



## 8. Tôn chỉ và Phương cách Phục vụ

### My Aged Care xin chào đón quý vị

Nhờ My Aged Care, quý vị hay người thân chẳng những tìm được nguồn thông tin cho mình về vấn đề chăm sóc người cao niên mà còn được giới thiệu đến các dịch vụ trong lãnh vực này nữa. Chúng tôi có thể hỗ trợ quý vị dù đây là lần đầu tiên quý vị tìm dịch vụ chăm sóc người cao niên hay quý vị hiện đang sử dụng một trong những dịch vụ này và muốn biết có còn dịch vụ nào khác không.

My Aged Care chủ trương phải hiểu rõ nhu cầu cũng như mục tiêu của quý vị và cùng quý vị tìm các dịch vụ phù hợp và đáp ứng được nhu cầu và mục tiêu của quý vị, nhưng không nằm ngoài tiêu chuẩn được áp dụng cho trường hợp của quý vị.

### Chúng tôi có thể cung cấp thông tin về:

- Dịch vụ có thể được cung cấp tại nhà hay cộng đồng địa phương của quý vị như:
  - giúp việc nhà
  - bảo trì và lắp đặt thêm trong nhà
  - giúp nấu nướng và chuẩn bị đồ ăn
  - đưa rước
  - chăm sóc điều dưỡng
  - giúp chăm sóc cá nhân như tắm rửa hay thay quần áo
  - hỗ trợ y tế qua các hình thức trị liệu liên quan với nhau như vật lý trị liệu hay điều trị bệnh chân
  - hỗ trợ về mặt xã hội và sinh hoạt
  - nói chuyện qua dịch vụ tư vấn
  - giúp quý vị năng động
  - vật dụng và thiết bị để trợ giúp quý vị
  - hỗ trợ người chăm sóc
  - Hỗ trợ người mất trí và người sống chung với họ
  - chăm sóc thể (chăm sóc ngắn hạn)
- Dịch vụ chăm sóc người cao niên trong nhà dưỡng lão:
  - hiểu rõ các dạng chỗ ở và những hình thức hỗ trợ có thể được cung cấp, kể cả phương cách chăm sóc thể
  - địa điểm các dịch vụ
  - dịch vụ chuyên môn chẳng hạn như hỗ trợ phù hợp về mặt văn hóa hay chăm sóc đặc biệt cho người mất trí

- Lệ phí và phí tổn quý vị có lẽ phải trả khi sử dụng dịch vụ và cách thức Chính phủ Úc đóng góp.

## **Chúng tôi có thể thẩm định nhu cầu của quý vị và tìm dịch vụ phù hợp cho quý vị qua:**

- Nhân viên Trung tâm Liên lạc My Aged Care (My Aged Care Contact Centre) của chúng tôi. Họ có thể khởi sự bằng cách thu thập một vài chi tiết giúp chúng tôi hiểu hoàn cảnh, nhu cầu và mục tiêu của quý vị.
- Đội ngũ thẩm định thành thạo. Họ có thể thảo luận và cùng quý vị tìm hiểu cần kể nhu cầu và mục tiêu của quý vị, rồi giúp quý vị tìm dịch vụ phù hợp với nhu cầu và mục tiêu ấy.

Chúng tôi sẽ cộng tác với các tổ chức chuyên môn, như dịch vụ hỗ trợ mang sắc thái đa văn hóa, hay dịch vụ giúp đỡ người mất trí và người chăm sóc để quý vị được biết thông tin và hỗ trợ phù hợp.

## **Muốn biết thông tin cần thiết, xin quý vị:**

- Vào website [My Aged Care](http://MyAgedCare.gov.au); hay
- Nói chuyện với nhân viên của chúng tôi qua số 1800 200 422 từ 8 giờ sáng đến 8 giờ tối Thứ Hai đến Thứ Sáu hay từ 10 sáng đến 2 giờ chiều Thứ Bảy, giờ địa phương. Họ là những người hiểu biết và luôn sẵn lòng giúp đỡ.

## **My Aged Care sẽ phục vụ quý vị như thế nào:**

- Dịch vụ kín đáo, nhanh chóng và đáng tin cậy
- Nhân viên nhã nhặn, hiểu biết và luôn sẵn lòng giúp đỡ
- Giúp quý vị tìm các dịch vụ chăm sóc người cao niên do chính phủ tài trợ
- Cung cấp thông tin về các dịch vụ chăm sóc người cao niên không do chính phủ tài trợ
- Cung cấp thông tin rõ ràng:
  - Bằng ngôn ngữ khác nếu tiếng Anh không phải là ngôn ngữ chính của quý vị
  - Dưới các dạng phù hợp với người mù lòa và người điếc hay lãng tai.

## **Chúng tôi luôn:**

- Bảo mật chi tiết cá nhân của quý vị
- Tôn trọng quý vị và sự lựa chọn của quý vị
- Tôn trọng và hỗ trợ bản sắc văn hóa, phái tính và dục tính của quý vị.
- Tôn trọng quyền có người bệnh vực của quý vị
- Cho quý vị biết về những sự lựa chọn, quyền và bổn phận
- Nếu không thể giúp quý vị hay hướng dẫn quý vị tới các dịch vụ hỗ trợ khác, chúng tôi sẽ giải thích lý do.

## **Chúng tôi sẽ không:**

- Hướng dẫn quý vị trong lãnh vực pháp lý, y khoa và tài chánh
- Tìm hiểu chi tiết về quý vị qua người khác hay tổ chức nào đó nếu không có phép của quý vị.
- Tiết lộ hay trao đổi chi tiết của quý vị với các tổ chức, nhà cung cấp hay Bộ sở nếu không có sự ưng thuận của quý vị.

## Quý vị có thể giúp chúng tôi hỗ trợ quý vị bằng cách:

- Cho chúng tôi biết chi tiết chính xác về bản thân, nhu cầu và hoàn cảnh của quý vị
- Đóng góp ý kiến để chúng tôi có thể biết cách cải thiện dịch vụ.

## Nếu quý vị muốn khiếu nại:

Nếu quý vị không hài lòng hay có thắc mắc gì với My Aged Care, chúng tôi sẽ phúc đáp mau chóng. Quý vị có thể phàn nàn về My Aged Care hay phẩm chất dịch vụ My Aged Care bằng cách:

- Gọi chúng tôi qua số 1800 200 422
- Làm đơn khiếu nại trên mạng của chúng tôi.

Nếu muốn khiếu nại hay không hài lòng đối với phẩm chất chăm sóc của nhà dưỡng lão hay nhà cung cấp dịch vụ, xin quý vị liên lạc với Hệ thống Khiếu nại Vấn đề Chăm sóc Người Cao niên (Aged Care Complaints Scheme) qua số 1800 550 552.

## Cần Thông dịch viên?

Nếu tiếng Anh không phải là ngôn ngữ chính, quý vị có thể gọi [Dịch vụ Thông Phiên dịch](#) (TIS) qua số 131 450. TIS có thể nói được hơn 100 ngôn ngữ và làm việc 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Quý vị chỉ phải trả tiền tương đương tiền gọi điện thoại địa phương. Ngoài ra, quý vị có thể gọi Trung tâm Liên lạc My Aged Care (My Aged Care Contact Centre) qua số 1800 200 422 (từ 8 giờ sáng đến 8 giờ tối ngày thường, và từ 10 sáng đến 2 giờ chiều Thứ Bảy, giờ địa phương), và chúng tôi sẽ nối đường dây của quý vị với TIS để dàn xếp thông dịch viên cho quý vị.

My Aged Care cũng phổ biến thông tin về vấn đề chăm sóc người cao niên bằng [ngôn ngữ khác](#).

## Nếu bị điếc hay gặp khó khăn khi nói:

Nếu bị điếc, lãng tai hay gặp khó khăn khi nói, quý vị có thể liên lạc với My Aged Care qua Dịch vụ Tiếp vận Quốc gia theo hai bước đơn giản sau đây:

1. Vào website [Dịch vụ Tiếp vận Quốc gia](#) (National Relay Service) để chọn điểm tiếp cận theo ý quý vị
2. Yêu cầu được nói chuyện với My Aged Care qua số 1800 200 422.

---

My Aged Care 1800 200 422

 Dịch vụ Thông Phiên dịch (TIS) 131 450