

Options in Aged Care

الخيارات المتوفرة في خدمات رعاية المسنين



English / Arabic



This information was compiled by the Centre for Cultural Diversity in Ageing 2011. This publication was funded by the Australian Government Department of Health and Ageing.

قام بتجميع هذه المعلومات مركز تعدد الثقافات المتخصص بالتقدم في السن
(Centre for Cultural Diversity in Ageing) 2011.
قام بتمويل هذا المنشور دائرة الصحة والتقدم في العمر – الحكومة الأسترالية.

© Centre for Cultural Diversity in Ageing 2011.

There are many types of aged care services, but finding out what options are available to you or your family member can be confusing. This information provides an overview of aged care services and how you can access them, along with some useful contact numbers. It describes three types of government-subsidised aged care services:

- **Community Care**
- **Respite Care**
- **Residential Care**

Even if you do not require these services now, it is important to know what is available so you can plan for any care needs that you may have in the future.

هنالك العديد من انواع الخدمات المتوفرة لرعاية المسنين، ولكن مسألة إيجاد الخيارات المتوفرة والمناسبة لك أو لأحد أعضاء عائلتك يمكن أن تكون مربكة. إن هذه المعلومات تقدم لك لمحة شاملة عن الخدمات المتوفرة وكيفية الحصول عليها مع بعض أرقام الهواتف المهمة. تقدم المعلومات نبذة عن ثلاثة أنواع من خدمات رعاية المسنين التي تقوم الحكومة بتمويلها:

- رعاية أفراد المجتمع (Community Care)
- الرعاية المؤقتة (Respite Care)
- رعاية النزلاء (Residential Care)

وإن لم تكن بحاجة لهذه الخدمات في الوقت الحاضر، فإنه من المهم ان تكون على علم بما هو متوفر من الخدمات لكي تخطط لأي احتياجات من هذا القبيل في المستقبل.

Most older people prefer to continue living in their own home, but some people may find this difficult to do without assistance. There are a number of aged care services that help older people to continue living in their own home. This type of care is known as 'Community Care' and there are four different options, depending on your needs:

Home and Community Care (HACC)

Home and Community Care provides basic support services for frail aged people who are experiencing difficulties managing daily tasks but who wish to continue living independently at home.

Services may include: nursing and allied health services, personal care (assistance with bathing, dressing and eating), Meals on Wheels and other food services, home help (assistance with housework, laundry and shopping), home modification and maintenance, transport, counselling and social support. Home and Community Care services are usually provided by local councils, community health centres and community organisations.

معظم المسنين يفضلون الاستمرار في العيش في بيوتهم، ولكن بعضهم قد يجد صعوبة في ذلك دون مساعدة الغير. هنالك العديد من الخدمات الخاصة برعاية المسنين تقدم المساعدة لكبار السن للإستمرار في العيش في دورهم. ويدعى هذا النوع من الرعاية بـ 'رعاية أفراد المجتمع'. هنالك اربعة خيارات حسب احتياجاتك:

المنزل ورعاية أفراد المجتمع (Home and Community Care - HACC)

خدمة المنزل ورعاية أفراد المجتمع تقدم خدمات المساعدة الأساسية للمسنين الضعفاء الذين يجدون صعوبات في تدبير النشاطات اليومية ولكن يرغبون في استقلاليتهم والاستمرار في العيش في منازلهم. ومن ضمن هذه الخدمات: التمرريض، الخدمات الصحية المساعدة، العناية الشخصية (المساعدة في الإستحمام، واللبس والاكل)، (ميلزأون ويلز) الوجبات التي يتم توصيلها بالسيارة، خدمات اخرى متعلقة بالطعام، والمساعدة في البيت (المساعدة في شغل البيت، والغسيل والتسوق)، وتعديلات في المنزل والصيانة، و التنقل، والاستشارة والمساعدة الاجتماعية. تقوم المجالس المحلية للبلديات و المراكز الصحية و منظمات المجتمع عادة بتقديم خدمة المنزل ورعاية أفراد المجتمع.

Community Aged Care Packages (CACP)

Community Aged Care Packages provide services to frail aged people with more complex care needs, or who require a greater range of services to help them continue living at home.

The packages of services are flexible and designed to suit individual needs, and may include: personal care (assistance with bathing, dressing and eating), meal preparation, home help (assistance with housework, laundry and shopping), gardening, transport and social support. These services are planned and coordinated by an approved aged care service provider. Eligibility for Community Aged Care Packages is determined by an *Aged Care Assessment Team* (see page 9).

Extended Aged Care at Home Packages (EACH)

Extended Aged Care at Home Packages provide services to people who need more help than a Community Aged Care Package can provide.

The packages of services are flexible and designed to suit individual needs, and may include: nursing and allied health services, personal care (assistance with bathing, dressing and eating), home help (assistance with housework, laundry and shopping), transport and social support. These services are planned and coordinated by an approved aged care service provider. Eligibility for Extended Aged Care at Home Packages is determined by an *Aged Care Assessment Team* (see page 9).

برنامج رعاية المسنين في المجتمع

(Community Aged Care Packages - CACP)

برنامج رعاية المسنين في المجتمع يقدم خدمات للمسنين الضعفاء الذين لديهم احتياجات رعاية أكثر تعقيدا، أو الذين يتطلب وضعهم خدمات عديدة لكي تساعدكم بالاستمرار في العيش في بيوتهم. برنامج الخدمات هذه يتسم بالمرونة و مصمم خصيصا ليناسب احتياجات الأفراد، غالبا ما يتضمن: العناية الشخصية (المساعدة في الاستحمام، واللبس والأكل)، وتحضير الوجبات، والمساعدة في البيت (المساعدة في شغل البيت، والغسيل والتسوق)، رعاية الحديقة، والتنقل والمساعدة الاجتماعية. ويقوم بالتخطيط والتنسيق لمثل هذه الخدمات مقدم خدمة رعاية المسنين معتمد. ويتم تحديد استحقاق الفرد لبرنامج رعاية المسنين في المجتمع عن طريق فريق تقييم رعاية المسنين (*Aged Care Assessment Team*) راجع صفحة 9.

برنامج مد الرعاية للمسنين في منازلهم

(Extended Aged Care at Home Packages - EACH)

برنامج مد الرعاية للمسنين في منازلهم يقدم خدمات للأفراد الذين يحتاجون إلى مساعدة أكبر من التي يقدمها برنامج رعاية المسنين في المجتمع. وبرنامج الخدمات هذا يتسم بالمرونة ومصمم خصيصا ليناسب احتياجات الأفراد، غالبا ما يشمل: التمريض، الخدمات الصحية المساعدة، والعناية الشخصية (المساعدة في الاستحمام، واللبس والأكل)، والمساعدة في البيت (المساعدة في شغل البيت، والغسيل والتسوق)، والتنقل والمساعدة الاجتماعية. ويقوم بالتخطيط والتنسيق لمثل هذه الخدمات مقدم معتمد لخدمة رعاية المسنين. ويتم تحديد استحقاق الفرد لبرنامج مد الرعاية للمسنين في منازلهم عن طريق فريق تقييم رعاية المسنين (*Aged Care Assessment Team*) راجع صفحة 9.

Extended Aged Care at Home Packages Dementia (EACH D)

Extended Aged Care at Home Packages Dementia provide services to people living with dementia. The packages of services are flexible and designed to suit individual needs, and may include: nursing and allied health services, personal care (assistance with bathing, dressing and eating), home help (assistance with housework, laundry and shopping), transport and social support.

These Services are planned and coordinated by an approved aged care service provider. Eligibility for Extended Aged Care at Home Packages Dementia is determined by an *Aged Care Assessment Team* (see page 9).

For more information about Community Care and how to find a service that meets your needs, call the **Commonwealth Carelink Centre** on **1800 052 222**.

برنامج مد الرعاية للمسنين فاقدى الذاكرة في منازلهم

(Extended Aged Care at Home Packages Dementia - EACH D)

برنامج مد الرعاية للمسنين فاقدى الذاكرة في منازلهم يقدم خدمات للأفراد المصابون بفقدان الذاكرة. ويتميز برنامج الخدمات هذا بالمرونة وهو مصمم خصيصا ليناسب احتياجات الأفراد، وقد يشمل: التمريض، الخدمات الصحية المساعدة، والعناية الشخصية (المساعدة في الاستحمام، واللبس والأكل)، المساعدة في البيت (المساعدة في شغل البيت، والغسيل والتسوق)، التنقل والمساعدة الاجتماعية. يقوم بالتخطيط والتنسيق لمثل هذه الخدمات مقدم معتمد خدمة رعاية المسنين. ويتم تحديد استحقاق الفرد لبرنامج مد الرعاية للمسنين فاقدى الذاكرة في منازلهم عن طريق فريق تقييم رعاية المسنين (*Aged Care Assessment Team*) راجع صفحة 9.

للمزيد من المعلومات عن رعاية أفراد المجتمع وكيفية إيجاد الخدمة التي تلبي احتياجاتك، اتصل بمركز ربط الخدمات التابع للكمونولث **(Commonwealth Carelink Centre)** على الرقم **1800 052 222**.

Respite Care is short-term care, which enables the older person and their carer to have a break from their normal routine. Many older people are cared for by family members at home. It is important that carers are supported in this valuable role, especially as many carers are themselves elderly. Respite Care supports the carer to have a break from their caring responsibilities, while also helping the older person to continue living at home.

Respite Care provides care services to the older person on a temporary basis, which enables the carer to rest, attend to other responsibilities (eg shopping), or to have a holiday. It is usually planned in advance, but may be arranged in an emergency (eg if the carer is unwell).

Respite care may also be accessed by older people who live on their own and feel unable to look after themselves and need a break. It can be provided in the older person's home, in day-care centres or in Residential Care. Respite Care is provided through Home and Community Care, the National Respite for Carers Program and Residential Care. Access to Respite Care is based on eligibility, priority and need.

For more information about Respite Care and other support services for carers, call the **Commonwealth Carers' Respite Centre** on **1800 059 059**.

الرعاية المؤقتة هي رعاية تقدم لفترة قصيرة والتي تمكن الشخص المسن ومقدم الرعاية له من أن يتمتعوا بفترة استراحة بعيدا عن الروتين اليومي لهم. فالكثير من المسنين يرعاهم أفراد عائلاتهم في البيت لذا فمن الضروري مساعدة مقدمي الرعاية هؤلاء في دورهم القيم هذا وخاصة أن الكثير منهم في سن متقدمة. رعاية الراحة المؤقتة تساعد مقدم الرعاية على الحصول على فترة راحة من مسؤولياتهم كمقدمي الرعاية في نفس الوقت مساعدة المسنين في استمرار العيش في بيوتهم. تقدم الرعاية المؤقتة خدمات الرعاية للمسنيين بشكل مؤقت والتي بدورها تساعد مقدم الرعاية أن يرتاح، أو يقوم بمسؤوليات أخرى (كالتسوق مثلا)، أو يتمتع بعطلة. وعادة ما يتم التخطيط لها مسبقا ولكن يمكن أن يتم التنظيم لها في حالات الطوارئ (كأن يكون مقدم الرعاية قد أصيب بوعكة صحية مثلا). ويمكن للشخص المسن الذي يعيش لوحده ويشعر أنه لا يستطيع أن يعتني بنفسه ويود قسطا من الراحة أن يحصل على الرعاية المؤقتة. وبالإمكان تقديمها في بيت الشخص المسن أو في مراكز الرعاية اليومية أو في مركز رعاية النزلاء. ويقوم بتقديم الرعاية المؤقتة برنامج المنزل ورعاية أفراد المجتمع، وبرنامج الرعاية المؤقتة الوطنية لمقدمي الرعاية ورعاية النزلاء (National Respite for Carers Program).

يعتمد الحصول على خدمة الرعاية المؤقتة على مدى الأهلية والأولية والحاجة.

للمزيد من المعلومات عن الرعاية المؤقتة وخدمات الدعم الأخرى لمقدمي الرعاية، اتصل بمركز الرعاية المؤقتة لمقدمي الرعاية
(Commonwealth Carers' Respite Centre)
على الرقم **1800 059 059**.

As an older person's level of frailty increases, it may no longer be an option for them to continue living in their own home and an aged care home may need to be considered. Aged care homes are also known as 'Residential Care'.

There are two types of Residential Care: low-level care and high-level care. Both levels of care provide a range of specified services, including: accommodation, basic furnishings, laundry, cleaning, meals and refreshments, staff to help at all times, personal care (assistance with bathing, dressing and eating), occasional nursing care and social activities.

High-level care is designed for people who are very frail, require 24-hour assistance and on-going nursing care. Some aged care homes provide low-level care and high-level care, enabling people to stay in the same home even if their care needs change. This is known as 'ageing in place'. Aged care homes are run by approved aged care service providers. Eligibility for Residential Care is determined by an *Aged Care Assessment Team* (see page 9).

For more information about Residential Care and how to find a home that meets your needs, call the **Commonwealth Carelink Centre** on **1800 052 222** or the **Aged Care Information Line** on **1800 500 853**.

كلما زاد مستوى الضعف عند الشخص المسن، فمن الممكن أن لا يعد لديهم خيار البقاء في العيش في منازلهم وفي هذه الحالة بإمكان النظر في مسالة دار رعاية المسنين. وكما تعرف هذه الدور أيضا باسم "رعاية النزلاء". هناك نوعان من هذه الرعاية: مستوى رعاية بسيط ومستوى رعاية فائق. وكلا المستويان من الرعاية يقدمان العديد من الخدمات. من ضمن هذه الخدمات: خدمات المأوى والأثاث الأساسية والغسيل والتنظيف و الوجبات الغذائية و المرطبات وتواجد موظفون لتقديم المساعدة على الدوام و العناية الشخصية (المساعدة في الاستحمام، واللبس والأكل) وكذلك تقديم العناية التمرضية والنشاطات الاجتماعية بين الحين والآخر. الرعاية ذات المستوى الفائق مصممة خصيصا للأفراد الضعفاء جدا والذين يتطلبون 24 ساعة مساعدة وعناية تمرضية مستمرة. إن بعض من الدور التي تقدم الرعاية للمسنين توفر كلتا الرعايتين، رعاية ذات مستوى بسيط ورعاية ذات مستوى فائق والتي تمكن الأفراد من البقاء في نفس الدار حتى وإن تغيرت احتياجات الرعاية لديهم. هذا ما يعرف بـ "بيت المسنين ذو خدمة بسيطة لكن يقدم رعاية أكثر اذا احتاج النزيل". يقوم بإدارة دور تقديم الرعاية للمسنين مقدمو خدمة معتمدون لرعاية المسنين. ويتم تحديد استحقاق الفرد لخدمة رعاية النزلاء عن طريق فريق تقييم رعاية المسنين *Aged Care Assessment Team* (راجع صفحة 9).

المزيد من المعلومات عن رعاية النزلاء وكيفية ايجاد دار تلبي احتياجاتك اتصل
بمركز الخدمة ربط الخدمات التابع للكمونولث

(Commonwealth Carelink Centre)

على الرقم **1800 052 222**

او بخط معلومات رعاية المسنين **(Aged Care Information Line)**

على الرقم **1800 500 853**

Aged Care Assessment Team (ACAT)

The first step in accessing most government-subsidised aged care services is to receive an assessment by the Aged Care Assessment Team (ACAT). Eligibility for Community Aged Care Packages, Extended Aged Care at Home Packages and Residential Care is determined by an ACAT assessment, which determines eligibility by assessing a person's needs.

This is a free and confidential service, and the process is not as daunting as it may sound. An ACAT representative (usually a doctor, nurse, social worker or other health care professional) will assess your situation and specific care needs.

You will be informed about the services you are eligible to receive and how to find a service that meets your needs. You may choose to have a relative or friend with you during the assessment. You also have the right to ask ACAT to provide an interpreter. If you are not satisfied with the outcome of the assessment, you have the right to appeal the decision.

To arrange an ACAT assessment, you can ask your doctor for a referral or call the Commonwealth Carelink Centre on 1800 052 222.

فريق تقييم رعاية المسنين (Aged Care Assessment Team - ACAT)

الخطوة الأولى للحصول على معظم خدمات رعاية المسنين الممولة من قبل الحكومة هي عن طريق إجراء تقييم يقوم به فريق تقييم رعاية المسنين. وتحدد أهلية الحصول على برنامج رعاية المسنين في المجتمع، برنامج مد الرعاية للمسنين في منازلهم، رعاية النزلاء عن طريق تقييم يجريه فريق تقييم رعاية المسنين. هذا الفريق يحدد الأهلية بتقييم احتياجات الفرد. وهذه الخدمة مجانية ومنسمة بالخصوصية و العملية ليست مخيفة كما تبدو. يقوم ممثل من فريق تقييم رعاية المسنين (وعادة ما يكون طبيباً، أو ممرضة، أو مرشداً اجتماعياً، أو محترفاً في حقل الخدمات الصحية) بتقييم وضعك و احتياجاتك لرعاية خاصة. سوف تبلغ عن الخدمات التي تتأهل للحصول عليها وكيفية الحصول على الخدمة التي تلبي احتياجاتك. و بإمكانك أن تصطحب قريباً أو صديقاً معك عند التقييم إذا رغبت. وأيضاً لك الحق في أن تسأل فريق تقييم رعاية المسنين أن يحجزوا لك مترجماً. إذا لم ترضى عن نتيجة التقييم فلك الحق في استئناف القرار. لاجراء موعد لهذا التقييم، فبإمكانك ان تسأل طبيبك عن رسالة التحويل أو اتصل بمركز موارد مقدمي الرعاية (Commonwealth Carelink Centre) على الرقم 1800 052 222.

Fees & Charges

The cost of receiving aged care services is based on a person's assessed care needs and their ability to pay. Special consideration is given to people who are financially disadvantaged. It is important to know that you will not be denied access to a service if you are unable to pay. All people receive the same quality of care regardless of the level of fees paid. To find out more about fees and charges, contact the Aged and Community Care Information Line on 1800 500 853.

Your Rights & Responsibilities

Aged care service providers are obliged to inform you of your rights and responsibilities regarding the services you are receiving. Whether you are receiving Residential Care or Community Care, it is important to be aware of your rights, which include the right to:

- Be informed about your rights;
- Be involved and informed about all decisions related to your care;
- Be in charge of your life, your money and your possessions;
- Be treated with dignity and respect;
- Continue your cultural or religious practices and retain the language of your choice without discrimination;
- Good quality care that meets your needs;
- Complain and take steps to sort out any problems;
- Privacy.

الرسوم والأتعاب

إن تكاليف تلقي خدمات رعاية المسنين يعتمد على احتياجات الرعاية المقيمة للفرد وعلى قدرتهم على تحمل الأتعاب. وتعطى اعتبارات خاصة للأشخاص الذين لديهم صعوبات مادية. فمن المهم أن تعرف بأنك لن تحرم من الخدمة بسبب عدم قدرتك على الدفع. وكل الأشخاص يتلقون نفس نوعية الرعاية بغض النظر عن الرسوم المدفوعة. للمزيد من المعلومات عن الرسوم والأتعاب، اتصل بخط المعلومات حول العناية بأفراد المجتمع المسنين (Aged and Community Care Information Line) على الرقم 1800 500 853.

حقوقك وواجباتك

مقدمو خدمة رعاية المسنين ملزمون بتزويدك بمعلومات عن حقوقك وواجباتك بخصوص الخدمة التي تتلقاها سواء كانت رعاية النزلاء أو رعاية أفراد المجتمع. فمن المهم أن تكون على علم بحقوقك والتي تشمل الحق في أن:

- تكون على علم بحقوقك؛
- تشارك في و تكون على علم بجميع القرارات الخاصة برعايتك؛
- تكون ممسكاً بزمام أمور حياتك، وأموالك وممتلكاتك؛
- تعامل بكرامة واحترام؛
- تستمر بممارسة طقوسك الدينية وتقاليدك الثقافية، وتحافظ على لغتك بدون التعرض لأي تمييز عنصري؛
- تتلقى رعاية جيدة تلبي احتياجاتك؛
- تقدم شكوى وتتخذ الخطوات اللازمة لحل المشاكل؛
- الخصوصية.

For more information about your rights and responsibilities regarding aged care services, contact the National Aged Care Advocacy Line on 1800 700 600.

للمزيد من المعلومات عن حقوقك وواجباتك بخصوص خدمات رعاية المسنين، اتصل بالخط الوطني للمدافعة عن خدمة رعاية المسنين (National Aged Care Advocacy Line) على الرقم 1800 700 600.

Concerns and Complaints

If you have a concern or complaint about the quality of care or services you are receiving, you may like to discuss this with the Manager of the aged care service. If you are uncomfortable doing this, or you do not like how your complaint has been handled, you can contact the Aged Care Complaints Investigation Scheme on 1800 550 552. This is a free and confidential service.

الهموم و الشكاوى

إذا كان لديك هما أو شكوى بخصوص نوعية الرعاية أو الخدمات التي تتلقاها، فبإمكانك أن تناقش هذه المسألة مع مدير خدمة رعاية المسنين. إذا لم تكن مرتاحاً لهذا، أو لم تعجبك طريقة معالجة شكواك، فبإمكانك الاتصال ببرنامج التحقيق في الشكاوى الخاصة برعاية المسنين

(Aged Care Complaints Investigation Scheme)

على الرقم 1800 550 552. هذه الخدمة مجانية وتتسم بالخصوصية.

Useful Contact Numbers

أرقام هواتف مهمة

If you need an interpreter to help you to communicate over the phone, call the **Translating and Interpreting Service** on **13 14 50**. This is a free service.

Note that calls to numbers beginning with '1800' are free, except when made from mobile phones.

Aged Care Complaints Investigation Scheme: 1800 550 552

The Aged Care Complaints Investigation Scheme investigates complaints and concerns about government-subsidised aged care services, including community care, respite care and residential care. Contact the Aged Care Complaints Investigation Scheme if you have a concern or complaint about the services you are receiving. Complaints can be made anonymously. This is a free service.

Aged Care Information Line: 1800 500 853

The Aged Care Information Line provides information about aged care services, including information on fees and charges, incoming testing and financial assistance.

إذا كنت بحاجة الى مترجم ليساعدك في تسهيل محادثتك عبر الهاتف، اتصل بخدمة الترجمة الشفهية والكتابية (Translating and Interpreting Service) على الرقم **13 14 50**. هذه الخدمة مجانية.

يرجى العلم أن المكالمات للأرقام التي تبدأ بـ '1800' مجانية، عدا في حالة الاتصال من الهاتف الخليوي (الموبايل).

برنامج التحقيق في الشكاوى الخاصة برعاية المسنين

(Aged Care Complaints Investigation Scheme)

على الرقم: **1800 550 552**

يحقق برنامج التحقيق في الشكاوى الخاصة برعاية المسنين في الشكاوى والهموم المتعلقة بخدمات رعاية المسنين التي تمويلها الحكومة والتي تشمل: رعاية أفراد المجتمع، الرعاية المؤقتة، ورعاية النزلاء. اتصل ببرنامج التحقيق في الشكاوى الخاصة برعاية المسنين إذا كان لديك شكوى أو قلق متعلق بنوعية الخدمات التي تتلقاها. ويمكن أن تقدم الشكاوى دون الحاجة إلى ذكر أية أسماء. هذه الخدمة مجانية.

خط معلومات رعاية المسنين

(Aged Care Information Line): **1800 500 853**

يقدم خط معلومات رعاية المسنين معلومات عن خدمات رعاية المسنين، والتي تتضمن معلومات عن الرسوم والأتعاب، الاختبارات القادمة والمساعدة المادية.

Centrelink - Disability, Sickness and Carers: 13 27 17

Call this number for disability, sickness and carer enquiries, including Disability Support Pension, Mobility Allowance, Carer Payment, Carer Allowance and Sickness Allowance.

السنترلنك – الإعاقة، والمرض ومقدمو الرعاية: 13 27 17

اتصل بهذا الرقم لأغراض الإعاقة والمرض وتساؤلات مقدمي الرعاية والتي تشمل معاش دعم المعاق (Disability Support Pension) ، علاوة الحركة (Mobility Allowance) ، مدفوعات مقدم الرعاية (Carer Payment) ، إعانة مقدم الرعاية (Carer Allowance) ، إعانة المرض (Sickness Allowance)

Centrelink - Multilingual Call: 13 12 02

Call this number to speak to Centrelink employees in your preferred language.

السنترلنك - خط متعدد اللغات: 13 12 02

اتصل بهذا الرقم للتحدث إلى موظفي السنترلنك بلغتك المفضلة.

Centrelink - Retirement Services: 13 23 00

Call this number for retirement enquiries, including Age Pension, Pensioner Concession Cards, Commonwealth Seniors Health Card, and for enquiries regarding income assessment for residential care fees. You can also call this number to access Centrelink's Financial Information Service, which is a free and independent service available to everyone in the community (even if you are not receiving a pension or benefit).

السنترلنك – خدمات التقاعد: 13 23 00

أصل بهذا الرقم للتساؤلات المتعلقة بالتقاعد والتي تتضمن، معاش السن (Age Pension)، بطاقات تخفيضات خاصة بالمتقاعدين (Pensioner Concession Cards)، بطاقات الكمنوليث للرعاية بالمسنين (Commonwealth Seniors Health Cards)، وبخصوص التساؤلات المتعلقة بتقييم الدخل لرسوم رعاية النزلاء. بإمكانك أيضا أن تتصل على هذا الرقم للحصول على خدمة المعلومات المالية التابعة للسنترلنك، (Centrelink's Financial Information Services) والتي هي خدمة مجانية ومتسقة متوفرة لكل واحد في المجتمع (حتى وان لم تكن تستلم معاش او منفعة).

Commonwealth Respite and Carelink Centre: 1800 052 222

The Commonwealth Respite and Carelink Centre provides a single point of contact for information about aged care services. Contact the Commonwealth Respite and Carelink Centre to find out what aged care services are available in your area or anywhere in Australia, as well as information on costs, assessment procedures and eligibility criteria. The Commonwealth Respite and Carelink Centre also coordinates access to respite services in your local area, provides information and advice about respite options, help with organising emergency or planned respite, and financial assistance for short-term or emergency respite. This is a 24-hour service.

National Aged Care Advocacy Line: 1800 700 600

Contact the National Aged Care Advocacy Line to find your local advocacy service. Advocacy services help to promote your rights in relation to aged care services and can increase your involvement in decision-making processes. These services may play an important role in supporting you through a complaint process and advising you of your 5 rights in negotiations with aged care service providers. This is a free and confidential service.

مركز ربط الخدمات التابع للكمنولث: 1800 052 222

يشكل مركز ربط الخدمات التابع للكمنولث النقطة المركزية للإتصال للحصول على المعلومات المتعلقة بخدمات رعاية المسنين . اتصل بمركز ربط الخدمات التابع للكمنولث لتعرف عن الخدمات المتوفرة والخاصة برعاية المسنين في منطقتك أو أي مكان في استراليا. وكذلك للحصول على المعلومات المتعلقة بالتكاليف وإجراءات التقييم بالإضافة الى المعيارات الأهلية . كما يقوم مركز الرعاية المؤقتة لمقدمي الرعاية التابع للكمنولث أيضا بتنسيق مسألة الحصول على الخدمات المؤقتة في منطقتك المحلية، ويقدم المعلومات والنصيحة الخاصة بخيارات الخدمة المؤقتة، ويساعد في التنظيم لحالات الطوارئ أو خدمة الرعاية المؤقتة المخطط لها والمساعدة المالية للرعاية المؤقتة الطارئة أو التي تقدم لفترة قصيرة. إن هذه الخدمة متوفرة على مدى 24 ساعة.

لخط الوطني للمدافعة عن خدمة رعاية المسنين: 1800 700 600

اتصل بالخط الوطني للمدافعة عن خدمة رعاية المسنين لتجد خدمة المدافعة المحلية في منطقتك. تساعد خدمات المدافعة في تعزيز حقوقك المتعلقة بخدمات رعاية المسنين وتساعد في زيادة مشاركتك في عملية اتخاذ القرارات. وتلعب هذه الخدمات دوراً مهماً في مساندتك خلال عملية تقديم الشكاوى وإعطاء النصيحة بخصوص حقوقك في عملية التفاوض مع مقدمي خدمة الرعاية للمسنين. وهذه خدمة مجانية ومتسمة بالخصوصية.

National Dementia Helpline: 1800 100 500

The National Dementia Helpline is a 24-hour national telephone and support service run by Alzheimer's Australia. It provides support, practical information and advice, as well as information on the full range of services provided by Alzheimer's Australia. This is a free and confidential service.

خط المساعدة الوطني لفاقدى الذاكرة

1800 100 500 :(National Dementia Helpline)

خط المساعدة الوطني لفاقدى الذاكرة هو خط هاتف وطنى يقدم المساعدة خلال 24 ساعة، وتديره الزهايمر استراليا. يقوم هذا الخط بتقديم الدعم والنصيحة والمعلومات العملية، وكذلك يوفر معلومات عن الخدمات المتعددة التي تقدمها الزهايمر الاسترالية. وهذه خدمة مجانية وتنسم بالخصوصية.