



جزوه راهنمایی خدمات مراقبت از سالمندان



به جزوه راهنمای خدمات خود خوش آمدید

این جزوه راهنما در مورد خدمات سرپرستی و مراقبت از سالمندان است که ما ارائه می دهیم. انواع وسیعی از خدمات حمایتی را برای بهبود صحت جسمی و روحی شما ارائه می دهد. لطفاً در صورت تمایل به پیوستن به هر یک از پروگرام های ذکر شده در این جزوه با ما تماس بگیرید. اگر مایلید در مورد پروگرام ها بیشتر بدانید، خوشحال می شویم معلومات بیشتری را در اختیار شما قرار دهیم.

کارمندان

ما کارمندان شایسته ای داریم که برای درک نیازهای شما به زبان هایی غیر از انگلیسی صحبت می کنند.

ارزیابی ها

ارزیابی خدمات برای مراقبت از شما در مدت اشتراک تان در پروگرام ضروری است. این به شمول گفتگو با هماهنگ کننده کارمندان پروگرام است.

پلان مراقبت هدفمند شما (Goal Directed Care Plan)

یک پلان مراقبت هدفمند عبارت از پلانی است که در آن شما و هماهنگ کننده پروگرام در مورد آنچه نیاز دارید و آنچه می خواهید از خدمات ما به دست بیاورید صحبت کنید. پلان مراقبت هدفمند شما هر سال یا زمانی که وضعیت شما تغییر می کند، بررسی می شود. خدمات ما می تواند کمک بزرگی به شما ارائه دهد، اما ما به شما وابسته هستیم که نیازهای خود را به ما بگویید:

- به هماهنگ کننده پروگرام اطلاع دهید که به کدام پروگرام ها علاقمند می باشید.
- می توانید یکی از اعضای خانواده یا دوست خود را به جلسه بیاورید.
- می توانید در هر زمانی پلان خود را تجدید نظر کنید، ببینید یا تغییر دهید.



مراقبت از سالمندان و خدمات مراقبتی

خدمات از سالمندان ما به شمول موارد ذیل است:

- خدمات حمایتی تخصصی (بالای 65 سال)
- پروگرام دسترسی و حمایتی (زیر 65 سال)
- گروپ های حمایت اجتماعی
- پروگرام هایف
- پروگرام های گردش بیرونی
- پروگرام های پیری مثبت – تمرینات ارتقای توانایی و ورزش آب گرم
- خدمات معالجوی صحت یکپارچه - ورزش آب گرم
- حمایت اجتماعی فردی (بازدید دوستانه)
- طرح بازدیدکنندگان داوطلب مراقبت از سالمندان (ACVVS)
- حمایت از سرپرستان
- استراحت انعطاف پذیر
- پروگرام استراحت مثبتی بر مرکز
- پروگرام استراحت مثبتی بر مرکز اواسط هفته
- کمک های خانگی - خرید بدون همراه



توضیحات خدمات

خدمات حمایتی تخصصی (بالای 65 سال)

پروگرام خدمات حمایتی تخصصی ما به افراد مسن کمک می کند تا خدمات حمایتی را جستجو نموده و به خدمات ضروری دسترسی پیدا کنند. این پروگرام خدماتی که جوابگوی نیازهای تخصصی سالمندان ساکن در خانه با تکلیفی کلینیکی و/یا نیازهای تخصصی باشد را ارائه می دهد.

اشخاصی که نیاز به دسترسی به خدمات دارند از طریق پروگرام ثبت نام ما یا از طریق سایر ارائه دهندگان خدمات ارجاع داده می شوند. تیم ما به مشکلات شما گوش می دهد و در عین حال به شما کمک می کند تا خدماتی را که مطابق با نیازهای خاص شما باشد، پیدا نموده و استفاده کنید. ما حمایت را از طریق مشاوره حضوری یا تلفونی ترتیب می دهیم و پس از آن نیز با شما در تماس هستیم، بناءً می دانید که در هر مرحله در کنار شما هستیم.

پروگرام دسترسی و حمایت (زیر 65 سال)

پروگرام دسترسی و حمایتی ما به اشخاص دارای معیوبیت کمک می کند تا خدمات حمایتی را جستجو نموده و به خدمات ضروری دسترسی پیدا کنند.

این پروگرام با کمک به آنها در جستجوی خدمات به منظور یافتن بهترین حمایت موجود، حمایت از طرف یک شخص، متصل کردن افراد به خدمات مربوطه، از جمله NDIS، از افراد حمایت می کند.

گروه های حمایت اجتماعی

گروه های حمایت اجتماعی ما عبارت از گروه های هفتگی برای بهبود و حفظ آسایش عمومی و در عین حال یافتن دوستان جدید هستند. این گروه ها توسط کارمندان مهربان ما ارائه می شوند و در گروه های چند فرهنگی یا گروه های خاص فرهنگی پیشکش می شوند.

ما گروه های حمایت اجتماعی زیادی داریم که می توانید از بین آنها انتخاب کنید:

- گروه های چند فرهنگی مختلط
- گروه چینیایی
- گروه کامبودیایی
- گروه مردانه
- گروه فیلیپینی
- گروه هسپانیایی
- گروه ویتنامی

پروگرام های گردش بیرونی

پروگرام های گردش بیرونی که SMRC اجرا می کند برای هر لسان جداگانه برگزار شده و توسط کارگران دوفرنهنگی دوستانه ما ارائه می شوند. پروگرام های گردش بیرونی ما فرصتی را برای مراجعین ما فراهم می کنند تا در عین حال که به مکان های مختلف بیرون می روند، با دیگران از پیشینه فرهنگی خود ارتباط اجتماعی برقرار کنند.

این گروه ها در سفرهای یک روزه به مکان های دیدنی بیرون می روند و نان چاشت می خورند و وسایط ترانسپورتی نیز فراهم است.

- پولندی (ماهانه)
- هسپانیوی (دو هفته یکبار)
- رومانیایی (ماهانه)
- ترکی (ماهانه)

پروگرام هایف

پروگرام هایف یک پروگرام حمایت اجتماعی است که اشخاص را تشویق می کند تا از طریق علاقه به باغبانی، تغذیه سالم و تندرستی را تجلیل کنند و افزایش دهند.

پروگرام هایف ما با ارائه حمایت اجتماعی مداوم هفتگی که محور تمرکز آن به روی رشد و خوردن غذاهای سالم از نظر فرهنگی متنوع است، زندگی افراد را بهبود می بخشد. هدف آن نه تنها ارتقای صحت جسمی، بلکه صحت روحی روانی را نیز می باشد. آموزش و ورزش با دوستان جدید همفکر. گروه ها در هر روز هفته فعالیت می کنند.

پروگرام ذهن های خلاق

پروگرام ذهن های خلاق (Creative Minds program) یک گروه چند فرهنگی است، که در آن خلاقیت جان می گیرد. این پروگرام به اشخاص کمک می کند تا در یک فضای دوستانه در هنر و صنایع دستی شرکت کنند. پروژه های هنری مختلف هر دو هفته یکبار اجرا می شوند تا با علایق افراد مطابقت داشته باشند، و نوشیدنی/خوردنی های سبک ارائه می شود که به افراد امکان می دهد با یکدیگر ارتباط برقرار کنند. این پروگرام هر دو هفته اجرا می شود. خدمات ترانسپورتهی ممکن است در صورت نیاز ارائه شود.





خدمات درمانی صحی یکپارچه

درمان صحت یکپارچه SMRC تندرستی جسمی و روانی را ارتقا می دهد. این پروگرام ها برای بهبود یا حفظ صحت جسمانی شما مانند تعادل، قدرت، انعطاف پذیری و تناسب اندام ساخته شده اند. ما گزینه ای برای تمرینات قدرتی و کاردیو در جیم یا ورزش در آب گرم ارائه می دهیم. یک فیزیولوژیست ورزشی می تواند برای طراحی یک پلان تناسب اندام مناسب با نیازهای شما هماهنگ شود.

ما مجموعه ای از پروگرام های تناسب اندام را در طول هفته اجرا می کنیم:

- گروه تمرینات قدرتی و آب گرم Cardinia
- گروه تمرینات قدرتی Dandenong
- گروه ورزش آب گرم Noble Park
- گروه تمرینات قدرتی Casey
- گروه تمرین آب گرم Casey
- گروه تمرین آب گرم Monash
- گروه تمرینات قدرتی بانوان دری زبان

حمایت اجتماعی فردی (دیدار دوستانه)

پروگرام دیدار دوستانه یک پروگرام حمایت اجتماعی مداوم است که به افراد بالای 65 سال که در خانه زندگی می کنند بسته مراقبت در منزل (Home Care Package) را دریافت نکرده اند یا به آنها اختصاص داده نشده است، دوستی و کمک ارائه می دهد.

این پروگرام از آنهایی که از نظر اجتماعی منزوی هستند، از طریق بازدیدهای هفتگی یا دو هفته ای توسط داوطلبان متنوع فرهنگی و زبانی ما حمایت می کند. بازدیدکنندگان دوستانه ما همچنین می توانند در ترانسپورت کمک کنند، افراد را در قرار ملاقات های طبی و خرید همراهی کنند.

طرح بازدید کنندگان داوطلبانه مراقبت از سالمندان (ACVVS)

طرح بازدیدکنندگان داوطلب مراقبت از سالمندان یک پروگرام حمایت اجتماعی مداوم است که با افراد مسن دوستی و همراهی فراهم می‌کند. بازدید برای هر کسی که تنها و منزوی است، در خانه مراقبت سالمندان زندگی می‌کند یا هر کسی که بسته مراقبت در خانه را دریافت می‌کند یا منتظر آن است، در دسترس است.

این پروگرام از طریق بازدیدهای مداوم هفتگی یا دو هفته‌ای داوطلبان دوزبانه از افراد منزوی اجتماعی که 65 سال یا بیشتر عمر دارند، حمایت می‌کند. این پروگرام بازدیدهای انفرادی یا گروهی را در خانه سالمندان و بازدیدهای انفرادی را برای کسانی که بسته مراقبت در منزل دریافت می‌کنند، فراهم می‌کند.

فعالیت‌ها می‌توانند به شمول موارد ذیل شوند:

- رفتن برای پیاده روی
- یکجای قهوه خوردن و یک گفتگو
- انجام بازی‌های فرهنگی یا تماشای پروگرام‌های تلویزیونی
- به اشتراک گذاری مهارت‌هایی مانند بافندگی، طراحی، نواختن آلات موسیقی، یادگیری مهارت‌های دیجیتال

پروگرام حمایت برای سرپرستان:

پروگرام حمایت از سرپرستان برای کسانی واجد شرایط است که از یکی از اعضای خانواده یا دوستان خود مراقبت می‌کنند که تحت تأثیر بیماری، ناتوانی، نگرانی صحت روحی روانی یا اعتیاد قرار گرفته است.

به حیث یک سرپرست، مراقبت از خودتان نیز مهم است، زیرا می‌تواند بسیار چالش برانگیز باشد و سرپرستان اکثراً احساس انزوا می‌کنند. خدمات ما به گونه‌ای طراحی شده‌اند که به سرپرستان ما زمان لازم را برای آسایش خودشان، همراه با حمایت اضافی که در زمانی که یک سرپرست هستید، فراهم کند.

SMRC انواعی از فعالیت‌ها و خدمات را در دسترس دارد، مانند:

- جلسات حمایت از همتایان
- جلسات معلوماتی برای حمایت از سرپرستان در نقش سرپرستی شان
- حمایت عاطفی
- گردش‌های بیرونی اجتماعی ماهانه
- فعالیت‌های سلامتی اضافی
- مهلت انعطاف پذیر
- مشاوره
- مربیگری زندگی

به دنبال قانون به رسمیت شناسی سرپرستان مصوبه 2012 (the Carers Recognition Act 2012)، پروگرام حمایت از سرپرستان رابطه سرپرستی بین سرپرست و شخصی که از او سرپرستی می‌کند را شناسایی و حمایت می‌کند. پروگرام حمایت از سرپرستان همیشه به دنبال راه‌هایی برای ارتقای کیفیت زندگی سرپرستان است. اگر برای کسی یک سرپرست بدون معاش هستید، لطفاً GP خود را در جریان بگذارید تا به گونه بهتر از شما حمایت شود.



پروگرام استراحت مبتنی بر مرکز

پروگرام استراحت مبتنی بر مرکز یک پروگرام استراحت مبتنی بر مرکز است که هر هفته در یک محیط دوستانه و حمایتی برگزار می شود. کارمندان دو زبانه SMRC فعالیت های مختلفی را انجام می دهند که به شمول تمرین های ملایم، مسابقه ها (quizzes)، بازی های ذهنی و گردش های بیرونی گروهی ماهانه است. جای صبحگاهی و نان چاشت ارائه می شود و در صورت نیاز خدمات ترانسپورتی فراهم می شود. ما این پروگرام را به صورت هفتگی اجرا می کنیم.

پروگرام استراحت مبتنی بر مرکز وسط هفته

پروگرام وسط هفته ما یک گروه دوستانه و حمایت کننده برای کسانی است که ممکن است مشکلات حافظه را تجربه کنند یا تشخیص داده شود که زوال عقل دارند. کارمندان دوزبانه حمایتی ما انواع وسیعی از فعالیت ها مانند بازی های ذهنی تحریک کننده، ورزش و فعالیت های اجتماعی را ارائه می دهند. ما یک بار در ماه یک گردش بیرونی به مکان های مختلف ارائه می دهیم.

جای صبحگاهی و نان چاشت ارائه می شود و در صورت نیاز خدمات ترانسپورت فراهم می شود. این پروگرام به صورت هفتگی اجرا می شود.

کمک های خانگی

اگر قادر به خرید نیستید، این سرویس از شما حمایت می کند. یکی از کارگران دوستانه ما برای نیازهای مواد خوراکی تان با شما تماس می گیرد، در منطقه محلی خرید می کند و سپس آن را دروازه منزل شما تحویل می دهد. این سرویس به صورت هفتگی اجرا می شود. پس از تحویل مواد غذایی باید بازپرداخت قیمت مواد غذایی به کارگر داده شود.



Charter of Aged Care Rights

منشور حقوق ديارتمنت

All people receiving Australian Government funded residential care, home care or other aged care services in the community have rights.

I have the right to:

1. safe and high-quality care and services;
2. be treated with dignity and respect;
3. have my identity, culture and diversity valued and supported;
4. live without abuse and neglect;
5. be informed about my care and services in a way I understand;
6. access all information about myself, including information about my rights, care and services;
7. have control over and make choices about my care, and personal and social life, including where choices involve personal risk;
8. have control over, and make decisions about, the personal aspects of my daily life, financial affairs and possessions;
9. my independence;
10. be listened to and understood;
11. have a person of my choice, including an aged care advocate, support me or speak on my behalf;
12. complain free from reprisal, and to have my complaints dealt with fairly and promptly;
13. personal privacy and to have my personal information protected;
14. exercise my rights without it adversely affecting the way I am treated.

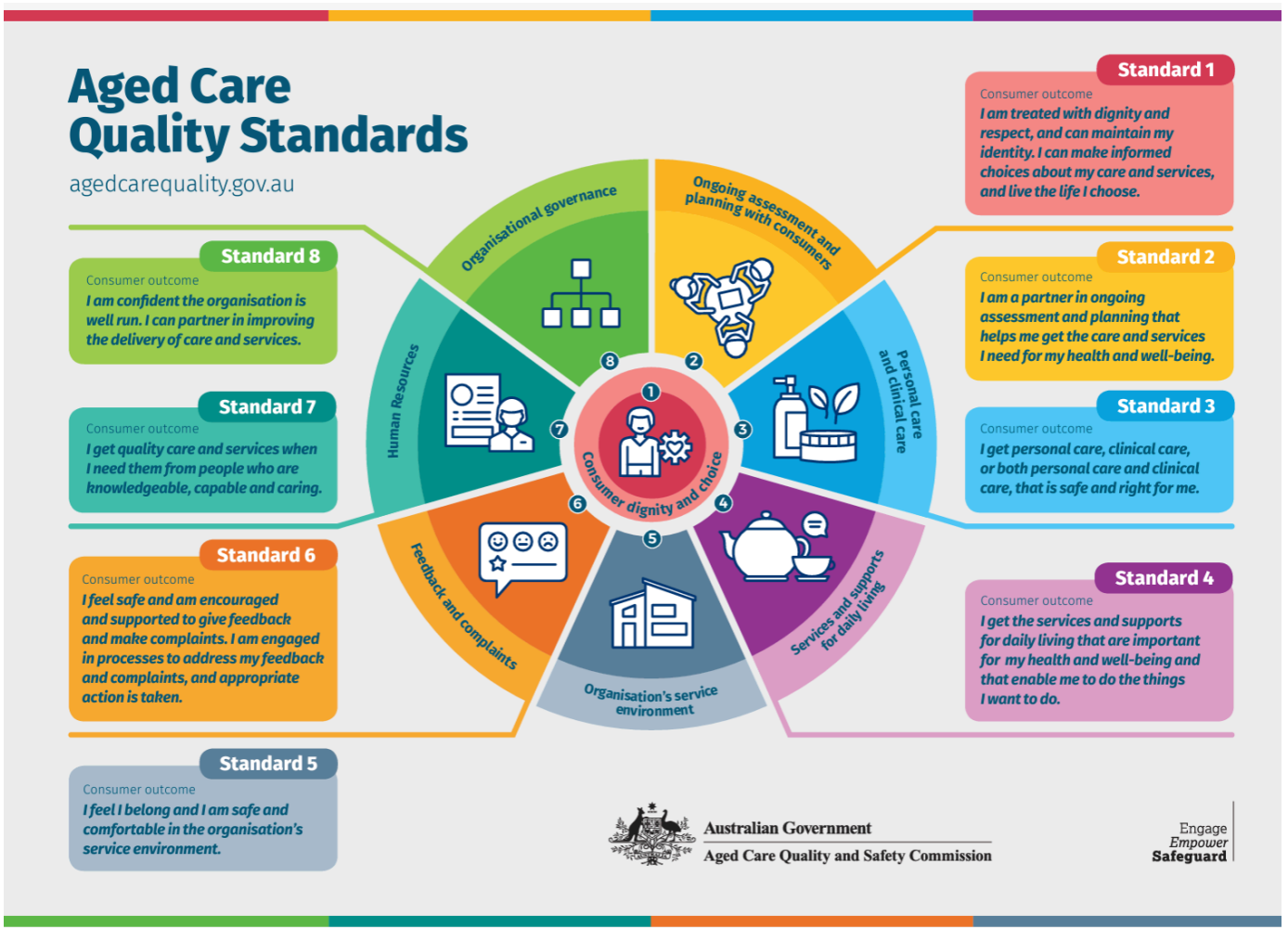
If you have concerns about the aged care you are receiving, you can:

- talk to your aged care provider, in the first instance,
- speak with an aged care advocate on **1800 700 600** or visit **opan.com.au**, for support to raise your concerns, or
- contact the **Aged Care Quality and Safety Commission** on **1800 951 822** or visit its website, **agedcarequality.gov.au**. The Commission can help you resolve a complaint about your aged care provider.



معیارهای کیفیت خدمات از سالمندان

SMRC معیارهای کیفیت مراقبت از سالمندان ذیل را می پذیرد:





فیس

از شما انتظار می رود که فیس اندکی برای خدمات ما بپردازید و این فیس خدمات نامیده می شود. سایر هزینه های اختیاری بستگی به حمایت های مورد نیاز دیگری مانند ترانسپورت و غذا دارد.

ما می دانیم که این ممکن است به تشویشات مالی شما اضافه کند یا ممکن است با مشکلات مالی مواجه شوید. SMRC درک می کند و اینجاست تا نیازمندی های شما را حمایت کند. یک ارزیابی مالی می تواند ترتیب داده شود، و برای دریافت کاهش فیس باید پروسس ارزیابی مالی ما را سپری کنید.

برای معلومات بیشتر در مورد فیس ها یا بحث در مورد ارزیابی مالی، لطفاً با هماهنگ کننده پروگرام صحبت کنید.

مریض بودن

اگر شما یا یکی از اعضای خانواده تان علائم زکام شدید، آنفولانزا، یا احساس تکلیف دارید، لطفاً در پروگرام تان در SMRC شرکت نکنید.

لطفاً در صورت داشتن هرگونه سوال با کارمندان یا هماهنگ کننده پروگرام صحبت کنید.

ادویه

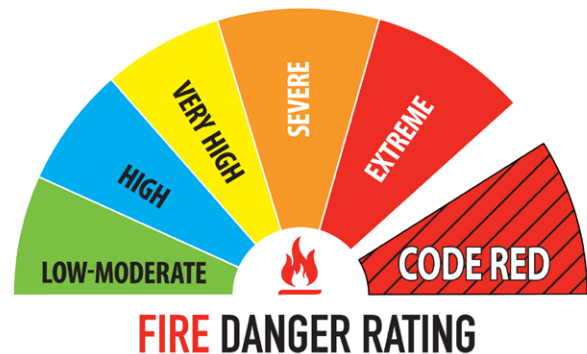
کارمندان SMRC فقط می توانند به روش های بسیار خاص به افراد با ادویه جات کمک کنند.

ادویه جات به شمول تمام تابلت ها، قطره های چشمی، ویتامین ها، پاراستامول، اسپری ها و کرم ها هستند.

کارمندان SMRC قادر به دادن یا تحویل ادویه شما نیستند. ما می توانیم به شما یادآوری کنیم که ادویه تجویز شده خود را مصرف کنید، اما نمی توانیم دوا را به شما تحویل دهیم یا به شما بدهیم. اگر در مورد ادویه سوالی دارید، لطفاً با هماهنگ کننده پروگرام تماس بگیرید.

در دوران آب و هوای شدید، هماهنگ کننده شرایط آب و هوایی را بررسی می کند. در تابستان، اگر دمای هوا از 35 درجه بالاتر شود، فعالیت های بیرونی لغو می شود و فقط فعالیت های داخلی با سیستم خنک کننده انجام می شود. SMRC تعیین می کند که چه چیزی برای شما ایمن است و شما را از بسته شدن پروگرام مطلع می سازد.

CFA درجه بندی های ذیل را برای خطر آتش سوزی تعیین کرده است



انصراف از برنامه

در صورتی که نتوانید در یک برنامه شرکت کنید، انصراف ضروری است. برای همه برنامه هایی که اجرا می کنیم، اطلاع رسانی به هماهنگ کننده برنامه یا کارکنان در مدت ۲۴ ساعت لازم است. در صورتی که انصراف دیرانه داشته باشید، ممکن است هزینه ای اعمال شود. هزینه انصراف در مواقع اضطراری که نتوانید با ما تماس بگیرید، اعمال نمی شود. این شامل مواردی مانند انتقال به بیمارستان، افتادن، یا بیماری ناگهانی است.

توقف یا تغییر برنامه شما

اگر به مدت ۸ هفته در گروه حمایت اجتماعی شرکت نکنید، ما نیازهای شما را بررسی کرده و به شما کمک می کنیم تا یک برنامه دیگر مناسب پیدا کنید.

اگر وضعیت شما تغییر کرده یا دیگر نمی خواهید از برنامه های ما ادامه دهید، به هر دلیلی، لطفاً به ما اطلاع دهید. ما به شما کمک می کنیم تا یک برنامه دیگر برای تأمین نیازهای شما پیدا کنید.

اگر می خواهید روزها را تغییر دهید، لطفاً به ما اطلاع دهید تا بررسی کنیم.

ما می توانیم به شما اطلاعاتی در مورد خدمات دیگر ارائه دهیم و معرفی دیگری انجام دهیم.

سیاست حفظ حریم خصوصی

سازمان به حفظ حریم خصوصی مشتریان خود متعهد است و بنابراین SMRC اصول حریم خصوصی ملی را در رفتار با اطلاعات شخصی دنبال می کند. این سیاست برای تمام مشتریان و مصرف کنندگان خدمات ما اعمال می شود.

اطلاعات شخصی فقط می تواند به ادارات دولتی که خدماتی به شما ارائه می دهند، افشا شود. اگر سوالی در مورد اطلاعات شخصی خود در SMRC دارید، لطفاً با دفتر ما تماس بگیرید و با هماهنگ کننده برنامه صحبت کنید.







My Aged Care - خدمات دولتی برای کمک به شما در یافتن معلومات و کمک به شما در جستجوی خدمات مراقبت از سالمندان.

تلفون: 1800 200 422

Elder Rights Advocacy - از کلان سالان، اقوام و نمایندگان آنها که در مورد خدمات سالمندی تمویل شده توسط دولت مشترک المنافع سختی تجربه می کنند، از طریق جانبداری حمایت می کند.

تلفون: 9602 3066

Seniors Rights Victoria - معلومات، حمایت، مشاوره و آموزش را برای کمک به جلوگیری از سوء استفاده از سالمندان و حفظ حقوق، کرامت و استقلال سالمندان ارائه می دهد.

تلفون: 1300 368 821

Office of the Public Advocate Victoria - حقوق، منافع و کرامت افراد آسیب پذیر را ترویج می کند.

تلفون: 1300 309 337

Carers Victoria - برای بهبود سلامتی، آسایش، ظرفیت و انعطاف پذیری سرپرستان، مشاوره، معلومات و حمایت ارائه می دهد.

تلفون: 9396 9500

Carer Gateway - معلوماتی را در اختیار کسانی قرار می دهد که مراقبت های بدون معاش را برای کسانی که یک معیوبیت، یک تکلیفی طبی یا روحی روانی دارد، ارائه می دهند

تلفون: 1800 422 737



39 Clow St, Dandenong VIC 3175
P 9767 1900

E smrc@smrc.org.au

www.smrc.org.au