



**خدمات مراقبت
در خانه و جامعه
(خدمات HACCC)**

در منطقه شمال سیدنی

**کتابچه‌ای برای مراقب
و مصرف کننده**

Persian

فهرست مطالب

1	مراقبت در خانه و جامعه (خدمات HACCC)
2	خدمات HACCC چگونه می‌توانند به شما کمک کنند
3	خدمات موجود HACCC
6	خدمات بهداشتی موجود HACCC
8	طرز تماس گرفتن با یک سرویس:
9	استفاده از سرویس مترجم تلفنی (TIS)
11	ملاقات با یک سرویس با حضور مترجم
13	وقتی با یک سرویس تماس می‌گیرید چه اتفاقی می‌افتد؟
14	اطلاعات شما (محرمانگی)
14	هزینه سرویس چقدر است؟
15	اگر از سرویسی که برای من فراهم شده است راضی نباشم چه می‌شود؟
17	آیا کس دیگری می‌تواند از جانب من صحبت کند؟
18	حقوق من چیست؟
20	من چه مسئولیت‌هایی دارم؟
21	برای اطلاعات بیشتر یا کمک

مراقبت در خانه و جامعه (خدمات HACCC)

خدمات مراقبت در خانه و جامعه در میان جامعه قرار گرفته اند. این ها یک رشته خدمات پشتیبانی هستند که به اشخاص مسن تر، کسانی که کم توانی دارند، و کسانی که از آنها مراقبت می کنند، همانطور که در منزل خودشان زندگی می کنند عرضه می شود.

شما هم ممکن است بتوانید خدمات HACCC را دریافت کنید:

- اگر مسن تر و کم بنیه هستید.
- اگر کسی هستید که نوعی کم توانی دارید.
- اگر از یک شخص سالمند کم بنیه یا کسی که کم توانی دارد مراقبت می کنید.
- و در منزل زندگی می کنید.



خدمات HACCC

چگونه می‌توانند به شما کمک کنند

گر دچار کم توانی هستید یا دارید مسن تر می‌شوید، ممکن است ببینید که کارهای روزمره در خانه اغلب می‌توانند مشکل باشند. خدمات HACCC می‌توانند به شما کمک کنند تا بتوانید به جای اینکه به مسکن دیگری مثل خانه سالمندان یا مهمانسرا نقل مکان کنید با ایمنی به زندگی در خانه خود ادامه دهید.

مکن است برای کمک در موارد زیر به خدمات نیاز داشته باشید:

- اگر انجام کارهای روزمره، مثل کار خانه یا مراقبت از خودتان برایتان مشکل می‌شود.
- اگر شخص کم توانی هستید و برای کمک به ادامه زندگی مستقل به خدمات پشتیبانی نیاز دارید.
- اگر از یک شخص سالمند کم بنیه یا یک شخص کم توان مراقبت می‌کنید و برای مراقبت از او به کمک نیاز دارید.
- اگر شخص مسن کم بنیه یا کم توانی هستید، ممکن است بعد از یک بیماری یا سانحه ای که اخیراً داشته اید برای گرفتن کمک به خدمات نیاز داشته باشید.

خدمات موجود

HACC

خدمات زیادی هست که امکان تامین آن وجود دارد:

- اگر نمی‌توانید برای خود غذا بپزید، می‌توانید از یک مرکز غذا بگیرید یا در منزلتان به شما تحویل داده شود. این خدمات به نام **خدمات غذایی (Food Services)** شناخته می‌شوند.

- ممکن است شخصی به خانه شما بیاید و در انجام کارهای خانه مثل نظافت، شستشو یا خرید به شما کمک کند. این را **کمک خانگی (Domestic Assistance)** می‌نامند.

- ممکن است شخصی به خانه شما بیاید و در انجام کارهایی مثل حمام کردن و لباس پوشیدن کمکتان کند. این را **مراقبت شخصی (Personal Care)** می‌نامند.

- امکان کمک در مورد تعمیرات جزئی در خانه وجود دارد، مثلاً عوض کردن لامپ یا نصب دستگیره در حمام شما. این سرویس به نام **نگهداری و تغییرات در منزل (Home Maintenance and Modification)** شناخته می‌شود.

- برای کمک به استقلال و ایمنی شما یک سرویس تماس اضطراری وجود دارد که به نام سرویس **نظارت در مواقع اضطراری (Emergency Monitoring Service)** شناخته می‌شود.

خدمات موجود

HACC

● ممکن است شخصی به خانه شما بیاید و در نگهداری از باغچه و چمنتان طوری که آنجا برای شما امن باشد کمکتان کند. این را **سرویس باغبانی یا چمن زنی (Gardening or Lawn Mowing Service)** می‌نامند.

● ممکن است وسیله نقلیه‌ای برایتان تهیه شود تا بتوانید به یک مرکز پشتیبانی شهروندان ارشد بروید. یا شما را به خرید یا دکتر یا بیمارستان ببرد. این **سرویس به نام حمل و نقل اجتماعی (Community Transport)** شناخته می‌شود.

● ممکن است شخصی برای چند ساعت به خانه شما بیاید و از کسی که شما مراقب او هستید مواظبت کند تا شما بتوانید استراحت کنید. نام این سرویس **مراقبت برای استراحت (Respite Care)** است.

● وقتی کسی را که از او مراقبت می‌کنید برای فعالیتهای تفریحی به یک مرکز می‌برید، شما نیز می‌توانید استراحت کنید. این را **مرکز روزانه (Day Centre)** می‌نامند.

● فعالیتهای تفریحی، مثل گردش نیز فراهم می‌شود، از جمله فعالیتهای گروهی برای اشخاص جوانتری که کم توانی دارند. این خدمات به نام **خدمات پشتیبانی اجتماعی (Social Support Services)** شناخته می‌شوند.

خدمات موجود

HACC

● اگر تنها هستید و می‌خواهید کسی به دیدنتان بیاید یا شما را برای خرید ببرد، می‌شود ترتیب آن را داد. دیدار در خانه توسط افراد داوطلب انجام می‌گیرد و به نام دیدار داوطلب (Volunteer Visiting) شناخته می‌شود. دیدار داوطلب و کمک خرید توسط سرویس‌هایی به نام **کمک همسایه یا پشتیبانی اجتماعی (Neighbour Aid or Social Support Services)** ترتیب داده می‌شود.

● کمک برای تامین ملافه تمیز موجود است. می‌شود که ملافه، روبالشی و حوله هر هفته یا هر دو هفته یکبار به خانه شما تحویل داده شود. این سرویس به نام **سرویس رختشویی و ملافه در منزل (Home Laundry and Linen Service)** شناخته می‌شود.

● اگر به کمک از چند سرویس مختلف نیاز دارید، سازمانی هست که می‌تواند امکان آن را برایتان فراهم کند. این سرویس به نام **گزینه‌های موجود اجتماعی (Community Options)** شناخته می‌شود.

● اگر در خانه از کسی مراقبت می‌کنید، ممکن است بخواهید که جزو گروهی هم باشید تا اطلاعات و پشتیبانی دریافت کنید. این خدمات به نام **پشتیبانی از مراقب (Carers' Support)** نامیده می‌شوند.

● اگر کسی مراقبت می‌کنید که مشکل حواس پرتی، از دست دادن حافظه، یا زوال عقل دارد، گروه‌های فعالیت تفریحی و پشتیبانی که او بتواند، در فاصله‌ای که شما استراحت می‌کنید در آن شرکت کند وجود دارند. این خدمات را **خدمات زوال عقل (Dementia Services)** می‌نامند.

خدمات بهداشتی موجود HACC

● پرستاران می‌توانند برای کارهای پرستاری عمومی، از جمله کنترل زخم، دادن دارو، آنتی بیوتیک تزریقی، مراقبت از بیماران خوب نشدنی و بهداشت شخصی در منزلتان از شما دیدن کنند. امکان حضور یک مترجم در حین ملاقات پرستار وجود دارد. این خدمات به نام **سرویس‌های پرستاری اجتماعی یا پرستاری در خانه (Community Nursing or Home Nursing Services)** نامیده می‌شوند.

● پرستاران مشاور "توانایی نگهداشتن پیشاب و مدفوع"، مشکلات کنترل مثانه و روده را ارزیابی و اداره می‌کنند. این پرستاران در کلینیک‌هایی در بیمارستانهای Hornsby, Ryde و Mona Vale اطلاعات و راهنمایی ارائه می‌دهند. این به نام **خدمات کلینیک توانایی کنترل پیشاب و مدفوع (Continence Clinic Services)** شناخته می‌شود.



خدمات بهداشتی موجود HACCC

● خدمات بهداشتی دیگری نیز برای کمک به شما در جامعه وجود دارد، از جمله:

پا درمانی (Podiatry): اگر در مراقبت از پای خود دچار اشکال هستید، این سرویس می‌تواند به شما کمک کند.

گفتار درمانی (Speech Therapy): این سرویس می‌تواند در رابطه با مشکلات گفتاری، از جمله مسائل صدا یا شنوایی به شما کمک کند. در مورد مشکلات مربوط به خوردن، آشامیدن و قورت دادن نیز می‌تواند کمک‌تان کند.

فیزیوتراپی (Physiotherapy): این سرویس می‌تواند در رابطه با مشکلات حرکت و تنفس (مثلاً کمر درد، حرکت دست و پا) به شما کمک کند.

کار درمانی (Occupational Therapy): این سرویس می‌تواند به شما کمک کند تا راه‌های امن انجام کارهایی را که در اثر یک جراحی جسمی یا بیماری، کم‌توانی، یا مسن تر شدن انجام آن برایتان مشکل شده است پیدا کنید.

مددکاری اجتماعی (Social Work): این سرویس می‌تواند با مشاوره و کمک عملی برای ترتیب دادن خدماتی که به آن نیاز دارید شما را یاری کند.

طرز تماس گرفتن با یک سرویس:

- شما می‌توانید خودتان با تلفن زدن یا مراجعه به یک سرویس با آن تماس بگیرید.
- می‌توانید از یک دوست، عضو خانواده یا دکتر بخواهید که از جانب شما با سرویس تماس بگیرد.
- همچنین، می‌توانید از یک مددکار اجتماعی بخواهید که برای شما با یک سرویس تماس بگیرد. سرویسی که کارمندانش به زبان شما صحبت می‌کنند در صفحه 21 این کتابچه نام برده شده است.
- فهرست سازمانهایی که می‌توانند شماره تلفنهای خدمات محلی شما را در اختیارتان بگذارند در صفحه 21 این کتابچه درج شده است.
- اگر نمی‌توانید انگلیسی را به خوبی حرف بزنید، یا اصلاً انگلیسی حرف نمی‌زنید، مترجمین برای کمک در اختیار شما هستند. مترجمها از طریق تلفن در دسترستان هستند و یا یک مترجم می‌تواند در قرار ملاقاتی که دارید حضور داشته باشد. سرویس ترجمه رایگان است.

استفاده از سرویس مترجم تلفنی

Telephone Interpreting)
(Service - TIS

اگر نمی‌توانید به انگلیسی حرف بزنید، می‌توانید برای گرفتن کمک با سرویس مترجم تلفنی تماس بگیرید. در شمال سیدنی، شما می‌توانید برای تلفن زدن به یک سرویس HACCC به رایگان از سرویس مترجم تلفنی استفاده کنید.

برای تماس با سرویس مترجم تلفنی شما باید:

- (1) به شماره 131 450 تلفن بزنید.**
- (2) به اپراتور، به انگلیسی، زبانی را که به آن صحبت می‌کنید بگویید.**
- (3) اپراتور، شما را به مترجمی که به زبان شما صحبت می‌کند وصل خواهد کرد.**
- (4) بخاطر داشته باشید که ممکن است مدتی برای وصل شدن مترجم منتظر بمانید، بنا بر این صبور باشید.**



استفاده از سرویس مترجم تلفنی

Telephone Interpreting) (Service - TIS

(5) وقتی با مترجم صحبت می‌کنید می‌توانید به زبان خودتان حرف بزنید. باید نام سرویسی را که می‌خواهید با آن تماس بگیرید به مترجم بگویید. اگر شماره تلفن آن سرویس را می‌دانید به مترجم بگویید.

(6) آنگاه، سرویس مترجم تلفنی در حالیکه شما منتظرید با سرویس HACC تماس می‌گیرد.

(7) وقتی به سرویس HACC وصل شدید، مترجم با تامین کننده خدمات به انگلیسی صحبت کرده و برای شما ترجمه خواهد کرد. مترجم سوال شما را به آنها توضیح خواهد داد.

(8) سرویس مترجم تلفنی برای تماس با سایر خدمات و ادارات دولتی نیز در دسترس شما است. این سرویس، هفت روز هفته، 24 ساعت در روز کار می‌کند.

ملاقات با یک سرویس با حضور مترجم

مترجمین می‌توانند کمک‌تان کنند تا با سرویس ارتباط برقرار کنید. تا آنها نیازهای شما را درک کنند و شما بفهمید آنها چه می‌گویند.

● تمام خدمات HACCC در شمال سیدنی می‌توانند ترتیبی بدهند که در زمان ملاقات با شما یک مترجم حضور داشته باشد. این یک سرویس رایگان است.

● مترجم می‌تواند همراه با کارمند سرویس HACCC به منزل شما بیاید یا شما را در محل سرویس ملاقات کند.



● استفاده از مترجمینی که آموزش حرفه‌ای دیده باشند امر مهمی است. آنها زبان شما و انگلیسی را سلیس حرف می‌زنند و آنچه را که گفته می‌شود مستقیماً و دقیق ترجمه می‌کنند.

ملاقات با یک سرویس با حضور مترجم

- سرویس ترجمه کاملاً محرمانه است. مترجم در مورد وضعیت و مشخصات شما با دیگران صحبت نخواهد کرد.
- از قوم و خویش ها نباید بعنوان مترجم استفاده کرد چون برای این کار آموزش ندیده‌اند. آنها ممکن است معنی و صحت حرفی را که می‌زنید عوض کنند، و ممکن است محرمانگی را حفظ نکنند. این می‌تواند باعث سوء تفاهم شده و سلامتی شما را در خطر بیندازد.



وقتی با یک سرویس تماس می‌گیرید چه اتفاقی می‌افتد؟

● وقتی با سرویسی تماس می‌گیرید آنها در باره مشخصات شما و کمکی که به آن نیاز دارید سوالاتی را از شما می‌پرسند. بخاطر داشته باشید که می‌توانید برای کمک از یک مترجم تلفنی استفاده کنید.

● سرویس فراری برای گفتگو یا ملاقات با شما در منزلتان می‌گذارد. آنها با شما درباره آنچه که به آن نیاز دارید و کمکی که می‌توانند به شما بکنند صحبت خواهند کرد. این کار را ارزیابی (assessment) می‌نامند.

● از سرویس بخواهید که ترتیبی بدهد تا یک مترجم در جلسه ملاقات حاضر باشد.

● در جلسه ارزیابی، اطلاعات لازم در یک نوشته شده و به شما داده می‌شود.



اطلاعات شما (محرمانگی)

هر اطلاعاتی که شما در باره خودتان به یک سرویس بدهید، بدون اجازه شما با کس دیگری در میان گذاشته نخواهد شد.

هزینه سرویس چقدر است؟

برای استفاده از بیشتر خدمات هزینه‌هایی وجود دارد. این هزینه‌ها در اولین باری که با یک تامین کننده خدمات گفتگو یا ملاقات می‌کنید به شما توضیح داده خواهد شد. اگر نتوانید هزینه را بپردازید، خدمات هنوز در اختیارتان خواهد بود. خدمات ترجمه برای صحبت کردن با سرویس‌های HACCP در شمال سیدنی رایگان است.

اگر از سرویسی که برای من فراهم شده است راضی نباشم چه می‌شود؟

اگر به هر شکلی در باره خدماتی که دریافت می‌کنید مشکلی دارید، مهم است که آن را به سرویس HACC اطلاع بدهید. می‌توانید برای این کار با یکی از کارمندان صحبت کنید و از یک مترجم کمک بگیرید.

اگر شکایت کنید، خدمات شما متوقف نخواهد شد.

اگر از برخورد با شکایتی که کرده‌اید ناراضی هستید می‌توانید:

(1) با مدیر سرویس (Service Manager) تماس بگیرید تا در باره نگرانی‌های خود صحبت کنید.

(2) شما همچنین می‌توانید با مرجع زیر تماس بگیرید:

The Community Services Division

NSW Ombudsman

Level 24, 580 George St.

Sydney NSW 2000

تلفن: 9286 1000



اگر از سرویسی که برای من فراهم شده است راضی نباشم چه می‌شود؟

Community Services Division یک سرویس رایگان و محرمانه است و می‌تواند در مورد نگرانی یا شکایت شما از خدماتی که دریافت می‌کنید به شما کمک کند.

3) برای شکایات مربوط به خدمات بهداشتی، می‌توانید با کمیسیون شکایات خدمات بهداشتی (Health Care Complaints Commission). سرویس پشتیبانی از بیماران (Patient Support Service) نیز تماس بگیرید. در شمال سیدنی با مرجع زیر تماس بگیرید:

دفتر پشتیبانی از بیماران شمال سیدنی
(Northern Sydney Patient Support Office)

تلفن: 9926 8184



آیا کس دیگری می‌تواند از جانب من صحبت کند؟

بله، شما می‌توانید از یک عضو خانواده یا دوستان بخواید که از طرف شما حرف بزند. با سازمانهای زیر نیز می‌توانید تماس بگیرید که کارمندان حرفه‌ای دارند و ممکن است بتوانند کمکتان کرده و از جانب شما صحبت کنند. به این کار، وکالت (advocacy) می‌گویند.

وکالت برای اشخاصی که کم توانی دارند

1) انجمن چند فرهنگی وکالت برای اشخاص کم توان
(Multicultural Disability Advocacy Association)
تلفن: 9891 6400

2) سرویس شکایات کم توانی
(Disability Complaints Service)
تلفن: 9319 6549. تلفن: 9318 2138 TTY

طرفداری برای مراقبین

مرکز منابع مراقبین دولت فدرال
(Commonwealth Carers Resource Centre)
تلفن: 1800 242 636

شما می‌توانید با نماینده محلی خود در پارلمان ایالتی یا فدرال هم تماس بگیرید. سازمانی که در صفحه 21 این کتابچه تحت «برای اطلاعات بیشتر یا کمک» نام برده شده است نیز ممکن است بتواند کمکتان کند.

حقوق من چیست؟

- شما حق دارید بدون ترس از ازدست دادن سرویس یا هر نوع واکنش نامطلوب دیگر شکایت کنید یا نگرانی خود را در مورد سرویس ابراز کنید.
- این حق شما است که به شکایت شما فوراً و عادلانه رسیدگی شود.
- شما حق دارید که شخص دیگری که خودتان انتخاب کنید نماینده شما باشد.
- شما حق دارید که از خدمات موجود آگاه باشید.
- شما حق دارید که بدون تبعیض برای دریافت خدمات مورد ارزیابی قرار بگیرید.
- شما حق دارید که از خدمات یک مترجم به رایگان بهره مند شوید تا به شما در برقراری ارتباط با خدمات HACC در منطقه شمال سیدنی کمک کند.

حقوق من چیست؟

- شما حق دارید خدماتی را دریافت کنید که با آگاهی از زبان و فرهنگ شما فراهم می‌شود.
- شما حق دارید تصمیم بگیرید که چه خدماتی را می‌خواهید دریافت کنید. اگر آن خدمات را نشود بلافاصله برایتان فراهم کرد، ممکن است مجبور باشید برای آن منتظر شوید.
- شما حق دارید که حریم خصوصی و محرمانگی شما رعایت شود. می‌توانید انتظار داشته باشید که بدون اجازه شما هیچ اطلاعاتی به هیچ کس دیگری در خارج از سرویس داده نشود.
- شما حق دارید که همه اطلاعاتی را که سرویس در باره شما دارد ببینید یا آن را اصلاح کنید.
- اگر نیازها یا وضعیت شما عوض شود می‌توانید برای گفتگو در باره آن درخواست ملاقات با سرویس بنمایید...



من چه مسئولیت‌هایی دارم؟

- شما باید با احترام به حقوق سایر مصرف‌کنندگان، کارمندان سرویس و داوطلبان رفتار کنید.
- شما باید مسئولیت هر تصمیمی را که می‌گیرید به عهده بگیرید.
- اگر وقتی یک کارمند یا داوطلب سرویس قرار است به منزل شما بیاید در منزل نخواهید بود، یا اگر لازم دارید که وقت ملاقات خود را عوض کنید، باید به سرویس اطلاع بدهید.
- اگر تغییری در سلامتی یا وضعیت شما پیش بیاید که روی سرویس مورد نیازتان یا نحوه ارائه آن سرویس به شما تأثیر گذارد باید به کارمندان سرویس اطلاع بدهید.
- لطفاً هر سؤالی را که در باره خدماتی که دریافت می‌کنید دارید بپرسید و در باره هر مشکل یا مسئله‌ای که تأثیر روی شما دارد با تأمین‌کننده خدمات صحبت کنید.

برای اطلاعات بیشتر یا کمک

با سازمان زیر که ممکن است کسی را داشته باشد که به زبان شما صحبت می‌کند و می‌تواند به شما کمک کند تماس بگیرید.

ناینداریا رایمه نامزاسد

Iranian Community Organisation

40 Ross St

North Parramatta NSW 2150

تلفن: 9683 2833

با سازمانهای زیر نیز می‌توانید تماس بگیرید و از سرویس مترجم تلفنی (TIS) استفاده کنید تا با کسی در باره خدمات موجود در منطقه محلی شما صحبت کنید.

Commonwealth Carelink Centre

تلفن: 1800 052 222

مرکز Commonwealth Carelink Centre در باره خدمات اجتماعی و خدمات مراقبت از سالمندان در منطقه محلی شما و طرز تماس با آنها اطلاعات می‌دهد. وقتی به این شماره تلفن کنید به Carelink Centre محلی خود وصل می‌شوید. این سرویس رایگان است.

Northern Sydney Commonwealth Carer Respite

Centre تلفن: 1800 059 059

این مرکز می‌تواند به کسانی که از یک شخص سالمند کم‌بینه یا یک شخص کم‌توان مراقبت می‌کنند اطلاعات بدهد و برایشان پشتیبانی فراهم کند.

کپی‌های این کتابچه

اگر می‌خواهید کپی‌های این کتابچه را دریافت کنید
لطفاً با مراجع زیر تماس بگیرید:

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

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



قدرشناسی

Eastern Sydney NESB Access Project از کار Eastern Sydney NESB Access Project در تهیه کتابچه
مصرف کنندگان نشان قدردانی می‌کند.

Northern Sydney NESB Access Project یک پروژه
Northern Sydney Multicultural Health Service است
که بودجه آن را HACCC تامین می‌کند.

NSW بودجه برنامه Home and Community Care در
Department of Ageing, Disability and
Home Care تامین می‌شود.

© 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

