



Arabic

نشرة معلومات HOME CARE SERVICE سبتمبر 2005

## خدمة من أجل العيش باستقلالية

### الحصول على الخدمات

يُعتبر برنامج Home Care Service (خدمة الرعاية المنزلية) أحد البرامج المتعددة التي تقدّم رعاية منزلية واجتماعية تدعمها الحكومة الأسترالية وحكومة نيو ساوث ويلز لمساعدة المعاقين وكبار السن ومقدمي الرعاية لهم على أن يعيشوا مستقلين في منازلهم الخاصة.

وبالإضافة إلى Home Care Service، قد تتوفر خدمات أخرى في منطقتك يمكن أن توفر لك المساعدة التي تحتاجها.

ومن خلال وجود قاعدة بيانات بالخدمات المتوفرة في كل بلدة ومدينة في أستراليا، فإن مراكز Commonwealth Carelink (رابطة العناية التابعة للكونولث) توفر لك مصدراً واحداً للمعلومات الخاصة بتكاليف الخدمات وإجراءات التقييم وشروط الأهلية لكل نوع من الخدمات المتاحة أمامك.

للحصول على معلومات حول الخدمات الحكومية وغير الحكومية الأخرى مثل Home Care Service، اتصل بـ Commonwealth Carelink على الرقم 1800 052 222.

## Home Care Service (خدمة الرعاية المنزلية)

تساعد Home Care Service of NSW (خدمة الرعاية المنزلية في نيو ساوث ويلز) الأفراد على أن يعيشوا في منازلهم الخاصة دون الاعتماد على الآخرين. وبصفة عامة، تتضمن خدمتنا ما يلي:

- المساعدة في الشؤون المنزلية
- الرعاية الشخصية
- خدمة الراحة من الرعاية

ويمكن لـ Commonwealth Carelink أن تمدك بمعلومات حول الهيئات التي توفر الخدمات الخاصة بالوجبات الغذائية والمواصلات والتسوق وشئون الصيانة المنزلية.

وهناك ثمانية فروع خدمات للأبوريجينيين تابعة لـ Home Care Service في أنحاء نيو ساوث ويلز توفر شتى الخدمات المتنوعة والخاصة بسكان أستراليا الأصليين.

لمعرفة المزيد من المعلومات عن Home Care Service of NSW، الرجاء الاتصال بأحد الأرقام المدونة في أسفل هذه النشرة.

## الأهلية

يُعتبر كبار السن الضعفاء وصغار السن المعاقين في نيو ساوث ويلز ومقدمو الرعاية لهم الذين يواجهون صعوبة في تدبير أمورهم في منازلهم الخاصة يُعتبرون مؤهلين للحصول على المساعدة من Home Care Service.

إلا أن أهليتك للحصول على الخدمة لا تضمن حصولك عليها تلقائياً وذلك لوجود طلب كبير عليها.

## تقييم احتياجاتك

أول خطوة تقوم بها هي طلب المساعدة منا، وبعد اتصالك بـ Home Care Service، يقوم أحد مندوبي الخدمة بالاتصال بك للاستفسار عن احتياجاتك ومحاولة تحديد الطرق التي يمكن أن نساعدك بها.

وفي حال إمكاننا تقديم المساعدة، يتم كتابة اتفاقية تحدد الخدمات التي ستحصل عليها والرسوم التي ستدفعها. وبعد البدء في حصولك على الخدمة، نقوم بمراجعة احتياجاتك بصفة منتظمة.

## ما هي تكلفة الخدمات؟

يدفع الحاصلون على الخدمة مبلغاً من المال كمساهمة في الخدمات التي يتلقونها من Home Care Service.

وسيقوم مندوب Home Care Service بإبلاغك بالمبلغ الذي يتعين أن تساهم به، أما التكاليف المتبقية فيتقاسمها برنامج الرعاية المنزلية والاجتماعية التابع لكل من حكومة نيو ساوث ويلز والحكومة الاسترالية.

## حقوقك

يحق لزيائن Home Care Service ما يلي:

- التعامل معهم بأدب واحترام
- الحصول على خدمة مرضية وموثوق بها وتتم في المواعيد المتفق عليها
- التعبير عن آرائهم في الطريقة التي تُقدم بها الخدمة
- التعامل معهم بطريقة يُراعى فيها الخلفية الثقافية وبدون تمييز
- الحصول على خدمة تتميز بالسرية والأمان واحترام الخصوصية
- الحصول على المعلومات التي يحتاجونها والإجابات السريعة على الاستفسارات والردّ العاجل على الشكاوى المُقدّمة
- الاحتفاظ بالمعلومات الشخصية بسرية وإتاحة الفرصة لهم للاطلاع على سجلاتهم

## مسئولياتك

من واجبك التعامل مع موظفينا بأدب واحترام.

يجب عليك الحفاظ على الأمان والسلامة في محل العمل تبعاً للمتطلبات القانونية للصحة والسلامة المهنية.

يُنْتَظَر منك دفع المبلغ المتفق عليه لقاء خدماتنا وإخطارنا إذا طرأ تغيير في ظروفك أو لم تعد بحاجة إلى خدماتنا.

## القواعد المسلكية الخاصة بنا

إننا نلتزم بتقديم خدمة ذات مستوى عالٍ لك. ولهذا الغرض، يتبع موظفو الرعاية قواعد مسلكية خاصة بـ NSW Department of Ageing, Disability and Home Care (دائرة المسنين والمعاقين والرعاية المنزلية في نيو ساوث ويلز).

ولا يُسمح لموظفي الرعاية العاملين لدينا القيام بأي تصرف يتعلق بالأمر القانوني أو المالي، مثل:

- إجراء المعاملات المالية الخاصة بحسابك في البنك إلا إذا قمت بتعبئة الأوراق اللازمة لذلك
- التصرف في أمورك كوكيل عنك
- التصرف في أمورك كوصي عن ممتلكاتك
- التوقيع على بطاقات التسليف
- تقديم النصائح المالية
- عرض شراء أي شيء تمتلكه
- قبول القروض أو الهدايا من الزبون بما في ذلك الانتفاع من وصيته

# الآراء والاقتراحات بشأن الخدمة

يهيمننا معرفة رأيك واقتراحاتك بشأن خدماتنا.

إذا كانت تساورك مشاعر قلق وعدم رضى بشأن خدمتنا، فيرجى زيارة فرعك المحلي لـ Home Care Service أو الاتصال بـ:

قسم العلاقات مع الزبائن التابع لـ Home Care Service على الرقم  
1800 044 043 - أو المبرقة الكاتبة للصم 1800 044 043

إذا كنت تعتقد أن بإمكان خدمة الرعاية المنزلية مساعدتك أو مساعدة شخص تعرفه، الرجاء الاتصال على الرقم المناسب أدناه لإجراء حديث سري.

للمزيد من المعلومات حول أهلية الحصول على Home Care Service اتصل بـ

فرع Home Care Service الخاص بك

منطقة سيدني

**1800 350 792**

هانتير والسنترال كوست

**1300 881 144**

بالنسبة لجميع المناطق الأخرى في نيو ساوث ويلز، الرجاء الاتصال بفرع Home Care Service المحلي المُدرج أعلاه أو المدون في دليل الصفحات البيضاء (White Pages) الخاص بمنطقتك.

إذا كنت بحاجة إلى تلقي المساعدة بلغة غير الانجليزية عند الاتصال بـ Home Care Service أو Commonwealth Carelink، الرجاء الاتصال بخدمة الترجمة الخطية والشفهية (TIS) على الرقم 131 450.

[www.dadhc.nsw.gov.au](http://www.dadhc.nsw.gov.au)



يُعتبر برنامج Home Care Service NSW جزء من  
NSW Department of Ageing, Disability and Home Care  
ويحصل على التمويل من "برنامج الرعاية المنزلية والاجتماعية"  
وهو مبادرة قامت بها ولاية نيو ساوث ويلز والحكومة الأسترالية  
لمساعدة ذوي الاحتياجات.