



"لا أحد يعرف احتياجاتي
أفضل مني."

Self-advocacy toolkit

Arabic | العربية

يقدم لك هذا الكتيب المعلومات والموارد التي تساعدك على التعبير عن احتياجاتك والمطالبة برعاية أفضل للمسنين.

دليل للتعبير عن احتياجاتك والدفاع عن حقوقك

ما تحتاج إلى معرفته للحصول على رعاية أفضل للمسنين.



لدى كبار السن الذين يتلقون رعاية ممولة من الحكومة - سواء في منازلهم أو في دار الرعاية - حقوق.

يُنصَّ في Statement of Rights [بيان الحقوق]، على سبيل المثال، على حقوقك في الحصول على خدمات آمنة وذات جودة عالية، وكذلك الحق في أن تُعامل دائمًا باحترام وصون الكرامة.

يؤكد Statement of Rights أيضًا على حقوقك في التعبير عن نفسك وعلى حقوقك في أن:

- تدير أمورك الشخصية اليومية وتتخذ القرارات بشأنها
- يتم الاستماع إليك وفهمك
- تقدم شكوى دون خوف من أي عقوبة أو انتقام
- يتم التعامل مع شكاوتك بإنصاف ودون تأخير.

يسعى مناصرو رعاية المسنين المتخصصون بمعرفتهم بـ Statement of Rights لدعم تحقيق نتائج أفضل ويمكنك أنت أيضًا استخدام هذه المعرفة.

الدفاع عن نفسك يضعك في موقع القيادة لاتخاذ القرارات التي تخص رعايتك. إنها قدرتك على التعبير عن احتياجاتك والدفاع عن نفسك في القضايا التي تهمك.

قد ترغب في التعبير عن نفسك عندما:

- تواجه صعوبة في الحصول على خدمات رعاية المسنين
- تساورك مخاوف بشأن جودة خدمات رعاية المسنين
- تشعر أن خدمات رعاية المسنين لا تلبي احتياجاتك
- تريدين تقديم شكوى.

يُوفِّر لك دليل الدفاع عن النفس بعض الوسائل العملية لتبدأ في التعبير عن احتياجاتك والدفاع عن حقوقك.

يُقدِّم هذا الدليل شرحاً مبسطاً خطوة بخطوة لمساعدتك على التعبير عن نفسك، إلى جانب قوائم مراجعة تسهل عليك المطالبة برعاية أفضل سواء في رعايتك المنزلية أو في دور الرعاية السكنية.

يشرح هذا الكتيب كذلك خيارات الرعاية المتوفرة لك عند مغادرتك المستشفى، ويقدِّم نصائح تساعدك على تقديم شكوى مؤثرة وفعالة.

عندما يكون هناك أمر غير صحيح أو لا يناسبك، فمن حقوقك أن تتحدث عنه.



نماذج عملية للدفاع عن النفس

زوج لورين، رون، يتعالىش مع الحَرَف. عندما دخل زوجها دار الرعاية للمرة الأولى في منطقة إقليمية في نيو ساوث ويلز NSW، شعرت بالقلق حيال جودة الرعاية المقدمة.

"لقد وجدته محبوساً في الحديقة في إحدى المرات التي زرته فيها - وكان ذلك في منتصف الشتاء".

"كان المدير يقول: «لا تقلقي يا لورين، فهذه أمور تحدث، وبيدو أنك لا تتأقلمين معها.»"

كانت لورين متربدة في طرح مخاوفها. غير أنها، بعد أن اطلعت على حقوقها، أصبحت أكثر قوة في الدفاع عن نفسها وعن رون.

"ما زال عليك أن تكون حذراً منهم. لا أريد أن أبدو صعبة التعامل، لكنني أريد أن تُحترم حقوق رون ويتم الاستماع إليه."



إذا واجهت مشكلات في أي مرحلة، أو كنت بحاجة فقط إلى مناقشة الأمور، فإن مناصري رعاية المسنين المتخصصين لدينا متاحون لتقديم الدعم لك. صور رمز الاستجابة السريعة (QR) بكاميرا هاتفك أو تواصل معنا على الرقم 1800 600 700.

الخطوة الرابعة: إجراء مكالمة هاتفية

تحدث مع شخص يمكنه إجراء التغييرات والعمل معك على حل المشكلة.

اطلب التحدث إلى المدير أو إلى الشخص المسؤول عن معالجة الشكاوى.

الخطوة الخامسة: عقد اجتماع

أحياناً تحتاج أن تتحدث مباشرة مع الشخص وجهاً لوجه. قد تكون المشكلة من النوع الذي لا يمكن حلها عبر الهاتف، أو ربما يتطلب الأمر مزيداً من الوقت لفهم المشكلة والتعامل معها.

الخطوة السادسة: المتابعة المستمرة

إذا لم تُتفقَّد التغييرات أو الإجراءات التي اتفقَتْ عليها، فعليك متابعة الأمر. اتصل مرة ثانية وقل إنك غير راضٍ عما تم حتى الآن. اطلب تزويديك بأخر المستجدات حول المشكلة، أو اطلب مقابلة مسؤول أعلى لمناقشتها.

في حال لم تَرَ التغييرات التي كنت تنتظرها، يمكنك النظر في تقديم شكوى رسمية إلى Aged Care Quality and Safety Commission [لجنة جودة وسلامة رعاية المسنين].

الخطوة الأولى: ما هي المشكلة؟

قد تكون للمشكلة جوانب متعددة. دون قائمة بمشكلاتك قبل إجراء مكالمة هاتفية أو حضور اجتماع. وضوح الفكرة في ذهنك سيساعدك على تحقيق النتائج.

الخطوة الثانية: اعرف حقوقك

إن فهم ما يمكنك أن تتوقعه بشكل منطقي من مقدم خدمة رعاية المسنين أمر أساسي. احرص على الاطلاع جيداً على "Statement of Rights".

أسأل نفسك:

- ما هي حقوقك فيما يتعلق بهذه المسألة تحديداً؟
- ماذا ورد في Strengthened Quality Standards [معايير الجودة المُعزّزة]؟
- هل توجد كتبٌ للبرامج يمكنني الاطلاع عليها للتعارف على مسؤوليات مقدم الخدمة؟
- ما الذي يتضمنه اتفاق الخدمة الخاص بي، وهل يوضح إجراءات تقديم شكوى إلى مقدم الخدمة؟

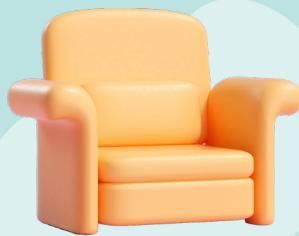
الخطوة الثالثة: ما النتيجة التي ترغب في الوصول إليها؟

بعد إعداد قائمة بمشكلاتك، أسأل نفسك: ما الذي أريد تحقيقه؟ إن تحديد ما ترغب في تحقيقه بوضوح يساعد الجميع على التركيز على إيجاد الحل.

- حدد ما هو الأكثر أهمية بالنسبة لك، وما هي النتائج التي لا ترغب في التنازل عنها.
- قد توجد حلول فورية لبعض المشكلات، بينما قد يستغرق حل مشكلات أخرى وقتاً أطول.



المطالبة برعاية منزليّة أفضّل كيف تريد أنت أن تقدّم لك الرعاية؟



ما المعلومات الأخرى التي أود الاطّلاع عليها؟

(على سبيل المثال: هل سيأتي نفس موظف الدعم في كل مرة؟ ماذا يحدث إذا تغيرت احتياجاتي؟ كم قيمة الرسوم والتکاليف؟ ما شكل بيان حسابي الشهري؟)

ستجد أدناه تلميحات تساعدك على تحديد الأمور المهمة بالنسبة لك. عندما تتحدث مع مقدم الرعاية في المنزل، سواء كان جديداً أو حالياً، عبر بوضوح ما تفضله. من حقك أن تعبّر عن نفسك.

ما الأمور المهمة بالنسبة لي في طريقة تقديم الخدمة؟

(على سبيل المثال: أحب أن أنام حتى الساعة 9 صباحاً على الأقل، وأن يكون من يدعمني في الاستحمام من نفس الجنس، وأن تُحترم احتياجاتي الثقافية).

ما الذي يجب علي فعله إذا لم أكن راضياً عن رعايتي الحالية؟

- اتصل بالمدير أو الفريق المختص بالشكاوى
- أخبرهم بما تريده لحل المشكلة
- استفسر عن الخطوات التالية ومتى سيتم إجراء التغييرات
- تحدث مع مناصري الرعاية لدينا الذين يمكنهم تزويدك بمزيد من المعلومات أو تقديم دعم المناصرة.

ما الذي أحتاجه من الخدمة؟

(مثال: من يذكّرني بتناول الدواء، أو يساعدني في التنظيف والغسيل، أو يدعمني في التسوق وتحضير الطعام).

تفضل بزيارة دليلنا الإلكتروني للحصول على موارد حول تکاليف الرعاية المنزليّة،
ووصوّر رمز الاستجابة السريعة (QR) أو زر الرابط التالي: open.org.au/toolkit
أو تحدث إلينا على الرقم 1800 700 600.



المطالبة برعاية سكنية أفضل كيف تريد أنت أن تقدم لك الرعاية؟



ما المعلومات الأخرى التي أود الاطلاع عليها؟

(على سبيل المثال: ما هي الرسوم المتوقّع أن أدفعها؟ هل يُسمح لعائلتي بزيارتني في الأوقات التي يرغبون بها؟ وماذا يحدث إذا تغيّرت احتياجاتي في الرعاية؟)

ما الذي يجب علي فعله إذا لم أكن راضياً عن خدماتي الحالية؟

- اتصل بالمدير أو الفريق المختص بالشكاوى
- أخبرهم بما تريده لحل المشكلة
- استفسر عن الخطوات التالية ومتى سيتم إجراء التغييرات
- تحدث مع مناصري الرعاية لدينا الذين يمكنهم تزويدك بمزيد من المعلومات أو تقديم دعم المناصرة.

ستجد أدناه تلميحات تساعدك على تحديد الأمور المهمة بالنسبة لك. عندما تتحدث مع دار رعاية المسنين السكنية، سواء كان جديداً أو حالياً، عبر بوضوح ما تفضله. من حملك أن تعبّر عن نفسك.

ما الأمور المهمة بالنسبة لي في طريقة تقديم الخدمة؟

(على سبيل المثال: الحصول على طعام أستمتع به ويتنااسب مع احتياجاتي وثقافي، والاستيقاظ في الوقت الذي أختاره، وأن يساعدني في الاستحمام شخص من نفس الجنس.)

ما الذي أحتاجه من الخدمة؟

(على سبيل المثال: الحصول على رعاية طيبة آمنة وعالية الجودة، وجود هاتف في غرفتي مع مواعيد زيارة مرنّة تتيح لي البقاء على تواصل مع أصدقائي ومجتمعي، وإمكانية الوصول إلى طببى العام وخدمات أخرى مثل العلاج الطبيعي وطب الأسنان).



تفضل بزيارة دلينا الإلكتروني للحصول على موارد حول تكاليف الرعاية السكنية،
وصور رمز الاستجابة السريعة (QR) أو زر الرابط التالي: open.org.au/toolkit
أو تحدث إلينا على الرقم 1800 700 600

مغادرة المستشفى

ما الخيارات المتاحة لي في مجال رعاية المسنين؟



الأسئلة التي يمكن طرحها على مقدم الخدمة لديك
أو على My Aged Care

هل لدى مبالغ غير مستخدمة من الربع السابق
تم ترحيلها ويمكن استخدامها لزيادة ساعات
الرعاية؟ وإذا لم توجد، هل أستطيع شراء
خدمات إضافية لزيادة ميزانية الرعاية؟

كثيراً ما يشعر كبار السن بأنهم مضطرون
للانتقال إلى دار رعاية، لكن هناك خيارات أخرى
يمكنك استكشافها بعد دخولك غير المتوقع إلى
المستشفى. من حقك أن تأخذ وقتك وتفكر جيداً
وتبحث في جميع الخيارات المتاحة أمامك.

فيما يلي مجموعة من الأسئلة التي يمكنك طرحها
لمساعدتك على اتخاذ قرار مستنير.

الأسئلة التي يمكن طرحها على الأخصائي الاجتماعي
في المستشفى

إذا كنت أستفيد من حزمة support at home [الدعم في المنزل]، هل
يمكنني طلب تقييم عاجل للانتقال إلى
مستوى أعلى من الرعاية (على سبيل المثال:
من الانتقال المستوى 2 إلى المستوى 4)
ضمن مستويات الرعاية 1-8؟

هل تُعتبر transition care [رعاية الانتقال]
من الخيارات المتاحة؟ وما المدة التي قد
تحتاجها للانتظار حتى أتمكن من الحصول
عليها؟

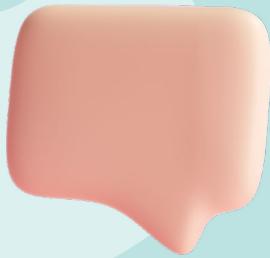
ما الخيارات المتاحة أمامي بعد توقف الرعاية
قصيرة الأمد التي أتقاها عقب خروجي من
المستشفى؟

هل يشمل تأميني الصحي الخاص تغطية
خدمات إعادة التأهيل؟

ما الخدمات الإضافية التي توفرها الخدمة
الصحية التابعة للولاية أو الإقليم، على سبيل
المثال: المستشفى في المنزل؟

يسطع مناصري رعاية المسنين لدينا تزويدك بمعلومات إضافية عن خيارات الرعاية المتاحة
لك بعد الخروج من المستشفى. تحدث معنا على الرقم 1800 600 700

كيفية طرح المخاوف وتقديم شكوى فعالة



راجع خطة رعايتك. هل تغطي المشكلة التي تود طرحها؟ (إذا لم تغطيها، يمكنك طلب مراجعة خطة رعايتك).

عندما يكون هناك أمر غير صحيح، فمن حقك أن تعيّر عنه؛ فإنّارة المخاوف جزء طبيعي من عمل أي مؤسسة.

استخدم هذه القائمة المرجعية للتأكد من أن لديك جميع المعلومات التي تحتاجها:

ما هي المخاوف أو المشكلة التي ترغب في طرحها على مقدم الخدمة؟ وما النتيجة التي ترغب في تحقيقها؟

هل لديك التفاصيل أو السجلات التي تدعم شكواك (مثل الأسماء والتاريخ، نسخ من البيانات، أو صور فوتوغرافية)؟

تأكد من معرفة الشخص المناسب للتحدث معه - مثل المدير أو فريق الشكاوى.

أسأل عن الخطوات التالية ومنى سيتم تنفيذ التغييرات. دون الملاحظات.

حدد الحقوق ذات الصلة الواردة في Strengthened Statement of Rights و Quality Standards مناصري رعاية المسنين عبر شبكة OPAN.

هل تم تنفيذ التغييرات أو الإجراءات المتفق عليها ضمن الإطار الزمني المحدد؟ إذا لم يحدث ذلك، فسوف تحتاج إلى متابعة الأمر.

إذا واجهت مشكلات في أي مرحلة، أو كنت بحاجة فقط إلى مناقشة الأمور،
فإن مناصري رعاية المسنين المتخصصين لدينا متاحون لتقديم الدعم لك.
تحدّث معنا على الرقم **1800 600 700** أو امسح رمز الاستجابة السريعة (QR).



المنظمات الأعضاء في شبكة OPAN حسب الولاية أو الإقليم:



تتلقى شبكة OPAN تمويلاً من [وزارة الصحة وشئون الإعاقة ورعاية المسنين]
من خلال [البرنامج الوطني لمناصرة رعاية كبار السن] National Aged Care Advocacy Program (NACP)