

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. Ngoài ra còn có các tờ thông tin dành cho những người tìm kiếm cư xá cao niên. Tờ thông tin này và những tờ thông tin khác có thể tải xuống tại:

www.10questions.org.au

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

- Tìm kiếm nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc tại gia chất lượng cao
- Đánh giá chất lượng của nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc tại gia hiện tại của quý vị
- Quyết định giữa hai nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc tại gia có vẻ giống nhau.

Chăm sóc tại gia là điều dưỡng, chăm sóc cá nhân và giúp việc nhà tại nhà quý vị do nhiều nhân viên khác nhau cung cấp. Trình độ chuyên môn, kinh nghiệm và loại nhân viên phải phù hợp với nhu cầu của quý vị và có thể bao gồm y tá có đăng ký, chuyên viên y tế hỗ trợ và nhân viên chăm sóc cá nhân. Ngoài ra, quý vị có thể chỉ cần trợ giúp trong việc làm vườn, mua sắm và dọn dẹp.

Một số nhân viên đến nhiều nhà mỗi ngày và viếng thăm ngắn hạn, trong khi đó những người khác có thể ở với một người trong một khoảng thời gian cụ thể mỗi ngày.

Diễn đàn các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc

là các diễn đàn dựa vào trang mạng và ứng dụng di động chỉ nhằm kết nối mọi người với những nhân viên tự làm chủ và không phải là Nhà cung cấp được Chấp thuận, cũng như không chịu trách nhiệm theo Đạo luật Chăm sóc Người Cao niên. Nếu quý vị không có Chương trình Chăm sóc Tại gia Trọn gói và muốn tuyển dụng cũng như trả tiền cho nhân viên chăm sóc người cao niên của mình, quý vị có thể kết nối trực tuyến. Nếu nhận tài trợ của liên bang, quý vị phải tìm một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc người cao niên được phê duyệt sẵn sàng thanh toán cho diễn đàn trực tuyến từ các khoản tài trợ chăm sóc người cao niên của chính phủ mà họ thay mặt quý vị nhận.



QUÝ VỊ CÓ QUYỀN HỎI

Cách tốt nhất để tìm một nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc tại gia phù hợp với quý vị là liên lạc vài nơi.

Nếu quý vị có mối quan ngại nào về nhà cung cấp hoặc dịch vụ chăm sóc tại gia của mình, hãy liên lạc:

My Aged Care	myagedcare.gov.au ☎ 1800 200 422
Dịch vụ về Quyền hạn của Người Cao niên	☎ 1800 424 079
Chương trình Hỗ trợ người Chăm sóc	☎ 1800 422 737

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

Nếu quý vị có mối quan ngại nào về Nhà cung cấp Dịch vụ Chăm sóc Tại gia, hãy liên lạc:

☎ 1800 951 822



www.agedcarequality.gov.au



10 Câu hỏi để hỏi

VỀ CHƯƠNG TRÌNH CHĂM SÓC TẠI GIA ĐƯỢC LIÊN BANG TÀI TRỢ (HOME CARE - VIETNAMESE)



www.10questions.org.au

Xin tri ân PICAC Alliance đã đóng góp vào việc soạn thảo tờ thông tin này

Có thể phải chờ đợi lâu trong việc xin dịch vụ chăm sóc tại gia trọn gói vì chỉ có một số lượng hạn chế. Nếu nghĩ rằng quý vị cần được chăm sóc hoặc hỗ trợ, hãy hành động nhanh chóng để bảo đảm có được các dịch vụ.

1 Tôi có thể nhận được dịch vụ chăm sóc và hỗ trợ nào tại nhà?

Nếu đáp ứng các tiêu chí của chính phủ, quý vị có thể được hưởng nhiều dịch vụ khác nhau như mua sắm, chăm sóc cá nhân, bảo trì nhà cửa, chăm sóc điều dưỡng, bao gồm cả hỗ trợ cuối đời tại nhà riêng của mình. Thông tin chi tiết về Chương trình Hỗ trợ Tại gia của Liên bang (hỗ trợ ở cấp độ đầu tiên) và Chương trình Chăm sóc Tại gia Trọn gói (khi quý vị cần thêm trợ giúp) có thể tìm thấy tại My Aged Care (MAC)*.

2 Làm thế nào để tôi bắt đầu tiến trình?

Đầu tiên, đăng ký với MAC qua điện thoại hoặc trực tuyến. Sau đó, một thành viên của Nhóm Thẩm định Chăm sóc Người Cao niên sẽ đến nhà quý vị để thẩm định nhu cầu chăm sóc của quý vị. Sau khi thẩm định, quý vị sẽ nhận được thư từ MAC nêu rõ các dịch vụ mà quý vị hội đủ điều kiện và cung cấp cho quý vị 'mã giới thiệu' MAC dành riêng cho quý vị. Khi đã được chấp thuận cho dịch vụ chăm sóc tại gia, ý tưởng hay là quý vị nên so sánh vài nhà cung cấp dịch vụ, kiểm tra những vấn đề như tình trạng nhân viên luôn sẵn sàng, lệ phí và chi phí, hỗ trợ về ngôn ngữ/văn hóa. Đối với một số dịch vụ, quý vị có thể nằm trong danh sách chờ đợi. Nếu quý vị cần trợ giúp, hãy sử dụng các số ở mặt sau của tờ thông tin này để được tư vấn miễn phí.

3 Phí tổn cho dịch vụ này là bao nhiêu?

Quý vị có thể phải đóng góp cho việc chăm sóc của mình và số tiền này được dựa vào trải nghiệm thu nhập. Tất cả các nhà cung cấp dịch vụ nên cho biết các lệ phí trong trang mạng của họ. So sánh các khoản lệ phí mà các nhà cung cấp trong khu vực của quý vị tính.

4 Tôi có thể thay đổi nhà cung cấp dịch vụ của mình không?

Quý vị có quyền thay đổi nhưng có thể cần phải phỏng vấn một số nhà cung cấp trước khi đồng ý về một hợp đồng mới. Kiểm tra phí tổn của bất kỳ khoản lệ phí hành chính nào và liệu họ có thể cung cấp những gì quý vị cần hay không. Quý vị có thể thấy hữu ích khi nhờ ai đó nói thay cho mình trước khi ký hợp đồng mới.

5 Hiện đang có những biện pháp nào để bảo đảm an toàn khi cho những người tôi chưa từng gặp vào nhà?

Tất cả nhân viên chăm sóc người cao niên đều phải có lý lịch tư pháp và cần tuân thủ Tiêu chuẩn Chất lượng Chăm sóc Người Cao niên toàn quốc[^]. Tất cả nhân viên vào nhà quý vị phải tuân theo các quy tắc về bảo mật và tôn trọng. Quan trọng nhất, quý vị có quyền được chăm sóc và cung cấp dịch vụ an toàn và chất lượng cao. Quý vị có thể tìm thêm chi tiết của Bản Điều lệ về Quyền Chăm sóc Người Cao niên trong trang mạng của MAC.

6 Các nhu cầu cụ thể của tôi có được đáp ứng (văn hóa, tôn giáo, LGBTQI) không?

Nhà cung cấp dịch vụ phải cùng với quý vị lập bản kế hoạch chăm sóc, trong đó mô tả tất cả các khía cạnh về nhu cầu chăm sóc của quý vị, bao gồm hỗ trợ về văn hóa hoặc tôn giáo của quý vị hoặc nhóm cộng đồng mà quý vị thuộc về. Điều này có thể bao gồm một nhân viên chăm sóc được trả lương từ nhóm ngôn ngữ của quý vị (nếu có), có được thông dịch viên, nhân viên liên lạc cộng đồng hoặc được chuyên chở đến các sự kiện văn hóa. Hãy bảo đảm kiểm tra xem các dịch vụ quý vị cần có thể được cung cấp trước khi quý vị ký bất kỳ hợp đồng nào.

* Chi tiết ở mặt sau của tờ thông tin này.

[^] Các tiêu chuẩn quốc gia về chăm sóc người cao niên do Ủy ban Đặc trách An toàn và Chất lượng Chăm sóc Người Cao niên quy định và chỉ áp dụng cho các dịch vụ được thanh toán bằng tiền tài trợ của liên bang.

Quý vị có thể gọi cho Carer Gateway qua số 1800 422 737 để biết thêm thông tin.

7 Nếu tôi không hài lòng với các dịch vụ của mình thì sao?

Nếu không hài lòng với các dịch vụ hoặc nhân viên của mình, trước tiên quý vị hãy nêu vấn đề này với nhà cung cấp dịch vụ để cho họ sửa đổi. Nếu vẫn không hài lòng, quý vị hãy sử dụng các số ở mặt sau của tờ thông tin này để được giúp đỡ hoặc nêu lên mối quan ngại.

8 Có hỗ trợ nào cho người chăm sóc/gia đình của tôi không?

Kế hoạch chăm sóc của quý vị có thể bao gồm các dịch vụ hoặc hỗ trợ như giúp đỡ làm việc nhà, chăm sóc cá nhân hoặc tạm thế, nhằm mục đích giúp người chăm sóc hoặc gia đình quý vị có thời gian nghỉ ngơi. Người chăm sóc quý vị cũng có thể được tư vấn trực tiếp hoặc qua điện thoại, hỗ trợ của người đồng cảnh, huấn luyện và chăm sóc tạm thế thông qua Carer Gateway[#].

9 Các dịch vụ khác của tôi có bị ngưng khi chương trình chăm sóc tại gia trọn gói của tôi bắt đầu không?

Quý vị vẫn sẽ được hưởng các dịch vụ chăm sóc sức khỏe sơ cấp từ bác sĩ gia đình, chuyên gia y tế và điều dưỡng trong cộng đồng/đến tận nơi và các dịch vụ y tế bổ trợ bao gồm chăm sóc xoa dịu. Quý vị có thể muốn bao gồm một y tá, chuyên viên vật lý trị liệu hoặc chuyên viên túc khoa trong kế hoạch chăm sóc của mình. Nếu là vậy, hãy nói chuyện với nhà cung cấp dịch vụ của quý vị.

10 Nhân viên chăm sóc của tôi đã được đào tạo những gì?

Nhân viên chăm sóc của quý vị phải được đào tạo cơ bản về cách cung cấp dịch vụ chăm sóc an toàn, chất lượng để đáp ứng nhu cầu cá nhân của quý vị khi họ mới được tuyển dụng và nhận được thông tin cập nhật thường xuyên. Tỷ lệ nhân viên nghỉ việc có thể cao, vì vậy hãy kiểm tra trước khi ký hợp đồng xem nhân viên chăm sóc của quý vị đã được đào tạo những gì. Quý vị có quyền yêu cầu nhân viên chăm sóc khác, hãy nhớ rằng có thể bị chậm trễ nếu quý vị sống ở vùng nông thôn hoặc có nhu cầu cụ thể.