

هذه النشرة جزء من سلسلة كتبها ممرضات وأطباء وخبراء من ذوي الخبرة في رعاية المسنين. تهدف السلسلة إلى تسهيل رحلتك للوصول الى دار رعاية المسنين السكنية. ابحث عن منشورات أخرى حول الأسئلة لطرحها حول احتياجات الرعاية المحددة. يمكن تحميلها من:

www.10questions.org.au

قد تجد هذه المنشورات مفيدة عند:

- البحث عن دار رعاية المسنين السكنية عالية الجودة
- مراجعة جودة دار رعاية المسنين السكني الحالي الخاص بك
- الاختيار بين مرفقين سكنيين لرعاية المسنين يبدوان متشابهين.

من المهم أن يكون هناك عدد كافٍ من الممرضات المسجلات ضمن مزيج مهارات الموظفين لتلبية احتياجات الجميع. يجب عليك طرح أسئلة حول كيفية تلبية احتياجات الرعاية الفردية الخاصة بك.

يرتدي العديد من الموظفين زي موحد مماثل. لمجرد أن شخصاً ما يبدو وكأنه ممرض لا يعني أنه كذلك. فيما يلي الاختلافات:

ممرضة مسجلة (RN) حاصلة على درجة البكالوريوس في التمريض لمدة ثلاث سنوات على الأقل. يمكنهم القيام بمهام التمريض وإدارة مسكنات الألم والمساعدة في منع دخول المستشفى غير الضروري.

ممرض مساعد (EN) يعمل تحت إشراف RN. كلاهما مسجل من قبل هيئة تنظيمية. يضمن التسجيل الحفاظ على المعايير المهنية ويحمي متلقي الخدمة.

يعمل المساعدون في التمريض (AIN) / العاملون في مجال الرعاية / موظفو خدمة الرعاية (CSE)

تحت إشراف الممرضات، ويقدمون معظم الرعاية في المرافق السكنية والمجتمع المحلي. لدى كل منهم مستوى تدريب مختلف.



من حقك أن تسأل

إذا كنت بحاجة إلى دعم أو مشورة متخصصة حول أي مسألة لم يتم تناولها في هذه النشرة:

مسؤول البيانات
المالية لدى سنترلينك
132 300

My Aged Care
1800 200 422
myagedcare.gov.au

هيئة المنافسة والمستهلك
الأسترالية
1300 302 502

خدمة حقوق كبار السن / OPAN
1800 700 600

لشرح كيفية عمل الرسوم في رعاية المسنين السكنية، قم بتحميل نشرة العقود والرسوم من www.10questions.org.au



تم اعداد هذه النشرة واعتمدها من قبل:



للحصول على قائمة كاملة بالمنظمات الداعمة يرجى زيارة www.10questions.org.au



Australian Government
Aged Care Quality and Safety Commission

www.agedcarequality.gov.au

إذا كانت لديك مخاوف بشأن دار رعاية المسنين السكنية، اتصل على:

1800 951 822



10

أسئلة يجب طرحها

حول

رسوم خدمات إضافية في دور رعاية المسنين السكنية

(EXTRA CHARGES - ARABIC)



www.10questions.org.au

الرسوم والتكاليف في رعاية المسنين السكنية مربة. للحصول على معلومات حول الرسوم الأساسية راجع العشرة أسئلة الموجودة في نشرة العقود والرسوم. هذه النشرة تغطي خدمات إضافية متوفرة في مرافق رعاية المسنين السكنية باستخدام أسماء مثل باقات نادي الرعاية "Comfort Club" أو نادي النخبة "Premium Club". عدد محدود للغاية لديه ما يعرف باسم حالة الخدمة الإضافية ويقدم خدمات إقامة وخدمات فاخرة من جميع النواحي، على النحو المحدد في قانون رعاية المسنين. هذه الخدمات ليست موضوع هذه النشرة.

1 ما هي الخدمات الإضافية؟

الخدمات الإضافية عبارة عن حزم "إضافات" للخدمات الأساسية المقدمة. تتنوع هذه الخدمات على نطاق واسع، ويمكن أن تكون العديد من الأمور مثل منتجات الاستحمام الأفضل أو خيارات الوجبات الإضافية أو حزم الترفيه. لا يتم تنظيم هذه الخدمات الإضافية، لذا تحقق مما إذا كان المعروض يلبي احتياجاتك الخاصة.

2 هل يتعين علي الدفع مقابل الخدمات الإضافية حتى لو لم أكن بحاجة إليها؟ لا، الأمر يعود لك بالكامل.

ومع ذلك، كن على علم بأن بعض الأماكن تطبق رسوم خدمة إضافية غير قابلة للتفاوض كشرط للدخول، لذا يجب عليك دائماً الاستفسار قبل توقيع أي عقد.

3 كيف أدفع مقابل الخدمات الإضافية؟

يمكنك ببساطة "الدفع حسب الاستخدام"، على النحو المنصوص عليه في العقد الخاص بك، أو عبر تراكم الرسوم مقابل مدفوعات السكن المستردة (RAD). في نهاية إقامتك، سيتم استرداد RAD الخاص بك مطروحاً منه أي رسوم خدمة إضافية والفائدة على هذه الرسوم. ضع في اعتبارك أنه سيتم تطبيق سعر فائدة مرتفع نسبياً مقابل كل من الرسوم المستحقة والفائدة

المستحقة على تلك الرسوم. ما قد يبدو تكلفة صغيرة للخدمات الإضافية المنتظمة يمكن أن يصبح مبلغاً كبيراً بسرعة.

4 كيف سأعرف ما يحق لي الحصول عليه؟

قبل الانتقال إلى الدار، يجب عليك التفاوض بشأن الخدمات الإضافية التي تريدها وترغب في دفع ثمنها. يجب أن تحصل على معلومات حول التكلفة. تأكد من كتابة كل هذا في عقدك حتى تعرف أنت وعائلتك بالضبط الإضافات التي يجب أن تتلقاها.

5 لم يعد بإمكانني الاستمتاع بكأس من النبيذ لكنها لا تزال جزءاً من خدماتي الإضافية - هل يمكنني إلغاء الاشتراك؟

لا يجب أن يُطلب منك الدفع مقابل الخدمات أو الإضافات التي لا يمكنك الاستفادة منها. اطلب إعادة التفاوض على عقدك مع مزود الخدمة الخاص بك. إذا كان لديك أي مشاكل، ستجد قائمة بالمؤسسات التي يمكنها المساعدة خلف هذه النشرة.

6 هل يجب أن أشعر بالذنب إذا لم أقبل خدمات إضافية؟

يحق لك الحصول على مستويات عالية من الرعاية والطعام والسكن بغض النظر عما إذا كنت تدفع مبلغاً إضافياً. فقط لأن بعض الناس يدفعون مقابل إضافات لا يعني أن الرعاية والنظام الغذائي للآخرين يجب أن يكونا أقل شأنًا. هناك ميثاق لحقوق رعاية المسنين* الذي ينص أنه يجب على الجميع الحصول على رعاية عالية الجودة وأمنة بغض النظر سواء دفعوا مقابل عناصر أو خدمات إضافية.

7 أحب الإفطار المطبوخ يومياً، لكنه جزء من الخدمات الإضافية. إذا كنت لا أستطيع تحمل التكاليف الإضافية ولكنني أريد فطوراً مطبوخاً، فهل يمكنني الحصول عليه؟

يحق لك تلقي رعاية مُعدة لك خصيصاً، مما يعني أن الرعاية التي تتلقاها يجب أن تستند إلى احتياجاتك وتفضيلاتك الفردية. يمكنك طلب وجبة إفطار مطبوخة يومياً

كجزء من رسوم الإقامة الأساسية. يجب أن يستوعب مزود الخدمة لديك الطلبات المعقولة الخاصة بالطعام الذي يلبي احتياجاتك البدنية وخلفيتك الثقافية. تذكر أن تتأكد من كتابة أي شيء تتفاوض عليه بشكل فردي في عقدك قبل الانتقال.

8 كيف سأضمن حصولي على الخدمات التي أدفع مقابلها؟

الخدمات الإضافية ليست خاضعة للتنظيم الحكومي، لكن مزود الخدمة لا يزال ملزماً قانونياً بالوفاء بعقدك. إذا كان نقص الموظفين يعني عدم حصولك على الخدمة التي تتوقعها، أو نفاذ المؤن، فقد يكون لك حق اللجوء بموجب قانون المستهلك، للخدمات / المنتجات التي دفعت مقابلها ولكنك لم تتلقها. استخدم الأرقام الموجودة على ظهر هذه النشرة لطلب المساعدة / تقديم شكوى.

9 التقلبات اليومية هي جزء من الخدمات الإضافية - ألا يجب أن أحصل عليها على أي حال؟

يجب أن يضمن مزود الخدمة حصولك على الدعم للحفاظ على الاتصال بمجتمعك وتقديم الرعاية الاجتماعية. ومع ذلك، قد يُطلب منك دفع مبلغ معقول مقابل أي شيء يزيد عن ذلك مثل رحلات المسرح. تأكد من استشارتك والموافقة على الدفع قبل المشاركة.

10 هل يجب علي شراء سلع من الباعة المتجولين الذين يزورون المكان؟

يجب ألا تشعر بأنك مضطر لشراء أي سلع أو تشعر بالضغط للقيام بذلك. إذا كنت بحاجة إلى دعم لاتخاذ القرارات، فيجب دائماً استشارة مُمتلك المُعين / أقرب الأقارب قبل اتخاذ قرار الشراء. لا يمكن للموظفين المُعينين لرعايتك اتخاذ هذه القرارات نيابة عنك.