

Stroke Foundation

يوفر المعلومات والدعم للناجين من السكتة الدماغية وأسرتهم.

- الموقع الإلكتروني: www.strokefoundation.org.au
- 1800 787 653 : StrokeLine

Vision Australia

يدعم المكفوفين أو ضعاف البصر ليعيشوا الحياة التي يختارونها.

- الموقع الإلكتروني: www.visionaustralia.org
- هاتف: 1300 84 74 66

إنهاء الحياة الطوعي بمساعدة طبية:

للاطلاع على أحدث المعلومات والموارد المحلية المحددة، ابحث على الإنترنت عن «إنهاء الحياة الطوعي بمساعدة طبية:» واطلع على الموقع المدعوم من الحكومة لكل ولاية أو إقليم.

Diabetes Australia

يقدم الدعم والمساندة للمصابين بكافة أنواع مرض السكري.

- الموقع الإلكتروني: www.diabetesaustralia.com.au
- 1800 637 700 : NDSS Helpline

Hearing Australia

توفر الحكومة الأسترالية خدمات السمع المدعومة للمؤهلين في إطار

Hearing Services Program [برنامج خدمات السمع].

- الموقع الإلكتروني: www.hearing.com.au
- هاتف: 134 432

Lung Foundation Australia

يدعم أي شخص مصاب بمرض رئوي، بدءًا بالبحث والمناصرة وانتهاءً بخدمات الدعم.

- الموقع الإلكتروني: www.lungfoundation.com.au
- مركز المعلومات والدعم: 1800 654 301

Parkinson's Australia

هيئة المناصرة الوطنية للمصابين بمرض باركنسون.

- الموقع الإلكتروني: www.parkinsons.org.au
- خط المعلومات: 1800 644 189

مؤسسات الصحة والعافية

Arthritis Australia

توفر المعلومات والدعم للأشخاص الذين يعانون من التهاب المفاصل وأمراض العضلات والعظام الأخرى.

الموقع الإلكتروني:

www.arthritisaustralia.com.au

هاتف: 1800 011 041

Cancer Council Australia

يوفر المعلومات والدعم النفسي والمساعدة العملية للأشخاص المصابين بالسرطان وأسرتهم ومقدمي الرعاية لهم.

الموقع الإلكتروني: www.cancer.org.au

هاتف: 13 11 20

Continence Foundation of Australia

يوفر المعلومات والدعم والموارد لصحة المثانة والأمعاء.

الموقع الإلكتروني: www.continence.org.au

National Continence Helpline

[خط المساعدة الوطني للتحكم في سلس البول]:

1800 33 00 66

Dementia Australia

يوفر الدعم والمساندة للمصابين بالخرف.

الموقع الإلكتروني: www.dementia.org.au

National Dementia Helpline

[خط المساعدة الوطني للخرف]: 1800 100 500

خدمات حكومية وخدمات مناصرة أساسية

:My Aged Care

هاتف: 1800 200 422

اتصل: هذه هي نقطة التواصل الرئيسية للحكومة الأسترالية لجميع مسائل رعاية المسنين. اتصل بهم لتحديد موعد التقييم الأولي أو إعادة التقييم في حالة تغير احتياجاتك تغيرًا كبيرًا.

:Aged Care Quality and Safety Commission

هاتف: 1800 951 822

اتصل: إذا كانت لديك شكوى بشأن خدمة رعاية المسنين التي نقدمها لك وتشعر أنه لم يتم حلها معنا مباشرة. هذه هيئة حكومية مستقلة.

:Older Persons Advocacy Network

هاتف: 1800 700 600

اتصل: للحصول على دعم مجاني ومستقل وسري لفهم حقوقك ومساعدتك في حل المشكلات.

:Services Australia

هاتف: 1800 227 475

اتصل: لأية أسئلة حول التقييم الرسمي للدخل والأصول، والذي يحدد مستوى مساهمتك في الرسوم.

Translating and Interpreting Service

[خدمة الترجمة والترجمة الشفهية]:

هاتف: 131 450

اتصل: هذه خدمة مجانية لمساعدتك على التواصل معنا إذا لم تكن اللغة الإنجليزية لغتك الأولى. يمكننا مساعدتك في حجز مترجم.

بيانات الاتصال الهامة

Western Australia

Nedlands

- هاتف: 08 6247 1238
- مركز الصحة والعافية

Port Coogee

- هاتف: 08 6247 1238
- مركز الصحة والعافية

Tasmania South

Hobart (Tasmania South)

- الهاتف: 03 6282 2636
- الرعاية في المنزل
- مجموعة الدعم الاجتماعي

Tasmania North

Launceston (Tasmania North)

- الهاتف: 03 6335 8900
- الرعاية في المنزل
- مركز الراحة
- مجموعة الدعم الاجتماعي

Victoria

Melbourne – Blackburn South

- الهاتف: 03 9895 5288
- الرعاية في المنزل
- مركز الصحة والعافية
- مركز الراحة

Mildura

- هاتف: 03 5021 0155
- الرعاية في المنزل
- مركز الراحة

Mill Park

- هاتف: 1300 998 100
- الرعاية في المنزل
- مركز الصحة والعافية

Regis Aged Care

مكتبنا المحلي:

راجع الصفحة 24 للحصول على دليلنا المحلي.
وقت الاتصال: للاستفسارات اليومية، للتحدث مع شريك الرعاية الخاص بك أو لتغيير الخدمة.

مشورة Regis

- هاتف: 1300 998 100
- البريد الإلكتروني: advice@regis.com.au

متى تتصل: للاستفسارات العامة أو إذا كنت ترغب في تقديم ملاحظات إلى فريقنا المركزي.

خدمات ومواقع الرعاية المنزلية

Queensland

Cairns

- هاتف: 07 4039 5588
- الرعاية في المنزل
- مركز الصحة والعافية

Southeast Queensland

- الهاتف: 1300 998 100
- الرعاية في المنزل
- مركز الصحة والعافية

Townsville

- هاتف: 07 4039 5588
- مركز الصحة والعافية

Northern Territory

Darwin

- الهاتف: 08 8920 2430
- الرعاية في المنزل
- مركز الصحة والعافية
- مركز الراحة
- مجموعة الدعم الاجتماعي

ملحوظة ختامية عن شراكتنا

ندرك أن هذا الدليل يحتوي على الكثير من المعلومات، وأن بدء رحلتك أو الحفاظ عليها مع الرعاية المنزلية هو خطوة مهمة لك ولداعميك.

هدفنا أن يكون هذا الدليل مصدرًا مفيدًا يمكنك الرجوع إليه عند الحاجة، ولكن تذكر أنه مجرد بداية لمحادثتنا. يكمن جوهر دعمنا الحقيقي في العلاقة التي ستطورها مع شريك الرعاية الخاص بك وفريق الدعم المخصص. إنهم معك للاستماع إليك وفهم ما يهمك والعمل معك لمساعدتك على عيش الحياة التي تريدها براحة في منزلك.

لا تتردد في التواصل معنا لأي سبب. ندعوك للتواصل معنا بصدق وباستمرار.

بالنيابة عن فريق Regis، يشرفنا أن نكون شريك الرعاية الذي وقع عليه اختيارك.

نرحب بك في مجتمع Regis.

الاستعانة بمترجم شفهي

يمكننا الاستعانة بمترجم شفهي محترف إذا كنت أنت أو داعموك تفضلون تقديم التعليقات بلغة أخرى غير الإنجليزية. يمكنك بدلاً من ذلك، إرسال ملاحظتك كتابيًا بلغتك المفضلة.

حماية كاشفي الفساد

يتطلب منا *Aged Care Act 2024* [قانون رعاية المسنين 2024] و *Corporations Act 2001* [قانون الشركات 2001] حماية كاشفي الفساد. إذا كنت ترى أننا لم نلبي التزامات الرعاية أو المتطلبات القانونية بموجب *Aged Care Act*، فيرجى إخبارنا بذلك. بالإضافة إلى ذلك، إذا كنت تشك في سوء سلوك خطير أو إساءة معاملة أو إهمال أو تعريض أحد المقيمين للخطر، فإننا نشجعك على الإبلاغ عن ذلك. ستم حمايتك من الانتقام وستظل هويتك سرية، إلا في حالات قانونية معينة. نهدف إلى ضمان بيئة آمنة وشفافة حيث يمكنك الإفصاح عن المخاوف دون قلق. يمكنك العثور على سياسة الإبلاغ عن المخالفات الخاصة بنا على موقعنا regis.com.au أو طلب نسخة من فريق الاستقبال في منزلك.

للإبلاغ عن شكوى كاشفي الفساد، اتصل بالمبلغ المستقل **Stopline**:

- هاتفياً: 1300 30 45 50
- بالبريد الإلكتروني: regis@stoline.com.au
- الموقع الإلكتروني: regis.stoplينerreport.com
- البريد: Regis, c/o Stopline, PO Box 403, Diamond Creek, VIC 3089, Australia



أرسلها خطياً إلى المكتب الرئيسي

يمكنك إرسال رسالة إلى مكتبنا الرئيسي، موجهة إلى: National General Manager – Home Care, Level 2, 293 Camberwell Road, Camberwell VIC 3124.

يرجى تضمين اسم خدمة الرعاية المنزلية التي تتعلق بها التعليقات حتى تتمكن من الرد بشكل مناسب. سنرد بأسرع ما يمكن باستخدام الطرق التي حددتها لنا. لك الحق أيضاً في عدم الكشف عن هويتك طوال هذا الإجراء.

Older Persons Advocacy Network (OPAN)

تقدم *The Older Persons Advocacy (OPAN)* خدمة مناصرة مجانية. يمكنهم مساعدتك ومساعدة داعميك على فهم حقوقك وممارستها ومساعدتك للتعبير عن رأيك في الأمور المهمة. يمكنك الاتصال بهم على 1800 700 600 أو لمزيد من المعلومات، زر www.opan.org.au

اتصل بـ Complaints Commissioner [مفوض الشكاوى]

يمكنك الاتصال *Aged Care Quality and Safety Commission* على 1800 951 822 إن رغبت في تقديم شكوى بشأن تجربتك أو تجربة أحد أقرانك أو أصدقائك مع Regis.

دعم الصمم والسمع والبصر

إذا كنت تعاني من الصمم أو ضعف السمع أو ضعف البصر، فأخبرنا بأفضل طريقة لتقديم ملاحظتك. يمكننا تأمين مترجمين بالفيديو عن بعد بلغة الإشارة الأسترالية، ومترجمين باللمس للصم والمكفوفين وخدمات تدوين الملاحظات لتيسير التواصل بيننا. سيتم توفير هذه الخدمات لك مجاناً. نرحب أيضاً بالمكالمات من خلال *National Relay Service (NRS)* [خدمة وسيط الاتصال الوطنية]. لمزيد من المعلومات حول NRS، قم بزيارة موقع NRS أو اتصل بمكتب المساعدة الخاص بهم على 1800 555 660



كيفية تقديم الملاحظات والشكوى:

تقديم الملاحظات شفهيًا

نرحب أيضًا بترك تعليقات مع أي من موظفينا. إذا كنت ترغب في التحدث مع أحد المديرين، يمكنك الاتصال بهم مباشرة باستخدام بيانات الاتصال المقدمة أو طلب حضورهم إليك لتقديم الملاحظات شخصيًا.

إرسال بريد إلكتروني أو خطاب إلى شريك الرعاية الخاص بك

إذا كنت تفضل تقديم الملاحظات كتابيًا، يمكنك إرسال بريد إلكتروني إلى شريك الرعاية الخاص بك أو إرسال رسالة إلينا. يمكنك ترك اسمك أو تقديم ملاحظات دون الإفصاح عن اسمك.

بالإتصال بفريق مشورة Regis على 1300 998 100

إن لم تطمئن إلى التحدث مع أعضاء الفريق في منزلك، يمكنك الإتصال أو إرسال بريد إلكتروني إلى فريق المشورة لدينا على advice@regis.com.au على 1300 998 100 أو على

هاتفياً عبر Shareline على الرقم 1300 987 621

إذا كنت تشعر أن هناك أشياء يجب أن نعرفها وتطمئن لإخبار شخص آخر غير Regis، فيرجى استخدام Shareline. Shareline هي مجموعة خارجية ستنقل ملاحظاتك إلينا. يمكنك الإتصال بـ Shareline هاتفياً أو بالبريد الإلكتروني أو عبر الإنترنت. إذا كنت ترغب في ذلك، فسوف يتأكدون من أن تظل تعليقاتك بدون اسم.

shareline@stoplevel.com.au



التعليقات والشكاوى

تلعب ملاحظاتك دورًا فعالاً في تحسين خدماتنا. تم تصميم نظام الشكاوى والملاحظات لدينا ليكون عادلاً وشفافاً ويسهل الوصول إليه، بحيث يتم التعامل مع كل جزء من الملاحظات على الفور ودون خوف من التداعيات.

عندما تقدم لنا ملاحظاتك أو شكواك، نقدم لك الآتي:

- **حق التحكم في مشاركتك:** يمكنك اختيار العمل مباشرة معنا للرد على ملاحظاتك أو يمكنك أن تطلب منا التعامل معها نيابة عنك.
- **التواصل الواضح:** سنبيك على علم بالتطورات والنتائج، بناءً على مستوى المشاركة الذي تختاره.
- **الشفافية الكاملة:** من خلال عملية الإفصاح المفتوح الخاصة بنا، سنتواصل معك بصدق وعلى الفور، ومع داعميك إذا رغبت في ذلك.
- **معاملة باحترام:** سنقوم بإشراكك ودعمك ومعاملتك باحترام طوال الإجراء بأكمله.
- **ضمان عدم التأثير على رعايتك:** تأكد من أن تقديم الملاحظات لن يؤثر على جودة الرعاية والخدمات التي تتلقاها.

ملاحظات مجهولة المصدر

يمكن تقديم جميع التعليقات دون الإفصاح عن اسمك. إذا اخترت ذلك، فسنخذ الإجراء المناسب بناءً على المعلومات التي تقدمها. ومع ذلك، يرجى العلم أننا لن نتضمن من إطلاعك على المستجدات أو التأكد من رضاك عن النتيجة.

الحوادث وشفافية التبليغ

نلتزم بالانفتاح والشفافية معك، خاصة عند حدوث خطأ. بينما نسعى جاهدين لتقديم أفضل رعاية ممكنة، فإن رعاية المسنين معقدة وأحياناً تقع الحوادث على الرغم من بذل قصارى جهدنا.

تعني عملية الإفصاح المفتوح الخاصة بنا، أنه في حالة وقوع حادث أو خطأ يؤثر على رعايتك أو سلامتك، سنتواصل بصدق وسرعة معك ومع مؤيدك (بموافقتك).

إذا حدث خطأ، فسنقوم بما يلي:

- إبلاغك في أقرب وقت ممكن.
- إبلاغ الشخص الداعم الذي اخترته بموافقتك.
- شرح ماهية الحدث وكيفيته وماذا يعني ذلك بالنسبة لك.
- الاستماع لمخاوفك وإجابة أسئلتك.
- الاعتذار والاعتراف بتأثير الحادث.
- تحديد الخطوات المتخذة لمعالجة المشكلة ومنع حدوثها مرة أخرى.
- إشراكك فيما يحدث وإطلاعك على التفاصيل.
- الصدق والاحترام والتدقيق في جميع اتصالاتنا.
- تقديم الدعم لك ولعائلتك، وتوفير المعلومات والمساعدة حسب الحاجة.

قد يُطلب من Regis في ظروف معينة، الإبلاغ عن حادث إلى Aged Care Quality and Safety Commission

[لجنة جودة وسلامة رعاية المسنين] بموجب Serious Incident Response Scheme [مخطط الاستجابة للحوادث الخطيرة]. وبالمثل، قد تكون لدينا التزامات إبلاغ أخرى، مثل إبلاغ الشرطة.

التواصل المفتوح مهم لسلامتك ويساعدنا على تحسين خدماتنا. اطمئن عند التحدث إلى أي من موظفينا إذا كانت لديك أسئلة أو مخاوف بشأن تجربتك.

Aged Care Code of Conduct

لوضع معيار لمعاملة جميع المقيمين في رعاية المسنين باحترام وكرامة، وضعت الحكومة الأسترالية Aged Care Code of Conduct [مدونة قواعد السلوك لرعاية المسنين]. تنطبق هذه المدونة على جميع موظفي Regis وأي عمال آخرين يشاركون في رعايتك. وتحدد معايير السلوك المحددة المتوقعة منهم في جميع الأوقات.

سيتبع جميع موظفي Regis مبادئ Code of Conduct:

- Act with respect for individuals' rights to freedom of expression, self-determination and decision-making in accordance with applicable laws and conventions
- Act in a way that treats individuals with dignity and respect, and values their diversity
- Act with respect for the privacy of individuals
- Deliver funded aged care services in a safe and competent manner, with care and skill
- Act with integrity, honesty and transparency
- Promptly take steps to raise and act on concerns about matters that may impact the quality and safety of funded aged care services
- Deliver funded aged care services free from all forms of violence, discrimination, exploitation, neglect and abuse and sexual misconduct
- Take all reasonable steps to prevent and respond to all forms of violence, discrimination, exploitation, neglect and abuse and sexual misconduct

للحصول على المشورة والدعم مجاناً بشأن كل الأمور المتعلقة
 Advance Care Planning، يمكنك الاتصال بخدمة دعم
 تخطيط الرعاية المتقدمة الوطنية على 1300 208 582 (من
 الاثنين إلى الجمعة، من 9 صباحاً إلى 5 مساءً) أو زيارة موقعهم
www.advancecareplanning.org.au



Advance Care Planning

Advance Care Planning [التخطيط المسبق للرعاية] هو وسيلة تسمح لعائلتك وداعميك وأطبائك بمعرفة كيف تريد أن تتلقى الرعاية إذا أصبحت غير قادر على اتخاذ القرارات أو التعبير عنها بنفسك. يتعلق هذا بالاستعداد لوقت قد تكون فيه مريضاً جداً وتحتاج إلى اتخاذ قرارات، مثل:

- الإنعاش ودعم الحياة
- جراحة عالية المخاطر
- التغذية الأنبوبية الدائمة
- حالات دخول المستشفيات أو دور رعاية المسنين السكنية.

Advance Care Planning يتيح لك اتخاذ هذه القرارات مسبقاً وتوثيق تفضيلاتك، مما يوفر راحة البال بأن اختياراتك سيتم احترامها واتباعها.

من الجيد أن تبدأ التخطيط وأنت في صحة جيدة. يمنحك هذا الوقت للتفكير بوضوح والتحدث عن تفضيلاتك مع داعميك وطبيبك.

توجد بعض الخطوات البسيطة التي يمكنك اتخاذها:

1. ناقش تفضيلاتك مع طبيبك وعائلتك ومقدمي الرعاية والداعمين.
2. عيّن متخذ قرارات بديل يمكنه اتخاذ قرارات الرعاية الصحية نيابة عنك إن لزم الأمر. تختلف التسمية القانونية لهذا الشخص حسب الولاية، ولكن دوره هو أن يكون صوتك عندما لا تكون قادراً على ذلك.
3. اكتب تفضيلاتك في مستند يسمى Advance Care Directive [توجيه الرعاية المسبق] (يُعرف أحياناً باسم «وصية الحياة»).
4. شارك خطتك. أعط نسخاً من Advance Care Directive الخاص بك إلى عائلتك ومتخذ القرار البديل وطبيبك و Regis، حتى تتمكن من إضافته إلى ملفك. يمكنك أيضاً تحميله إلى سجل My Health Record الخاص بك.

ملاحظة مهمة: من الضروري الحصول على مشورة قانونية ومالية مستقلة عند إعداد هذه المستندات. تماشيًا مع حدودنا المهنية، يُحظر تمامًا على موظفي Regis تقديم هذه المشورة أو المشاركة في هذه الترتيبات القانونية بأي شكل من الأشكال.

حَقْكَ فِي تَغْيِيرِ مَزودِي الخدْمَة

نريد بناء شراكة مميزة معك، لكننا نحترم دائماً حقك في اختيار الأفضل لك.

لك الحرية دائماً في تغيير مقدم رعاية المسنين الخاص بك إذا كنت تشعر أن خدمة أخرى قد تكون مناسبة بشكل أفضل. إذا قررت استكشاف خيارات أخرى، فسوف ندعمك ونساعدك في جعل الانتقال سلساً قدر الإمكان. يمكنك الاتصال بـ My Aged Care على 1800 200 422 للعثور على مقدمي خدمات آخرين في منطقتك أو زيارة موقعهم على www.myagedcare.gov.au



الوصي الداعم المسجل: يعمل الوصي الداعم كداعم مسجل وصانع قرار بديل معتمد قانونًا.

يتحمل الوصي الداعم كافة حقوق ومسؤوليات الداعم المسجل. واجبه الأساسي هو مساعدتك بجد في اتخاذ قراراتك الخاصة. إنهم يستخدمون سلطتهم القانونية الإضافية كمتخذ قرارات بديل فقط عندما لا يمكنك اتخاذ قرار بنفسك.

كيف يساعدك الداعمون

يمكن لداعميك مساعدتك بعدة طرق، بما في ذلك:

فهم المعلومات: مساعدتك في قراءة وفهم المستندات المهمة، مثل اتفاقية الدعم في المنزل أو البيانات الشهرية أو النشرات الشهرية.

التواصل معنا: مساعدتك في التعبير عن آرائك واحتياجاتك وتفضيلاتك حول رعايتك وخدماتك وحياتك اليومية.

تقديم الملاحظات: مساعدتك في مشاركة ملاحظتك أو تقديم اقتراحات أو التعبير عن مخاوف.

متخذو القرار البديل

متخذ القرار البديل هو الشخص الذي تفوضه قانونًا لاتخاذ قرارات نيابة عنك إذا كنت غير قادر على ذلك. يمكن أن يكون هذا الشخص وصيًا أو لديه Enduring Power of Attorney [توكيل رسمي دائم]. أنت تمنحه هذه السلطة من خلال وثيقة قانونية رسمية بموجب قوانين الولاية أو الإقليم. يرجى تزويدنا بنسخة من هذه الوثائق القانونية وتسجيل دورهم في My Aged Care.

إذا لم تعد قادرًا على اتخاذ قراراتك بنفسك ولم يكن لديك متخذ قرارات بديل، فسنستخدم رغباتك وقيمك التي أخبرتنا بها سابقًا لتوجيه رعايتك. نراجع دائمًا Advance Care Plan الخاصة بك إن وجدت. لحماية حقوقك ومصالحك الفضلى، قد نتصل أيضًا بخدمة المناصرة المستقلة للحصول على الدعم.

حقوقك في الحصول على دعم في اتخاذ القرارات

لك الحق في اتخاذ قرارات مستنيرة بشأن حياتك ورعايتك. نحن ملتزمون أيضًا بنهج «اتخاذ القرار المدعوم». إذا كنت بحاجة إلى مساعدة، يمكنك اختيار شخص تثق به لدعمك.

أنواع الدعم

يمكن أن يكون لديك أكثر من شخص يدعمك وهناك طرق مختلفة يمكن من خلالها التعرف عليهم.

الداعمون غير الرسميين: قد يساعدك شريك أو فرد من العائلة أو صديق حاليًا. يمكنهم الاستمرار في دعمك بنفس الطريقة. يمكنك أن تطلب منا العمل مع هذا الشخص أو الأشخاص لدعمك، حتى لو لم يتم تسجيلهم رسميًا.

الداعمون المسجلون: الداعم المسجل هو الشخص الذي ترشحه رسميًا من خلال My Aged Care.

يتحمل الداعم المسجل واجبات يجب أن يتبناها، بما في ذلك:

- تحديد أولوياتك وتفضيلاتك.
- تعزيز رفاهيتك الشخصية والثقافية والاجتماعية.
- ندعمك فقط بقدر ما تحتاج لاتخاذ قراراتك الخاصة.

يمكن للداعمين المسجلين ما يلي:

- طلب المعلومات أو الوصول إليها أو تلقيها.
- مساعدتك في التواصل واتخاذ القرارات.

لا يمكن للداعمين المسجلين:

- اتخاذ قرارات نيابة عنك.

الداعم المحدود المسجل: يمكن للداعم المحدود المسجل دعمك بنفس طرق الدعم التي يقدمها الداعم المسجل. ومع ذلك، يحتاج الداعم المحدود المسجل إلى موافقتك في كل مرة يطلب فيها معلومات عنك أو يحصل عليها أو يتلقاها. يمنحك هذا تحكمًا إضافيًا في بياناتك ومن يمكنه الحصول عليها.

رأيك وحقوقك

- Have your identity, culture and diversity valued and supported
- Receive care that is trauma-aware and healing-informed
- Be cared for by workers with the right skills and qualifications
- Be free from all forms of violence, abuse, neglect or exploitation

Privacy and information

:You have the right to

- Have your personal privacy respected
- Have your personal information protected
- Access your records and get information about your rights and the costs of your services

Communication and raising issues

:You have the right to

- Be informed about your care in a way you understand
- Express your opinions and be heard
- Communicate in your preferred language, with access to interpreters and communication aids
- Make a complaint without fear of reprisal
- Have your complaint dealt with fairly and promptly

Advocates, relationships and community

:You have the right to

- Be supported by an advocate or another person of your choice
- Have the important people in your life, like family and carers, acknowledged and respected
- Be assisted to stay connected with people, pets and your community
- For Aboriginal or Torres Strait Islander people, to stay connected to community, Country and Island
- Access, any time you choose, a person you or an appropriate authority have designated

حياتك وحقك في اتخاذ القرارات

نحن ملتزمون بمساعدتك على البقاء في منزلك والاستمرار في الاستمتاع بنفس الروتين والتقاليد ووسائل الراحة التي كنت تتمتع بها دائماً. ويشمل هذا احترام قراراتك، حتى عندما تنطوي على ما يعرف باسم «حرية اختيارك» أو «مخاطرة القرار الإيجابية».

يعني هذا أننا ندرك حقك في اتخاذ خيارات تنطوي على بعض عناصر المخاطرة، لأن هذه الخيارات غالباً ما تساهم في استقلاليتك وجودة حياتك. قد ترغب مثلاً في الاستمرار في المشي إلى المتاجر المحلية بنفسك، حتى إذا كنت تعاني بعض المشكلات في التوازن. بدلاً من مجرد قول «إنها ليست آمنة»، سنعينك عليها. قد نطلب من أخصائي علاج طبيعي أن يساعدك على التوازن. يمكن أيضاً أن نطلب من أخصائي العلاج الطبيعي أو المعالج الوظيفي التوصية بالوسائل الأكثر أماناً للمساعدة على المشي. هدفنا هو العمل معك للتعامل مع المخاطر، وليس اتخاذ قرارات نيابة عنك.

Statement of Rights

تتبع Regis Care Statement of Rights [بيان حقوق رعاية المسنين] كأساس لجميع الرعاية والخدمات. توجه هذه الحقوق كيفية تقديم الدعم حتى تكون تجربتك محترمة وآمنة ومتوافقة مع احتياجاتك.

Independence, autonomy and choice

:You have the right to

- Make your own decisions about your life, care, services and finances
- Be supported to make your decisions and have them respected
- Take personal risks in pursuit of your quality of life and relationships

Fair access

:You have the right to

- Fair and culturally safe assessments for the care you need
- Access palliative and end-of-life care when required

Quality and safe services

:You have the right to

- Be treated with dignity, respect and fairness, free from discrimination

خصوصيتك وحقك في طلب المعلومات

تلتزم Regis بحماية خصوصيتك. نتعامل مع معلوماتك الشخصية وفقاً لقوانين صارمة وسياساتنا الخاصة. نشارك معلوماتك فقط بموافقتك أو عندما يقتضي القانون ذلك، في حالة التمويل الحكومي على سبيل المثال. إذا كنا في حاجة إلى مشاركة معلوماتك مع منظمات أخرى كجزء من رعايتك، فسنناقش الأمر معك أولاً. نحتفظ بسجلات التمويل واحتياجات الرعاية والخدمات التي تتلقاها لمدة سبع سنوات على الأقل.

قد تتضمن هذه السجلات:

- وثائق تقييمك
- التاريخ الطبي
- خطط الرعاية
- الملاحظات السريرية وتغييراتها
- الرسائل المتبادلة
- اتفاقيات الخدمة

لك الحق في:

- الوصول إلى أي معلومات نحتفظ بها عنك في أي وقت.
- طلب معلومات حول وضع Regis المالي. إذا طلبت ذلك، فسنقدم ملخصاً وأحدث حساباتنا المدققة في غضون سبعة أيام.
- سياسة الخصوصية الخاصة بنا متاحة على موقعنا (regis.com.au) أو يمكنك طلب نسخة من شريك الرعاية الخاص بك.

ضمان الحياة

ستستمر Regis في تقديم الخدمات المتفق عليها لك شريطة حاجتك إليها. ومع ذلك، إذا تغيرت احتياجات الرعاية الخاصة بك ولم تتمكن شركة Regis من الاستمرار في الاعتناء بك، فسنواصل تقديم الخدمات حتى يتم اتخاذ التدابير البديلة المناسبة.

المسائل المالية والقانونية: لا يُسمح لموظفي Regis بالتالي:

- تقديم خدمات خارج نطاق عملهم مع Regis.
- تقديم المشورة المالية.
- القيام بدور الوصي على ممتلكاتك، أو الاستفادة من وصيتك.
- القيام بدور Power of Attorney [الوكيل العام]، أو الوصي.
- التوقيع نيابة عنك على حسابك المصرفي.
- معرفة رقم التعريف الشخصي (PIN) لجهاز الصراف الآلي أو بطاقة الائتمان الخاصة بك.
- الشهادة على المستندات القانونية، بما في ذلك وصيتك.

إدارة الأدوية إدارة آمنة

يمكن للممرضات المؤهلات وعمال الدعم المدربين مساعدتك في تناول الدواء بطريقة تناسب احتياجاتك. يتراوح هذا من تذكير شفهي بسيط إلى مساعدتك في وسائل إعطاء الجرعة، مثل Webster-pak أو تناول الأدوية المعقدة. لا يمكن لموظفينا وصف الأدوية. يمكن فقط لطبيبك أو واصل معتمد القيام بذلك.

التواصل مع مجتمعك ومجتمعنا

يعد التواصل مع الأصدقاء والعائلة والمجتمع المحلي أمراً مهماً لعافيتك. قد تساعدك خدماتنا في حضور المناسبات الاجتماعية أو النادي أو الأنشطة المجتمعية. يمكننا مساعدتك في زيارة الأصدقاء والعائلة أو الذهاب إلى المواعيد الطبية وغيرها. يمكننا أيضاً دعمك في الانخراط في هواياتك واهتماماتك، سواء كان ذلك يتضمن الانضمام إلى محبي الزراعة أو زيارة المكتبة أو لقاء صديق أسبوعياً.

حالات الطوارئ

في منزلك

يجب على جميع عملي الدعم المنزلي لدى Regis اتباع إجراءات محددة في حالة حدوث طوارئ في منزلك. يقع واجب العناية على عاتق فريقنا لمساعدتك بشكل معقول وسيبذلون جهدهم للقيام بما هو معقول عمليًا لمساعدتك.

سيبذل كل جهد ممكن لتأمين راحتك في هذه الأوقات، مع ملاحظة أنه قد يتم أيضًا الاتصال بالشخص الموكل في حالات الطوارئ أو بخدمات الطوارئ، تبعًا للظروف.

سنوافق على ما تريد منا القيام به في حالة عدم فتحك للباب عند وصول عامل الدعم المنزلي إلى منزلك، وسوف نوثقه. يمكنك تغيير هذه الخطة في أي وقت عن طريق إخطار شريك الرعاية الخاص بك.

سيعمل شريك الرعاية الخاص بك إما معك أو مع داعميك لتحديد الاستجابة المناسبة في حالات الطوارئ، بما في ذلك الظروف الجوية القاسية والحرائق والفيضانات. يتضمن ذلك تفضيلاتك حول الإيواء في المكان أو الإخلاء والمساعدة التي تحتاجها لوضع خطتك أو تفعيلها. الرجاء ملاحظة أنه قد لا يتمكن موظفونا دائمًا من الحضور إلى منزلك في حالة الطوارئ.

مراكز الرعاية المنزلية

تعمل بعض دورنا السكنية أيضًا كمراكز للرعاية المنزلية. ويمكن هنا لعملاء الرعاية المنزلية الالتقاء والمشاركة في الأنشطة الاجتماعية وبرامج التمارين والنشاطات الذهنية والاستمتاع بتناول الطعام معًا. اسأل شريك الرعاية الخاص بك للحصول على مزيد من المعلومات حول مراكز الرعاية المنزلية لدينا.

في مراكزنا

تم تجهيز كل مركز بمعدات مكافحة الحرائق والرسوم التوضيحية للتعامل مع حالات الطوارئ بفعالية. يتم تدريب الموظفين بشكل مناسب للتعامل مع حالات الطوارئ، ولديهم كفاءات الإسعافات الأولية اللازمة.

إذا تواجدت في المركز أثناء حالة الطوارئ، فسيتم توجيهك من قبل فريقنا أو فريق خدمات الطوارئ بمجرد وصولهم. قد يشمل ذلك الانتقال إلى مخارج الطوارئ المعينة ومواقع الإخلاء.

من المتطلبات والتشريعات الإلزامية بموجب سياسة Regis أن يقوم جميع زوار برامجنا بالتوقيع على دفتر تسجيل الدخول والخروج أو التسجيل في مكتب الاستقبال أو في غرفة الأنشطة الرئيسية.

لضمان استعدادنا بشكل مناسب للتعامل في حالات الطوارئ، سنقدم أيضًا معلومات تتعلق بحالات الطوارئ من خلال اجتماعاتنا مع العملاء والنشرات الصادرة إليهم.

سيقيم موظفونا حاجتك إلى مساعدة من فريق خدمات الطوارئ إذا أصبت أثناء تلقيك خدمتنا. سيتكفل العميل بكل التكاليف الناتجة جراء استدعاء خدمات الطوارئ.

الاعتناء بمنزلك ومقتنياتك الثمينة

سيعمل فريقنا باحترام وحذر في منزلك. ومع ذلك، فقد تقع الحوادث أحيانًا. نوصيك بالاحتفاظ بالأشياء القابلة للكسر أو القيمة في مكان آمن. لا تتحمل Regis مسؤولية استبدال أو إصلاح الأشياء المتضررة نتيجة الخطأ غير المقصود أثناء تقديم الخدمات.

الحدود المهنية لفريقنا

يلتزم فريقنا بحدود مهنية وأخلاقية، ويُحظر تمامًا على موظفي Regis القيام بأنشطة معينة وذلك لحماية الجميع.

- **التعامل مع البضائع والمال:** بينما يمكن لموظفينا مساعدتك في التسوق أو دفع الفواتير كجزء من خطة الرعاية الخاصة بك، فمن غير المسموح لهم بإجراء المهام الشخصية الخاصة بهم أثناء وقت الخدمة. سيتم تقديم الإيصالات لأي عملية شراء يتم إجراؤها نيابة عنك.
- **الهدايا:** لا يمكن لموظفينا قبول الهدايا أو الأموال منك في أي وقت، حفاظًا على العلاقات المهنية. إذا رغبت في مكافأة أحد الموظفين، فإن الإطراء عبر سبل تقديم الرأي والتعليقات، هي أفضل طريقة للقيام بذلك.

مشاركتنا الرعاية

الصحة والسلامة في منزلك

تحدد تشريعات الصحة والسلامة في جميع الولايات والأقاليم الأسترالية متطلبات السلامة في أماكن العمل. نظرًا لأن منزلك هو مكان عمل موظفي Regis، يجب أن يكون بيئة آمنة. يعني هذا أنك كعميل ملزم بمساعدة موظفي Regis لضمان أداء واجبات دعمهم في بيئة آمنة. كجزء من هذا الاجراء، سيقوم شريك الرعاية الخاص بك أو موظف Allied Health بإكمال تقييم السلامة المنزلية معك قبل بدء الخدمات، لتحديد أي مخاطر محتملة قد تعرّض سلامتك أو سلامة عمالي الدعم المنزلي للخطر.

قد تشمل هذه المخاطر ما يلي على سبيل المثال ولا تقتصر عليه:

- أرضية داخلية وخارجية غير مستوية أو زلقة
- إضاءة ضعيفة
- مواد كيميائية خطيرة
- أجهزة مكسورة
- صعوبة الوصول إلى المياه الجارية ليغسل الموظفين أيديهم.

سيناقش شركاؤنا في الرعاية معك أي مخاوف تتعلق بالسلامة وكيفية إصلاحها.

الأمراض المعدية

تقع على عاتقك كمستهلك مسؤولية إبلاغ شريك الرعاية الخاص بك إذا كان لديك مرض قد يكون معديًا، مثل الأنفلونزا أو الهربس النطاقي أو كوفيد-19. يساعد إبلاغنا في الحفاظ على سلامة الموظفين ومجتمعنا من خلال ضمان حصول فريقنا على معدات الحماية الشخصية المناسبة لمواصلة تقديم خدماتك عندما تكون مريضًا.

التدخين

إذا كنت مدخنًا، فنطلب منك عدم التدخين أثناء وجود موظفي Regis. يرجى فتح الأبواب والنوافذ للسماح بدخول الهواء النقي إلى منزلك قبل وصول موظفنا.

الأحذية

يجب على جميع موظفي Regis ارتداء أحذية مغلقة من الأمام عند تقديم الخدمات في منزلك. الرجاء تفهّم أن هذا أحد متطلبات السلامة.

السلامة الكهربائية

يجب على جميع عمال الدعم المنزلي استخدام قاطع التيار التفاضلي (RCD). هذا جهاز للسلامة يقوم بقطع التيار الكهربائي بسرعة إذا اكتشف وجود خطأ عند استخدام المعدات الكهربائية المحمولة في منزلك، مثل المكنسة الكهربائية. يحمل موظفونا أجهزة السلامة معهم.

لا يُسمح لعمال الدعم المنزلي باستخدام أجهزة بأسلاك مهترئة أو تالفة في منزلك.

منتجات التنظيف

لا يُسمح لموظفينا باستخدام منتجات التنظيف التي قد تكون خطيرة على صحتهم أو صحتك. تشمل المنتجات التي لا يمكن استخدامها أي منتجات تنظيف ليست في عبواتها الأصلية، ومنتجات التبييض، ومنظفات الصرف التي تحتوي على هيدروكسيد الصوديوم، والمنظفات الحمضية، وملمع الأثاث الذي يحتوي على الكيروسين وزيت خشب الساج، وبيروكسيد أو منظفات الفرن.

الحيوانات الأليفة

ندرك أهمية الحيوانات الأليفة في حياتك. ومع ذلك، لضمان سلامة موظفينا عند الزيارة، نطلب نقل الحيوانات الأليفة إلى جزء آخر من المنزل أثناء تقديم خدماتك.

التوقف المؤقت عن استخدام الخدمات

- بإمكانك إيقاف خدماتك في أي وقت. قد يكون ذلك بسبب العُطلة أو السفر أو البقاء في المستشفى.
- بلّغ شريك رعايتك في أقرب وقت ممكن حتى تتمكن من إيقاف خدماتك مؤقتًا.
- يستمر التمويل الحكومي الخاص بك خلال إجازتك.
- كما تستمر ميزانيتك الفصلية في التراكم، وفقًا لحدود الانتقال. يعني هذا أن تمويلك سيكون جاهزًا عند عودتك.

رحلة رعاية متكاملة مع Regis

- قد تتغير احتياجاتك بمرور الوقت، ولكن ليس بالضرورة أن تتغير رغبتك في البقاء في المنزل. نحن نؤمن بأن الرعاية المنزلية هي بديل حقيقي، وليست خطوة نحو الرعاية السكنية. مع تغير احتياجاتك، سيرشدك شريك الرعاية الخاص بك خلال التقييمات للحصول على تمويل إضافي، مما يساعدك على تأمين الدعم اللازم لمواصلة العيش بأمان وراحة في المنزل.
- يمكننا تعديل دعمك بسرعة إذا كنت في حاجة إلى رعاية قصيرة الأجل، كالمساعدة الإضافية أثناء التعافي بعد الإقامة في المستشفى. سنقوم بترتيب الخدمات المناسبة للتأكد من أنك مرتاح ومدعوم. إذا كنت في حاجة إلى مزيد من الرعاية لاحقًا، فسنساعدك في مراجعة خياراتك، بما في ذلك الرعاية السكنية.
- إذا اخترت الانتقال إلى أحد نزلنا السكنية، فسنساعدك على الانتقال بسهولة.

سيدعمك فريقنا من خلال:

- مساعدتك في العثور على بيت مناسب.
- إرشادك عبر خطوات الإجراءات.
- ندعمك في الحفاظ على العلاقات الاجتماعية مع فريق الرعاية المنزلية الخاص بك، إذا كنت ترغب في ذلك.

المساعدة في حالات العسر المالي

إذا واجهت ظروفًا خارجة عن إرادتك تؤدي إلى عدم قدرتك على سداد مساهماتك، تتيح لك Services Australia المساعدة في مواجهة المصاعب المالية.

- يتطلب الحصول على المساعدة التقدم بنموذج طلب. تتيح Services Australia النموذج وتقرر الأهلية.
- تتوفر المعلومات والمساعدة لفهم الخطوات من شريك الرعاية الخاص بك.
- يتم تعديل المساهمات في حالة الموافقة، لفترة محددة.



[Aged care claim for financial hardship assistance form \(SA462\) - Services Australia](#)

تغيير أو إلغاء خدمة

يمكن أن تتغير احتياجاتك ويجب أن تتغير خدماتك معها. إذا كنت ترغب في تعديل نوع الخدمة أو معدل تكرارها، تحدث مع شريك الرعاية الخاص بك. سيساعدك على تحديث خطة الرعاية والجدول الزمني.

إذا كنت في حاجة إلى إلغاء خدمة مجدولة:

- يرجى تقديم إشعار قبل موعد الخدمة بيومي عمل. يساعدنا هذا على إدارة مناورات العاملين بشكل عادل.
- إذا قمت بالإلغاء بعد هذا الوقت، فقد تطبق رسوم على ميزانيتك. هذا لأننا ما زلنا نحتاج لدفع أجر عامل الدعم مقابل المناوبة التي تم حجزها للعمل.

انتقال مبالغ الميزانية الفصلية

يمكن أن ينتقل تمويل Support at Home غير المنفق إلى الربع التالي ضمن الحدود التي يسمح بها البرنامج.

- حد الانتقال هو \$1,000 دولار أو 10% من الميزانية الفصلية، أيهما أكبر.
- يعود أي مبلغ يتجاوز هذا الحد إلى الحكومة.

سوف يساعدك شريك الرعاية الخاص بك على إدارة ميزانيتك لضمان حصولك على الفائدة القصوى من التمويل الخاص بك.

كشف حسابك الشهري

يتم إرسال بيان شهري مفصل إليك يوضح سجلًا واضحًا للتمويل والاستخدام.

ويشمل ما يلي:

- الرصيد الافتتاحي لميزانيتك الفصلية.
- كل خدمة تلقيتها وتكلفتها.
- أي مساهمة من العميل.
- الرصيد الفصلي المتبقي في نهاية الشهر.
- رصيد HCP المنفصل، إن وجد، وأي استخدام لهذا الرصيد.

حدود المساهمة مدى الحياة

يحد الحد الأقصى مدى الحياة من المبلغ الإجمالي لمساهمات العملاء غير Support at Home ومساهمة الرعاية غير السريرية في رعاية المسنين السكنية.

- الحد الأقصى خاضع للتعديل وفقاً لمؤشر الأسعار. الحد الأقصى الحالي هو \$130,000 اعتباراً من 1 نوفمبر/تشرين الثاني 2025.
- بعد الوصول إلى الحد الأقصى، لا يتم دفع أي مساهمات أخرى من العملاء بموجب Support at Home أو NCCC في رعاية المسنين السكنية.
- تقوم Services Australia بإخطارك ومزود الخدمة عند الوصول إلى الحد الأقصى.

Commonwealth Seniors Health Card (CSHP) وقيمة مساهماتك

قد تكون متقاعدًا بتمويل ذاتي ولا تزال مؤهلاً للحصول على Commonwealth Seniors Health Card [بطاقة الكومنولث الصحية لكبار السن]. إذا كنت تمتلك بطاقة CSHC، فقد تقوم Services Australia بتقييمك كمستفيد بمعاش تقاعدي جزئي لأغراض تقييم الدخل والأصول. هذا يعني أن قيمة مساهمتك في خدمات Support at Home قد تكون أقل مما لو تم تقييمك كمقاعد ممول ذاتيًا بالكامل. إذا كنت تعتقد أنك قد تكون مؤهلاً للحصول على CSHC، فنحن نشجعك على التقديم من خلال Services Australia.

في حالة عدم اكتمال تقييم الدخل والأصول

تتعامل Services Australia مع الحالة على أنها «لم يتم الكشف عنها». يعني هذا توقيع نفس قيمة مساهمة المتقاعد الممول ذاتيًا. إن تحديث بياناتك لدى Services Australia بشأن أي تغييرات في أوضاعك المالية يضمن لك أن أي مساهمات يُطلب منك دفعها تعكس ظروفك الشخصية.

إدارة الموارد المالية غير المنفقة

رصيد Home Care Package غير المنفق

إذا كانت هناك أموال غير منفقة من Home Care Package اعتبارًا من 30 أكتوبر/تشرين أول 2025، فسيظل المبلغ الكامل متاحًا كرصيد منفصل.

- يمكن أن يدفع هذا الرصيد مقابل الخدمات أو المعدات المعتمدة.
- الخدمات المدفوعة من رصيد Home Care Package الحالي (HCP) لا تتطلب مساهمات العملاء.
- بالنسبة للتكنولوجيا المساعدة والتعديلات المنزلية، يتم استخدام أي رصيد HCP موجود أولاً إذا كنت مشاركًا انتقاليًا.

التمويل و الرسوم

ميزانيتك الفصلية

يتم دفع تمويل Support at Home كميزانية ربع سنوية وليس كمعدل يومي. يتيح هذا الهيكل مرونة. يمكنك التخطيط لمزيد من الدعم خلال فترات الانشغال ودعم أقل عندما تقل احتياجاتك، طالما بقي إجمالي الإنفاق في حدود الربع.

ما تتيحه الميزانية الفصلية:

- خدمات الجدولة لتناسب مع أهدافك وروتينك.
- دعم مكثف بعد الإقامة في المستشفى أو أثناء غياب العائلة.
- التخطيط المسبق للأحداث المعروفة، مثل الإجراءات الطبية.

تقوم الحكومة الأسترالية بتحديث تمويل Support at Home سنويًا مراعاةً للتضخم. يُعرف هذا بالتعديل تبعًا لمؤشر الأسعار. يتم إخطارك بالتغييرات التي تطرأ على ميزانيتك عند إجراء التعديل تبعًا لمؤشر الأسعار.

إدارة الرعاية

تخصص 10% Support at Home من إجمالي ميزانيتك الفصلية لصندوق إدارة الرعاية المجمع. من شأن هذا أن يساعد على تقديم الخدمات بطريقة آمنة وفعالة لجميع العملاء.

ويشمل:

- تخطيط وجدولة وتنسيق العاملين والمواعيد.
- عمليات تسجيل الوصول الروتينية ومراجعات خطة الرعاية.
- دعم تخطيط الميزانية والاستفسارات المتعلقة بالبيانات.
- فحوصات الجودة ومتابعة الحوادث والتحسين المستمر.
- التواصل مع My Aged Care وأطباء العائلة ومقدمي الخدمات الصحية الآخرين بعد الحصول على موافقة العميل.

كيفية ربط فئات الخدمة بمساهمات العملاء

تحدد فئات الخدمة الثلاث أيضًا كيفية تخصيص المساهمات.

- يتم تمويل الدعم السريري بالكامل. لا تحصل مساهمات من العملاء للخدمات السريرية.
- قد يتطلب دعم الاستقلال ودعم الحياة اليومية مساهمات العملاء. تحدد Services Australia قيمة المساهمة بعد تقييم الدخل والأصول.
- تظهر نتيجة التقييم في خطاب الرسوم الخاص بك. احتفظ بالخطاب مع وثائق الرعاية الأخرى الخاصة بك.

شرح مساهمات المستهلك

العملاء القدامى

كما هو موضح سابقًا، ينطبق هذا إذا كنت تتلقى Home Care Package أو تمت الموافقة عليها في 12 سبتمبر/أيلول 2024 أو قبل ذلك. أنت محمي بمبدأ عدم الحرمان من المزايا الحالية.

- إذا لم يكن مطلوبًا منك أن تدفع رسوم الرعاية وفقًا لاختبار الدخل قبل الآن، فلن يكون مطلوبًا منك دفع أي مساهمات تحت برنامج Support at Home.
- إذا كان مقررًا عليك سداد رسوم وفقًا لاختبار الدخل، فستستمر في المساهمة، ولكنها لن تزيد عن ذي قبل. قد تدفع أقل في بعض الحالات.
- تستمر هذه الحماية ما دمت تتلقى رعاية منزلية ممولة، حتى إذا تغيرت احتياجاتك وزاد مستوى التمويل الخاص بك.

العملاء الجدد والمزيج

ينطبق هذا عليك إذا كان قد تم تقييمك لأول مرة بعد 12 سبتمبر/أيلول 2024 ودخلت ضمن برنامج Support at Home اعتبارًا من 1 نوفمبر/تشرين الثاني 2025.

- تحدد Services Australia قيمة مساهمتك باستخدام تقييم الدخل والأصول.
- تنطبق المساهمات فقط على خدمات دعم الاستقلالية والمعيشة اليومية المستخدمة بالفعل.
- يظل الدعم السريري ممولًا بالكامل ولا يستلزم المساهمة.

دعم إضافي لاحتياجات معينة

يمكن إضافة المكملات الحكومية إلى ميزانيتك عند التحقق من الأهلية. يلبي الاحتياجات الخاصة ويستمر طالما بقيت مؤهلاً.

- **ملحق المحاربين القدامى:** تمويل المحاربين القدامى المؤهلين المقبولة حالتهم النفسية من جانب Department of Vetetrans Affairs.
- **مكملات الأكسجين والتغذية المعوية:** تمويل الاحتياجات السريرية المستمرة التي تتطلب هذه العلاجات والمعدات ذات الصلة.
- **ملحق إضافي لإدارة الرعاية:** تدبير رعاية إضافية للاحتياجات المعقدة المحددة. على سبيل المثال، الأشخاص من خلفيات متنوعة، أو أولئك الذين يعانون من التشرد أو المعرضين لخطر التشرد، أو تاركي الرعاية.
- **التمويل المؤقت:** إذا تلقيت تمويلًا مؤقتًا، فستحصل على 60% من إجمالي ميزانية Support at Home أثناء انتظار التمويل الكامل. يتيح لك ذلك بدء الخدمات الأكثر أهمية في أقرب وقت ممكن. سيعمل شريك الرعاية الخاص بك معك لتحديد أولويات احتياجاتك وتخطيط خدماتك ضمن هذه الميزانية. إذا تغيرت احتياجاتك أو كنت في حاجة إلى دعم يزيد عما تسمح به ميزانيتك المؤقتة، فسيساعدك شريك الرعاية في طلب إعادة التقييم أو الدعوة للحصول على تمويل كامل. عندما تصبح نسبة 40% المتبقية من ميزانيتك متاحة، سنقوم بمراجعة وتحديث خطة الرعاية والخدمات الخاصة بك معك.

The restorative care pathway

يقدم هذا المسار allied health [خدمة صحية مساعدة] محدودة الوقت تركز على الهدف لمساعدتك على استعادة القدرة الوظيفية بعد المرض أو المستشفى أو النكسة. يعمل الأطباء معك لتحديد الأهداف ووضع خط الأساس وتقديم الجلسات المستهدفة، مع مراجعات منتظمة لتتبع التقدم.

- **التمويل والمدة:** حوالي \$6,000 لمدة أقصاها 12 أسبوعًا، بالإضافة إلى ميزانيتك الفصلية.
- **الأهلية والتكرار:** يخضع الحصول على التقييم والموافقة إلى خطة الدعم الخاصة بك. يمكنك استخدامه مرتين في فترة 12 شهرًا بعد التقييم.
- **ما يتضمنه عادةً:** العلاج الطبيعي والعلاج الوظيفي وبرامج التمارين المنزلية والاستراتيجيات العملية المصممة وفقًا لأهدافك.
- **متى ينتهي:** عندما تتحقق الأهداف، أو تنتهي فترة 12 أسبوعًا أو تتغير احتياجاتك. ثم يستمر الدعم المستمر بموجب خطتك العادية.

الاستفادة من End-of-Life pathway [مسار نهاية العمر]

عند التعايش مع مرض يحد من الحياة، يعطي هذا المسار الأولوية للراحة والكرامة والتفضيلات الشخصية حتى تتمكن من البقاء في المنزل. يوفر لك خلال هذا الفترة تمويلًا إضافيًا لميزانيتك الفصلية المعتادة ويتم اعتماده في خطة الدعم الخاصة بك من قبل الطبيب.

- **ما هدفه:** هدفه التركيز على تفضيلات الرعاية الخاصة بك والتعامل مع الأعراض، واحترام الخيارات التي تسترشد بتوجيه الرعاية المتقدمة وخطة الرعاية.
- **ما يمكن أن يشمل:** الرعاية السريرية مثل التمريض و allied health [الخدمات الصحية المساعدة]، وزيادة العناية الشخصية، ومعدات الراحة والأمان، وفترات الراحة القصيرة لمقدمي الرعاية.

مسارات الدعم المتخصصة

تتطلب احتياجاتك في بعض الأحيان دعمًا مستهدفًا أو تمويلًا إضافيًا. تعمل هذه المسارات جنبًا إلى جنب مع خدماتك العادية ويتم تسجيلها في خطة الدعم الحكومي الخاصة بك. وفقًا للمسار، يمكن إضافة التمويل إلى ميزانيتك أو استبداله مؤقتًا. تظل المكونات السريرية ممولة بالكامل في حدود ميزانيتك بينما تتبع أشكال الدعم الأخرى مساهمة العميل الموضحة في خطاب Services Australia الخاص بك. يمكن الاطلاع على التفاصيل الكاملة عن المساهمات في قسم «التمويل والرسوم الخاصة بك».

التقنيات المساعدة وتعديلات المنزل

يمكن للتكنولوجيا المساعدة والتغييرات الصغيرة في منزلك أن تجعل الحياة اليومية أكثر أمانًا وسهولة. يُقِيم اختصاصي صحي مؤهل احتياجاتك والتوصية بالعناصر المناسبة أو التعديلات التي تتوافق مع خطة الدعم الخاصة بك. يستخدم هذا المسار مخصص تمويل منفصل، لذلك لا تتطلب منك البنود الأساسية المعتمدة «الادخار» من ميزانيتك الفصلية.

- **ما يمكن أن يشمل:** أجهزة الإنذار الشخصية، وإطارات المشي، وكراسي الاستحمام، وإطارات المراحيض، والأواني ذات المقبض الطويل، والعكازات، والمنحدرات، والدش المحمول باليد، ومقابض الصنبور سهلة الاستخدام، وحواجز العتبات.
- **قواعد التمويل:** يغطي المخصص العناصر المعتمدة في خطة الدعم الخاصة بك. إذا كنت لم تنفق Home Care Package حتى 30 أكتوبر/تشرين أول 2025، فسيتم استخدام هذه الأموال أولاً. يُستخدم تمويل Support at Home بعد ذلك. تُصنّف التقييمات السريرية على أنها دعم سريري ولا تتطلب أي مساهمات من العملاء.
- **ما لا يتم تضمينه:** التجديدات الرئيسية أو التغييرات التجميلية.

دعم الاستقلال

تدعم هذه الخدمات الأنشطة اليومية والتواصل الاجتماعي لتمكين من العيش بشكل مستقل.

- **العناية الشخصية:** تساعد في الاستحمام وارتداء الملابس والعناية الشخصية والتنقل الآمن في المنزل.
- **الدعم الاجتماعي:** يقدم الرفقة في المنزل والدعم لحضور النوادي والمكتبات والأنشطة المجتمعية، بما في ذلك المساعدة في مكالمات الفيديو للعائلة.
- **النقل:** يتيح التنقل لحضور المواعيد والنزهات من خلال عامل الدعم أو مركبة Regis أو قسائم سيارات الأجرة أو مشاركة الركوب.
- **الرعاية المؤقتة:** توفر فترات راحة قصيرة لمقدمي الرعاية غير الرسميين من خلال الدعم المنزلي أو الراحة النهارية في المراكز الموجودة في ميلدورا وملبورن (بلاكبيرن ساوث) وداروين ولونسيستون.
- **الخدمات العلاجية:** تشمل التديك العلاجي (إذا وصفه الطبيب) والعلاج الترفيهي المصمم وفقًا لاهتماماتك وقدراتك.
- **التكنولوجيا المساعدة والتعديلات المنزلية:** توفر الأدوات المساعدة والمعدات والتغييرات المنزلية الصغيرة التي تعمل على تحسين السلامة والاستقلالية (راجع «مسارات الدعم المتخصصة» للحصول على التفاصيل).

دعم المعيشة اليومية

تساعد هذه الخدمات العملية في الحفاظ على منزل آمن ونظيف ومرح.

- **المساعدة المنزلية:** تشمل التنظيف الأساسي والغسيل والكنس والمسح للحفاظ على منزل آمنًا وصحياً.
- **التسوق:** يدعم شراء البقالة لك أو مساعدتك في المتجر.
- **صيانة المنزل والبستنة:** تغيير المصابيح والمهام الأساسية مثل قص العشب وتقليم النباتات وتغيير المصابيح الكهربائية وإصلاح مقابض الأبواب غير المحكمة (وليس التجديدات الرئيسية أو تجميل الحديقة).
- **الوجبات:** المساعدة في إعداد وجبات الطعام في المنزل أو ترتيب توصيل وجبات مغذية عندما لا تتمكن من الطهي.

الدعم السريري

- تساعد هذه الخدمات في إدارة شؤون صحتك وعافيتك.
- الرعاية التمريضية:** تقدم الرعاية السريرية في المنزل، بما في ذلك العناية بالجروح ودعم القسطرة والتعامل مع مرض السكري وإعطاء الأدوية.
- العلاج الطبيعي:** يبني القوة والتوازن والحركة لتقليل السقوط ومساعدتك على التحرك بثقة.
- العلاج الوظيفي:** يحدد طرقًا أكثر أمانًا وسهولة للقيام بالمهام اليومية ويوصي بالمعدات المفيدة أو التغييرات المنزلية البسيطة.
- رعاية القدم:** تحافظ على صحة القدم والأظافر لجعل المشي أسهل وأكثر راحة.
- علم التغذية والحماية:** يضع خطط الأكل لدعم الطاقة والتحكم في الوزن والصحة العامة.
- علاج النطق:** يدعم البلع الآمن لتتمكن من الاستمتاع بالطعام والسوائل بأمان.
- فسيولوجيا التمارين الرياضية:** تصمم برامج التمارين لتحسين الصحة والتعامل مع الحالات المزمنة.
- العلاجات الأخرى:** تقدم المشورة أو العمل الاجتماعي لدعم السلامة النفسية.

يتمركز نهجنا حول العافية وإعادة التأهيل.

- العافية** تعني التركيز على ما يمكنك القيام به ودعم صحتك العامة. يمكن أن يكون هذا جسديًا واجتماعيًا وعاطفيًا وروحيًا.
- التأهيل** هو دعم قصير المدى يركز على الهدف لمساعدتك على استعادة الثقة والقدرة، خاصة بعد المرض أو دخول المستشفى. يعد **restorative care pathway** [مسار رعايتنا الترميمية]، الموصوف لاحقًا في هذا الدليل، مثالًا رائعًا على كيفية إعادة التأهيل.
- خطة رعايتك وثيقة حية. نراجعها معك مرتين على الأقل سنويًا، أو قبل ذلك إذا تغيرت احتياجاتك. يمكنك طلب التحديثات في أي وقت. إذا احتجت إلى خدمات إضافية، فسنساعدك في ترتيب مراجعة حكومية من خلال My Aged Care. سيظل شريك الرعاية على اتصال بك بصفة منتظمة للتأكد من استمرار خطتك في تلبية احتياجاتك.

كيفية دعم خدماتنا لك

يقوم برنامج Support at Home بتجميع الخدمات في ثلاث فئات. يمكنك استخدام التمويل الخاص بك لأي خدمات تم تقييم حاجتك إليها في خطة الدعم الخاصة بك عبر هذه الفئات.

توجه هذه الفئات أيضًا كيفية عمل مساهمات العملاء.

الدعم السريري ممول بالكامل، لذلك لا تدفع مقابلة مساهمة العملاء في حدود ميزانيتك. بالنسبة لدعم الاستقلال والحياة اليومية، قد يتم تحصيل المساهمات بناءً على تقييم الدخل والأصول الذي تقوم به Services Australia. نوضح كيفية حساب المساهمات في القسم التالي: التمويل والرسوم الخاصة بك.

كيفية تمويل خدماتك

تتوفر الخدمات المدرجة في هذا القسم إذا كانت خطة الدعم الخاصة بك تتضمنها وتمولها ميزانيتك الفصلية. إذا كنت بحاجة إلى دعم أكثر مما تسمح به ميزانيتك، فيمكنك الدفع بشكل خاص مقابل خدمات إضافية. إذا تغيرت احتياجاتك، سيساعدك شريك الرعاية الخاص بك في طلب إعادة التقييم لمراجعة أهليتك للحصول على تمويل إضافي.

الدعم والخدمات

شرح برامج الدعم

يتم تقديم الدعم في المنزل من خلال مسارين حكوميين. يتحدد انطباق أحدهما عليك على أساس احتياجاتك وأهدافك.

Commonwealth Home Support Program (CHSP)

يناسب Commonwealth Home Support Program [برنامج الكومنولث للدعم المنزلي] الأشخاص المستقلين عمومًا ولكنهم بحاجة إلى المساعدة في بعض المهام لبقاء سلامة وصحة جيدة في منزلهم. قد يكون الدعم قصير المدى بعد فترة مرض أو مستمرًا إذا كان ذلك يحافظ على استقلاليتك.

المساعدة العادية:

- تنظيف بسيط أو تغيير الشراشف
- المساعدة في التسوق أو العناية الشخصية الأساسية.

الدعم في المنزل

يناسب الدعم في المنزل الأشخاص الذين يحتاجون إلى دعم برنامج Home Care packages واحد يقوم بتنسيق مزيج مخصص من الخدمات التي تعزز عافيتك واستقلاليتك.

مالذي يمكن أن يشمل:

- الدعم السريري كالمريض أو العلاج الطبيعي أو العلاج الوظيفي أو علاج النطق.
- دعم الاستقلال كالعناية الشخصية أو التواصل الاجتماعي أو النقل أو الاستراحة.
- دعم الاحتياجات اليومية مثل التنظيف والغسيل والصيانة المنزلية الأساسية والبستنة أو الوجبات.

تصميم خطة رعايتك معنا

عندما تنضم إلى Regis، يصبح شريك الرعاية الخاص بك جهة الاتصال الرئيسية. يساعدك على الاستقرار وتنسيق خدماتك ومراقبة الجودة والحفاظ على خطتك محدثة مع تغير احتياجاتك. يتأسس فريقًا متخصصًا يعمل معك لتخطيط وإدارة ومراجعة رعايتك.

يبدأ الحصول على الدعم المناسب بوثقتين رئيسيتين: خطة الدعم الحكومي وخطة رعاية Regis الخاصة بك. تنص الخطة الحكومية على الخدمات التي تمت الموافقة عليها. تشرح خطة Regis الخاصة بك كيف ومتى ستقدم هذه الخدمات ومن سيقدمها، بناءً على الأمور الأكثر أهمية بالنسبة لك.

نركز أثناء تصميم خطتك، على حياتك وأهدافك. نرحب بمشاركة أفراد الأسرة أو المؤيدين المسجلين أو المناصرين، في مرحلة التخطيط. معًا سنناقش:

- أهدافك:** بدءًا من البقاء آمنًا في المنزل إلى زيارة أحفادك أو الاستمرار في ممارسة هوايتك.
- نقاط قوتك:** ما يمكنك القيام به وكيف يمكننا دعم استقلاليتك.
- احتياجات دعمك:** الخدمات التي تحتاجها وعدد المرات والتوقيت.
- تفضيلاتك:** احترام هويتك وثقافتك وعاداتك.
- السلامة في المنزل:** سنكمل فحص السلامة لحمايتك وحماية فريقنا.

خطة دعم My Aged Care

Support at home (الدعم في المنزل) أن يكون لديك خطة دعم معتمدة. تصدر الخطة بعد أن يجري فريق التقييم المستقل تقييم My Aged Care الخاص بك. تحدد هذه الخطة، المطلوبة قبل بدء تقديم الخدمات لك، الخدمات التي تمولك الحكومة لكي تتلقاها.

مالذي تتضمنه خطة دعمك

- تلخص الخطة احتياجاتك المقيّمة.
 - وتسجل الأهداف التي اتفقت عليها مع موظف التقييم.
 - توضح التصنيف المعتمد والأولوية.
 - وتسرد الخدمات التي تمولها الحكومة وتوافق لك على أن تتلقاها.
 - وتؤكد أي دعم قصير الأجل يتم تمويله واعتماده، مثل التعديلات المنزلية أو فترة الرعاية الترميمية.
 - تحدد الخطة أسماء داعميك المسجلين وتضم موافقتك على مشاركة الخطة.
- احتفظ بخطة الدعم الخاصة بك في متناول يدك. سنراجعها معك ونتأكد من أنها تعكس ما يهكم حالياً.

إذا كنت تحصل على معاش تقاعدي: عادةً ما تكمل Services Australia تقييم الدخل والأصول تلقائيًا باستخدام المعلومات المحفوظة لديها. اتصل بهم للتأكد من أن بياناتك محدثة ليتمكنوا من استكمال تقييمك بسرعة.

- خط خدمات رعاية المسنين التابع إلى Services Australia : 1800 227 475

ما أهمية هذا التقييم؟

إذا لم تكمل التقييم، فقد توقع Services Australia عليك افتراضياً الحد الأقصى للرسوم على الدخول المقيمة. يضمن إكمال التقييم دفع المساهمات التي تناسب مع وضعك المالي.

خطاب الرسوم

ترسل لك Services Australia بعد التقييم، خطاباً يؤكد قيمة مساهمتك. أعط نسخة من هذه الرسالة بمجرد استلامها إلى شريك الرعاية الخاص بك من Regis. نحتاج إلى هذا المستند لإكمال بياناتك والتأكد من صحة مبلغ المساهمة.



Aged Care Act الجديد وبرنامج Support at Home

تقييم الدخل والأصول

يتيح التقييم لـ Services Australia تحديد أي مساهمات قد تحتاج لدفعها مقابل Support at Home. إذا لم تكن قد قمت بذلك حتى الآن، فسوف يرشدك شريك Regis للرعاية الخاص بك خلال كل الخطوات.

كيفية إكمال تقييم الدخل والأصول

تعتمد الخطوات التي تحتاج لاتخاذها على حالة معاشك التقاعدي.

إذا كنت تحصل على تمويل ذاتي (وليس على معاش تم اختباره على أساس الموارد): أكمل

Support at Home calculation of your cost of care

بـ **form (SA456)**. هذه الخطوة مطلوبة للتأكد من حساب مساهماتك بشكل صحيح.

- للوصول إلى النموذج، يمكنك العثور عليه من خلال البحث عن «SA456» على موقع Services Australia الإلكتروني، باستخدام رمز QR أدناه.



- للمساعدة: إذا كانت لديك أسئلة، فيرجى الاتصال بخط خدمات رعاية المسنين في أستراليا على 1800 227 475 أو التحدث مع شريك Regis للرعاية الخاص بك.

برنامج Support at Home

Support at Home [الدعم في المنزل] يبدأ في 1 نوفمبر/ تشرين الثاني 2025 ويحل محل Home Care Packages [حزم الرعاية المنزلية] ويحدد طريقة واحدة لتقييم الاحتياجات وترتيب الخدمات في المنزل. تعتمد القواعد التي تنطبق عليك على وقت تقييمك أو طلب الرعاية.

العملاء القدامى المحتفظون بخصائص الرعاية السابقة دون تغيير

تتمتع هذه المجموعة بحماية انتقالية بموجب Aged Care Act [قانون رعاية المسنين] الجديد. قد تدرج في هذه الفئة إذا كنت جزءاً من برنامج Home Care Packages قبل التاريخ النهائي.

أنت مؤهل إذا كنت

- تحصل على Home Care Package في 12 سبتمبر/أيلول 2024 أو قبل ذلك.
- على قائمة الانتظار الوطنية في 12 سبتمبر/أيلول 2024 أو قبل ذلك.
- قد تم تقييمك رسمياً على أنك مؤهل للحصول على حزمة في 12 سبتمبر/أيلول 2024 أو قبل ذلك.

عميل البرنامج المزيج

عميل البرنامج المزيج هو الذي انتقل إلى Support at Home من Home Care Package ولكنه لم يستوف معايير العملاء القدامى. يتبع هذا العميل إطار المساهمة الجديد بمجرد انضمامه Support at Home.

العملاء الجدد

تعد عميلاً جديداً إذا تم تقييمك لأول مرة في 1 نوفمبر/تشرين الثاني 2025 أو بعد ذلك. تبدأ مباشرة في Support at Home ضمن إطار المساهمة الجديد.

نبذة

رؤيتنا

أن نرتقي برعاية المسنين بحب واهتمام.

هدفنا

أن نقدم رعاية تحترم الاحتياجات الفردية وتراعي تجربة التقدم في العمر.

قيمنا

التفأول

نحن شغوفون بما نقدمه يوميًا.

الاهتمام

نقدم كل ما هو إيجابي كل يوم.

النزاهة

نتصرف بطريقة مهنية وأخلاقية في جميع الأوقات.

الاحترام

نحن مهذبون ونحسن الاستماع وتعامل بلطف مع الجميع.

هدفنا هو الالتزام بأن نعامل كل شخص في رعايتنا معاملة كريمة، وأن نقدم رعاية شخصية مصممة تصميمًا يناسب الاحتياجات الفردية ويقدر التجارب الحياتية.

نخلق بيئات تعزز الشعور بالانتماء وتدعم من هم في رعايتنا للحفاظ على استقلاليتهم وتحقيق أعلى جودة ممكنة للحياة.

خلق شعور بالانتماء في Regis

تدرك Regis أن عملائنا من مجموعة واسعة من الأعمار والخلفيات والأعراق والأديان والتوجهات الجنسية والأجناس. نحتفل بتنوع مجتمع Regis بأكمله، بما في ذلك عملائنا وموظفينا وزوارنا، ونسعى لتقديم خدمة رعاية منزلية شاملة تناسب جميع المعتقدات والتفضيلات. تطبق Regis سياسة عدم التسامح مع العنصرية على أساس التنوع.

تحتفي Regis بالتنوع بأشكاله من خلال الترحيب بالمقيمين والعملاء والعائلات والموظفين على اختلافاتهم. نحرص على خلق بيئة يشعر الجميع بالانتماء إليها.

يعني الانتماء في Regis الشعور بالأمان لأنك على طبيعتك وتعرف أنك تحظى بالتقدير لذلك، بغض النظر عن خلفيتك أو هويتك.

الإنتماء يعني:

- شعور النزلاء والعملاء بالاحترام بشأن حياتهم الفريدة وهوياتهم وقدراتهم وما يتلقونه من دعم للعيش بكرامة وفي سرور.
- تحصل العائلات على المعلومات وعلى فرصة المشاركة ويطمئنون إلى أن أفراد أسرهم يتلقون الرعاية بتعاطف وفهم لاحتياجاتهم وتفضيلاتهم وخلفياتهم الفردية.
- يشعر الموظفون بالتقدير والدعم والتمكين وهو ما يدفعهم للإخلاص في العمل.

تعكس رؤيتنا طموحنا إلى إحداث فروق مؤثرة اليوم لنتمكن من تحسين رعاية المسنين في المستقبل.

باستحضار قلوبنا وعقولنا في كل ما نقوم به، يركز كل تفاعل وقرار يتخذه موظفو Regis على تحقيق أفضل النتائج لعملائنا. نبرز لموظفينا أنهم جزء من مؤسسة ملتزمة بالرعاية وإحداث فرق دائم.

مرحبًا بك في Regis

يقدم لك هذا الدليل معلومات مهمة عن الرعاية والخدمات المزودة من Regis لدعمك في منزلك والمجتمع. يهدف هذا الدليل إلى مساعدتك على فهم خياراتك واتخاذ قراراتك بدراسة ولتثق في الدعم المقدم لك.

كلمة ترحيب الرئيس التنفيذي

أرحب بكم في Regis Home Care بالنيابة عن فريق العمل بأكمله. اختيار شخص ليقدم لك الدعم في منزلك قرار هام، ونشعر بالامتياز لأننا موضع ثقتك.

هدفنا في Regis واضح، وهو تقديم رعاية متخصصة تحترم العملاء وتراعي تجربة التقدم في العمر. هذا الالتزام هو محور رؤيتنا للرعاية. الفريق المحلي متاح دائمًا لتقديم الدعم لك، وتسانده على مستوى الدولة شبكة من متخصصي المجال الطبي والدعم التنفيذي وغيرهم من خبراء القطاع. هيكله فريقنا بهذه الطريقة تكفل التركيز على الجوانب الأكثر أهمية، وهي رفايتك وخياراتك وكرامتك.

نحن أيضًا متحمسون لريادة مجال رعاية المسنين. نستثمر استثمارات جادة في الأبحاث ونتبنى التقنيات الجديدة لنجعل الحياة أكثر أمانًا ويسرًا. يدل هذا النهج المتطور على أن الرعاية التي نقدمها لك مبنية على أحدث الدراسات وأفضل الممارسات. نتشرف بأن نكون الشريك المختار لك في هذه الرحلة.

نرحب بك في مجتمع Regis.

مع أطيب تحياتنا



Dr Linda Mellors
المدير والرئيس التنفيذي

تعرف على طريقك

16	رأيك وحقوقك	2	مرحبًا بك في Regis
16	حياتك وحقك في اتخاذ القرارات	2	كلمة ترحيب الرئيس التنفيذي
16	Statement of Rights	4	Support at Home وAged Care الجديد
17	حقك في الحصول على دعم في اتخاذ القرارات	4	برنامج Support at Home
17	كيف يساعدك الداعمون	4	تقييم الدخل والأصول
17	متخذو القرار البديلاء	5	خطة دعم My Aged Care
18	Advance Care Planning	6	الدعم والخدمات
18	حقك في تغيير مزودي الخدمة	6	شرح برامج الدعم
19	Aged Care Code of Conduct	6	تصميم خطة رعايتك معنا
19	الحوادث وشفافية التبليغ	7	كيفية دعم خدماتنا لك
20	التعليقات والشكاوى	8	مسارات الدعم المتخصصة
20	كيفية تقديم الملاحظات والشكاوى	10	التمويل و الرسوم
21	حماية كاشفي الفساد	10	ميزانيتك الفصلية
22	ملحوظة ختامية عن شراكتنا	10	شرح مساهمات المستهلك
23	بيانات الاتصال الهامة	11	إدارة الموارد المالية غير المنفقة
23	Regis Aged Care	12	تغيير أو إلغاء خدمة
23	خدمات ومواقع الرعاية المنزلية	12	التوقف المؤقت عن استخدام الخدمات
24	خدمات حكومية وخدمات مناصرة أساسية	12	الرعاية الشاملة مع Regis
24	مؤسسات الصحة والعافية	13	مشاركتنا الرعاية
		13	الصحة والسلامة في منزلك
		15	إدارة الأدوية إدارة آمنة
		15	التواصل مع مجتمعك ومجتمعنا
		15	خصوصيتك وحقك في طلب المعلومات
		15	ضمان الحياة



We can provide a free interpreter here. Please ask one of our staff.

Arabic

يمكننا توفير مترجم شفوي هنا.
 نحن فضلك اسأل أحد موظفينا.

Chinese

免费提供口译。
 向工作人员咨。

Dari

ما می توانیم یک مترجم شفاهی را مجاناً
 برایتان در اینجا فراهم کنیم.
 لطفاً از یکی از کارکنان ما بپرسید.

Farsi (alt Persian)

ما می توانیم یک مترجم شفاهی
 رایگان در اینجا فراهم کنیم.
 لطفاً از یکی از کارکنان ما بپرسید.

Greek

Μπορούμε να παρέχουμε
 δωρεάν διερμηνέα εδώ.

Ρωτήστε ένα άτομο από το προσωπικό μας.

Hazaragi

ما می توانیم یک مترجم شفاهی مجاناً در
 اینجا فراهم کنیم.
 لطفاً از یکی از کارکنان ما بپرسید.

Italian

Possiamo fornire un interprete
 gratuitamente qui.

Chiedilo al nostro personale.

Japanese

ここでは無料通訳サービスを提供し
 ています。
 職員にお尋ねください。

Karen

ပဟ်းကလီဝဲဒ်ပုၤကတိၤကျိးထံတၢ်တ
 ဂါဖဲအံၤသ့ၤလီၤ.

ဝဲသးစူးသံကွဲၢ်တုၢ်ပုၤဖၢၤတၢ်ဖိတၢ်တက့ၢ်.

Korean

저희가 통역사를 이곳에 무료로
 보내드릴 수 있습니다.
 저희 직원에게 통역사를 요청하십시오.

Nepali

हामी यहाँ निःशुल्क दोभाषे उपलब्ध
 गराउ ि सकौं।
 कृपया हाम्रो कर्मचारीलाई सोध्न होस्।

Pashto

موږ كولى شو دلته يو وړى مترجمان چمتو
 كړو.
 موږ باندې وگړئ زموږ د كاركوونكيو څخه پوښتنه وكړئ.

Russian

Мы можем предоставить бесплатного
 переводчика прямо здесь.
 Пожалуйста, обратитесь с этим вопросом к любому из наших
 сотрудников.

Serbian

Овде можете да добијете бесплатне
 преводилачке услуге.
 Разговарајте са чланом особља.

Somali

Waxaanu ku siin karnaa
 mutarjum lacag la'aana.

Fadlan weydii qof ka mid ah shaqaalahayaga.

Spanish

Podemos proporcionar un intérprete
 gratuito aquí.

Consulte a un miembro de nuestro personal.

Tamil

நாங்கள் இலவச மொழி மயமாற்றாளர் சேவை
 வழங்குகிறோம்.

தயவு செய்து எங்கள் ஊழியர் ஒருவரிடம் கேளுங்கள்.

Thai

เราสามารถจัดล่ามฟรีให้ได้ที่นี้
 โปรดถามเจ้าหน้าที่ของเรา

Turkish

Burada ücretsiz tercüman
 sağlayabiliriz.

Lütfen çalışanlarımızdan birisinden isteyin.

Vietnamese

Chúng tôi có thể cung cấp thông dịch
 viên miễn phí tại đây.

Hãy hỏi nhân viên của chúng tôi.



**Interpreting services are available
 in over 150 languages.**

الإعتراف بالسكان الأصليين

بأصحاب الأراضي التقليديين للبلاد في جميع أنحاء أستراليا، Regis تعترف
 وبصلتهم بالأراضي والمياه والمجتمعات على مر الزمن.
 نُقدّم احترامنا لكبار السن في الماضي والحاضر.



دليل العميل

دعمك في المنزل.