من خدمات «الرعاية في المنزل وضمن المجتمع» HACC، والتي يمكن تقديمها من قبل موظفين يتلقون أجراً أو متطوعين.

خدمات الطعام يمكن تقديمها بطرق عدّة:

وجبات الطعام التي يتم توصيلها إلى منزلك، وجبات الطعام المقدّمة في «مركز المجتمع» Community Centre والمساعدة في تسوّق الأطعمة.

خدمة/خدمات الطعام المحلية:



خدمات **المساعدة المنزلية** تساعدك في الواجبات المنزلية مثل التنظيف، والغسيل، والكوي، والتسوّق.

خدمة/خدمات المساعدة المنزلية المحلية:



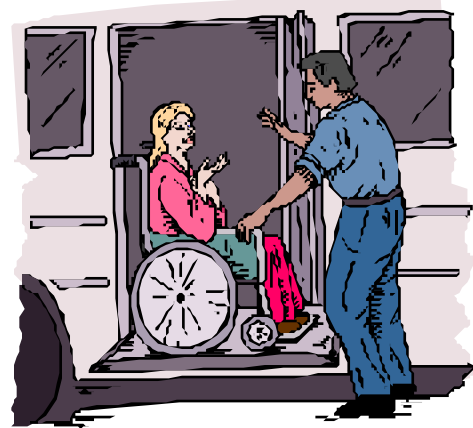
خدمات **الرعاية الشخصية** تساعدك في الإستحمام والتزيين وارتداء الملابس.

خدمة/خدمات الرعاية الشخصية المحلية:



تتوافر **المساعدة في النقل** للأشخاص الذين يحتاجون إلى التسوّق أو الذهاب إلى المستشفى والمواعيد الطبية والنشاطات الإجتماعية.

خدمة/خدمات النقل المحلية:



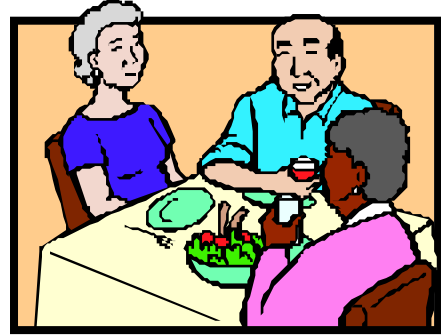
بإمكان خدمات **فترة الإستراحة من الرعاية Respite Care** ترتيب قيام شخص مدرب بتقديم الرعاية لشخص مسن أو لشخص لديه إعاقة في منزله أو خارجه.

خدمة/خدمات فترة الإستراحة من الرعاية المحلية:



تستطيع **مراكز الرعاية اليومية** توفير فترة استراحة من الرعاية والنشاطات الإجتماعية.

مركز/مراكز الرعاية اليومية المحلية:



يمكن توفير خدمات **التمريض ضمن المجتمع** في منزلك. مثلاً، العناية بالجروح وإعطاء الأدوية.

خدمة/خدمات التمريض ضمن المجتمع المحلية:



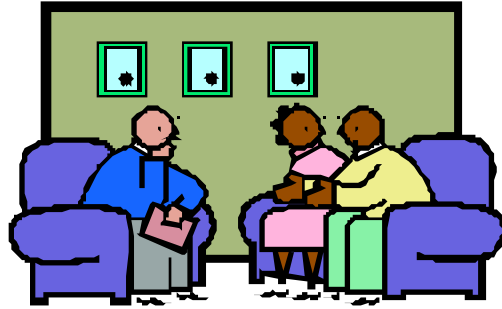
توفّر خدمات **عون الجار Neighbour Aid** التسوّق الفردي، النقلات الإجتماعية، الإهتمام بالحديقة والزيارات الإجتماعية.

خدمة/خدمات «عون الجار» المحلية:



توفّر خدمات **خيارات المجتمع** الدعم للأشخاص ذوي الإحتياجات الشديدة. بإمكان «خيارات المجتمع» تنسيق جملة من الخدمات الممولة من قبل «الرعاية في المنزل وضمن المجتمع» HACC أو غيرها.

خدمة/خدمات «خيارات المجتمع» المحلية:



توفّر خدمة **الصيانة والتعديل المنزلي** التصليحات والتعديلات المنزلية، مثل بناء منحدر الأمان وقضبان الدعم في الحمام، تغيير المصابيح الكهربائية، توسيع المداخل والإهتمام بالحديقة.

خدمة/خدمات الصيانة والتعديلات المنزلية المحلية:



خدمة **الرعاية الصحية المتحدة Allied Health** قد تشمل العمل
الإجتماعي، العلاج الفيزيائي، علاج القدم، علاج النطق والعلاج المهني.

خدمة/خدمات «الرعاية الصحية المتحدة» المحلية:



كيف يمكن الحصول على خدمات «الرعاية في المنزل وضمن المجتمع» HACCC

لكي تبدأ بالحصول على خدمة من «الرعاية في المنزل وضمن المجتمع» HACCC، يجب أن تحصل على تحويل إلى الخدمة. يتضمن التحويل تفاصيل الإتصال بك. التحويل هو سبيلك لإظهار رغبتك في الحصول على خدمات. يمكن تقديم التحويلات شفهيًا بواسطة الهاتف أو خطياً. تستطيع تقديم تحويلات بنفسك، أو يمكنك الطلب من خدمة ما إجراء التحويل لك. تقوم خدمات المعلومات والتقييم وإدارة الحالة بتقديم التحويلات بشكل منتظم. لدى خدمة «كيرلنك» التابعة لحكومة الكمنولث لائحة بكل الخدمات التي بإمكانها القيام بتحويلك.

كيف تعمل خدمات «الرعاية في المنزل وضمن المجتمع» HACCC؟

عندما يتم تحويلك إلى خدمة ما، يجري مقدّم هذه الخدمة تقييماً معك. يشتمل التقييم على حديث يجريه معك مقدّم الخدمة بشأن احتياجاتك. يهدف التقييم إلى تحديد أفضل نوع من الخدمة/الخدمات التي تناسبك، ويمكن إجراؤه في منزلك أو عبر الهاتف. قد يشمل التقييم ملء استمارة تتضمن معلومات خاصة بك.

يقود هذا التقييم إلى اتفاق بينك وبين مقدّم الخدمة حول الخدمة التي تليها

احتياجاتك بأفضل ما يمكن. ولأن احتياجات المستهلك تختلف، قد يكون هنالك أيضاً بعض الاختلاف في نوع الخدمة المقدّمة من مستهلك إلى آخر. قد تعتمد الخدمة التي يحصل عليها الناس على الخدمات المتوافرة في الوقت الذين تُقدّم فيه.

«سجل المعلومات والتحويل الخاص بالزبون» CIARR

إن «سجل المعلومات والتحويل الخاص بالزبون» CIARR هو استمارة مصممة لجمع المعلومات التي تحتاج إليها كل خدمات «الرعاية في المنزل وضمن المجتمع» HACCC. الهدف الرئيسي لسجل المعلومات والتحويل الخاص بالزبون CIARR هو تحاشي إرغام الناس على إعطاء المعلومات ذاتها عن أنفسهم إلى كل مقدّم خدمة.

يتم تمرير بعض المعلومات إلى الحكومة كجزء من النظام الوطني لجمع المعلومات. تُستخدم هذه المعلومات لتحسين الخدمات المقدّمة للسكان. المعلومات التي تكشف عن هويتك، مثل اسمك وعنوانك، لن يتم تمريرها إلى الحكومة. تقوم الخدمات بسؤالك عمّا إذا كنت توافق على تقديم المعلومات الخاصة بك إلى الحكومة. إذا وافقت على تقديم المعلومات الخاصة بك إلى الحكومة، بإمكانك سحب هذه الموافقة في أي وقت تشاء.

إذا كنت تحصل على عدة خدمات من تلك التي يوفرها المجتمع، قد تُعطى كتيباً أصفر اللون ويمكن أن يحتوي على نسخة من «سجل المعلومات والتحويل الخاص بالزبون» CIARR ومعلومات عن الخدمات التي تحصل عليها.

كل الخدمات مسؤولة قانونياً عن المعلومات التي تحتفظ بها. يضمن هذا الأمر خصوصيتك وسريّتك.

إذا كنت بحاجة إلى خدمات عديدة، قد يتم تحويلك لإجراء «تقييم شامل».

ماذا يحدث إذا لم أكن مسروراً من الخدمة المقدمة لي؟

تعمل خدمات «الرعاية في المنزل وضمن المجتمع» HACC على توفير أرفع نوعية من الخدمات. من المهم أن تعلم خدمات «الرعاية في المنزل وضمن المجتمع» HACC إذا كان هنالك أي شيء يقلقك بالنسبة للخدمة التي تحصل عليها. لن تتوقف الخدمات إذا تقدّمت بشكوى. إذا لم ينجح عرض الموضوع مع الشخص المعني مباشرة أو مع مديره في حل المشكلة، تستطيع الإتصال بـ «المحقق في الشكاوى المقدمة ضد الدوائر الحكومية في نيو ساوث وايلز» **The NSW Ombudsman**:

الطابق ٢٤، ٥٨٠ جورج ستريت، سدني، نيو ساوث وايلز ٢٠٠٠
Level 24, 580 George St Sydney NSW 2000

إستعلامات من ٩ - ٤، من الإثنين إلى الجمعة أو وفقاً لموعد مسبق في الأوقات الأخرى

إستعلامات عامة 9286-1000

مكالمة مجانية (من خارج سدني وضواحيها) 1800 451 524

الآلة الكاتبة من بُعد TTY 9264-8050

فاكس 9283-2911

بريد إلكتروني nswombo@ombo.nsw.gov.au

عنوان الإنترنت www.ombo.nsw.gov.au

خدمة الترجمة الهاتفية (TIS)

هاتف: 131 450

نستطيع ترتيب خدمة مترجم عبر «خدمة الترجمة الهاتفية» TIS، أو قد تود الإتصال بهم بنفسك قبل التحدّث معنا.

إذا كانت شكاوك عن أي شيء يتعلّق بالرعاية الصحية أو بخدمة رعاية صحية في نيو ساوث وايلز، إتصل بـ «مفوضية شكاوى الرعاية الصحية» **Health Care Complaints Commission**.

عنوان المكتب:

الطابق ١٣، ٣٢٣ كاسلراي ستريت
سدني نيو ساوث وايلز ٢٠٠٠
Level 13, 323 Castlereagh Street
Sydney NSW 2000
(مدخل كرسي العجلات من جهة كاسلراي ستريت)

ساعات الدوام: ٩،٠٠ صباحاً حتى ٥،٠٠ بعد الظهر من الإثنين إلى الجمعة

العنوان البريدي:

Locked Mail Bag 18
Strawberry Hills NSW 2012
DX: 11617 Sydney DOWtown

فاكس: (02) 9281 4585

هاتف: (02) 9219 7444

مكالمة مجانية من نيو ساوث وايلز 1800 043 159

الآلة الكاتبة من بُعد TTY للمعاقين سمعياً: (02) 9219 7555
بريد إلكتروني: hccc@hccc.nsw.gov.au

على الأشخاص الذين يفضلون التحدث بلغة غير الإنكليزية الإتصال بنا بواسطة «خدمة الترجمة الهاتفية» TIS على الرقم 131450. يمكن ترتيب خدمات المترجمين بواسطة المفوضية لمناقشة الشكوى.

لدى المفوضية منشوران مترجمان إلى لغات مختلفة: «عملية التقدّم بشكوى» The Complaint Process و«مكتب دعم المريض» Patient Support Office.

هل يستطيع شخص آخر التحدث نيابة عني؟

نعم! يمكنك الطلب من أحد أفراد العائلة أو من صديق أو شخص مدافع التحدث نيابة عنك. المدافع هو شخص ينوب عنك في شكل يؤمن مصالحك على أفضل وجه. إذا كنت تود الإستعانة بشخص مدافع، يرجى الطلب منه قراءة موجز النهج الذي يتبعه الأشخاص المدافعون وملء استمارة التفويض لأداء دوره كشخص مدافع لكي تحتفظ بها خدمة «الرعاية في المنزل وضمن المجتمع» HACCC.

موجز النهج للأشخاص المدافعين

إذا طلب منك مستهلك أن تكون الشخص المدافع عنه، فهذا يعني أنه يود أن تنوب عنه في التعامل مع الخدمة. قد تكون فرداً من العائلة أو صديقاً للمستهلك أو عضواً في إحدى خدمات المدافعة.

أن تكون الشخص المدافع قد يعني أن حضورك أو مشاركتك ربما تكون مطلوبة خلال عمليات التقييم والمراجعة لوضع المستهلك وللخدمات التي يتلقاها، أو إذا رغب المستهلك بالتحدث مع الخدمة أو التفاوض بشأن أي أمر معها أو بتقديم شكوى عن الخدمة.

نحن نطلب من زبائننا ملء استمارة «تفويض للتصرف كشخص مدافع» إذا رغبوا بتعيين شخص يدافع عنهم أو بتغييره. يتمتع المستهلكون بالحرية لتغيير الشخص المدافع عنهم حينما يريدون، ولكننا نطلب أن يتم ملء استمارة تفويض جديدة كل مرة لكي يكون الأمر واضحاً دائماً بالنسبة للموظفين، من حيث هوية الشخص المدافع عن المستهلك.

كشخص مدافع عن المستهلك، نطلب أن تكون مدركاً للأمور التالية وأن تتأكد من أن:

- المستهلك قد منحك تفويضاً خطياً للتصرف بصفة الشخص المدافع عنه.
- الخدمة مدركة من أنك تعمل بصفة المدافع عن المستهلك
- تتصرف دائماً لما فيه أفضل مصلحة للمستهلك
- المستهلك مدرك لأي مسائل وتطورات تتعلق بالخدمة التي يحصل عليها والتي قد تكون أنت، بصفة الشخص المدافع عنه، تلعب دوراً فيها

- المستهلك مطلع بشكل دائم على التطورات
- تكون مطلعاً على محتويات كتيّب المستهلك والتفاصيل الواردة في خطة الرعاية الخاصة بالمستهلك
- تشجع المستهلك لتزويدك بآراءه وتعليقاته عن الخدمات التي يحصل عليها
- تبلغ الخدمة عن أي تغييرات في ظروف المستهلك وعن أي أمور تهمك بالنسبة للتغييرات في احتياجات المستهلك
- تكون مستعداً للتخلي عن دورك كشخص مدافع إذا رغب المستهلك بذلك

نموذج عن الإستمارة - تفويض للعمل بصفة شخص مدافع

تفاصيل المستهلك

الإسم: _____

العنوان: _____

الهاتف: _____

إنني أفوض الشخص المذكور أدناه بالعمل بصفة مدافع نيابة عني وبتمثيل مصالحني بما يتعلق بمشاركتي في _____ (أكتب إسم الخدمة). إنني أفهم بأن الخدمة قد تقوم بمناقشة تفاصيل خطة الرعاية الخاصة بي والخدمات التي توفرها مع الشخص المدافع عني إذا دعت الحاجة.

يصح هذا التفويض نافذاً ابتداءً من: _____ (التاريخ) وهو يحل مكان أي ترتيبات تم الإبلاغ عنها سابقاً. إنني أفهم بأنه يمكنني تغيير خيارني بالنسبة للشخص الذي يعمل بصفة المدافع عني في أي وقت كان وأتعهد بأن أبلغ الخدمة خطياً بأي تغيير.

توقيع المستهلك: _____

(التاريخ: _____)

تفاصيل الشخص المدافع

الإسم: _____
العنوان: _____
رقم الهاتف: _____

لقد قرأت «موجز النهج للأشخاص المدافعين» وأوافق على أداء دور الشخص المدافع للمستهلك المذكور أعلاه.

توقيع الشخص المدافع: _____
(التاريخ: _____)

ما هي الخدمات التي تستطيع أن توفر لي شخصاً مدافعاً؟

The Age Care Rights Service
«خدمة حقوق رعاية المسنين» 9281-3600
Multicultural Disability Advocacy Association
«الجمعية المتعددة الثقافات للمدافعة عن الإعاقة» 9891-6400
Ethnic People with Disabilities Program
«برنامج الأشخاص الإثنيين الدين لديهم إعاقات» 9569-1288

كم ستكلف الخدمة؟

أثناء عملية تقييم حالتك، تُعطى معلومات عن أي رسم يترتب على الخدمات. تبقى هذه الخدمات متوافرة لك حتى وإن لم تكن قادراً على الدفع.

حقوق المستهلكين ومسؤولياتهم

ما هي حقوقي؟

- يحق لك برفع شكوى أو التعبير عما يقلقك في الخدمة من دون الخوف من أن تفقد الخدمة أو أن تعاني من أي اتهامات مضادة.
- يحق لك بأن يتم التعامل مع الشكاوى التي تتقدم بها بشكل عادل وسريع.

- من حقك أن يتم تمثيلك من قبل شخص مدافع تختاره بنفسك
- من حقك أن يتم إبلاغك عن الخدمات المتوفرة
- من حقك أن يتم تقييمك وبالوصول على الخدمات من دون أي تمييز
- من حقك أن تختار الخدمات التي تريد الحصول عليها
- يحق لك التمتع بالخصوصية والسرية. تستطيع أن تتوقع بأنه لن يتم توفير أي معلومات لأي شخص آخر خارج الخدمة من دون إذن منك
- من حقك أن تستعرض أي معلومات عنك تحتفظ بها الخدمة وأن تقوم بتصحيحها
- يحق لك بأن تطلب إعادة تقييم للخدمات التي يتم توفيرها
- يحق لك الحصول على تقييم وخدمات مناسبة لغويًا وثقافيًا

ما هي مسؤولياتي؟

- يجب أن تتصرف بطريقة تحترم حقوق المستهلكين الآخرين وموظفي الخدمة
- يجب أن تتحمل مسؤولية أي قرارات تتخذها أنت
- يجب أن تساعد الخدمة المعنية عبر تزويدها بالمساعدة المناسبة

خدمات الترجمة

إذا كنت بحاجة إلى مترجم، إتصل بـ «خدمة الترجمة الخطية والشفهية» (TIS) على الرقم 131 450.

تعمل «خدمة الترجمة الخطية والشفهية» (TIS) على نطاق وطني وهي متوفرة لأي شخص أو مؤسسة مقابل كلفة مكاملة محلية. تتوافر خدمة الترجمة الشفهية ٢٤ ساعة في اليوم، ٧ أيام في الأسبوع وهي تغطي أكثر من ١٠٠ لغة.

يمكنك الإتصال بـ «خدمة الترجمة الخطية والشفهية» (TIS) على الرقم 131 450 والطلب منهم وصلك ببعض الخدمات. تبلغك الخدمات متى يجب أن تتصل بـ «خدمة الترجمة الخطية والشفهية» (TIS) أولاً بدلاً من الإتصال بهم مباشرة.

للمزيد من المعلومات أو المساعدة

للحصول على مزيد من المعلومات عن أي من الخدمات التي اطلّعت عليها في هذا الكتيب، يمكنك الإتصال بموظفي «كيرلنك» التابع لحكومة الكمنولث على الرقم 1800 052 222، والذين يستطيعون تزويدك بالمعلومات مثل أرقام الهاتف ومواصفات

الخدمات. إذا كنت تتكلم لغة غير الإنكليزية، إتصل أولاً بـ «خدمة الترجمة الخطية والشفهية» (TIS) على الرقم 131 450 واطلب منهم وصلك بموظفي «كيرلنك» التابع لحكومة الكمنولث على الرقم 1800 052 222، والذين سوف يساعدونك عبر الإستعانة بمترجم.

يعمل في «برنامج شرق سدني المتعدد الثقافات للوصول إلى الخدمات» The Eastern Sydney Multicultural Access Project موظفون ثنائيو اللغات يستطيعون تزويدك بالمعلومات ويمكنهم تحويلك إلى خدمات «الرعاية في المنزل وضمن المجتمع» HACC في شرق سدني. تستطيع أيضاً المجيء إلى المكتب أيام الأربعاء على العنوان (الجناح ٣٠١، الطابق ٢، مبنى المكتب، وستفيلد إيستغاردنز) Suite 301, Level 2, Office Building, Westfield Eastgardens، أو الإتصال هاتفياً بالبرنامج على الرقم 9344-8275.

بعض الخدمات التي توفرها «الرعاية في المنزل وضمن المجتمع» HACC ممولة بهدف توفير خدمات لمجموعات ثقافية ودينية ولغوية محددة. يمكن الإتصال بهذه الخدمات على الأرقام المدرجة أدناه:

الرقم	الإسم
8305-8000	Jewishcare «رعاية اليهود» (يهودي)
9389-0035	Jewish Centre on Ageing «المركز اليهودي للمسنين» (يهودي)
9281-1377	Australian Chinese Community Association «جمعية الجالية الأسترالية الصينية» (صيني)
9516-2188	Greek Welfare «مركز الرفاه اليوناني» (يوناني)
9663-3922	Botany Migrant Resource Centre «مركز موارد المهاجرين في بوتاني» (إيطالي وصيني)
9564-0744	CO AS IT (Italian) «كو آز إيت» (إيطالي)
9663-3922	SLASA (Spanish) «سلاسا» (إسباني)
9319-2247	Alleena Centre (Aboriginal & Torres Strait Islander) «مركز آلينا» (أبوريجينيون وسكان مضيق توريس)

نموذج عن استمارة شكوى

إسم الخدمة

التاريخ

إسم مستلم الشكوى

الإسم

مقدم رعاية

شخص مدافع

زبون

غيره

العنوان

رقم الهاتف

تفاصيل الشكوى

التاريخ:

التوقيع:

شكر

لقد شارك هؤلاء الأشخاص في جمع المعلومات المدرجة في هذا الكتيب.

- ميشيل لوهان، مركز ايكو للجيرة
- بامبلا لوكهارت، عاملة إصلاح في HAC
- نافيد نابيبور، مشروع تطوير HAC لشرق سدني
- دونيت ريفني، مركز كابرلينك التابع للكمونولث

- شارون بلانت، نقليات مجتمع راندويك/وايفرلي
 - ميغان توت، مركز المعلومات والمجتمع في راندويك
 - شيرالي كارول، موظفة الوصول إلى الخدمات في HACC الأبوريغيني
 - ليزا كينزي، مركز الإستراحة من الرعاية في جنوب شرق سدني
 - إيلينا بيروكال، برنامج شرق سدني المتعدد الثقافات للوصول إلى الخدمات (استقالت في تموز/يوليو ٢٠٠١)
 - سامانثا نغوي، برنامج شرق سدني المتعدد الثقافات للوصول إلى الخدمات
- يتقدّم فريق العمل بالشكر لـ «مؤسسة الإستراحة من الرعاية في المنزل المتعددة الثقافات» Multicultural Home Respite Inc. لكتيب المستهلك الخاص بهم. للقيام بأي تغييرات لأي من المعلومات الواردة في هذا الكتيب، يرجى الإتصال بـ:

Eastern Sydney Multicultural Access Project

برنامج شرق سدني المتعدد الثقافات للوصول إلى الخدمات

الجنح ٣٠١، الطابق ٢، مبنى المكتب، وستفيلد إيستغاردنز ٢٠٣٦

Suite 301, Level 2, Office Building, Westfield Eastgardens 2036

هاتف 9344-8275

فاكس 9344-7030

بريد إلكتروني coordinator@esmap.org.au

عنوان الإنترنت <http://esmap.org.au>

طبع لأول مرة في كانون الأول/ديسمبر ٢٠٠١

