

دراسة حالة

فاتن ووالدتها

تقدّم فاتن، التي تتحدّر من بنغلادش، الرعاية لوالدتها نورون البالغة من العمر 87 عاماً. ولدى نورون إعاقة جسدية تتطلب رعاية متواصلة، وتشمل مسؤوليات الرعاية التي على عاتق فاتن مساعدة نورون بالعناية الشخصية وارتداء الملابس وإجراء تمارين إعادة التأهيل والقيام بالنشاطات الاجتماعية.



الصورة من تقديم فاتن

ما تزال فاتن تقدم الرعاية لوالدتها ولكن بطريقة أكثر دعماً، مما يسهل عليها الأمور كثيراً.

وقالت فاتن: 'أزور والدي كل يوم لأترجم لها لأنها لا تتكلم الإنجليزية، ولأساعدها بأدويتها، وإطعامها مما قد يستغرق ساعة تقريباً.'

'لكن الأمور أفضل بكثير بالنسبة لي الآن، لأنني أعرف أن Carer Gateway موجودة لمساعدتي عندما أحتاج إليها. يا لها من خدمة رعاية فقد شعرت دائماً بأن موظفيها مهتمون بصحتي وعافيتي. المساعدة العملية والدعم العملي كانا ممتازين، خصوصاً المعلومات عن خدمة إراحة المعيلين.'

وأشدد ما أثار إعجاب فاتن كان مستوى مراعاة خدمة Carer Gateway للثقافات الأخرى.

كانت دانيال الموظفة لدى Carer Gateway تعرف كل شيء عن ثقافتنا فاستطاعت حقاً أن تساعدني بوسائل أبدت تفهماً لي. شعرت بسرور لا يوصف لاحترامي بهذا الشكل.

'أنا دائماً أخبر صديقاتي عن Carer Gateway وعن مدى روعة ما تقدمه. وما زلت استعين بهذه الخدمة وأشعر براحة كبيرة لمعرفتي بأنهم متواجدون دائماً لخدمتي. شكراً Carer Gateway.'

شعرت فاتن بأن مسؤولية مساعدة والدتها المتقدّمة بالسّن تقع على عاتقها لأنها ابنتها.

وظّنت فاتن أنها غير مؤهلة للحصول على مساعدة لقاء دورها كمقدمة رعاية لأنها اعتقدت أن الخدمات متوفرة فقط لحاملي الجنسية الأسترالية. وظلت على اعتقادها هذا حين أن اقترحت عليها إحدى صديقاتها الاتصال بـ Carer Gateway (بوابة مقدّمي الرعاية).

استطاعت Carer Gateway تقديم المساعدة لفاتن على الفور، وتلقّت منها حزمة دعم مصممة لها كما حصلت على خدمة إراحة المعيلين.

'لقد كان موظفو Carer Gateway رائعين، ولم يقتصر الأمر على مساعدتهم لي في فهم النظام، وتقديم النصيحة فيما يتعلق بدور رعاية المسنين، بل تابعوا الاتصال بي كل شهر لتفقد أحوالي وأموري.'

وبنهاية المطاف أصبحت نورون بحاجة إلى رعاية أكثر مما يمكن تقديمه لها في المنزل واستطاعت فاتن مساعدة نورون على الانتقال إلى مرفق سكني لرعاية كبار السن. قدم موظفو Carer Gateway النصيحة لفاتن عن إجراءات الحصول على رعاية المسنين ووضعها على اتصال بخدمات حكومية أخرى.

قالت فاتن: 'لقد غمروني بفضلهم. لم أكن أدري كيف سأستطيع تحمل نفقات دار رعاية المسنين. لم أكن على دراية بنظام الضمان الاجتماعي هنا في أستراليا.'

Carer Gateway موجودة لمساعدتك

اتصل بـ Carer Gateway على الرقم 1800 422 737 من الإثنين إلى الجمعة، بين الساعة 8 صباحاً إلى 5 مساءً، أو تفقد الموقع carergateway.gov.au للعثور على أنواع الدعم المتوفرة لمساعدتك.

وإذا كنت تتكلم لغة غير الإنجليزية، يمكنك استخدام الترجمة الخطية والشفهية (TIS)، المتوفرة على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع، من أي مكان في أستراليا بكلفة مكاملة محلية على الرقم 131 450. يتم تصميم الدعم الذي يتم تقديمه عن طريق Carer Gateway بشكل يتناسب مع الاحتياجات الفردية لمقدّم الرعاية وظروفه.