

Tờ thông tin này là một phần trong loạt bài viết của các y tá, bác sĩ và chuyên gia có kinh nghiệm về chăm sóc người cao niên. Loạt bài này nhằm mục đích làm cho hành trình của quý vị vào cư xá cao niên dễ dàng hơn. Tìm các tờ thông tin khác về các câu hỏi để hỏi về các nhu cầu chăm sóc cụ thể. Những tờ thông tin này có thể được tải xuống tại: [www.10questions.org.au](http://www.10questions.org.au)

Quý vị có thể thấy những tờ thông tin này hữu ích khi:

- Tìm kiếm cư xá cao niên chất lượng cao
- Xem xét chất lượng của cư xá cao niên quý vị đang ở hiện nay
- Quyết định giữa hai cư xá cao niên có vẻ tương đồng.

Điều quan trọng là có đủ y tá đã đăng ký trong đội ngũ nhân viên có nhiều kỹ năng khác nhau để đáp ứng nhu cầu của mọi người. Quý vị nên đặt câu hỏi về cách đáp ứng nhu cầu chăm sóc cá nhân của mình.

Nhiều nhân viên mặc đồng phục giống nhau. Chỉ vì ai đó trông giống y tá không có nghĩa là họ là y tá. Dưới đây là những khác biệt:

Một **Y tá có Đăng ký (RN)** đã hoàn tất chương trình Cử nhân Điều dưỡng tối thiểu ba năm. Họ có thể thực hiện các quy trình điều dưỡng, quản lý thuốc giảm đau và giúp ngăn ngừa việc nhập viện không cần thiết.

Một **Cán sự Điều dưỡng (EN)** làm việc dưới sự chỉ đạo của một RN. Cả hai đều được đăng ký bởi một cơ quan quản lý. Việc đăng ký bảo đảm các tiêu chuẩn nghề nghiệp được duy trì và bảo vệ công chúng.

**Trợ lý Điều dưỡng (AIN) / Nhân viên Chăm sóc / Nhân viên Dịch vụ Chăm sóc (CSE)** làm việc dưới sự giám sát của các y tá và cung cấp hầu hết các dịch vụ chăm sóc tại các cơ sở nội trú và cộng đồng. Trình độ họ được đào tạo khác nhau.



**QUÝ VỊ CÓ QUYỀN HỎI**

Nếu quý vị cần lời khuyên của chuyên gia hoặc bệnh viện về bất kỳ vấn đề nào không được đề cập trong tờ thông tin này:

<b>My Aged Care</b> ☎ 1800 200 422 <a href="http://myagedcare.gov.au">myagedcare.gov.au</a>	<b>Nhân viên Đặc trách Thông tin Tài chính Centrelink</b> ☎ 132 300
<b>Dịch vụ về Quyền hạn của Người Cao niên / OPAN</b> ☎ 1800 700 600	<b>Ủy ban Cảnh tranh &amp; Người tiêu dùng Úc</b> ☎ 1300 302 502

Để giải thích cách tính lệ phí trong cư xá cao niên, hãy tải xuống tờ thông tin về Hợp đồng và Lệ phí từ [www.10questions.org.au](http://www.10questions.org.au)

Tờ thông tin này đã được soạn và thừa nhận bởi:



Để có danh sách đầy đủ các tổ chức hỗ trợ, vui lòng truy cập [www.10questions.org.au](http://www.10questions.org.au)

Nếu quý vị có mối quan ngại về một cư xá cao niên, hãy liên lạc:

☎ 1800 951 822



[www.agedcarequality.gov.au](http://www.agedcarequality.gov.au)



**10 Câu hỏi để hỏi**

**VỀ CHỈ DỊCH VỤ BỔ SUNG TRONG CƯ XÁ CAO NIÊN (EXTRA CHARGES - VIETNAMESE)**

[www.10questions.org.au](http://www.10questions.org.au)



**Lệ phí và chi phí trong cư xá cao niên dễ nhầm lẫn. Để biết thông tin về chi phí tiêu chuẩn xem tờ thông tin 10 Câu hỏi về Hợp đồng và Lệ phí của chúng tôi. Tờ thông tin này bao gồm những dịch vụ bổ sung được cung cấp tại các Cư xá Cao niên bằng cách sử dụng các tên như gói "Comfort Club" hoặc "Premium Club". Có một số lượng rất hạn chế những gì được gọi là Tình trạng Dịch vụ Ngoài Tiêu chuẩn và cung cấp toàn diện các dịch vụ chỗ ở và sang trọng hàng đầu, theo định nghĩa của Đạo luật Chăm sóc Người Cao niên. Những dịch vụ này không phải là chủ đề của tờ thông tin này.**

**1 Dịch vụ Bổ sung là gì?**  
Dịch vụ Bổ sung là các gói 'trả thêm tiền' ngoài các dịch vụ tiêu chuẩn được cung cấp. Những dịch vụ như vậy rất đa dạng và có thể là bất kỳ thứ gì như là các sản phẩm tắm tốt hơn, thêm lựa chọn bữa ăn hoặc gói giải trí. Các dịch vụ bổ sung này không được quy định, vì vậy hãy kiểm tra xem liệu các mặt hàng được cung cấp có đáp ứng nhu cầu cụ thể của riêng quý vị hay không.

**2 Tôi có phải trả tiền cho các dịch vụ bổ sung ngay cả khi tôi không cần chúng không? Không, đó hoàn toàn là sự lựa chọn của quý vị.**  
Tuy nhiên, hãy lưu ý rằng một số nơi áp dụng lệ phí dịch vụ bổ sung không thể thương lượng như một điều kiện để vào cư xá, vì vậy quý vị phải luôn hỏi trước khi ký bất kỳ hợp đồng nào.

**3 Làm cách nào tôi thanh toán cho các dịch vụ bổ sung?**  
Quý vị có thể chỉ cần 'thanh toán khi sử dụng', như được quy định trong hợp đồng của quý vị hoặc tích lũy các khoản chi phí đối với Khoản thanh toán Chỗ ở có thể Hoàn lại (RAD) của quý vị. Khi chấm dứt thời gian cư trú, RAD của quý vị sẽ được hoàn trả trừ đi mọi khoản chi phí dịch vụ bổ sung và tiền lãi cho những khoản chi phí đó. Hãy nhớ rằng một mức lãi suất tương đối cao sẽ được áp dụng cho cả các khoản chi phí tích lũy và tiền lãi tích lũy cho các khoản chi phí đó. Khoản chi phí có vẻ nhỏ đối với các dịch vụ bổ sung thông thường có thể nhanh chóng trở thành một khoản lớn.

**4 Làm thế nào để tôi biết những gì tôi được hưởng?**  
Trước khi vào ở, quý vị nên thương lượng về những dịch vụ bổ sung mà quý vị muốn và sẵn sàng chi trả. Quý vị cần được cung cấp thông tin về phí tổn. Bảo đảm rằng tất cả những điều này được ghi vào hợp đồng để quý vị và gia đình biết chính xác những dịch vụ ngoài tiêu chuẩn quý vị sẽ nhận được.

**5 Tôi không còn có thể thưởng thức một ly rượu nhưng nó vẫn là một phần trong các dịch vụ bổ sung của tôi - tôi có thể chọn không sử dụng được không?**  
Quý vị không bị buộc phải trả tiền cho các dịch vụ hoặc dịch vụ ngoài tiêu chuẩn mà quý vị không thể tận dụng. Yêu cầu thương lượng lại hợp đồng của quý vị với nhà cung cấp dịch vụ của mình. Nếu quý vị có bất kỳ vấn đề nào, danh sách các cơ quan có thể trợ giúp nằm ở mặt sau của tờ thông tin này.

**6 Tôi có nên cảm thấy tội lỗi nếu tôi không chấp nhận các dịch vụ bổ sung không?**  
Quý vị có quyền được hưởng các tiêu chuẩn cao về chăm sóc, thức ăn và chỗ ở bất kể quý vị có trả thêm tiền hay không. Chỉ vì một số người trả tiền cho những dịch vụ ngoài tiêu chuẩn không có nghĩa là chế độ chăm sóc và chế độ ăn uống cho những người khác phải kém hơn. Có Bản Điều lệ về Quyền hạn trong việc Chăm sóc Người cao niên\* nghĩa là mọi người sẽ nhận được dịch vụ chăm sóc an toàn, chất lượng cao bất kể cho dù họ trả tiền cho các mặt hàng hoặc dịch vụ bổ sung.

**7 Tôi thích bữa sáng được nấu hàng ngày, nhưng đó là một phần của các dịch vụ bổ sung. Nếu không đủ khả năng mua thêm nhưng tôi muốn một bữa sáng được nấu sẵn, tôi có thể có không?**  
Quý vị có quyền được chăm sóc tập trung vào con người, có nghĩa là sự chăm sóc mà quý vị nhận được nên dựa vào nhu cầu và sở thích cá nhân của quý vị. Quý vị có thể yêu cầu bữa sáng nấu sẵn hàng ngày như một phần lệ phí cơ bản của mình. Nhà cung cấp của quý vị phải đáp ứng các yêu cầu hợp lý về thực phẩm đáp ứng nhu cầu thể chất và văn hóa

của quý vị. Hãy nhớ bảo đảm bất cứ điều gì quý vị thương lượng được ghi vào hợp đồng của quý vị trước khi dọn vào.

**8 Làm cách nào để bảo đảm tôi nhận được các dịch vụ mà tôi đã thanh toán?**  
Tuy chính phủ không quy định các dịch vụ bổ sung, nhưng nhà cung cấp dịch vụ vẫn phải tuân thủ theo pháp lý để thực hiện đầy đủ hợp đồng của quý vị. Nếu vì tình trạng thiếu nhân sự khiến quý vị không nhận được dịch vụ như mong đợi hoặc hết các điều khoản thì có lẽ quý vị phải cần sử dụng đến luật người tiêu dùng đối với các dịch vụ/sản phẩm mà quý vị đã trả tiền nhưng không nhận được. Sử dụng các số ở mặt sau của tờ thông tin này để tìm kiếm sự trợ giúp/khiếu nại.

**9 Các chuyến đi trong ngày là một phần của các dịch vụ bổ sung - tôi không được hưởng những dịch vụ này sao?**  
Nhà cung cấp phải bảo đảm rằng quý vị được giúp đỡ để duy trì mối liên lạc với cộng đồng của quý vị và cung cấp dịch vụ chăm sóc xã hội. Tuy nhiên, quý vị có thể bị yêu cầu thanh toán một cách hợp lý cho bất kỳ dịch vụ nào vượt quá mức này, chẳng hạn như các chuyến đi xem hát. Hãy chắc chắn rằng quý vị đã được tư vấn và đồng ý thanh toán trước khi tham gia.

**10 Tôi có phải mua các mặt hàng từ các nhà bán lẻ di động ghé thăm địa điểm không?**  
Quý vị không nhất thiết cảm thấy bắt buộc phải mua bất kỳ mặt hàng nào hoặc cảm thấy bị áp lực phải làm như vậy. Nếu quý vị cần sự giúp đỡ để đưa ra quyết định, người đại diện được chỉ định/người thân nhất của quý vị phải luôn được tư vấn trước khi đưa ra quyết định mua. Nhân viên được thuê để chăm sóc cho quý vị không thể đưa ra những quyết định này thay cho quý vị.