



Australian Government



myagedcare



***Tài liệu hướng dẫn dành cho quý vị
về các dịch vụ trong Chương trình
Liên bang Hỗ trợ tại Nhà***

Hỗ trợ quý vị sinh sống ở nhà

ISBN 978-1-76007-320-6



Ngoại trừ Huy hiệu Liên bang và những khi có ghi chú khác, tất cả thông tin trình bày trong tài liệu này được cung cấp theo giấy phép Creative Commons Attributions 4.0 Australia (<http://creativecommons.org/licences/by/3.0/au>).

Chi tiết các điều kiện cấp giấy phép liên quan có sẵn tại trang mạng Creative Commons (có thể truy cập bằng dòng liên kết dưới đây), cùng mã pháp lý đầy đủ liên quan đến giấy phép CC BY 4.0 AU (<http://creativecommons.org/licences/by/3.0/au/legalcode>).

Tài liệu này phải có ghi xuất xứ từ Department of Health *Tài liệu hướng dẫn dành cho quý vị về các dịch vụ trong Chương trình Liên bang Hỗ trợ tại Nhà.*

Liên hệ với chúng tôi

Mọi thắc mắc về giấy phép và mọi trường hợp sử dụng tài liệu này, xin liên lạc với:

Ban Truyền thông
Department of Health
Thư điện tử (email): copyright@health.gov.au

Quý vị có thể tìm thấy tài liệu này tại www.myagedcare.gov.au

Thông tin này cập nhật vào tháng 6 năm 2019.

Người Thổ dân và/hay Dân đảo Torres Strait nên được khuyến cáo là trong tài liệu này có thể có hình ảnh người quá cố.

***Tài liệu hướng dẫn dành cho quý vị
về các dịch vụ trong Chương trình
Liên bang Hỗ trợ tại Nhà***

Hỗ trợ quý vị sinh sống ở nhà



Tập hướng dẫn này có phù hợp với quý vị không?

Tập sách này giải thích cách người cao niên có thể được hỗ trợ tại nhà và trong sinh hoạt thường ngày qua **Chương trình Liên bang Hỗ trợ tại Nhà**.

Quý vị nên đọc tập sách này nếu quý vị đã được Dịch vụ Thẩm định Khu vực (Regional Assessment Service - RAS) thẩm định đối với các dịch vụ của Chương trình Liên bang Hỗ trợ tại Nhà.

Nếu chưa được thẩm định hãy **gọi cho My Aged Care qua số 1800 200 422 hoặc truy cập myagedcare.gov.au** để biết thông tin về thủ tục thẩm định và các điều kiện phải hội đủ đối với các hình thức chăm sóc người cao niên do chính phủ tài trợ:

Chăm sóc phục hồi ngắn hạn

Các dịch vụ chăm sóc ngắn hạn tại nhà hoặc tại các cơ sở chăm sóc nội trú dành cho các tình huống như chăm sóc phục hồi (sinh sống độc lập trở lại).

Hỗ trợ tại nhà mức căn bản

Dịch vụ chăm sóc và hỗ trợ liên tục hay ngắn hạn qua *Chương trình Liên bang Hỗ trợ tại Nhà* bao gồm giúp làm công việc nhà, chăm sóc cá nhân, các bữa ăn và làm thức ăn, đưa đón, mua sắm, y tế bổ trợ, hỗ trợ xã hội và dịch vụ chăm sóc tạm thể đã hoạch định trước (để người chăm sóc của quý vị được nghỉ ngơi).

Hỗ trợ tại nhà ở mức độ phức tạp hơn

Bốn cấp độ của gói dịch vụ phối hợp do người sử dụng chủ động qua *Gói Chương trình Chăm sóc tại Nhà* bao gồm chăm sóc cá nhân, dịch vụ hỗ trợ và điều dưỡng, y tế bổ trợ và các dịch vụ lâm sàng.

Chăm sóc người cao niên tại nhà

Chăm sóc cá nhân và chăm sóc tại nhà dưỡng lão dành cho người cao niên không thể sinh sống độc lập tại nhà riêng. Điều này cũng bao gồm những lần chăm sóc tạm thể nội trú ngắn hạn tại các cơ sở dưỡng lão.

Nội dung

Chương trình Liên bang Hỗ trợ tại Nhà là gì?	7
Làm sao để tôi được sử dụng các dịch vụ của Chương trình Liên bang Hỗ trợ tại Nhà?	9
Gọi cho My Aged Care	10
Được thẩm định về nhu cầu hỗ trợ tại nhà	11
Đồng ý với kế hoạch hỗ trợ tại nhà	12
Chọn cơ sở cung cấp dịch vụ và tính ra lệ phí quý vị phải trả	13
Quản lý dịch vụ của quý vị	16
Trợ giúp thêm	19

Chương trình Liên bang Hỗ trợ tại Nhà là gì?

Chương trình Liên bang Hỗ trợ tại Nhà là chương trình được Chính phủ Úc tài trợ để cung cấp các dịch vụ chăm sóc người cao niên cần bản cho những người lớn tuổi cần được trợ giúp để sinh sống độc lập tại nhà và trong cộng đồng của họ.

Nếu nói chung quý vị có khả năng quán xuyến nhưng chỉ cần được trợ giúp phần nào với các công việc hàng ngày để tiếp tục sinh sống tại nhà, các dịch vụ của Chương trình Liên bang Hỗ trợ tại Nhà có lẽ sẽ phù hợp với quý vị.

Các dịch vụ này cũng có thể phù hợp nếu quý vị đã bị bệnh/thương và cần được hỗ trợ chỉ trong một thời gian ngắn để giúp quý vị lấy lại sức.

Chương trình Liên bang Hỗ trợ tại Nhà tài trợ cho nhiều tổ chức khác nhau (gọi là các cơ sở cung cấp dịch vụ) trên khắp nước Úc để cung cấp dịch vụ chăm sóc và các dịch vụ khác cho quý vị.

Mục đích của chương trình này là để giúp người cao niên sinh sống càng độc lập càng tốt — *chú trọng cùng quý vị làm, hơn là làm thay cho quý vị*. Mục đích là xây dựng những điểm mạnh và khả năng của quý vị để giúp quý vị tiếp tục sinh sống độc lập và an toàn ở nhà.

Chương trình này dành cho người từ 65 tuổi trở lên (50 tuổi trở lên đối với người Thổ dân và dân Đảo Torres Strait).

Chương trình này cũng có các dịch vụ hỗ trợ dành cho những người già trước tuổi có thu nhập thấp từ 50 tuổi trở lên (45 tuổi trở lên đối với người Thổ dân và dân Đảo Torres Strait) và là người vô gia cư hoặc có nguy cơ bị vô gia cư.



Các ví dụ về các dịch vụ của Chương trình Liên bang Hỗ trợ tại Nhà

Hiện có nhiều dịch vụ khác nhau để giúp quý vị thực hiện các sinh hoạt thường ngày. Tùy theo nhu cầu của mình, quý vị có thể hội đủ điều kiện để được hưởng các dịch vụ dưới đây:

- đưa đón đến các cuộc hẹn và các hoạt động
- giúp đỡ công việc nhà (ví dụ như dọn dẹp nhà cửa, giặt quần áo)
- chăm sóc cá nhân (ví dụ như giúp tắm rửa hoặc mặc quần áo)
- bảo trì nhà cửa (ví dụ như thay bóng đèn, làm vườn)
- sửa đổi nhà cửa (ví dụ như gắn thanh vịn tay)
- các dụng cụ và thiết bị (ví dụ: ghế ngồi tắm, ghế độn bồn cầu, hỗ trợ đi lại)
- bữa ăn, giúp làm thức ăn và các kỹ năng nấu ăn, tư vấn về dinh dưỡng
- điều dưỡng (ví dụ như quản lý thuốc men)
- y tế hỗ trợ (ví dụ như chăm sóc bàn chân, vật lý trị liệu, phục hồi chức năng trị liệu)
- điều dưỡng (ví dụ như quản lý thuốc men)
- hỗ trợ xã hội (ví dụ như các sinh hoạt có người đi chung, du ngoạn theo nhóm)
- chăm sóc tạm thời (chăm sóc quý vị trong khi người chăm sóc nghỉ xả hơi).



Làm sao để tôi được sử dụng các dịch vụ của Chương trình Liên bang Hỗ trợ tại Nhà?

Tập sách này chỉ ra cách thông thường để mọi người sử dụng các dịch vụ trong Chương trình Liên bang Hỗ trợ tại Nhà. Trong tập sách có thông tin về những gì quý vị sẽ trải qua ở từng giai đoạn, cũng như thông tin về các tình huống đặc biệt và những hỗ trợ thêm.

1

Gọi cho My Aged Care

2

Được thăm định về nhu cầu hỗ trợ tại nhà

3

Đồng ý với kế hoạch hỗ trợ tại nhà

4

Chọn cơ sở cung cấp dịch vụ và tính ra lệ phí quý vị phải trả

5

Quản lý dịch vụ của quý vị



Gọi cho My Aged Care

My Aged Care có trang mạng (www.myagedcare.gov.au) và trung tâm liên lạc để cung cấp cho quý vị thông tin về việc chăm sóc người cao niên và giúp quý vị được sử dụng các dịch vụ phù hợp với mình.

Quý vị có thể gọi điện thoại cho trung tâm liên lạc của My Aged Care qua số 1800 200 422 từ 8:00 sáng đến 8:00 tối, thứ Hai đến thứ Sáu và 10:00 sáng đến 2:00 chiều vào thứ Bảy.

Nhân viên My Aged Care sẽ hỏi quý vị những câu hỏi về nhu cầu và hoàn cảnh hiện tại của quý vị để họ có thể giới thiệu cho quý vị các dịch vụ thẩm định nhu cầu chăm sóc người cao niên thích hợp. Họ cũng có thể tạo lập 'hồ sơ khách hàng' cho quý vị. Hồ sơ khách hàng của quý vị lưu trữ thông tin về nhu cầu của quý vị, kết quả của bất kỳ cuộc thẩm định nào quý vị đã trải qua, cộng với bất kỳ dịch vụ chăm sóc người cao niên nào khác mà quý vị nhận được.



Được thẩm định về nhu cầu hỗ trợ tại nhà

Nếu trung tâm liên lạc của My Aged Care giới thiệu để quý vị được thẩm định nhu cầu hỗ trợ tại nhà, giám định viên Dịch vụ Thẩm định Khu vực (Regional Assessment Service - RAS) sẽ liên lạc để sắp xếp gặp quý vị nhằm mục đích thực hiện cuộc thẩm định tại nhà quý vị.

Cuộc thẩm định này được thực hiện miễn phí.

Trong thủ tục thẩm định nhu cầu hỗ trợ tại nhà, giám định viên RAS sẽ hỏi quý vị về các sinh hoạt thường ngày, nhu cầu và ý thích của quý vị — quý vị hiện có thể tự làm được những gì, quý vị cần giúp đỡ về những gì và quý vị muốn mình có thể làm được những gì.

Quý vị có thể muốn có thân nhân, bạn bè hoặc người chăm sóc có mặt trong cuộc thẩm định để hỗ trợ quý vị, hoặc nói trên tư cách của quý vị.

Nếu kết quả cuộc thẩm định của quý vị cho thấy rằng quý vị hội đủ điều kiện đối với các dịch vụ của Chương trình Liên bang Hỗ trợ tại Nhà, quý vị có thể cùng với giám định viên RAS quyết định (các) cơ sở cung cấp dịch vụ quý vị muốn sử dụng.

Nếu có thắc mắc về thủ tục thẩm định nhu cầu hỗ trợ tại nhà, trước tiên quý vị hãy tìm cách nói chuyện với giám định viên RAS của mình — nhiều khi sự việc của quý vị có thể được giải quyết theo cách đó. Các tổ chức RAS có thủ tục khiếu nại và sẽ cùng quý vị giải quyết các mối quan ngại của quý vị. Nếu quý vị và giám định viên RAS không thể giải quyết vấn đề hoặc quý vị cảm thấy không thoải mái tiếp xúc thẳng với họ, quý vị có thể gọi điện thoại cho My Aged Care.



Đồng ý với kế hoạch hỗ trợ tại nhà

Giám định viên RAS sẽ cùng với quý vị hoạch định một bản kế hoạch hỗ trợ tại nhà cá nhân.

Kế hoạch hỗ trợ tại nhà của quý vị sẽ được điều chỉnh cho phù hợp với nhu cầu của quý vị, và sẽ được đề ra để giúp quý vị có thể sinh hoạt độc lập càng nhiều càng tốt và chất lượng cuộc sống của quý vị càng cao càng tốt.

Giám định viên RAS cũng có thể gợi ý cho quý vị các dịch vụ không thuộc Chương trình Liên bang Hỗ trợ tại Nhà (ví dụ như các dịch vụ cộng đồng địa phương, các nhóm và các sinh hoạt).

Ví dụ, kế hoạch hỗ trợ tại nhà của quý vị có thể bao gồm các lời khuyên hoặc giới thiệu về:

- các dụng cụ trợ giúp hoặc trang thiết bị để giúp quý vị tiếp tục sinh sống độc lập và an toàn tại nhà mình
- các bữa ăn và cách làm thức ăn
- đưa đón đến các cuộc hẹn, các nhóm và các sinh hoạt để quý vị vẫn kết nối với bạn bè, dịch vụ và cộng đồng địa phương
- chương trình tập thể dục và/hay sinh hoạt hàng ngày
- các cách thức để giảm thiểu vấn đề bị té/ngã.

Kế hoạch hỗ trợ tại nhà của quý vị nên được cơ sở cung cấp dịch vụ xem lại mỗi 12 tháng để bảo đảm rằng các dịch vụ và hỗ trợ quý vị nhận được vẫn đáp ứng nhu cầu của quý vị.

Chọn cơ sở cung cấp dịch vụ và tính ra lệ phí quý vị phải trả

Muốn biết cơ sở cung cấp dịch vụ nào cung ứng những gì quý vị cần trong khu vực của mình, quý vị hãy hỏi giám định viên RAS hoặc gọi cho My Aged Care. Quý vị cũng có thể sử dụng trang mạng My Aged Care để tìm cơ sở cung cấp dịch vụ.

Giám định viên RAS của quý vị có thể sắp xếp để gửi 'giấy giới thiệu đến dịch vụ' cho (các) cơ sở cung cấp liên quan trong khu vực địa phương của quý vị. Giấy giới thiệu đến dịch vụ báo cho các cơ sở cung cấp biết có khách hàng mới muốn sử dụng dịch vụ, và nhắc họ liên lạc với quý vị để sắp xếp.

Nếu muốn đến gặp cơ sở cung cấp dịch vụ hoặc gọi điện thoại cho cơ sở cung cấp dịch vụ để quyết định xem các dịch vụ của họ có phù hợp với quý vị hay không trước đã, quý vị hãy yêu cầu giám định viên RAS của quý vị cung cấp cho quý vị 'mã giới thiệu'. Quý vị có thể cho cơ sở cung cấp dịch vụ biết mã giới thiệu này khi quý vị nói chuyện với họ. Với mã giới thiệu này, họ có thể xem hồ sơ khách hàng của quý vị, chấp nhận việc giới thiệu và bắt đầu thu xếp các dịch vụ cho quý vị, nếu quý vị đồng ý sử dụng các dịch vụ của họ.

Nếu không có sẵn dịch vụ nào, quý vị có thể được ghi tên vào danh sách đợi. Một khi có dịch vụ, những người trong danh sách đợi có nhu cầu cao nhất sẽ được cung cấp dịch vụ trước.



myagedcare

Gọi cho My Aged Care qua số 1800 200 422
hoặc truy cập www.myagedcare.gov.au

Tính lệ phí quý vị phải trả

Nếu có đủ khả năng đóng góp vào chi phí các dịch vụ mà quý vị nhận được thì quý vị sẽ đóng góp.

Quý vị sẽ không phải trả toàn bộ chi phí các dịch vụ — Chính phủ Úc tài trợ cho các cơ sở cung cấp dịch vụ thuộc Chương trình Liên bang Hỗ trợ tại Nhà để chi phí dịch vụ mà khách hàng phải trả có thể được giữ ở mức hợp lý và phải chăng.

Bất cứ lệ phí nào quý vị phải trả sẽ được thỏa thuận giữa quý vị và cơ sở cung cấp dịch vụ trước khi quý vị bắt đầu sử dụng dịch vụ.

Các lệ phí quý vị phải trả được tính toán như thế nào?

Mỗi cơ sở cung cấp dịch vụ đều phải có chính sách khách hàng đóng góp của mình và sẽ sử dụng chính sách này để xác định mức lệ phí quý vị phải trả. Các cơ sở cung cấp dịch vụ phải phổ biến công khai chính sách khách hàng đóng góp của họ. Quý vị có thể yêu cầu cơ sở cung cấp dịch vụ cung cấp cho quý vị bản sao của chính sách này.

Để tính ra lệ phí quý vị phải trả, cơ sở cung cấp dịch vụ của quý vị sẽ xem xét thông tin quý vị đã cung cấp trong thủ tục thẩm định nhu cầu hỗ trợ tại nhà (cho giám định viên của RAS) và có thể hỏi quý vị về tình hình tài chính của quý vị. Họ sẽ xét đến khả năng thanh toán của quý vị và số lượng cùng loại dịch vụ quý vị muốn sử dụng.

Khi nào quý vị sẽ biết mình phải trả bao nhiêu?

Các cơ sở cung cấp dịch vụ nên bàn thảo và thống nhất với quý vị số tiền quý vị phải đóng góp trước khi quý vị bắt đầu sử dụng dịch vụ.

Nếu quý vị không thể trả nổi lệ phí thì sao?

Hãy nói chuyện với cơ sở cung cấp dịch vụ về các dịch vụ mà quý vị sẽ nhận được và số tiền quý vị phải trả cho mỗi dịch vụ. Các thoả thuận dành cho khách hàng diện không thể đóng góp theo yêu cầu sẽ được thảo luận trước khi bắt kỳ dịch vụ nào bắt đầu.

Quý vị sẽ không bị từ chối dịch vụ nếu không thể đóng góp vào chi phí. Các cơ sở cung cấp dịch vụ sẽ có những sắp xếp riêng của mình để bảo vệ những người ít có khả năng đóng góp vào chi phí chăm sóc của họ.

Quý vị có quyền khiếu nại về số tiền quý vị phải trả. Nếu muốn đặt câu hỏi về lệ phí của mình, trước tiên quý vị nên thảo luận điều này với cơ sở cung cấp dịch vụ của mình.

Liệu khoản đóng góp của quý vị có ảnh hưởng gì đến tiền cấp dưỡng hưu của quý vị không?

Tiền cấp dưỡng hưu của quý vị sẽ không bị ảnh hưởng bởi những khoản đóng góp liên quan đến chi phí dịch vụ của quý vị.

Quý vị có thể tìm và được hướng dẫn về thông tin tài chính ở nơi đâu?

Quý vị có thể hỏi *Dịch vụ Thông tin Tài chính*, Department of Human Services (DHS) Chính phủ Úc để được biết thông tin cơ bản về quản lý tài chính của mình. Đây là dịch vụ bảo mật, miễn phí và có thể giúp quý vị quyết định sáng suốt về tài chính cho nhu cầu hiện tại và trong tương lai.

Muốn biết thêm thông tin về *Dịch vụ Thông tin Tài chính*, hãy gọi điện thoại cho DHS qua số 132 300 và nói "Financial Information Service" (Dịch vụ Thông tin Tài chính) ngay khi nghe lời nhắc.



myagedcare

Gọi cho My Aged Care qua số 1800 200 422
hoặc truy cập www.myagedcare.gov.au

Quản lý dịch vụ của quý vị

Quý vị có thể mong đợi gì từ các cơ sở cung cấp dịch vụ?

Cơ sở cung cấp dịch vụ thuộc Chương trình Liên bang Hỗ trợ tại Nhà phải giúp quý vị tự đảm đương càng nhiều càng tốt và giúp nâng cao phẩm chất cuộc sống của quý vị.

Họ sẽ giúp quý vị sinh sống càng độc lập càng tốt bằng cách tập trung vào nhu cầu và ý thích của quý vị cũng như xây dựng những điểm mạnh của quý vị.

Họ phải cung cấp các dịch vụ phù hợp với hoàn cảnh đặc biệt của quý vị, hợp tác với quý vị, gia đình, bạn bè và người chăm sóc của quý vị.

Các cơ sở cung cấp dịch vụ nên xem lại các dịch vụ của quý vị mỗi 12 tháng để bảo đảm rằng các dịch vụ này vẫn tiếp tục đáp ứng nhu cầu của quý vị.

Nếu nhu cầu chăm sóc của quý vị thay đổi thì sao?

Nếu nhu cầu của quý vị thay đổi theo thời gian, quý vị có thể thảo luận với cơ sở cung cấp dịch vụ của mình. Họ có thể giới thiệu quý vị đến My Aged Care để thực hiện một cuộc thẩm định khác.

Quý vị cũng có thể gọi thẳng cho My Aged Care để thảo luận về nhu cầu chăm sóc đang thay đổi của mình.

Nếu nhu cầu chăm sóc của quý vị tăng lên hoặc trở nên phức tạp hơn, quý vị có thể cần các dịch vụ mới hoặc một loại chăm sóc người cao niên khác, chẳng hạn như Gói Chăm sóc tại Nhà. Hãy gọi cho My Aged Care để sắp xếp một cuộc thẩm định thích hợp, với Dịch vụ Thẩm định Khu vực (RAS) hoặc với Đội Thẩm định Nhu cầu Chăm sóc Người cao niên (Aged Care Assessment Team - ACAT). Một khi nhu cầu mới của quý vị đã được xác định, quý vị sẽ được cung cấp các hình thức chăm sóc khác nhau cùng dịch vụ phù hợp nhất với quý vị.

Quý vị có thể đổi cơ sở cung cấp không? Nếu quý vị dọn đến nơi khác thì sao?

Trước tiên, quý vị nên nói chuyện với (các) cơ sở cung cấp dịch vụ, họ sẽ giới thiệu quý vị trở lại My Aged Care. Quý vị cũng có thể liên lạc thẳng với My Aged Care để nói chuyện về nhu cầu của mình. Tùy hoàn cảnh của quý vị, quý vị có thể cần phải trải qua cuộc thẩm định khác.

Nếu quý vị nhập viện thì sao?

Hãy liên lạc với (các) cơ sở cung cấp dịch vụ của Chương trình Liên bang Hỗ trợ tại Nhà để báo cho họ biết, sau đó họ sẽ tạm ngưng các dịch vụ trong khi quý vị vắng nhà.

Quý vị có thể được sử dụng các dịch vụ của Chương trình Liên bang Hỗ trợ tại Nhà bổ sung trong một khoảng thời gian ngắn để giúp quý vị lấy lại sức sau khi trở về nhà. Trước tiên, quý vị hãy nói chuyện với cơ sở cung cấp dịch vụ của mình.

Nếu nhu cầu của quý vị đã thay đổi đáng kể, dịch vụ của quý vị cũng cần phải thay đổi. Hoặc có lẽ một loại dịch vụ chăm sóc người cao niên khác có thể phù hợp hơn. Quý vị có thể cần phải được thẩm định lần nữa để tìm ra xem những gì là tốt nhất cho quý vị và để bảo đảm rằng tất cả các nhu cầu của quý vị đều được đáp ứng. Cơ sở cung cấp dịch vụ của Chương trình Liên bang Hỗ trợ tại Nhà của quý vị có thể yêu cầu thực hiện cuộc thẩm định cho quý vị hoặc quý vị có thể gọi thẳng cho My Aged Care để tìm hiểu thêm.

Quý vị cũng có thể hội đủ điều kiện để được sử dụng dịch vụ *chăm sóc chuyển tiếp*, trợ giúp ngắn hạn dành cho người cao niên sau khi nằm viện. Muốn sử dụng dịch vụ chăm sóc chuyển tiếp, quý vị phải được Toán Thẩm định Nhu cầu Chăm sóc Người cao niên (ACAT, Aged Care Assessment Team) thẩm định **khi quý vị chưa xuất viện**. ACAT sẽ xem xét liệu dịch vụ chăm sóc chuyển tiếp có đem lại lợi ích cho quý vị hay không và giải thích các hình thức dành cho quý vị. Muốn sắp xếp cuộc thẩm định, quý vị hãy nói chuyện với nhân viên bệnh viện hoặc gọi điện thoại cho My Aged Care.

Quý vị có những quyền hạn và trách nhiệm pháp lý gì?

Bản Điều lệ Quyền hạn về Chăm sóc tại Nhà (Charter of Aged Care Rights) đề ra các quyền hạn của quý vị trong cương vị khách hàng sử dụng dịch vụ chăm sóc người cao niên do Liên bang tài trợ.

Cơ sở cung cấp dịch vụ Chương trình Hỗ trợ tại Nhà Liên bang sẽ cung cấp cho quý vị bản điều lệ này.

Muốn có người giúp quý vị hiểu các quyền hạn và trách nhiệm của mình, trước tiên quý vị hãy nói chuyện với cơ sở cung cấp dịch vụ.



Nêu lên mối quan ngại của quý vị

Mối quan ngại về các dịch vụ quý vị đang sử dụng

Nếu có vấn đề với một dịch vụ, trước hết quý vị nên tìm cách nói chuyện với cơ sở cung cấp dịch vụ. Vấn đề của quý vị có thể được giải quyết dễ dàng.

Cơ sở cung cấp dịch vụ của quý vị nên cho quý vị biết về thủ tục giải quyết khiếu nại nội bộ của họ và cách thức khiếu nại. Quý vị có quyền khiếu nại mà việc chăm sóc và dịch vụ của quý vị không bị ảnh hưởng gì.

Đôi khi cơ sở cung cấp dịch vụ không giải quyết được việc khiếu nại của quý vị hoặc quý vị không cảm thấy thoải mái nêu lên mối quan ngại của mình với họ.

Cách khác để quý vị nêu lên mối quan ngại hoặc khiếu nại của quý vị

Quý vị cũng có thể khiếu nại với Aged Care Quality and Safety Commission (dịch vụ miễn phí) theo các cách sau:

- trang mạng — www.agedcarequality.gov.au
- điện thoại — gọi số 1800 951 822
- thư từ — gửi khiếu nại bằng văn bản của quý vị tới:

Aged Care Quality and Safety Commission
GPO Box 9819

[Thành phố thủ đô nơi quý vị cư ngụ] [tiểu bang/lãnh thổ nơi quý vị cư ngụ]

Nhờ người bên ngoài giúp đỡ (người có thể giúp quý vị nêu mối quan ngại)

Nếu muốn có người giúp nêu lên mối quan ngại của mình, quý vị có thể có người bên ngoài giúp giải quyết vấn đề. The Older Persons Advocacy Network (OPAN) giúp người dân sử dụng và giao tiếp với các dịch vụ chăm sóc người cao niên do Liên bang tài trợ. OPAN được Chính phủ Úc tài trợ. Đây là dịch vụ miễn phí, độc lập và bảo mật. OPAN giúp người cao niên biết thông tin họ cần để quyết định, hiểu các quyền hạn về chăm sóc người cao niên và giải quyết các vấn đề và khi bị lẫn lộn. Quý vị có thể gọi điện thoại cho OPAN qua số 1800 700 600 từ 9:30 sáng đến 4:30 chiều, thứ Hai đến thứ Sáu.

Trợ giúp thêm

Nếu quý vị cần thông dịch thì sao?

Nếu nói ngôn ngữ khác tiếng Anh, quý vị có thể gọi cho Translating and Interpreting Service (TIS National) qua số 131 450 chỉ tốn cước gọi địa phương. TIS National phục vụ hơn 100 ngôn ngữ. Hãy gọi và nói với nhân viên tổng đài quý vị nói ngôn ngữ nào và yêu cầu họ gọi cho My Aged Care qua số 1800 200 422.

Nếu quý vị cần trợ giúp vì bị trở ngại về thính lực hoặc nói khó thì sao?

Quý vị có thể liên lạc với My Aged Care qua National Relay Service (NRS). Chọn hình thức sử dụng quý vị ưa chuộng tại www.communications.gov.au/accesshub/nrs và xin số 1800 200 422.

Hiện nay có các trợ giúp nào dành cho người bị sa sút trí tuệ?

Chính Phủ Úc đòi hỏi tất cả các cơ sở cung cấp dịch vụ chăm sóc người cao niên cung cấp các dịch vụ đáp ứng được nhu cầu của người bị sa sút trí tuệ.

Chính phủ Úc tài trợ cho các dịch vụ tư vấn, giáo dục và huấn nghệ, các chương trình hỗ trợ và dịch vụ khác dành cho người bị sa sút trí tuệ, gia đình và người chăm sóc họ. Khách hàng của Chương trình Liên bang Hỗ trợ tại Nhà có thể sử dụng các dịch vụ hỗ trợ này.

Muốn biết thêm chi tiết, xin quý vị gọi điện thoại cho My Aged Care qua số 1800 200 422 hoặc truy cập www.myagedcare.gov.au

Hiện có những trợ giúp nào dành cho người cao niên vô gia cư hoặc có nguy cơ bị vô gia cư?

Nếu bị già trước tuổi, có nguồn thu nhập thấp, từ 50 tuổi trở lên (45 tuổi trở lên đối với người Thổ dân và dân Đảo Torres Strait) và là người vô gia cư hoặc có nguy cơ bị vô gia cư, quý vị có thể được hỗ trợ bao gồm:

- liên kết đến các dịch vụ nhà ở và dịch vụ chăm sóc thích hợp
- bệnh vực và hỗ trợ với những việc liên quan đến tài chính và pháp lý
- liên kết tới các dịch vụ hỗ trợ xã hội khác nhằm giảm thiểu vấn đề vô gia cư.

Hiện có các trợ giúp nào dành cho người có nhu cầu đa dạng?

Chính Phủ Úc nhận thấy xã hội chúng ta là xã hội đa dạng và người dân có nhiều trải nghiệm sống khác nhau.

Hiện nay có nhiều chương trình và dịch vụ khác nhau nhằm hỗ trợ những người có nhu cầu đa dạng để họ được giúp đỡ cần thiết. Trong khu vực của quý vị có thể có các dịch vụ chuyên nghiệp để phục vụ các nhóm có nhu cầu đặc biệt. Quý vị có thể tìm hiểu thêm qua My Aged Care hoặc hỏi giám định viên RAS của quý vị.

Các cơ sở cung cấp dịch vụ nên cân nhắc, tôn trọng và hỗ trợ các nhu cầu cụ thể và đa dạng khi cung cấp dịch vụ chăm sóc và dịch vụ. Không một cơ sở cung cấp dịch vụ nào được phân biệt đối xử với bất kỳ ai, bao gồm:

- người Thổ dân và dân Đảo Torres Strait
- người có nguồn gốc văn hoá và ngôn ngữ đa dạng
- người sinh sống ở nông thôn và vùng hẻo lánh
- người bị thiệt thòi về tài chính hoặc xã hội
- cựu chiến binh
- người vô gia cư hoặc có nguy cơ bị vô gia cư
- người đồng tính nữ, đồng tính nam, lưỡng tính, chuyển giới hoặc liên giới tính
- người đã từng được nuôi dưỡng ngoài gia đình (người trưởng thành đã có thời được nuôi dưỡng trong viện khi còn nhỏ)
- cha mẹ xa cách con cái vì trường hợp nhận con nuôi cưỡng ép hoặc bắt con.

Để biết thêm chi tiết, xin gọi cho My Aged Care qua số 1800 200 422 hoặc truy cập www.myagedcare.gov.au

Hiện nay có các trợ giúp nào dành cho người chăm sóc của quý vị?

Nếu người chăm sóc của quý vị cần được hỗ trợ bổ sung, quý vị hãy liên lạc với Carer Gateway qua số 1800 422 737 hoặc truy cập trang mạng www.carergateway.gov.au để tìm hiểu thêm.

Chi phí cuộc gọi

Các số điện thoại bắt đầu bằng số 13 hoặc 1300 – Gọi đến số điện thoại bắt đầu với số 13 hoặc 1300 sẽ bị tính chi phí cuộc gọi địa phương khi sử dụng điện thoại thường. Nếu gọi bằng điện thoại di động, cước gọi có thể cao hơn – hãy hỏi công ty điện thoại di động của quý vị.

Các số điện thoại bắt đầu bằng số 1800 – Gọi đến số điện thoại bắt đầu với số 1800 đều miễn phí nếu gọi bằng điện thoại thường. Hầu hết các công ty điện thoại di động ở Úc không tính cước gọi đến số điện thoại bắt đầu với số 1800 – hãy hỏi công ty điện thoại di động của quý vị.



Ghi chú

Để được giúp đỡ, truy cập **www.myagedcare.gov.au** hoặc gọi số **1800 200 422**
Tất cả thông tin trong tài liệu này chính xác vào tháng 6 năm 2019