



**خدمات العناية
المنزلية والمجتمعية
(خدمات HACCC)**

**في المنطقة الشمالية
لمدينة سيدني**

**كتيب المستهلك
ومقدم العناية**

Arabic

المحتويات

1	خدمات العناية المنزلية والمجتمعية (خدمات HACC)
2	كيف يمكن لخدمات HACC المساعدة
3	خدمات HACC المتوافرة
6	خدمات HACC الصحية المتوافرة
8	كيفية الاتصال بخدمة ما
9	استخدام خدمة الترجمة الهاتفية (TIS)
11	اللقاء بمكان الخدمة بحضور مترجم/ة
13	ماذا يحدث عندما تتصل بخدمة ما؟
14	معلوماتك (تُعامل بسرية)
14	كم ستكلف الخدمة؟
15	ماذا لو كنت غير مسرور بالخدمة المقدمة؟
17	هل يمكن لشخص ما التحدث بالنيابة عني؟
18	ما هي حقوقي؟
20	ما هي واجباتي؟
21	لمزيد من المعلومات أو المساعدة

خدمات العناية المنزلية والمجتمعية (خدمات HACCC)

إن خدمات العناية المنزلية والمجتمعية موجودة في المجتمع. توفر هذه الخدمات الدعم لكبار السن والمعوقين والمعتنين بهم، وهم يعيشون في البيت. قد يكون بمقدورك تلقي خدمات HACCC إذا كنت:

- مسناً واهناً.
- شخصاً معوقاً.
- تعتني بمسن واهن أو شخص معوق.
- وتعيش في البيت.



كيف يمكن لخدمات HACC المساعدة

إذا كنت تعاني من إعاقة ما أو تتقدم في السن، قد تجد إن الأعمال المنزلية اليومية غالباً ما تكون صعبة. بإمكان خدمات HACC أن توفر لكم المساعدة بحيث يمكنكم الاستمرار بالعيش بأمان في بيوتكم عوضاً عن الانتقال إلى مكان إقامة آخر، مثل دار العناية بالعجزة أو النزل (هوستيل).

قد تكون بحاجة لخدمات معينة لمساعدتك:

- إذا أصبح القيام بالأعمال اليومية كالعمل المنزلي أو العناية بنفسك أمراً صعباً.
- إذا كنت شخصاً معوقاً وتحتاج لخدمات الدعم لمساعدتك بالاستمرار في العيش مستقلاً.
- إذا كنت تعتني بمسن واهن أو شخص معوق ويحتاجون لبعض المساعدة للعناية بهم.
- إذا كنت مسناً واهناً أو شخصاً معوقاً وربما تحتاج لخدمات معينة لمساعدتك بعد مرض أو حادث حصل لك مؤخراً.

خدمات HACCC المتوافرة

هنالك أنواع عديدة من الخدمات التي يمكن تقديمها:

● إذا كنت غير قادر على الطبخ لنفسك، يمكن توصيل الوجبات لبيتك أو يمكنك استلامها في مركز ما. تدعى هذه الخدمات **خدمات الأطعمة (Food Services)**.

● يمكن لشخص أن يأتي إلى بيتك لمساعدتك بالقيام بالعمل المنزلي كالتنظيف والغسيل والتسوق. تدعى هذه الخدمة **المساعدة المنزلية (Domestic Assistance)**.

● يمكن لشخص أن يأتي إلى بيتك لمساعدتك بالاستحمام وارتداء الملابس. تدعى هذه الخدمة **العناية الشخصية (Personal Care)**.

● يمكن تقديم المساعدة بتصليح أشياء في بيتك مثل تغيير المصابيح الكهربائية أو تركيب سكك في حمامك. هذه خدمة **الصيانة والتعديلات البيتية (Home Maintenance and Modification)**.

● لمساعدتك باستقلاليتك وحمايتك تتوفر خدمة الاتصال في الحالات الطارئة. هذه الخدمة هي **خدمة المراقبة الطارئة (Emergency Monitoring Service)**.

خدمات HACCC المتوافرة

● يمكن لشخص أن يأتي إلى بيتك ويساعدك بالحفاظ على الحديقة والعشب بحالة تضمن السلامة. تدعى هذه الخدمة بـ **خدمة البستنة أو جز العشب (Gardening or Lawn Mowing Service)**.

● يمكن تأمين التنقل لك للذهاب إلى مركز دعم المواطنين المسنين أو الذهاب للتسوق وللطبيب أو المستشفى. تدعى هذه الخدمة **النقل المحلي (Community Transport)**.

● يمكن لشخص أن يأتي إلى بيتك لساعات قليلة للإهتمام بالشخص الذي تعتني به، بحيث يمكنك الحصول على قسط من الراحة. تدعى هذه الخدمة **بالعناية البديلة المؤقتة (Respite Care)**.

● يمكنك أيضا الحصول على قسط من الراحة عندما يذهب الشخص الذي تعتني به إلى مركز للنشاطات الاجتماعية. تدعى هذه الخدمة **مركز العناية النهارية (Day Centre)**.

● كما تتوفر أيضا النشاطات الاجتماعية مثل النزاهات، بها فيها مجموعة من النشاطات للمعوقين الأصغر سناً. وتدعى هذه الخدمات بـ **خدمات الدعم الاجتماعي (Social Support Services)**.

خدمات HACCC المتوافرة

● إذا كنت وحيداً وترغب بأن يزورك شخص ما أو يأخذك للتسوق، يمكن تنظيم ذلك. يقوم بالزيارة المنزلية متطوعون وتدعى بالزيارة التطوعية (Volunteers Visiting). وتنظم الزيارة التطوعية أو دعم التسوق بواسطة خدمات تدعى **خدمات إعانة الجيرة أو الدعم الاجتماعي (Neighbour Aid or Social Support Services)**.

● إذا كنت بحاجة للمساعدة من خدمات عدة، يمكن لمنظمة ما ترتيب ذلك لك. تدعى هذه الخدمة **بالخيارات المجتمعية (Community Options)**.

● إذا كنت تعتني بشخص ما في البيت، قد ترغب أيضاً بأن تكون جزءاً من مجموعة لتلقي الدعم والمعلومات. تدعى هذه الخدمات **بدعم المعتنين (Carers' Support)**.

● إذا كنت تعتني بشخص ما يعاني من مشاكل في الذاكرة أو فقدان الذاكرة أو الخرف، هنالك نشاط اجتماعي ومجموعات داعمة بإمكانهم حضورها لتأخذ قسطاً من الراحة. تدعى هذه الخدمات **خدمات المصابين بالخرف (Dementia Services)**.

خدمات HACCC الصحية المتوافرة

● يمكن للمرضيين أن يزوروك في بيتك لتقديم عناية تمريضية عامة، بما فيها تضميد الجروح ومناولتك الأدوية والمضادات الحيوية من خلال الأوردة وللعناية بالمصابين بمرض مميت والنظافة الشخصية. يمكن تأمين مترجم/ة لحضور الزيارة. تدعى هذه الخدمات **خدمات التمريض المحلية أو التمريض المنزلي (Community Nursing or Home Nursing Services)**.

● يقدم المرشدون في حقل التمريض المختصون بمشاكل " سلس البول " التقويم والإدارة للتحكم بمشاكل المثانة والخروج. ويقدم الممرضون النصيحة في عيادات تقع في مستشفى Ryde و Hornsby. تدعى هذه الخدمات ب**خدمات سلس البول العيادية (Continence Clinic Services)**.



خدمات HACCC الصحية المتوافرة

● كما تتوفر خدمات صحية أخرى في المجتمع لمساعدتك وتشمل:

العناية بالقدمين (Podiatry): يمكن لهذه الخدمة مساعدتك إذا كان لديك صعوبة بالاعتناء بقدميك.

علاج النطق (Speech Therapy): يمكن لهذه الخدمة مساعدتك بمشاكل النطق بما فيها مشاكل الصوت والسمع. كما يمكن أن تساعد في حل الصعوبات المتعلقة بالأكل والشرب والبلع.

العلاج الفيزيائي (Physiotherapy): يمكن لهذه الخدمة أن تساعدك على مشاكل الحراك والتنفس (مثل مشاكل الظهر وحركة الأطراف).

العلاج الوظيفي (Occupational Therapy): يمكن لهذه الخدمة مساعدتك على إيجاد طرق سليمة للقيام بالأشياء التي تصبح صعبة عليك من جراء تعرضك إلى إصابة جسدية أو مرض أو إعاقة أو لأنك تتقدم بالسن.

العمل الاجتماعي (Social Work): يمكن لهذه الخدمة مساعدتك من خلال تقديم المشورة والدعم والمساعدة العملية بتنظيم الخدمات التي تحتاجها.

كيفية الاتصال بخدمة ما

- يمكن الاتصال بالخدمة بنفسك عبر الهاتف أو بزيارة مكان الخدمة.
- يمكنك أن تطلب من صديق أو أحد أفراد العائلة أو طبيبك المحلي الإتصال بالخدمة نيابة عنك.
- كما يمكنك أن تطلب من عامل اجتماعي الإتصال بالخدمة من أجلك. الخدمات التي لديها موظفين يتكلمون لغتك مدرجة على الصفحة 21 من هذا الكتيب.
- المنظمات التي يمكنها تقديم تفاصيل عن الخدمات عبر الهاتف في منطقتك المحلية مدرجة على الصفحة 21 من هذا الكتيب.
- إذا كنت لا تتكلم الإنكليزية بشكل جيد، أو لا يمكنك تكلم الإنكليزية إطلاقاً، يتوافر مترجمون لمساعدتك. ويتوافر المترجمون عبر الهاتف، أو يمكن لمترجم أو مترجمة حضور الاجتماع معك. خدمة الترجمة مجانية.

استخدام خدمة الترجمة الهاتفية

Telephone Interpreting)
(Service - TIS

إذا كنت لا تتكلم الإنكليزية، يمكنك الاتصال بخدمة الترجمة الهاتفية للمساعدة. في المدينة الشمالية لمدينة سيدني، يمكنك استخدام خدمة الترجمة الهاتفية بدون مقابل للاتصال بخدمة HACC.

للاتصال بخدمة الترجمة الهاتفية، عليك القيام بما يلي:

(1) الاتصال بالرقم 131 450.

(2) إبلاغ عامل الهاتف، بالإنكليزية، اللغة التي تتحدثها.

(3) سيوصلك عامل الهاتف بمترجم يتحدث لغتك.

(4) تذكر بأنك قد تضطر للانتظار فترة من الوقت للتحدث مع المترجم/ة، لذا كن صبوراً.



استخدام خدمة الترجمة الهاتفية

Telephone Interpreting)
(Service - TIS

5) عندما تتكلم مع المترجم/ة، يمكنك التحدث بلغتك. عليك أن تخبر المترجم/ة اسم الخدمة التي ترغب بالاتصال بها. إذا كنت تعرف رقم هاتف الخدمة اخبر المترجم/ة.

6) ستقوم خدمة الترجمة الهاتفية بالاتصال بخدمة HACC، بينما تنتظر أنت على الهاتف.

7) عندما يتم وصلك مع خدمة HACC، سيقوم المترجم/ة بالترجمة لك من خلال التحدث مع مقدم/ة الخدمة بالإنكليزية. سيوضح المترجم/ة استفساراتك.

8) خدمة الترجمة الهاتفية متوفرة أيضاً للاتصال بخدمات حكومية أخرى والدوائر الرسمية. تعمل هذه الخدمة على مدار 24 ساعة وسبعة أيام في الأسبوع.

اللقاء بهكان الخدمة بحضور مترجم/ة

يمكن للمترجمين مساعدتك على التحدث مع مقدمي خدمة ما، بحيث يفهمون ما تحتاجه، وبدورك يمكنك فهمهم.

● بإمكان جميع خدمات HACC في منطقة سيدني الشمالية تأمين مترجم/ة عندما يجتمعون بك. وهي خدمة مجانية.

● يمكن للمترجم/ة المجيء إلى بيتك مع عامل خدمة HACC أو لقاءك في مكان الخدمة.

● من المهم استخدام مترجمين متمرسين بالمهنة يتحدثون لغتك واللغة الإنكليزية بطلاقة ويترجمون كل ما تقوله بدقة واستقامة.



اللقاء بمكان الخدمة بحضور مترجم/ة

● خدمة الترجمة هي خدمة سرية بالكامل. المترجم/ة لن يناقش وضعك أو التفاصيل الخاصة بك مع آخرين.

● ينبغي عدم استخدام الأقارب كمتترجمين لأنهم غير مدربين، فهم قد يبدلون المعنى ويفتقدون الدقة لما تقوله، وربما يكونوا غيرمؤمنين على الأسرار. وقد يؤدي هذا إلى سوء التفاهم وتعرض صحتك للخطر.



ماذا يحدث عندما تتصل بخدمة ما؟

● عندما تتصل بخدمة ما سوف يتم سؤالك عن بعض التفاصيل الشخصية وعن نوع المساعدة التي تحتاج إليها. تذكر، يمكنك استخدام الترجمة الهاتفية لمساعدتك.

● ستحدد هذه الخدمة وقتاً للتحدث معك أو الاجتماع بك في بيتك. سيناقتشونك ما تحتاجه والطريقة التي يمكن مساعدتك فيها. هذا يدعى التقييم (assessment).

● أطلب من الخدمة تأمين مترجم/ة لحضور الاجتماع.

● عند التقييم، هنالك معلومات تكتب وتترك معك في دفتر أصفر.



معلوماتك (تُعامل بسرية)

لن يفصح عن أية معلومة تخبر بها الخدمة حول نفسك إلى أشخاص آخرين من دون إذنك.

كم ستكلف الخدمة؟

هنالك بعض التكاليف لاستخدام معظم الخدمات. سيتم إيضاح هذه التكاليف عندما تلتقي للمرة الأولى أو تتكلم مع مقدم/ة الخدمة. ستبقى هذه الخدمات متوافرة في حال كنت غير قادر على الدفع. خدمات الترجمة مجانية للتحدث إلى خدمات HACCC في المنطقة الشمالية لمدينة سيدني.

ماذا لو كنت غير مسرور بالخدمة المقدمة؟

من المهم اطلاع خدمة HACCC إذا كان لديك أية ملاحظات على الخدمة التي تتلقاها. يمكنك التكلم مع أحد الموظفين واستخدام مترجم/ة لمساعدتك.

الخدمات لن تتوقف عنك في حال اشتكيت.

إذا كنت غير مسرور من الطريقة التي عولجت بها شكاوك يمكنك:

(1) الاتصال بمدير الخدمة (Service Manager) لمناقشة ملاحظتك.

(2) يمكنك أيضا الاتصال بـ:

The Community Services Division
NSW Ombudsman
Level 24, 580 George St.
Sydney NSW 2000
هاتف: 9286 1000



ماذا لو كنت غير مسرور بالخدمة المقدمة؟

إن Community Services Division خدمة مجانية وسرية وتستطيع مساعدتك بشكاوك وملاحظاتك حول الخدمة التي تتلقاها.

(3) بخصوص الشكاوى المتعلقة بالخدمات الصحية يمكنك أيضا الاتصال بمفوضية الشكاوى للعناية الصحية (Health Care Complaints Commission) وخدمة دعم المريض (Patient Support Service). في منطقة سيدني الشمالية اتصل بـ:
مكتب دعم المريض في منطقة سيدني الشمالية
(Northern Sydney Patient Support Office)
هاتف: 9926 8124



هل يمكن لشخص ما التحدث بالنيابة عني؟

نعم، يمكنك الطلب من أحد أفراد العائلة أو صديق التحدث بالنيابة عنك. كما يمكنك الاتصال بالمنظمات التالية التي لديها موظفين متمرسين قد يكون بمقدورهم مساعدتك والتحدث نيابة عنك. هذا يدعى "المرافعة" (advocacy).

المرافعة عن المعوقين

1) الجمعية المتعددة الثقافات للمرافعة عن المعوقين
(Multicultural Disability Advocacy Association)
هاتف: 9891 6400

2) خدمة شكاوى المعوقين
(Disability Complaints Service)
هاتف: 9319 6549، هاتف البكم والصم: 9318 2138

المرافعة عن مقدمي العناية

مركز الكمنولث لموارد مقدمي العناية
(Commonwealth Carers Resource Centre)
هاتف: 1800 242 636

قد يمكنك الاتصال أيضا بعضو الحكومة المحلية أو الفدرالية في منطقتك. كما انه قد يكون بمقدور المنظمة المدرجة تحت خانة " لمزيد من المعلومات أو المساعدة" على الصفحة 21 من هذا الكتيب مساعدتك.

ما هي حقوقي؟

- لديك الحق بتقديم شكوى أو إبداء ملاحظاتك حول الخدمة من دون الخشية من خسارة الخدمة أو المعاناة من أي مهاترات أخرى.
- لديك الحق بأن يتم التعامل مع شكواك بإنصاف وبشكل فوري.
- لديك الحق بأن تتمثل بشخص آخر من اختيارك.
- لديك الحق بأن يتم إبلاغك بالخدمات المتوفرة.
- لديك الحق بأن يتم تقويم وضعك لتلقي الخدمات من دون أي تمييز.
- لديك الحق بالحصول على خدمات الترجمة المجانية لمساعدتك بالاتصال بخدمات HACCC في منطقة سيدني الشمالية.

ما هي حقوقي؟

- لديك الحق بتلقي الخدمات التي على علم ودراية بلغتك وثقافتك.
- لديك الحق أن تقرر ماهية الخدمات التي تريد تلقيها. ربما عليك الانتظار في حال عدم التمكن من تقديم الخدمة لك فوراً.
- لديك الحق بالخصوصية والسرية. يمكنك أن تتوقع بأنه لن تقدم أي معلومة لأي شخص آخر خارج الخدمة من دون إذنك.
- لديك الحق بأن تراجع أو تصحح أي معلومة حول نفسك، تحتفظ بها الخدمة.
- إذا تبدلت احتياجاتك أو ظروفك، يمكنك طلب عقد اجتماع مع الخدمة لمناقشة ذلك.



ما هي واجباتي؟

- ينبغي عليك التصرف بطريقة تحترم فيها حقوق المستهلكين الآخرين وموظفي الخدمة والمتطوعين.
- عليك تحمل مسؤولية أي قرارات تتخذها.
- ينبغي عليك إبلاغ الخدمة في حال عدم وجودك في البيت عندما يكون مقرراً زيارتك من قبل عامل أو متطوع أو إذا كنت تحتاج لتغيير وقت الموعد.
- يجب عليك إبلاغ موظفي الخدمة إذا كانت هناك ثمة تغييرات في صحتك أو ظروفك التي قد تؤثر على الخدمات التي تحتاجها أو الطريقة التي تقدم بها الخدمات إليك.
- الرجاء الشعور براحة تامة للاستفسار عن أية أسئلة حول الخدمة التي تلتقها ومناقشة أي مشاكل أو القضايا التي قد تؤثر عليك مع مقدم/ة الخدمة.

لمزيد من المعلومات أو المساعدة

إتصل بالمنظمات التالية التي قد تتوفر لديها أشخاص يتحدثون لغتك وبمقدورهم مساعدتك.

**مجلس الجاليات العربية الاسترالية
(Australian Arabic Communities Council Inc.)**

هاتف: 9709 4333

PO Box 1103

BANKSTOWN NSW 2200

يمكنك أيضا الاتصال بالمنظمات التالية واستخدام خدمة الترجمة الهاتفية (TIS) للتحدث إلى أحد ما حول الخدمات في منطقتك المحلية.

Commonwealth Carelink Centre

هاتف: 1800 052 222

تقدم مراكز Commonwealth Carelink Centre معلومات حول الخدمات الإجتماعية وخدمات العناية بالمسنين في منطقتك المحلية وكيفية الاتصال بهم. عندما تتصل بهذا الرقم سيتم وصلك بـ Carelink Centre في منطقتك المحلية. هذه الخدمة مجانية.

Northern Sydney Commonwealth Carers Respite

Centre. هاتف: 9884 7599

يمكن لهذا المركز أن يقدم معلومات ويؤمن الدعم للأشخاص الذين يعتنون بمسن واهن أو شخص معوق.

نسخ عن هذا الكتيب

إذا كنت ترغب بتلقي نسخ عن هذا الكتيب يرجى
الاتصال بـ:

Northern Sydney NESB Access Project
Multicultural Health Service
Locked Bag 2220
North Ryde NSW 1670
هاتف: 8877 5316

HACC Development Officer
Northern Sydney Regional Community Forum
PO Box 359
Artarmon NSW 2064
هاتف: 9415 4855



إمتنان

يشكر Northern Sydney NESB Access Project
مشروع Eastern Sydney Multicultural Access Project
على مساهمتهم في إنتاج كتيب المستهلك.

إن North Sydney NESB Access Project هو مشروع
ممول من قبل HACC التابع لـ Northern Sydney
.Multicultural Health Service

في NSW، يُمول the Home and Community Care
Program من قبل the Department of Ageing
.Disability and Home Care

© 2003
Produced by
Northern Sydney NESB Access Project
Northern Sydney Multicultural Health Service



home and community care

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



Northern Sydney
Central Coast **Health**

better health: caring for our communities

