

خدمات العناية المنزلية والاجتماعية (HACC)

معلومات للعملاء

خدمات لكبار السن
لضعفاء و لاشخاص العاجزين
و لمعتنين بهم

hacc

home and community care

A JOINT COMMONWEALTH AND STATE/TERRITORY PROGRAM
PROVIDING FUNDING AND ASSISTANCE FOR AUSTRALIANS IN NEED

خدمات الترجمة

ن كنت بحاجة لمترجم فالرجاء الاتصال
مع خدمة الترجمة الهاتفية (TIS)
رقم الهاتف: 13 14 50

يتوفر هذا الكتيب باللغة العربية.
تصل بمنسق الخدمة الذي تتبع له للحصول على نسخة منه. إذا اردت الاستعانة
بمترجم شفهي اتصل مع خدمة الترجمة الهاتفية (TIS) رقم الهاتف: 13 14 50

*"يتوفر هذا الكتيب باللغة العربية.
التصل بمنسق الخدمة الذي تتبع له للحصول على نسخة منه. إذا اردت الاستعانة بمترجم
شفهي اتصل بمكتب خدمة الترجمة الشفوية (TIS) على تليفون رقم 13 14 50"*

請向「」的聯絡員索取一「中文譯本。如果「」需要傳譯員，請電傳譯服務，
電話號碼是 13 14 50。

Dit boekje is beschikbaar in het Nederlands.
Voor een kopie kunt u contact opnemen met uw dienstcoördinator. Als u een
tolk nodig hebt, bel de "Telephone Interpreter Service" (TIS) met
telefoonnummer 13 14 50.

Αυτό το βιβλιάριο διαθέεται στα Ελληνικά.
Επικοινωνήστε με τον συντονιστή υπηρεσίας για ένα αντίτυπο.
Αν χρειάζεστε διαρμημένα τηλεφωνείστε στην Τηλεφωνική
Υπηρεσία Διαρμημένων (TIS). Τηλεφωνείστε στο 13 14 50.

Questo libretto è disponibile in italiano. Se desiderate una copia mettetevi
in contatto con il/la vostro/a coordinatore/trice. Se avete bisogno di un/a
interprete telefonate al Servizio Telefonico Interpreti (TIS) al 13 14 50.

본 책자는 한국어로도 준비되어 있습니다.
서비스 담당 코디네이터에게 연락하시면 한 부 받으실 수 있습니다. 통역이
필요하시면 통역 및 번역 서비스(TIS)에 13 14 50 으로 전화하십시오.

Книжка може да се добие и на македонски.
Обратете се кај координаторот за услуги за да побарате примерок. Ако во
треба преведувач јавете се по Телефонската преведувачка служба (TIS) на
13 14 50.

Эта брошюра переведена на русский язык.
Для получения копии свяжитесь со своим координатором. Если
Вам необходимы услуги устного переводчика, позвоните в
Телефонную переводческую службу (TIS) по номеру 13 14 50.

Tập sách hướng dẫn này hiện có bằng tiếng Việt. Quý vị liên lạc với người phụ trách
dịch vụ để có một ấn bản. Nếu quý vị cần một thông dịch viên xin gọi số 131450 (Dịch
vụ Thông dịch) (TIS).

لمحتويات

- ٣ ● مترجمين
- ٤ ● ماهي (HACC) ؟
- ٥ ● ماهي الخدمات التي توفرها (HACC) ؟
- ٨ ● ماهي التكلفة
- ٨ ● لتقييم
- ١٠ ● خطه العناية او اتفاقية الخدمة
- ١١ ● قائمة الإنتظار
- ١١ ● حقك لرفض الخدمة
- ١٢ ● متي تتوقف خدمة (HACC)
- ١٣ ● حقوقك و مسؤولياتك
- ١٣ ● خصوصياتك و لانفردية
- ١٥ ● ماذا سيحصل للمعلومات التي تعطيها لنا؟
- ١٦ ● مخاوفك أو شكوك
- ١٧ ● من يستطيع ان يتكلم بالنيابة عني؟

لمترجمين

يستطيع المترجمين مساعدتك بالتفاهم مع الخدمة وذلك
للتمكن الخدمة من معرفة احتياجاتك ولتتمكن انت
يضا من فهمهم.

- تستطيع جميع مكاتب خدمات (HACC) تدبير
مترجم ليكون معك عند لقاءهم لك. ان هذه الخدمة
مجانية.
- يمكن ان يحضر المترجم لبيتك مع الموظف من قبل
(HACC) او مقابلتك في المكتب.
- من المهم استعمال مترجمين محترفين. فهم يتكلمون
لغتك و اللغة الانكليزية بطلاقة فهم سيتترجمون
لحديث بدقة ومباشرة.
- ن خدمة الترجمة خدمة بكل سرية. فلن يقوم المترجم
ببحث او مناقشة حالتك او تفاصيلك مع اى شخص آخر.
- يجب عدم استعمال الاقرباء كمتترجمين لانهم قد
يغيرو معني ما تقولة وكذلك فان ترجمتهم لن تكون
دقيقة وسرية وقد تسبب عدم التفاهم.

ما هي خدمة (HACC)?

- تعني هذه الخدمة (HACC) العناية المنزلية و لاجتماعية تهدف العناية المنزلية و لاجتماعية مساعدة كبار السن الضعفاء و لاشخاص العاجزين و لمعتنين بهم ليكونو مستقلين و ليعشوا في منازلهم لاطول فترة ممكنة.
- يشمل ذلك الاشخاص المصابين بداء الخرف، الابرجينيون و سكان جزر تورييس ستريت و لاشخاص من خلفيات حضارية و لغوية متعددة و لاشخاص المنعزلين و لاشخاص المعاقين ماديا.
- لمعتنين هم أفراد العائلة، أصدقاء أو لجيرن الذين يساعدون لشخص الأكبر سناً الضعفاء أو العاجزين للعيش بشكل مستقل.

- يمكن للضعفاء و لكبار في السن و لاشخاص العاجزين لذين يجدون صعوبة في العيش المستقل من استلام خدمات (HACC)
- تقدم خدمات (HACC) عدد من لمنظمات الاجتماعية و لحكومية.



ماذا توفر خدمات (HACC)?

● وجبات الطعام

يمكن توفير عدد من خدمات
لغذاء في بيتك وفي المركز
لإجمالي

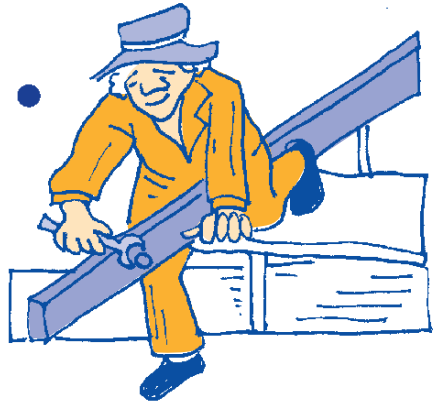


● لمساعدة المنزلية

يمكن توفير عدد من
لخدمات تشمل العناية
لشخصية، الإغتسال،
لإلباس، أعمال البيت
لروتينية، و لتسوق.

● صيانة البيت والتعديل

يمكن لخدمة صيانة البيت و
لتعديل عمل التوصيلات
و لصيانة لجعل بيتك أكثر
أمانا للعيش فيه.



● لنقل (المواصلات)

يمكن تدبير لنقل لأخذك للتسوق،
ولزيارة الطبيب ولزيارة المركز
لنهائية و لنشاطات الإجتماعية
لاخرى.



● لرعاية الصحية

عدد من خدمات العناية
لصحية ويتضمن ممرضة
جتماعية، علاج مهني،
وعلاج طبيعي وعلاج القدم.

● لاستراحات

توفر خدمة الاستراحات للمعتنين فترة
لاستراحة. يمكن توفير عدد من النشاطات
في عدد من الاحول ولفترات مختلفة.
يمكن تصميم هذه العناية بشكل يلقى
حتميات المعتنين و حتميات
لاشخاص الذين يعتنون بهم.



● خدمات الدعم

يوجد العدد من خدمات
لدعم ويتضمن ذلك
دعم المعتني و لزيارات
و لمرفقة.

● **لخيارات الاجتماعية**
هذه الخدمات تزود الزبائن
بالإحتياجات المعقدة وقد
تتضمن عناية الاستراحة،
عناية شخصية، مساعدة
منزلية و نقل.



● **لمساعدة في الحديقة**
فريق متطوع للمساعدة
في الحديقة لازلة الأعشاب
ولتحويل حديقتك إلي
منطقة سهلة للصيانة و
لعناية ويمكن أيضا توفير
خدمة قص الحشيش.

● **مركز كومنولث كيرلينك**
يمكن توفير المعلومات حول أي من الخدمات المذكورة أعلاة
عن طريق مركز كومنولث كيرلينك Commonwealth Carelink



لدى مركز كيرلينك التفاصيل للاتصال بكافة خدمات
(HACC) وخدمات الرعاية الإجتماعية في منطقتك
إتصل علي رقم 1800 052 222 المكالمة مجانية

ما هي التكلفة؟

تطلب اغلب خدمات (HACC) من الزبائن المساهمة نحو تكلفة توفير الخدمة المقدمة.

تعين كل خدمة قيمة المساهمة ويتم مرجعتها بانتظام. ستعطيك الخدمة معلومات حول التكلفة او المساهمة اثناء تقييم حالتك.

إذا كنت غير راض عن تكلفة الخدمة فيمكنك بحث هذا مع منسق الخدمة. ستتسلم الخدمة سوء كنت تستطيع لمساهمة أم لا.

لتقييم

لتقييم هو جمع المعلومات لمساعدة الخدمة لتوفير الخدمة لمناسبة لاحتياجاتك الشخصية كفرد ولتوفير خدمة آمنة وسليمة. يمكن عمل هذا عن طريق الهاتف او في بيتك.

هناك عدد من الأسباب للتقييم:

- لمعرفة إذا كنت مؤهل للخدمات
- لمعرفة ما هي الخدمات التي تحتاجها

- لحساب مقدار الخدمة التي يمكن تقديمها
- لمعرفة الوقت المناسب لتقديم الخدمة
- لحساب قيمة التكلفة للخدمة
- لتقديم خدمة امنة وسليمة

هذه المعلومات مسجلة علي إستماره تدعي معلومات
لزيون و سجل الاحالة

Client Information and Referral Record (CIARR)

عليك تعبئة هذه الاستمارة مرة و وحدة فقط. و اذا كنت
بحاجة لخدمات اضافية عندها يمكن ارسال هذه
لاستمارة لمكاتب الخدمات الاخرى بعد الحصول علي اذن
منك. ستعطيك الخدمة نسخة عن هذه الاستمارة ضمن
كتيب اصفر اللون.



يهدف الكتيب الأصفر الي:

- للاحتفاظ بملخص للخدمات التي استلمتها
- لحفظ معلوماتك في مكان آمن و يسهل الوصول اليه
- لحفظ أي نشرات أو معلومات مكتوبة اعطتها لك لخدمة التي ساعدتك

إنها فكره جيده لأخذ الكتيب الأصفر معك إلي المستشفى
ذا كان بالإمكان عمل ذلك. هذا سيجعل الأمر أكثر سهوله
علي المستشفى لتنظيم خدماتك مع (HACC) عند رجوعك
لبيت.

خطه العناية و اتفاقية الخدمة

نها اتفاقية خطية بينك وبين خدمة (HACC) حول
لخدمات التي ستتوفر. ستحصل علي المعلومات حول
نوع الخدمات المقدمة لك و لوقت الذي ستتوفر فيه هذه
لخدمات لك.

قوائم الإنتظار

بالرغم من أنك قد تكون مؤهلاً، فقد لا تتوفر المورد لدى (HACC) أحياناً لمساعدتك مباشرة. إذا حدث ذلك فقد توضع علي قائمة الإنتظار. ترجع (HACC) قائمة لإنتظار بشكل منتظم. وتقدم الاولية عادة للاشخاص لاكثر حاجة للخدمات.

حقك لرفض الخدمه

لست ملزم بقبول الخدمات التي يعرضها عليك المشرف. فان كنت لا ترغب بخدمة ما فلك الحق بالرفض. ون رفضت الخدمه فبامكانك إعادة تقديم طلب للحصول علي خدمات (HACC) في أي وقت في المستقبل . يمكنك الاتصال هاتفياً بالخدمه مباشرة أو يمكنك الاتصال هاتفياً بمركز Commonwealth Carelink علي الرقم 1800 052 222. هذه المخابره مجانيه وستعطيك لمعلومات حول الخدمات المناسبه.

متي تتوقف خدمات (HACC)?

ستتوقف خدمات (HACC) اذا:

- طلبت ان تتوقف الخدمه
- غادرت المنطقه التي تقدم فيها الخدمه
- تحولت الى العناية المنزلية
- لم تعد بحاجة للخدمه
- كان لا يمكن تقديم الخدمة بشكل آمن
- لم تعد الخدمة قادرة علي تلبية احتياجاتك.

لدي كل من خدمات (HACC) سياستها حول ما سوف يحدث في حالة توقف خدمتك. ستوضح لك خدمة (HACC) الأسباب لتوقف الخدمه وسوف تساعدك علي إيجاد الخدمه التي تستطيع تلبية إحتياجاتك.



حقوقك و مسئولياتك

لدى الشخص الذي يستلم خدمات (HACC) حقوق
ومسئوليات معينة.
لديك الحق في:

- لمعاملة باحترام وكرامة
- إعلامك حول الخدمات المتوفرة
- لمشاركة باتخاذ القرارات حول أي من الخدمات التي ستستلمها وأي تغييرات للخدمة المقدمة لك.
- أن يكون تقييمك لإستلام الخدمات بغض النظر عن لعجز، مهارات اللغة الإنجليزية، الدين، الخلفيه لثقافيه، الجنس، العمر، أو التفضيل الجنسي
- إختيار الخدمات التي سوف تستلمها
- لخصوصيه و السريه التي تعني بأنه لن تقدم أي معلومات عنك لأي شخص آخر بدون موافقتك
- لنظر و لحصول علي أي معلومات محفوظه عنك لدي (HACC)
- لشكوي أو إبداء المخاوف حول الخدمه بدون خوف من خسر ن الخدمه

- بان تعامل شكوك بإنصاف وبسرعة
- بان تطلب من احد افراد العائلة او من صديق بان
- يتكلم مع الخدمة بالنيابة عنك
- تقديم الجو الخالي من الدخان (السجائر) ويعني هذا
- بان الموظفين في (HACC) لن يدخنو في منزلك او
- في المركز التي تقدم (HACC) خدماتها فيها.

أنت مسئول عن:

- إعلام الخدمه ان لم تكن في البيت عند موعد زيارة
- لموظف أو المتطوع
- إحترام الموظفين وملتطوعين و لزبائن الآخرين
- تحمل المسئوليه لقرر تك
- لحافضة علي السلامة في بيتك لموظفي (HACC)
- عدم التدخين اثناء وجود موظفي (HACC) في بيتك.

خصوصياتك وسريتك

تحتزم (HACC) سرية وخصوصيات كل عميل. تحتفظ وتجمع المعلومات الضرورية فقط لتلبية احتياجاتك ولتقديم خدمات آمنة ولتلبية المتطلبات الحكومية بتقديم لتقارير اللازمة.

ستحافظ خدمات (HACC) علي السرية حول زبائننا كل لاقوات حسب القونين المعمول بها حول السرية و لخصوصية للمعلومات.

لك الحق بان تقرأ اى معلومات تحتفظ بها خدمات (HACC). لعمل موعد لمعاينة ملفك، الرجاء الاتصال مع لمشرف علي الخدمة.

ماذا سيحصل للمعلومات التي تعطيها لنا؟

تحصل خدمات (HACC) على المعلومات منك لتوفير فضل الخدمات الممكنة لتلبية احتياجاتك. تطلب الحكومة بعض من هذه المعلومات وذلك للتخطيط للخدمات في المستقبل. هذه المعلومات المطلوبة لا تشمل اسمك وعنوانك.

نقدم المعلومات لحكومة ولاية نيو ساوث ويلز للدوئر
ولحكومة الاسترلية التي تمويل خدمات (HACC) الا ان
طلبت منا عدم عمل ذلك.

ن كان خيارك عدم الاجابة لبعض الاسئلة او عدم القبول
فلن يؤثر ذلك علي الخدمة التي تحصل عليها.

هتماماتك او شكوك

من المهم ان تعرف ما يلي:

- تقدر خدمات (HACC) رأيك
- لك الحق بالتعبير عن اهتماماتك وتقديم شكوك
- لن تتوقف الخدمة ان تقدمت بالشكوي
- ستنظر خدمة (HACC) بشكوك بعدل وبالسرعة
لممكنة
- لن يتم البحث او التكم عن شكوك مع اي شخص
خر بدون اذنك.

لدى كل من خدمات (HACC) سياستها الخاصة حول لشكاوي. يمكنك طلب نسخة عن هذه السياسة في اي وقت لاخذ تفاصيل اكثر عن تقديم الشكاوي. ن اردت تقديم شكوك او هتماماتك لهيئة خارجية، فان سياسة الشكاوي ستعلمك كيف تقوم بذلك.

ن لم تكن مرتاحا بتقديم الشكوى، فيمكن لشخص اخر ان يتكلم او يكتب بالنيابة عنك.

من يمكنه التكلم بالنيابة عني؟

ن المدافع هو الشخص الذي يستطيع ان يساعدك بالتكلم مع الخدمة. يمكن ان يكون المدافع احد افراد العائلة او صديق او جار او مقدم خدمة اخر. ان كنت لا تعرف مدافع ولكنك ترغب بالحصول على مدافع فان خدمة (HACC) ستعطيك لائحة تحتوي على المنظمات التي يمكنك لاتصال بها.

لإعترافات:

New England HACC Development Project
Western Sydney Community Forum
Blue Mountains Local HACC Forum
Northern Sydney Multicultural Health Service
For use of their Client Information Booklets

and

Kylee Blackwell	Inner West Neighbour Aid
Brenda Cook	Inner West Neighbour Aid
Jim Parsons	Burwood Meals on Wheels
Helen Pearse	Dementia Home Monitoring Service
Salle-Ann Ehms	Glebe ACAT
Cathy Roda	Wesley Mission
Robyn Simmonds	St Basil's Homes
Sophie Angelak	St Basil's Homes
Dimi Vourliotis	St Basil's Homes
Valerie Joy	Leichhardt Council
Christine Mifsud	Inner West HACC Development Project
Martha Arakas	HACC Development Project
	Inner South West Community Development Organisation
Sue Roach	Sutherland Shire Community Care Network

For assistance with the production of this Booklet

خدمات الترجمة

ن كنت بحاجة لمترجم فالرجاء الاتصال
مع خدمة الترجمة الهاتفية (TIS)
رقم الهاتف: 13 14 50

يتوفر هذا الكتيب باللغة العربية.
تصل بمنسق الخدمة الذي تتبع له للحصول على نسخة منه. إذا أردت الاستعانة
بمترجم شفهي اتصل مع خدمة الترجمة الهاتفية (TIS) رقم الهاتف: 13 14 50

*يتوفر هذا الكتيب باللغة العربية.
اتصل بمنسق الخدمة الذي تتبع له للحصول على نسخة منه. إذا أردت الاستعانة بمترجم
شفهي اتصل بمكتب خدمة الترجمة الشفوية (TIS) على تليفون رقم 13 14 50*

請向TIS 的聯絡員索取 TIS 中文譯本。如果TIS 需要傳譯員，請電傳譯服務，
電話號碼是 13 14 50。

Dit boekje is beschikbaar in het Nederlands.
Voor een kopie kunt u contact opnemen met uw dienstcoördinator. Als u een
tolk nodig hebt, bel de "Telephone Interpreter Service" (TIS) met
telefoonnummer 13 14 50.

Αυτό το βιβλιάριο διαθέεται στα Ελληνικά.
Επικοινωνήστε με τον συντονιστή υπηρεσίας για ένα αντίτυπο.
Αν χρειάζεστε διαρμηνέα τηλεφωνείστε στην Τηλεφωνική
Υπηρεσία Διαρμηνέων (TIS). Τηλεφωνείστε στο 13 14 50.

Questo libretto è disponibile in italiano. Se desiderate una copia mettetevi
in contatto con il/la vostro/a coordinatore/trice. Se avete bisogno di un/a
interprete telefonate al Servizio Telefonico Interpreti (TIS) al 13 14 50.

본 책자는 한국어로도 준비되어 있습니다.
서비스 담당 코오디네이터에게 연락하시면 한 부 받으실 수 있습니다. 통역이
필요하시면 통역 및 번역 서비스(TIS)에 13 14 50 으로 전화하십시오.

Книжка може да се добие и на македонски.
Обратете се кај координаторот за услуги за да побарате примерок. Ако во
треба преведувач јавете се во Телефонската преведувачка служба (TIS) на
13 14 50.

Эта брошюра переведена на русский язык.
Для получения копии свяжитесь со своим координатором. Если
Вам необходимы услуги устного переводчика, позвоните в
Телефонную переводческую службу (TIS) по номеру 13 14 50.

Tập sách hướng dẫn này hiện có bằng tiếng Việt. Quý vị liên lạc với người phụ trách
dịch vụ để có một bản. Nếu quý vị cần một thông dịch viên xin gọi số 131450 (Dịch
vụ Thông dịch) (TIS).

