



Australian Government



myagedcare



***Tài liệu hướng dẫn về các
dịch vụ thuộc Chương trình
Chăm sóc tại Nhà bao trọn***

ISBN 978-1-925318-03-6



Không kể Huy hiệu Liên bang và khi có ghi chú khác đi, tất cả thông tin trong tài liệu này được cung cấp theo giấy phép Creative Commons Attribution 3.0 Úc (<http://creativecommons.org/licences/by/3.0/au>).

Tại trang mạng Creative Commons có chi tiết các điều kiện giấy phép liên quan (có thể truy cập bằng các liên kết được cung cấp), cũng như quy định pháp lý đầy đủ cho giấy phép CC BY 3.0 AU (<http://creativecommons.org/licences/by/3.0/au/legalcode>).

Tài liệu phải được ghi là Tài liệu hướng dẫn về các dịch vụ thuộc Chương trình Chăm sóc tại Nhà bao trọn của Bộ Y tế.

Liên lạc với chúng tôi

Mọi thắc mắc liên quan đến giấy phép và bất kỳ việc sử dụng tài liệu này, xin gửi email về: AACEI@health.gov.au

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

Mục đích của tập sách này là để giúp quý vị, gia đình hoặc bạn bè quý vị đưa ra quyết định quan trọng về việc chăm sóc của quý vị. Dù chúng tôi cố gắng làm cho tài liệu toàn diện nhất có thể, quý vị có lẽ nên tìm thông tin cụ thể hơn về tình huống riêng của mình để đưa ra quyết định sáng suốt.

Thông tin cập nhật vào ngày 1 tháng 7 năm 2019.

Người Thổ dân và/hoặc dân đảo Torres Strait nên biết rằng trong tập sách này có thể có hình ảnh những người đã qua đời.

***Tài liệu hướng dẫn về các
dịch vụ thuộc Chương trình
Chăm sóc tại Nhà bao trọn***

Tập sách này có phù hợp với quý vị không?

Tập sách này giải thích cách người cao niên có thể được trợ giúp tại nhà và trong cuộc sống hàng ngày qua **Chương trình Chăm sóc tại Nhà bao trọn**.

Quý vị nên đọc tập sách này nếu Nhóm Thẩm định Chăm sóc Người cao niên (ACAT-Aged Care Assessment Team) đã thẩm định quý vị cho Chương trình Chăm sóc tại Nhà bao trọn.

Hoặc hãy gọi điện thoại cho **My Aged Care qua số 1800 200 422** hay truy cập **myagedcare.gov.au** để biết thông tin về thủ tục thẩm định và điều kiện phải hội đủ để nhận được các loại dịch vụ chăm sóc người cao niên do chính phủ tài trợ:

Chăm sóc ngắn hạn

Có các dịch vụ chăm sóc ngắn hạn tại nhà hoặc tại cư xá cao niên cho các tình huống như chăm sóc phục hồi (sinh hoạt độc lập trở lại) hoặc để giúp chuyển tiếp từ bệnh viện.

Trợ giúp ở cấp độ cơ bản tại nhà

Các dịch vụ chăm sóc và trợ giúp liên tục hoặc ngắn hạn qua *Chương trình Trợ giúp tại Nhà của Liên bang* bao gồm giúp đỡ làm việc nhà, chăm sóc cá nhân, nấu bữa ăn và thức ăn, đưa đón, mua sắm, y tế hỗ trợ, trợ giúp về mặt xã hội và chăm sóc tạm thể dự tính trước (để người chăm sóc quý vị có thể nghỉ xả hơi).

Trợ giúp phức tạp hơn tại nhà

Chương trình Chăm sóc tại Nhà bao trọn có bốn cấp độ chương trình dịch vụ do khách hàng phối hợp, bao gồm chăm sóc cá nhân, dịch vụ trợ giúp và điều dưỡng, y tế hỗ trợ và dịch vụ lâm sàng.

Cư xá cao niên

Chăm sóc cá nhân và điều dưỡng tại cư xá cao niên cho người cao niên không thể sinh sống độc lập tại nhà riêng. Điều này cũng bao gồm chăm sóc tạm thể ngắn hạn tại cư xá cao niên.

Mục lục

Chương trình Chăm sóc tại Nhà bao trọn là gì?	4
Chính phủ đóng góp như thế nào vào chi phí Chương trình Chăm sóc tại Nhà bao trọn của quý vị.....	5
Tôi có thể được chấp thuận đối với Chương trình Chăm sóc tại Nhà bao trọn không?	8
Con đường để sử dụng Chương trình Chăm sóc tại Nhà bao trọn	11
Nếu tôi có mối bận tâm về cuộc thăm định hoặc kết quả thăm định thì sao?	13
Tìm nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc tại nhà & tính toán chi phí	14
Được cấp Chương trình Chăm sóc tại Nhà bao trọn	22
Ký Thỏa thuận Chăm sóc tại Nhà	26
Quản lý các dịch vụ của quý vị	34
Trợ giúp thêm	42
Danh sách kiểm tra – Tìm nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc tại nhà và tính toán chi phí.....	45
Danh sách kiểm tra – Ký Thỏa thuận Chăm sóc tại Nhà	46
Danh sách kiểm tra – Đổi nhà cung cấp dịch vụ.....	47

Chương trình Chăm sóc tại Nhà bao trọn là gì?

Chương trình Chăm sóc tại Nhà bao trọn là chương trình chăm sóc và dịch vụ đã được phối hợp để giúp quý vị sinh sống độc lập trong chính căn nhà của mình miễn là quý vị đảm đương được. Một số người nhận được các dịch vụ qua Chương trình Trợ giúp tại Nhà của Liên bang và sau đó được thẩm định cho Chương trình Chăm sóc tại Nhà bao trọn. Những người khác sẽ bắt đầu với Chương trình Chăm sóc tại Nhà bao trọn.

Lợi ích của Chương trình Chăm sóc tại Nhà là nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc tại nhà sẽ hợp tác với quý vị để:

- chọn hình thức chăm sóc và các dịch vụ chăm sóc đáp ứng tốt nhất nhu cầu và mục tiêu của quý vị
- quản lý hình thức chăm sóc và dịch vụ của quý vị.

Chương trình Chăm sóc tại Nhà bao trọn có bốn cấp độ để giúp đáp ứng các cấp độ nhu cầu chăm sóc khác nhau. Trong thủ tục thẩm định chăm sóc người cao niên, giám định viên sẽ thảo luận về nhu cầu chăm sóc hiện tại của quý vị và xác định cấp độ tốt nhất để đáp ứng chúng.

Theo dự trù, nhiều người sẽ được thẩm định là hội đủ điều kiện đối với chương trình ở cấp độ thấp hơn, và một số ít người hơn sẽ được thẩm định là cần chương trình ở cấp độ cao hơn.

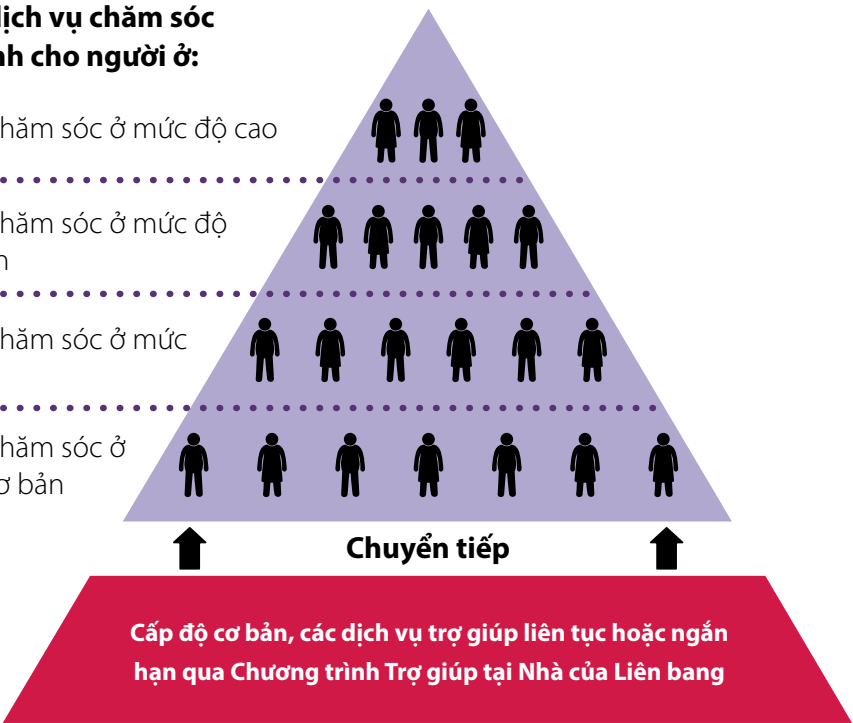
Các chương trình dịch vụ chăm sóc người cao niên dành cho người ở:

Cấp độ 4: nhu cầu chăm sóc ở mức độ cao

Cấp độ 3: nhu cầu chăm sóc ở mức độ trung bình

Cấp độ 2: nhu cầu chăm sóc ở mức độ thấp

Cấp độ 1: nhu cầu chăm sóc ở mức độ cơ bản



Chính phủ đóng góp như thế nào vào chi phí Chương trình Chăm sóc tại Nhà bao trọn của quý vị

Tổng số tiền Chương trình Chăm sóc tại Nhà bao trọn gồm những khoản tiền do:

- Chính phủ Úc trả (tài trợ)
- quý vị có thể cần phải trả (lệ phí chăm sóc tại nhà).

Ở trang 15 có thông tin về cách tính toán chi phí quý vị có thể cần phải trả.

Chính phủ Úc trả khoản tài trợ khác nhau cho mỗi cấp độ của Chương trình Chăm sóc tại Nhà. Số tiền này sẽ trả cho nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc tại nhà do quý vị chọn.

Khoản tài trợ của Chính phủ cho từng cấp độ chương trình như sau:

Cấp độ chương trình	Dịch vụ chăm sóc người cao niên cho người có	Số tiền hàng năm Chính phủ Úc trả lên tới khoảng*
1	Nhu cầu chăm sóc ở mức độ cơ bản	\$8,750
2	Nhu cầu chăm sóc ở mức độ thấp	\$15,250
3	Nhu cầu chăm sóc ở mức độ trung bình	\$33,500
4	Nhu cầu chăm sóc ở mức độ cao	\$50,750

**Những con số này được làm tròn. Khoản đóng góp tối đa của chính phủ tăng lên mỗi năm. Số tiền riêng biệt sẽ được trả sẽ tùy thuộc quý vị có phải trả phí chăm sóc diện trực nghiệm lợi tức hay không.*

Có thể sử dụng Ngân khoản Chương trình Chăm sóc tại Nhà bao trọn để chi trả những gì?

Ngân khoản Chương trình Chăm sóc tại Nhà bao trọn của quý vị nên được sử dụng để mua dịch vụ chăm sóc và đáp ứng nhu cầu chăm sóc của quý vị theo những gì ACAT đã thẩm định. Trong kế hoạch trợ giúp My Aged Care có nêu nhu cầu chăm sóc đã được thẩm định của quý vị. Quý vị nên thảo luận với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc tại nhà về nhu cầu chăm sóc và dịch vụ của quý vị khi lập kế hoạch chăm sóc của mình, và là một phần của Thỏa thuận Chăm sóc tại Nhà:

- **Dịch vụ cá nhân:** trợ giúp các hoạt động cá nhân như tắm bồn, tắm vòi hoa sen, tiêu tiểu, mặc quần áo và cởi quần áo, di chuyển và giao tiếp
- **Dinh dưỡng, duy trì đủ nước, nấu bữa ăn và chế độ ăn uống:** trợ giúp nấu bữa ăn, bao gồm chế độ ăn kiêng đặc biệt vì lý do sức khỏe, tôn giáo, văn hóa hoặc lý do khác, trợ giúp sử dụng vật dụng ăn uống và trợ giúp ăn
- **Chăm sóc tiêu tiểu mất chủ động:** trợ giúp sử dụng các thiết bị và dụng cụ tiêu tiểu mất chủ động như tã dùng một lần và vật dụng giúp thấm nước, ghế bàn cầu, xô trên giường và xô tiểu, ống thông và vật dụng thoát nước tiểu, và vật dụng thụt
- **Di chuyển và khéo léo:** cung cấp nạng, khung đi bộ bốn chân, khung đi bộ, gậy đi bộ, thiết bị cơ khí để nâng, lan can giường, tấm trượt, lớp da cừu, gối góc tam giác, nệm giảm sức ép và trợ giúp sử dụng các vật dụng trợ giúp này
- **Điều dưỡng, các dịch vụ y tế bổ trợ và trị liệu:** ví dụ, có thể là âm ngữ trị liệu, chăm sóc bàn chân, dịch vụ phục hồi chức năng hoặc vật lý trị liệu và các dịch vụ lâm sàng khác như dịch vụ thính lực và thị lực
- **Đưa đón và trợ giúp cá nhân:** trợ giúp mua sắm, đi bác sĩ/chuyên viên y tế và đi dự các sinh hoạt xã hội
- **Chăm sóc làn da toàn vẹn:** trợ giúp với băng, bông băng và kem làm mềm da.

Chương trình Chăm sóc tại Nhà bao trọn cũng có thể được sử dụng để chi trả cho việc sử dụng:

- **Telehealth (Y tế Viễn liên):** hội nghị truyền hình-truyền thanh và công nghệ kỹ thuật số (bao gồm giám sát từ xa) để sử dụng dịch vụ chăm sóc phù hợp và kịp thời dễ dàng hơn
- **Công nghệ trợ giúp:** chẳng hạn như các thiết bị trợ giúp di chuyển, liên lạc và an toàn cá nhân
- **Dụng cụ trợ giúp và thiết bị:** đặc biệt là những dụng cụ trợ giúp và thiết bị trợ giúp con người thực hiện các công việc sinh hoạt hàng ngày có thể mua bằng tiền trong ngân khoản chương trình của quý vị. Thỏa thuận Chăm sóc tại Nhà của quý vị cần ghi rõ là thuê hay ai sở hữu món đó và ai chịu trách nhiệm trả chi phí bảo trì và sửa chữa liên tục.

Các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc tại nhà đã được chấp thuận sẽ hợp tác với quý vị để điều chỉnh dịch vụ và chăm sóc nhằm mục đích trợ giúp tốt nhất cho nhu cầu và mục tiêu của quý vị.

Không được phép sử dụng Ngân khoản Chương trình Chăm sóc tại Nhà bao trọn để chi trả những gì?

Không được phép sử dụng Ngân khoản Chương trình Chăm sóc tại Nhà bao trọn làm nguồn lợi tức thông thường cho các thứ như (nhưng không giới hạn):

- hóa đơn sinh hoạt hàng ngày
- thức ăn
- trả nợ thế chấp
- tiền thuê.

Ngoài ra cũng không được phép sử dụng Ngân khoản Chương trình Chăm sóc tại Nhà bao trọn để mua:

- các hình thức chăm sóc khác được Chính phủ Úc tài trợ hoặc đồng tài trợ
- chi phí đi lại và chỗ ở
- các hoạt động giải trí, chẳng hạn như hội phí câu lạc bộ hoặc vé đi xem các sự kiện thể thao.

Tôi có thể được chấp thuận đối với Chương trình Chăm sóc tại Nhà bao trọn không?

Nếu chưa được ACAT thẩm định về Chương trình Chăm sóc tại Nhà bao trọn, quý vị (hoặc đại diện do quý vị đề cử) cần gọi điện thoại cho My Aged Care qua số 1800 200 422. Nhân viên trung tâm liên lạc sẽ hỏi quý vị để giúp họ hiểu nhu cầu và việc chăm sóc của quý vị cho các bước tiếp theo.

Sau đó, nhân viên trung tâm liên lạc có thể:

- sắp xếp giám định viên đã qua đào tạo đến nhà riêng của quý vị để gặp mặt thẩm định nhu cầu của quý vị
- giới thiệu quý vị đến dịch vụ chăm sóc người cao niên, theo đúng bất kỳ ý nguyện nào của quý vị về các nhà cung cấp dịch vụ nhất định
- cho quý vị biết thông tin về việc chăm sóc người cao niên và chi tiết các dịch vụ có thể trợ giúp quý vị.

Họ cũng sẽ yêu cầu quý vị cho phép để lập hồ sơ khách hàng cá nhân. Hồ sơ này sẽ lưu thông tin cập nhật về nhu cầu của quý vị, kết quả mọi cuộc thẩm định và bất kỳ dịch vụ nào quý vị nhận được. Hồ sơ khách hàng sẽ giúp quý vị khỏi phải kể lại câu chuyện của mình nhiều lần.

Quý vị cũng có thể đề cử thân nhân và bạn bè làm đại diện. Sau đó, họ sẽ có thể xem hồ sơ khách hàng của quý vị trên hệ thống My Aged Care. Họ có thể giữ vai trò đại diện, thay mặt quý vị thảo luận về nhu cầu chăm sóc của quý vị. Quý vị cũng có thể cho trung tâm liên lạc biết rằng bất kỳ thư từ nào liên quan đến Chương trình Chăm sóc tại Nhà bao trọn của quý vị phải được gửi đến cho đại diện của quý vị.

Thẩm định nhu cầu của quý vị

Sau cuộc gọi của quý vị tới My Aged Care, nếu nhu cầu chăm sóc của quý vị cho thấy quý vị có lẽ cần Chương trình Chăm sóc tại Nhà bao trọn, quý vị sẽ được chuyển đến ACAT để gặp mặt thẩm định. Cuộc thẩm định này sẽ xác định cấp độ Chương trình Chăm sóc tại Nhà bao trọn phù hợp để đáp ứng nhu cầu của quý vị.

Thành viên ACAT tại địa phương nơi quý vị cư ngụ (thường là y tá, nhân viên xã hội hoặc chuyên viên chăm sóc sức khỏe) sẽ hẹn đến nhà quý vị (hoặc bệnh viện nếu quý vị đang nằm viện) và nói chuyện với quý vị về việc quý vị đảm đương như thế nào trong cuộc sống hàng ngày. Họ cũng sẽ giải thích thủ tục thẩm định.

Thành viên ACAT có thể xin quý vị cho phép họ nói chuyện với bác sĩ về bệnh sử của quý vị trước khi họ gặp quý vị. Nếu quý vị đồng ý, thành viên ACAT sẽ ghi nhận rằng quý vị đã đồng ý. Tất cả thông tin họ thu thập đều sẽ được bảo mật.

Khi được quý vị đồng ý, thành viên ACAT sẽ:

- thẩm định và chấp thuận quý vị hội đủ điều kiện để được chăm sóc tại nhà hầu giúp quý vị tiếp tục sinh sống ở nhà hoặc giới thiệu quý vị đến các dịch vụ khác
- cho quý vị biết thông tin về các dịch vụ chăm sóc tại nhà trong khu vực nơi quý vị cư ngụ
- giúp quý vị được chăm sóc cần thiết
- giúp quý vị sắp xếp dịch vụ chăm sóc tạm thể nội trú, nếu quý vị cần.

Thành viên ACAT sẽ nói chuyện với quý vị về tình hình hiện tại của quý vị và thẩm định và chấp thuận rằng quý vị hội đủ điều kiện để nhận được các dịch vụ chăm sóc người cao niên do Chính phủ Úc tài trợ. Những cuộc thẩm định này miễn phí.

Ý thích của quý vị sẽ luôn được xét đến và quý vị không cần phải quyết định gì hết về tương lai của mình trong thủ tục thẩm định.

Quý vị luôn có quyền có người khác - người bạn, thân nhân hoặc người chăm sóc của quý vị - đến dự cuộc thẩm định với quý vị để giúp đỡ quý vị thêm.



Con đường để sử dụng Chương trình Chăm sóc tại Nhà bao trọn

Tập sách này phác thảo con đường thông thường cho những người được thẩm định là hội đủ điều kiện đối với Chương trình Chăm sóc tại Nhà bao trọn và có thông tin về các việc phải làm ở mỗi giai đoạn, để quý vị có thể bắt đầu và quản lý các dịch vụ chăm sóc tại nhà của mình.



Nhận kết quả thẩm định của quý vị

Sau khi thẩm định quý vị, thành viên ACAT sẽ có quyết định chính thức về nhu cầu chăm sóc của quý vị, tư cách hội đủ điều kiện để nhận Chương trình Chăm sóc tại Nhà bao trọn và cấp độ Chương trình Chăm sóc tại Nhà bao trọn đáp ứng nhu cầu của quý vị.

Nếu quý vị được thẩm định là hội đủ điều kiện đối với Chương trình Chăm sóc tại Nhà bao trọn, quý vị sẽ:

- nhận được thư chấp thuận từ My Aged Care, trình bày cấp độ Chương trình Chăm sóc tại Nhà bao trọn mà quý vị được chấp thuận và mức độ ưu tiên của quý vị
- được đưa tên vào hệ thống ưu tiên toàn quốc cho cấp độ Chương trình Chăm sóc tại Nhà bao trọn quý vị đã được chấp thuận. Vị trí của quý vị sẽ được tính theo thời điểm quý vị được chấp thuận đối với việc chăm sóc tại nhà và mức độ ưu tiên của quý vị.

Quý vị có khi không hội đủ điều kiện để nhận Chương trình Chăm sóc tại Nhà bao trọn. Nếu vậy, quý vị sẽ nhận được bức thư nêu rõ lý do và quý vị nên liên lạc với ai để được trợ giúp thêm. Quý vị có thể hội đủ điều kiện đối với các dịch vụ chăm sóc khác và, nếu vậy, thông tin đó sẽ được gửi kèm theo thư của quý vị.

Nếu nhu cầu chăm sóc của quý vị thay đổi bất cứ lúc nào, quý vị có thể liên lạc với My Aged Care để yêu cầu được ACAT thẩm định lại.

Nếu không nhận được bức thư chấp thuận giải thích kết quả thẩm định của mình, quý vị hãy gọi điện thoại cho My Aged Care qua số 1800 200 422 và yêu cầu họ gửi cho quý vị bản sao thư này.



Nếu tôi có mối bận tâm về cuộc thẩm định hoặc kết quả thẩm định thì sao?

Nếu có mối bận tâm về dịch vụ quý vị nhận được trong thủ tục thẩm định hoặc các quyết định trong thư chấp thuận của mình, quý vị có quyền nêu mối bận tâm của mình.

Bức thư chấp thuận của quý vị sẽ có thêm thông tin về cách quý vị có thể khiếu nại hoặc kháng cáo quyết định.

ACAT được chính phủ tiểu bang và lãnh thổ tuyển dụng, vì vậy mỗi nhóm phải tuân theo các thủ tục khiếu nại của chính phủ.

Mỗi ACAT phải tuân theo các thủ tục có sẵn để giải quyết vấn đề.

Nếu quý vị có mối bận tâm:

Gọi điện thoại cho giám định viên ACAT để nói chuyện về mối bận tâm của quý vị và yêu cầu họ giúp đỡ. Họ có thể giúp quý vị và sẽ lắng nghe mối bận tâm của quý vị.

Nếu quý vị và ACAT không thể giải quyết vấn đề, quý vị hãy yêu cầu họ cho quý vị biết chi tiết liên lạc của người quản lý của bộ thuộc chính phủ tiểu bang hoặc lãnh thổ nơi quý vị cư ngụ. Quý vị nên nêu lên mối bận tâm của quý vị với họ.

Nếu vẫn không đồng ý với kết quả thẩm định của mình, quý vị có thể viết thư cho Đồng lý văn phòng Bộ Y tế nêu rõ lý do tại sao quý vị nghĩ rằng nên đổi quyết định đó.

Quý vị nên viết thư gửi đến địa chỉ dưới đây:

The Secretary
Department of Health
Attn: Aged Care Assessment Program Reconsiderations
GPO Box 9848
Adelaide SA 5001

Quý vị phải viết thư cho Đồng lý văn phòng trong vòng **28 ngày** kể từ khi nhận được bức thư ACAT gửi cho quý vị.

Quý vị không phải trả lệ phí để yêu cầu tái xét quyết định ACAT. Nếu không hài lòng với kết quả cuộc tái xét này, quý vị có thể nộp đơn lên Tòa Khiếu nại Hành chính. Quý vị phải trả lệ phí cho việc này. Hãy tìm hiểu thêm tại trang mạng của họ: www.aat.gov.au hoặc gọi số 1800 228 333.

Tìm nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc tại nhà & tính toán chi phí

Tôi tìm nhà cung cấp dịch vụ bằng cách nào?

Sau khi được chấp thuận cho nhận Chương trình Chăm sóc tại Nhà bao trọn, quý vị nên tìm các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc tại nhà đã được chấp thuận trong khu vực nơi quý vị cư ngụ để tìm hiểu:

- họ có thể phục vụ tốt nhất nhu cầu của quý vị bằng cách nào
- lệ phí và chi phí và cho việc gì

bất kỳ dịch vụ bổ sung nào khác mà họ cung cấp và chi phí liên quan.

Quý vị có thể tìm nhà cung cấp dịch vụ bằng cách:

Sử dụng trang mạng My Aged Care www.myagedcare.gov.au để tìm và so sánh các nhà cung cấp dịch vụ, bao gồm giá cả cho số dịch vụ; hoặc

Gọi điện thoại cho My Aged Care qua số 1800 200 422 và người nói chuyện với quý vị có thể cho quý vị biết danh sách các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc tại nhà qua điện thoại hoặc gửi cho quý vị qua đường bưu điện.

Mỗi nhà cung cấp dịch vụ mỗi khác, vì vậy, gặp gỡ họ sẽ giúp quý vị hiểu những gì quý vị có thể mong đợi. Quý vị cũng sẽ có thể xem những hình thức chăm sóc, dịch vụ và hoạt động họ cung cấp.

Ở cuối tập sách này có danh sách kiểm tra để giúp quý vị chuẩn bị các câu hỏi quý vị có thể muốn hỏi các nhà cung cấp dịch vụ triển vọng.



Có chi phí gì

Tổng số tiền Chương trình Chăm sóc tại Nhà bao trọn gồm những khoản tiền do:

- Chính phủ Úc trả (tài trợ)
- quý vị có thể cần phải trả (lệ phí chăm sóc tại nhà).

Khoản tài trợ Chính phủ Úc chi trả sẽ khác nhau đối với từng cấp độ Chương trình Chăm sóc tại Nhà bao trọn. Số tiền này sẽ trả cho nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc tại nhà do quý vị chọn.

Quý vị sẽ đóng góp vào chi phí chăm sóc và dịch vụ của mình nếu quý vị có đủ khả năng chi trả.

My Aged Care có thể cho quý vị biết ước tính các lệ phí có thể quý vị sẽ phải trả. Muốn có ước tính, quý vị có thể:

- truy cập www.myagedcare.gov.au và tìm 'Fee Estimator' ('Công cụ Ước tính Lệ phí'); hoặc
- gọi điện thoại cho My Aged Care qua số 1800 200 422.

Tôi cần phải trả lệ phí gì?

Có ba loại phí mà nhà cung cấp dịch vụ có thể yêu cầu quý vị trả:

- lệ phí cơ bản hàng ngày
- lệ phí chăm sóc đã qua trải nghiệm lợi tức
- các lệ phí bổ sung.



Lệ phí cơ bản hàng ngày

Lệ phí cơ bản hàng ngày được tính theo tỷ lệ phần trăm mức tiền cấp dưỡng hưu căn bản diện độc thân dựa trên cấp độ Chương trình Chăm sóc tại Nhà bao trọn của quý vị.

Tỷ lệ phần trăm lệ phí cơ bản hàng ngày cho mỗi cấp độ Chương trình Chăm sóc tại Nhà bao trọn là như sau:

Cấp độ chương trình	Phần trăm mức tiền cấp dưỡng hưu căn bản diện độc thân
1	15,68
2	16,58
3	17,05
4	17,50

Mức lệ phí cơ bản hàng ngày này tăng vào ngày 20 tháng 3 và ngày 20 tháng 9 hàng năm theo đúng những thay đổi về tiền cấp dưỡng hưu. Điều này áp dụng cho mỗi người nhận Chương trình Chăm sóc tại Nhà bao trọn, ngay cả khi quý vị là cặp vợ chồng.

Lệ phí chăm sóc diện trắc nghiệm lợi tức

Quý vị cũng có thể phải đóng góp thêm vào chi phí chăm sóc dựa trên hoàn cảnh tài chính của quý vị. Trường hợp này gọi là 'lệ phí chăm sóc diện trắc nghiệm lợi tức' và cộng thêm vào lệ phí cơ bản hàng ngày.

Nếu quý vị phải trả lệ phí chăm sóc diện trắc nghiệm lợi tức, khoản tài trợ của chính phủ sẽ giảm theo lệ phí chăm sóc diện trắc nghiệm lợi tức mà quý vị đã được thẩm định là hội đủ điều kiện để trả. Nhà cung cấp dịch vụ của quý vị phải cung cấp các dịch vụ phản ánh toàn bộ trị giá Chương trình Chăm sóc tại Nhà bao trọn của quý vị. Điều duy nhất thay đổi là nguồn ngân khoản tài trợ.

Ví dụ: nếu Chương trình Chăm sóc tại Nhà bao trọn của quý vị trị giá 30.000 đô-la và quý vị đã được DHS thẩm định là có thể trả 10.000 đô-la như là lệ phí chăm sóc diện trắc nghiệm lợi tức, thì khoản tài trợ chính phủ trả cho nhà cung cấp dịch vụ sẽ là 20.000 đô-la ($30.000 - 10.000 \text{ đô-la} = 20.000 \text{ đô-la}$).

Có giới hạn hàng ngày, hàng năm và trọn đời đối với lệ phí chăm sóc diện trắc nghiệm lợi tức mà quý vị có thể phải trả.

Căn nhà của gia đình quý vị không tính trong thẩm định lợi tức của quý vị cho các mục đích Chương trình Chăm sóc tại Nhà bao trọn.

Quý vị sẽ không phải trả lệ phí chăm sóc diện trắc nghiệm lợi tức nếu quý vị có lợi tức hàng năm dưới mức lợi tức tối đa mà người có thể thu vào để được phân loại là người lãnh tiền cấp dưỡng hưu hoàn toàn.

Nếu quý vị là cặp vợ chồng, lệ phí chăm sóc diện trắc nghiệm lợi tức phải trả sẽ được xác định bằng cách giảm nửa lợi tức kết hợp của hai người, bất kể ai kiếm được lợi tức.

Các lệ phí bổ sung

Chương trình Chăm sóc tại Nhà bao trọn của quý vị sẽ không chi trả bất kỳ khoản tiền nào khác mà quý vị đã đồng ý trả cho dịch vụ chăm sóc bổ sung và các dịch vụ khác.

Làm thế nào để tôi tính toán các lệ phí của mình?

DHS sẽ cho quý vị biết các lệ phí quý vị có thể phải trả để đóng góp vào Chương trình Chăm sóc tại Nhà bao trọn của mình.

Nếu quý vị đang lãnh khoản trợ cấp phải qua trắc nghiệm lợi tức, ví dụ như tiền cấp dưỡng hưu hoặc khoản trợ cấp Bộ Cựu chiến binh, quý vị không cần phải làm gì cả. Sau khi ký Thỏa thuận Chăm sóc tại Nhà, quý vị sẽ nhận được bức thư cho biết các lệ phí quý vị có thể phải trả.

Nếu là người về hưu tự túc, hoặc người lãnh tiền cấp dưỡng một phần và quý vị không lãnh khoản trợ cấp phải qua trắc nghiệm lợi tức, quý vị cần phải điền mẫu thẩm định lợi tức chính thức.

Các khoản trợ cấp lợi tức không phải qua trắc nghiệm lợi tức bao gồm:

- Tiền cấp dưỡng hưu — Mù
- Tiền cấp dưỡng Khuyết tật — Mù
- Phụ cấp Người chăm sóc
- Phụ cấp di chuyển
- Tiền cấp dưỡng Khuyết tật DVA không kèm Phụ cấp Lợi tức Bổ sung
- Tiền cấp dưỡng Góa phụ/Người góa vợ chiến binh DVA không kèm Phụ cấp Lợi tức Bổ sung.

Nếu cần bức thư lệ phí trước khi bắt đầu, xin quý vị gọi điện thoại cho Centrelink qua số 1800 227 475 hoặc DVA qua số 1800 555 254.

Bất kỳ lệ phí nào quý vị phải trả sẽ được thảo luận giữa quý vị và nhà cung cấp dịch vụ trước khi dịch vụ bắt đầu trong khuôn khổ lập Thỏa thuận Chăm sóc tại Nhà và ngân khoản Chương trình bao trọn.

Khi dịch vụ chăm sóc và các dịch vụ bắt đầu, quý vị sẽ có thể xem xét tất cả các khoản tài trợ và lệ phí liên quan đến Chương trình Chăm sóc tại Nhà bao trọn trong bản sao kê hàng tháng của quý vị.

Làm thế nào để tôi hoàn tất cuộc thẩm định lợi tức?

Quý vị có thể hoàn tất phần thẩm định lợi tức bằng cách truy cập trang mạng của DHS tại humanervice.gov.au/agecare và:

- sử dụng mẫu đơn điện tử có hướng dẫn; hoặc
- in mẫu đơn Chương trình Chăm sóc tại Nhà bao trọn, Tính toán chi phí chăm sóc (SA456).

Tôi sẽ được thông báo về các lệ phí bằng cách nào?

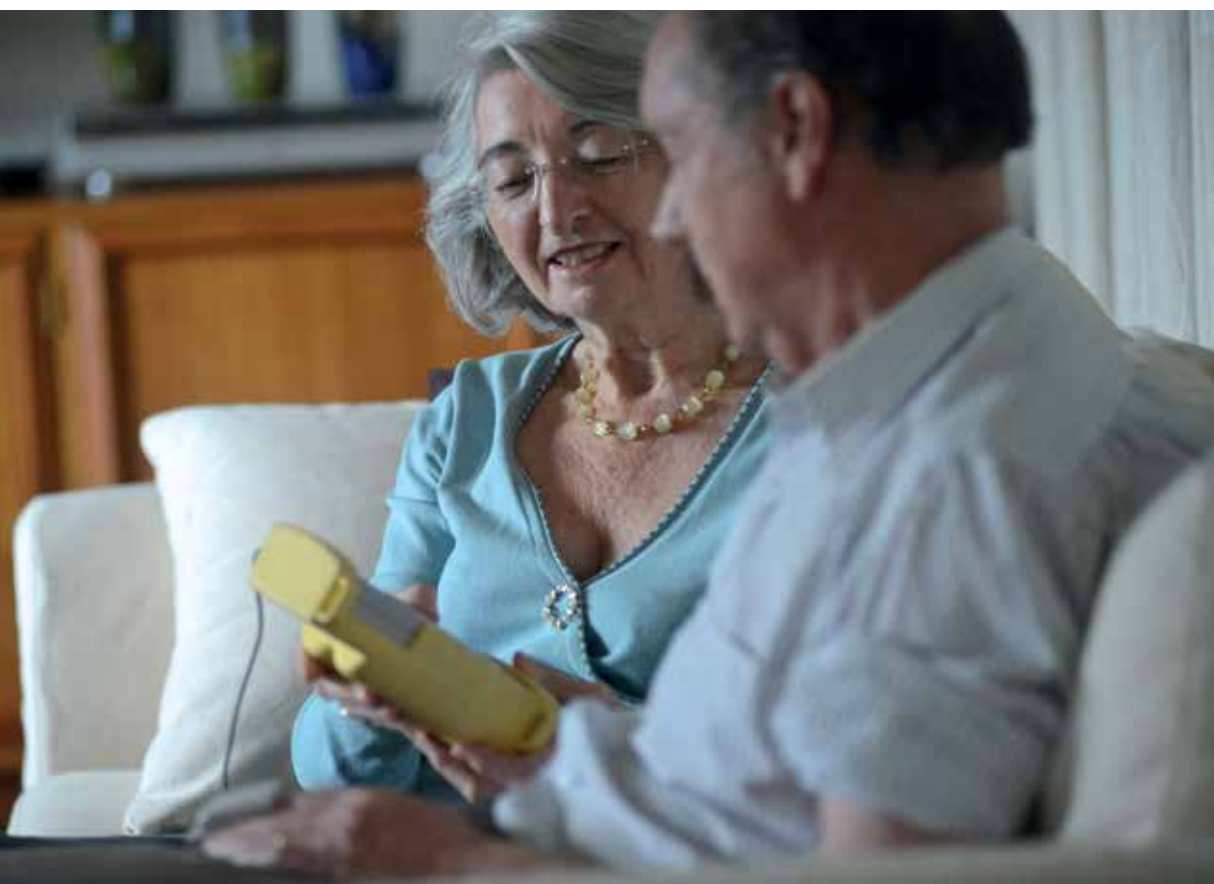
Sau khi DHS tính ra lệ phí chăm sóc diện trực nghiệm lợi tức tối đa của quý vị, họ sẽ gửi thư cho **quý vị và nhà cung cấp dịch vụ** thông báo lệ phí cơ bản hàng ngày quý vị có thể phải trả.

Nếu muốn có thẩm định lợi tức trước khi bắt đầu chương trình bao trọn của mình, chỉ có **quý vị** sẽ nhận được bức thư thông báo cho quý vị biết về các lệ phí tối đa quý vị có thể phải trả. Thông báo này sẽ có hiệu lực trong 120 ngày – trừ trường hợp hoàn cảnh của quý vị thay đổi đáng kể. Nếu hoàn cảnh của quý vị thay đổi, quý vị cần thông báo cho DHS biết, họ sẽ cấp lại bức thư thông báo lệ phí của quý vị.

Nếu tôi không nhận được hồi đáp của Bộ Dịch vụ Nhân sinh thì sao?

Thời gian kể từ ngày quý vị nộp mẫu đơn thẩm định lợi tức cho đến lúc nhận được bức thư thông báo các lệ phí ít nhất cũng phải mất hai tuần lễ.

Nếu sau hai tuần lễ mà chưa nhận được thư, quý vị nên liên lạc với DHS qua số 1800 227 475 và yêu cầu họ cho biết tình trạng thẩm định lợi tức của quý vị đã được giải quyết đến đâu.



Nếu tôi không đủ khả năng chi trả thì sao?

Nếu nghĩ rằng quý vị sẽ gặp khó khăn trả các lệ phí cần thiết, quý vị có thể yêu cầu được xem xét về trợ giúp khó khăn tài chính. Mỗi trường hợp sẽ được xem xét dựa trên cơ sở cá nhân.

Để được xem xét về trợ giúp khó khăn tài chính, quý vị phải:

- có tài sản ít hơn 1,5 lần tiền cấp dưỡng hưu hàng năm (cộng thêm phụ cấp tiền cấp dưỡng bổ sung)
- không được tặng hơn 10.000 đô-la trong năm ngoái hoặc 30.000 đô-la trong 5 năm qua
- lợi tức của quý vị đã được thẩm định theo Đạo luật Chăm sóc Người cao niên Năm 1997.

Muốn xin trợ giúp khó khăn về tài chính, quý vị hoặc đại diện cần phải điền đơn và gửi đơn đã điền cho DHS. Quý vị có thể lấy mẫu đơn tại trang mạng của DHS: <https://www.humanservice.gov.au/customer/forms/sa462> hoặc gọi số 1800 227 475.

Bao lâu trả lệ phí một lần?

Phải trả lệ phí cho mỗi ngày quý vị có Chương trình Chăm sóc tại Nhà bao trọn và thường sẽ trả mỗi hai tuần hoặc mỗi tháng. Chính phủ cũng trả khoản tài trợ và phụ cấp bổ sung cho nhà cung cấp dịch vụ cho mỗi ngày quý vị có chương trình bao trọn.

Khi nào tôi bắt đầu trả lệ phí?

Quý vị không phải trả lệ phí (lệ phí cơ bản hàng ngày và lệ phí chăm sóc diện trực nghiệm lợi tức) trước khi Chương trình Chăm sóc tại Nhà bao trọn của quý vị bắt đầu. Tuy nhiên, một khi đã ký Thỏa thuận Chăm sóc tại Nhà với nhà cung cấp dịch vụ, quý vị có thể phải trả trước lệ phí đến 1 tháng.

Tôi có thể tìm thông tin tài chính ở đâu?

Quý vị có thể tiếp xúc với Dịch vụ Thông tin Tài chính của DHS tìm hiểu thông tin cơ bản về quản lý tài chính của mình. Dịch vụ bảo mật, miễn phí này có thể giúp quý vị đưa ra quyết định sáng suốt về tài chính cho nhu cầu hiện tại và tương lai của quý vị.

Muốn biết thêm thông tin về Dịch vụ Thông tin Tài chính, quý vị hãy gọi điện thoại cho DHS qua số 132 300 và khi có lời yêu cầu thì nói "Financial Information Service".

Nhà cung cấp dịch vụ có thể tính những chi phí nào khác?

Nhà cung cấp dịch vụ quý vị chọn có thể trừ chi phí quản lý chương trình bao trọn và chi phí quản lý chăm sóc vào ngân khoản Chương trình Chăm sóc tại Nhà bao trọn của quý vị. Mỗi nhà cung cấp dịch vụ sẽ có các chi phí khác nhau liên quan đến cung cấp dịch vụ chăm sóc và các dịch vụ, vì vậy quý vị nên hỏi những chi phí đó là gì và quý vị sẽ phải trả bao nhiêu.

Mỗi nhà cung cấp dịch vụ phải công bố thông tin về giá cả này tại trang mạng My Aged Care và quý vị có thể tìm thông tin này bằng công cụ 'Find a provider' ('Tìm nhà cung cấp dịch vụ') tại trang mạng My Aged Care.

Nhà cung cấp dịch vụ của quý vị phải bao gồm bản biểu giá của họ trong Thỏa thuận Chăm sóc tại Nhà của quý vị. Sau đó, họ phải tính lệ phí Chương trình Chăm sóc tại Nhà bao trọn của quý vị theo giá đã liệt kê. Nếu nhà cung cấp dịch vụ cần tính phí số tiền khác nhau cho một dịch vụ cụ thể (cao hơn hoặc thấp hơn), họ cần thảo luận và đồng ý số tiền này với quý vị trước đó. Sau đó giá cả khác và lý do cũng phải ghi vào Thỏa thuận Chăm sóc tại Nhà của quý vị.

Tất cả số tiền trừ vào ngân khoản Chương trình Chăm sóc tại Nhà bao trọn phải được bao gồm trong bảng sao kê hàng tháng của quý vị mà sẽ là phần của Thỏa thuận Chăm sóc tại Nhà và đã được quý vị đồng ý.

Quý vị cũng nên hỏi nhà cung cấp dịch vụ nếu họ sẽ trừ số tiền ngưng dịch vụ (từ bất kỳ khoản tiền chương trình bao trọn nào chưa chi tiêu) nếu quý vị quyết định đổi nhà cung cấp dịch vụ về sau này, hoặc bỏ dịch vụ chăm sóc tại nhà.

Muốn biết thêm thông tin về số tiền ngưng dịch vụ, xin quý vị đọc ở trang 29.



Được cấp Chương trình Chăm sóc tại Nhà bao trọn

Hệ thống ưu tiên toàn quốc hoạt động như thế nào?

Khi quý vị được chấp thuận đối với Chương trình Chăm sóc tại Nhà bao trọn, quý vị sẽ được ghi tên vào hệ thống ưu tiên toàn quốc để được cấp Chương trình Chăm sóc tại Nhà bao trọn.

Vị trí của quý vị trong hệ thống ưu tiên toàn quốc sẽ căn cứ vào:

- thời điểm quý vị được chấp thuận đối với dịch vụ chăm sóc tại nhà
- ưu tiên của quý vị đối với dịch vụ mà ACAT đã xác định trong thủ tục thẩm định của quý vị.

Quý vị sẽ phải chờ đợi một thời gian sau khi được chấp thuận đối với dịch vụ chăm sóc cho đến khi được cấp Chương trình Chăm sóc tại Nhà bao trọn.

Khi đã có Chương trình Chăm sóc tại Nhà bao trọn, My Aged Care sẽ gửi thư cho quý vị thông báo rằng quý vị đã được cấp chương trình bao trọn.

Bức thư sẽ có chi tiết:

- Quý vị đã được chấp thuận cấp độ Chương trình Chăm sóc tại Nhà bao trọn nào
- mã giới thiệu duy nhất để quý vị cung cấp cho nhà cung cấp dịch vụ quý vị chọn

Khi nhận được thư này, quý vị có thể bắt đầu thương thảo chi tiết Thỏa thuận Chăm sóc tại Nhà với nhà cung cấp dịch vụ quý vị thích. Một khi đã ký Thỏa thuận, quý vị có thể bắt đầu nhận các dịch vụ.

Nếu bây giờ tôi không muốn Chương trình Chăm sóc tại Nhà bao trọn thì sao?

Liên lạc với My Aged Care qua số 1800 200 422 càng sớm càng tốt nếu quý vị không muốn sử dụng Chương trình Chăm sóc tại Nhà bao trọn của mình ngay bây giờ, để người khác có nhu cầu có thể sử dụng nó.

Vị trí của quý vị trong hệ thống ưu tiên toàn quốc sẽ không bị ảnh hưởng, bởi vì nó dựa trên thời điểm quý vị được chấp thuận đối với dịch vụ chăm sóc tại nhà và mức độ ưu tiên quý vị đã nhận được. Quý vị sẽ không bị thiệt thòi gì hết nếu quý vị chọn không nhận Chương trình Chăm sóc tại Nhà bao trọn bây giờ.

Quý vị có thể liên lạc với My Aged Care bất cứ lúc nào trong tương lai và yêu cầu được nhận Chương trình Chăm sóc tại Nhà bao trọn.

Nếu tôi được cấp Chương trình ở cấp độ thấp hơn thì sao?

Quý vị có thể được cấp Chương trình Chăm sóc tại Nhà bao trọn thấp hơn mức quý vị đã được chấp thuận. Điều này cho phép quý vị nhận các dịch vụ trong khi chờ có chương trình bao trọn ở cấp độ quý vị đã được chấp thuận. Ví dụ: nếu quý vị đã được chấp thuận Chương trình Chăm sóc tại Nhà bao trọn cấp độ 4, quý vị nhiều khi nhận được bức thư cấp Chương trình Chăm sóc tại Nhà bao trọn cấp độ 2 để quý vị có thể nhận dịch vụ chăm sóc và các dịch vụ trong khi chờ có chương trình bao trọn cấp độ 4.

Quý vị sẽ vẫn ở trong hệ thống ưu tiên toàn quốc trong khi chờ chương trình bao trọn ở cấp độ quý vị đã được chấp thuận, trong khi nhận dịch vụ qua chương trình bao trọn cấp độ thấp hơn. Khi đã có chương trình bao trọn cấp độ cao hơn, My Aged Care sẽ tự động nâng cấp quý vị lên chương trình bao trọn cấp độ cao hơn. Quý vị không cần phải làm gì hết để được nâng cấp lên chương trình bao trọn cấp độ cao hơn. Quý vị và nhà cung cấp dịch vụ sẽ được thông báo khi quý vị đã được nâng cấp. Sau đó, quý vị nên nói chuyện với nhà cung cấp dịch vụ xem có thể sắp xếp thêm dịch vụ chăm sóc và các dịch vụ bổ sung nào.

Nếu tôi không chấp nhận chương trình bao trọn cấp độ thấp hơn thì sao?

Nếu quý vị được cấp chương trình bao trọn cấp độ thấp hơn nhưng chọn không chấp nhận, quý vị sẽ không bị thiệt thòi. Quý vị sẽ vẫn ở trong hệ thống ưu tiên toàn quốc trong khi chờ chương trình bao trọn cấp độ cao hơn và sẽ được thông báo khi có sẵn.

Quý vị có thể nói với My Aged Care hoặc giám định viên về Chương trình Chăm sóc tại Nhà bao trọn ở mức tối thiểu mà quý vị sẽ chịu chấp nhận. Quý vị có thể được cung cấp chương trình ở cấp độ thấp hơn để quý vị có thể nhận dịch vụ chăm sóc và các dịch vụ càng sớm càng tốt.

Tôi phải làm gì với mã giới thiệu của mình?

Quý vị nên đem theo bức thư thông báo cấp chương trình bao trọn cùng với mã giới thiệu và kết quả thẩm định lợi tức của quý vị đến bất kỳ cuộc họp nào với (các) nhà cung cấp dịch vụ quý vị thích.

Quý vị có **56 ngày** kể từ ngày được cấp Chương trình Chăm sóc tại Nhà bao trọn để tìm nhà cung cấp dịch vụ và ký Thỏa thuận Chăm sóc tại Nhà.

Nếu gặp khó khăn tìm nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc tại nhà đã được chấp thuận trong vòng **56 ngày** hoặc cần thêm thời gian để quyết định, quý vị có thể gọi điện thoại cho My Aged Care qua số 1800 200 422 và họ có thể gia hạn thêm **28 ngày** nữa.

Nếu không ký Thỏa thuận Chăm sóc tại Nhà trong thời gian đã thỏa thuận với My Aged Care, quý vị sẽ nhận được bức thư thông báo cho quý vị biết rằng Chương trình Chăm sóc tại Nhà bao trọn của quý vị đã bị rút lại.

Nếu chương trình bao trọn của quý vị bị rút lại, quý vị cần gọi điện thoại cho My Aged Care nếu quý vị muốn được ghi tên trở lại vào hệ thống ưu tiên toàn quốc để quý vị được cấp Chương trình Chăm sóc tại Nhà bao trọn. Vị trí của quý vị trong hệ thống ưu tiên toàn quốc sẽ được xác định bằng ngày quý vị đã được chấp thuận dịch vụ chăm sóc tại nhà ban đầu.



Ký Thỏa thuận Chăm sóc tại Nhà

Một khi quý vị đã chọn được nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc tại nhà đáp ứng tốt nhất nhu cầu của mình, họ sẽ cùng quý vị lập kế hoạch chăm sóc và kế hoạch chi tiêu cho chương trình bao trọn của quý vị.

Điều này sẽ là cơ sở của Thỏa thuận Chăm sóc tại Nhà của quý vị, quy định:

- các dịch vụ của quý vị sẽ được cung cấp như thế nào
- ai sẽ cung cấp các dịch vụ này
- họ sẽ tính chi phí bao nhiêu.

Quý vị sẽ có đủ thời gian để xem Thỏa thuận và nhờ luật sư tư vấn pháp lý độc lập, nếu quý vị muốn vậy, trước khi ký Thỏa thuận Chăm sóc tại Nhà.

Nếu không thể ký Thỏa thuận Chăm sóc tại Nhà vì bất kỳ vấn đề nào về thể chất hoặc bệnh tật, người khác đại diện quý vị có thể ký Thỏa thuận giùm quý vị.

Quý vị có thể chọn không ký Thỏa thuận. Nếu vậy, nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc tại nhà vẫn cần nói chuyện với quý vị về loại dịch vụ chăm sóc và các dịch vụ quý vị cần.

Điều quan trọng là nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc tại nhà ghi nhận lý do khiến quý vị không có Thỏa thuận và tính chất của dịch vụ chăm sóc mà quý vị đang nhận được.

Điều quan trọng cần nhớ là quý vị và nhà cung cấp dịch vụ ký Thỏa thuận Chăm sóc tại Nhà với tư cách là đối tác bình đẳng.

Mọi thay đổi đối với Thỏa thuận Chăm sóc tại Nhà của quý vị phải được cả quý vị lẫn nhà cung cấp dịch vụ đồng ý.

Quyền hạn của quý vị

Bản Điều lệ Quyền hạn Chăm sóc Người cao niên (Charter of Aged Care Rights) quy định các quyền hạn của quý vị trong cương vị người nhận các dịch vụ Chương trình Chăm sóc tại Nhà bao trọn.

Nhà cung cấp dịch vụ phải cung cấp cho quý vị bản sao Bản Điều lệ có chữ ký và giúp quý vị hiểu văn kiện này. Nhà cung cấp dịch vụ cũng phải cung cấp cho quý vị hoặc đại diện của quý vị cơ hội cùng ký tên vào văn kiện này. Tại trang mạng My Aged Care: www.myagedcare.gov.au có thêm thông tin về Bản Điều lệ.

Theo Luật Người tiêu thụ Úc, quý vị cũng có các quyền hạn. Tại trang mạng www.accc.gov.au/agedcare có thêm thông tin về các quyền hạn này.

Dịch vụ chăm sóc của quý vị sẽ được cung cấp như thế nào

Từ ngày 1 tháng 7 năm 2019, sẽ có một bộ tiêu chuẩn mới được áp dụng cho tất cả các dịch vụ chăm sóc người cao niên, gọi là Các Tiêu chuẩn Chất lượng Chăm sóc Người cao niên (Aged Care Quality Standards).

Các Tiêu chuẩn Chất lượng Chăm sóc Người cao niên tập trung vào các kết quả chất lượng cho khách hàng thay vì các thủ tục của nhà cung cấp dịch vụ. Điều này sẽ giúp khách hàng, gia đình, người chăm sóc và đại diện của họ dễ dàng hiểu những gì họ có thể mong đợi từ một dịch vụ. Nó cũng sẽ làm cho quy định đơn giản hơn cho các nhà cung cấp dịch vụ làm việc trong nhiều dịch vụ chăm sóc người cao niên khác nhau và khuyến khích đổi mới, xuất sắc và cải tiến liên tục.

Quý vị có thể tìm thêm thông tin về các tiêu chuẩn tại trang mạng My Aged Care: www.myagedcare.gov.au.

Lập kế hoạch chăm sóc của quý vị

Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc tại nhà sẽ có số thông tin về nhu cầu chăm sóc của quý vị đã được ghi nhận trong cuộc thẩm định ACAT của quý vị.

Chương trình chăm sóc và kế hoạch chi tiêu chương trình bao trọn của quý vị là những phần quan trọng trong Thỏa thuận Chăm sóc tại Nhà của quý vị.

Nhà cung cấp dịch vụ của quý vị phải xem xét ý thích cá nhân của quý vị và cùng quý vị lập kế hoạch chăm sóc của quý vị, bao gồm xem xét nhu cầu của người chăm sóc của quý vị nếu có.

Các mục tiêu của quý vị

Khi thảo luận về nhu cầu của mình với nhà cung cấp dịch vụ, quý vị hãy nghĩ về các mục tiêu của mình là gì và điều gì là quan trọng nhất đối với quý vị. Khi xác định các mục tiêu, quý vị sẽ dễ dàng chọn dịch vụ chăm sóc và trợ giúp tốt nhất cho nhu cầu của mình. Mục tiêu có thể là duy trì lối sống có lợi cho sức khỏe, hoặc có thể đi lại độc lập.

Quý vị có thể cân nhắc:

- Những điều gì có thể cải thiện cuộc sống hàng ngày của tôi?
- Tôi thích làm gì nhất?
- Tôi cần trợ giúp về những gì để giữ an toàn?
- Tôi muốn được trợ giúp ở đâu và khi nào?
- Điều này sẽ khớp như thế nào với những gì người chăm sóc của tôi giúp đỡ tôi?

Nhu cầu chăm sóc của quý vị

Nhà cung cấp dịch vụ của quý vị nên xem xét bất kỳ việc trợ giúp nào quý vị đã có sẵn, chẳng hạn như người chăm sóc, thân nhân, bạn bè, cộng đồng địa phương và các dịch vụ khác, nhằm tìm ra cách tốt nhất để sử dụng ngân khoản Chương trình Chăm sóc tại Nhà bao trọn của quý vị.

Các dịch vụ của quý vị

Kế hoạch chăm sóc của quý vị bao gồm chính xác dịch vụ chăm sóc và các dịch vụ mà quý vị sẽ được cung cấp để đáp ứng mục tiêu và nhu cầu của quý vị. Nó cũng có thể bao gồm những người sẽ cung cấp dịch vụ, khi nào cung cấp và thường xuyên ra sao.

Quản lý việc chăm sóc của quý vị

Kế hoạch chăm sóc của quý vị nên nên thông tin về cách thức nhà cung cấp dịch vụ của quý vị quản lý việc chăm sóc. Một số nhà cung cấp dịch vụ có thể cho quý vị chọn tham gia vào việc quản lý Chương trình Chăm sóc tại Nhà bao trọn của quý vị. Nhà cung cấp dịch vụ sẽ thảo luận với quý vị về việc này và kế hoạch chăm sóc sẽ phác thảo mức độ tham gia theo ý quý vị muốn.

Kế hoạch chăm sóc của quý vị

Một khi cùng với quý vị lập kế hoạch xong, họ phải gửi cho quý vị kế hoạch chăm sóc chính thức của quý vị trước hoặc trong vòng 14 ngày, tính đến lúc dịch vụ chăm sóc và các dịch vụ của quý vị bắt đầu. Nhà cung cấp dịch vụ không được phép thay đổi kế hoạch chăm sóc của quý vị mà không được quý vị cho phép, nhưng quý vị có thể tiếp xúc với họ để đổi kế hoạch bất cứ lúc nào.

Xin nhớ rằng nhu cầu chăm sóc của quý vị có thể thay đổi theo thời gian và kế hoạch chăm sóc của quý vị có thể được sửa đổi để đáp ứng những nhu cầu thay đổi đó. Sức khỏe và sinh hoạt độc lập của quý vị có thể sẽ khác hơn và quý vị có thể muốn tập trung vào mục tiêu mới hoặc quý vị có thể gặp phải trở ngại và cần các dịch vụ khác.

Quý vị phải xem lại kế hoạch chăm sóc của mình:

- ít nhất mỗi 12 tháng để bảo đảm dịch vụ chăm sóc và các dịch vụ quý vị nhận được qua Chương trình Chăm sóc tại Nhà bao trọn vẫn đáp ứng nhu cầu của mình. Quý vị có thể yêu cầu xem xét lại kế hoạch chăm sóc của mình bất cứ lúc nào nếu nhu cầu chăm sóc của quý vị thay đổi.
- nếu quý vị nhận được các dịch vụ qua chương trình bao trọn cấp độ thấp hơn cấp độ quý vị đã được chấp thuận và quý vị được nâng cấp lên cấp độ chương trình bao trọn cao hơn. Điều này cho phép quý vị nhận được các dịch vụ bổ sung quý vị cần để đáp ứng nhu cầu của mình.

Ngân khoản Chương trình Chăm sóc tại Nhà bao trọn của quý vị

Dịch vụ chăm sóc và các dịch vụ quý vị nhận được phải được chi trả bằng ngân khoản Chương trình Chăm sóc tại Nhà bao trọn của quý vị. Nhà cung cấp dịch vụ sẽ thảo luận về ngân khoản quý vị có và cách chi tiêu ngân khoản đó.

Ngân khoản Chương trình bao trọn của quý vị cho phép quý vị thấy trong chương trình bao trọn của mình có những khoản tiền nào và cách chi tiêu những khoản tiền đó.

Ngân khoản Chương trình bao trọn của quý vị gồm có:

- khoản tài trợ của chính phủ (và các khoản trợ cấp bổ sung mà quý vị hội đủ điều kiện - xem ở trang 31)
- các lệ phí quý vị phải trả (và bất kỳ khoản tiền bổ sung nào quý vị đã đồng ý trả cho dịch vụ chăm sóc hoặc các dịch vụ phụ trội).

Điều quan trọng cần nhớ là dịch vụ chăm sóc và các dịch vụ quý vị nhận được trong khuôn khổ Chương trình Chăm sóc tại Nhà bao trọn không được phép vượt quá ngân khoản Chương trình bao trọn của quý vị, trừ trường hợp quý vị đóng góp thêm.

Khoản tiền phải trả khi ngưng dịch vụ

Các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc tại nhà có thể trừ khoản tiền phải trả khi ngưng dịch vụ từ bất kỳ khoản tiền nào chưa chi tiêu nếu quý vị quyết định đổi sang nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc tại nhà khác hoặc quý vị kết thúc Thỏa thuận.

Khoản tiền tối đa phải trả khi ngưng dịch vụ mà nhà cung cấp dịch vụ có thể ghi vào Thỏa thuận Chăm sóc tại Nhà được nêu tại trang mạng My Aged Care. Nếu nhà cung cấp dịch vụ muốn tính khoản tiền phải trả khi ngưng dịch vụ, khoản tiền này phải được ghi vào Thỏa thuận Chăm sóc tại Nhà của quý vị và quý vị đồng ý.

Thỏa thuận Chăm sóc tại Nhà của quý vị cũng sẽ bao gồm thông tin về các điều kiện có thể sẽ áp dụng, chẳng hạn như thời hạn hợp đồng tối thiểu hoặc thời gian thông báo.

Hãy bảo đảm rằng quý vị hiểu mọi lệ phí, khoản tiền phải trả khi ngưng dịch vụ và các điều kiện trước khi ký Thỏa thuận Chăm sóc tại Nhà.

Bản sao kê hàng tháng

Quý vị sẽ nhận được bản sao kê hàng tháng từ nhà cung cấp dịch vụ của quý vị cho thấy các lệ phí dịch vụ và thiết bị, việc quản lý chăm sóc và các lệ phí khác của nhà cung cấp dịch vụ và số tiền còn lại chưa chi tiêu. Nếu không nhận được bản sao kê hàng tháng, quý vị hãy nói chuyện với nhà cung cấp dịch vụ của mình.

Bất kỳ khoản tiền nào chưa chi tiêu cũng phải được chuyển từ tháng này sang tháng khác và từ năm này sang năm khác, miễn là quý vị tiếp tục nhận được Chương trình Chăm sóc tại Nhà bao trọn từ nhà cung cấp dịch vụ đó. Nếu quý vị chọn ngừng Chương trình Chăm sóc tại Nhà bao trọn hoặc đổi nhà cung cấp dịch vụ, số tiền chưa chi tiêu của quý vị phải được trả lại cho quý vị và Chính phủ hoặc chuyển sang nhà cung cấp dịch vụ mới của quý vị.

Có thể trả khoản tài trợ của Chính phủ cho tôi hay không?

Các khoản tài trợ của chính phủ phải được trả cho nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc tại nhà đã được chấp thuận và không trả thẳng cho quý vị. Nhà cung cấp dịch vụ của quý vị sẽ thay mặt quý vị quản lý những món tiền này.

Có sẵn những phụ cấp bổ sung nào nếu tôi có thêm nhu cầu?

Quý vị có thể nhận được phụ cấp bổ sung để giúp đáp ứng nhu cầu chăm sóc bổ sung nếu quý vị đáp ứng các tiêu chuẩn hội đủ điều kiện đối với phụ cấp bổ sung cụ thể mà trong số trường hợp cần phải được thẩm định. Trong hầu hết các trường hợp, nhà cung cấp dịch vụ của quý vị chịu trách nhiệm nộp đơn và theo dõi để kiểm tra xem phụ cấp bổ sung của quý vị đã bắt đầu hay chưa. Tất cả các phụ cấp bổ sung quý vị nhận được sẽ được bao gồm trong ngân khoản chương trình bao trọn của quý vị.

Nếu có thắc mắc về việc quý vị có hội đủ điều kiện đối với phụ cấp bổ sung hoặc đơn xin của quý vị đã được chấp thuận hay chưa, quý vị hãy hỏi nhà cung cấp dịch vụ.

Một số phụ cấp bổ sung là:

- Phụ cấp bổ sung Chúng sa sút Trí tuệ và Nhận thức – để trợ giúp thêm nữa chi phí liên quan đến chăm sóc người bị suy giảm nhận thức liên quan đến chứng sa sút trí tuệ và các vấn đề khác về sức khỏe. Phụ cấp bổ sung đòi hỏi quý vị phải đáp ứng các yêu cầu hội đủ điều kiện bao gồm thẩm định của bác sĩ gia đình (GP) hoặc người có trình độ chuyên môn phù hợp khác bằng cách sử dụng các công cụ thẩm định theo đúng quy định
- Phụ cấp bổ sung cho Cựu chiến binh – tài trợ các cựu chiến binh bị vấn đề sức khỏe tâm thần được Bộ Cựu chiến binh (DVA) chấp nhận liên quan đến việc họ phục vụ trong quân đội
- Phụ cấp bổ sung ôxy – dành cho những người có nhu cầu y tế dài hạn cần sử dụng ôxy liên tục. Điều này không áp dụng với các bệnh tật ngắn như viêm phế quản hoặc sử dụng ôxy không liên tục
- Phụ cấp bổ sung cho ăn qua đường ruột – dành cho người cần được cho ăn bằng ống dài hạn
- Phụ cấp bổ sung khả thi – nhằm giúp đáp ứng chi phí cao hơn khi cung cấp dịch vụ chăm sóc và các dịch vụ cho người sống ở vùng nông thôn hoặc vùng hẻo lánh
- Phụ cấp bổ sung Túng quẫn – dành cho người nhận dịch vụ chăm sóc tại nhà bị lâm vào tình trạng khó khăn tài chính thực sự, những người không có khả năng trả chi phí chăm sóc người cao niên do hoàn cảnh nằm ngoài tầm kiểm soát của họ (muốn biết thêm thông tin, xem ở trang 20).

Lưu ý: Nếu cựu chiến binh hội đủ điều kiện đối với cả Phụ cấp bổ sung Cựu chiến binh lẫn Phụ cấp bổ sung Chúng sa sút Trí tuệ và Phụ cấp bổ sung Nhận thức đối với dịch vụ chăm sóc tại nhà, nhà cung cấp dịch vụ được chấp thuận sẽ chỉ nhận được Phụ cấp bổ sung của Cựu chiến binh.

Liệu người khác có thể giúp tôi thương lượng với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc tại nhà của tôi hay không?

Quý vị có thể có người khác, chẳng hạn như thân nhân, bạn bè hoặc người chăm sóc có mặt với quý vị trong khi lập kế hoạch chăm sóc của quý vị.

Chính phủ tài trợ cho các dịch vụ bệnh vực theo Chương trình Bệnh vực Chăm sóc Người cao niên Toàn quốc (National Aged Care Advocacy Program). Dịch vụ bệnh vực cung cấp thông tin cho khách hàng, gia đình và người chăm sóc về các quyền hạn và trách nhiệm của họ khi sử dụng các dịch vụ chăm sóc người cao niên.

Dịch vụ bệnh vực miễn phí, bảo mật và độc lập. Quý vị có thể gọi cho Đường dây Bệnh vực Chăm sóc Người cao niên Toàn quốc (National Aged Care Advocacy Line) qua điện thoại miễn phí 1800 700 600.

Người bệnh vực có thể giúp quý vị bằng cách:

- tham gia thảo luận về Thỏa thuận Chăm sóc tại Nhà, kế hoạch chăm sóc và kế hoạch chi tiêu chương trình bao trọn của quý vị
- nói về bất kỳ khiếu nại của quý vị, nếu có.



Quản lý các dịch vụ của quý vị

Khi quý vị có Thỏa thuận Chăm sóc tại Nhà, chương trình chăm sóc và kế hoạch chi tiêu chương trình bao trọn thì dịch vụ chăm sóc và các dịch vụ theo thỏa thuận của quý vị có thể bắt đầu.

Chương trình Chăm sóc tại Nhà bao trọn của quý vị bắt đầu vào ngày quý vị ký Thỏa thuận Chăm sóc tại Nhà chứ không phải từ ngày quý vị bắt đầu nhận dịch vụ chăm sóc và các dịch vụ.

Nếu nhu cầu chăm sóc của tôi thay đổi thì sao?

Nhu cầu chăm sóc của quý vị có thể thay đổi theo thời gian. Nếu điều này xảy ra, quý vị có thể sắp xếp dịch vụ cho phù hợp hơn với mình. Nếu quý vị nhận thấy nhu cầu chăm sóc của quý vị cần thay đổi:

Trước tiên, quý vị nói chuyện với nhà cung cấp dịch vụ của quý vị và yêu cầu xem xét lại kế hoạch chăm sóc của quý vị. Nếu nhà cung cấp dịch vụ của quý vị không thể giúp, quý vị hãy gọi điện thoại cho My Aged Care để được thẩm định lại, quý vị có thể cần được thẩm định lại cho Chương trình Chăm sóc tại Nhà bao trọn ở cấp độ cao hơn hoặc các dịch vụ trợ giúp khác.

Nếu tôi nhận được chương trình bao trọn mức thấp hơn so với cấp độ tôi đã được chấp thuận thì sao?

Nếu quý vị nhận được chương trình bao trọn cấp độ thấp hơn trong khi chờ cấp độ quý vị đã được chấp thuận, khi đã có chương trình bao trọn cấp cao hơn, My Aged Care sẽ tự động nâng cấp quý vị lên cấp độ này. My Aged Care sẽ thông báo cho quý vị và nhà cung cấp dịch vụ của quý vị biết khi chương trình bao trọn của quý vị đã được nâng cấp. Ngay sau khi nhận được thông báo, quý vị nên xem lại chương trình chăm sóc và ngân khoản Chương trình bao trọn với nhà cung cấp dịch vụ của quý vị.



Nhà cung cấp dịch vụ của tôi có thể kết thúc Thỏa thuận Chăm sóc tại Nhà của chúng tôi hay không?

Khi quý vị ký Thỏa thuận Chăm sóc tại Nhà, nhà cung cấp dịch vụ của quý vị phải tiếp tục cung cấp dịch vụ chăm sóc và các dịch vụ theo thỏa thuận miễn là quý vị còn cần các dịch vụ đó. Điều này được gọi là 'bảo đảm quyền sử dụng' và điều này sẽ được ghi rõ trong Thỏa thuận Chăm sóc tại Nhà của quý vị.

Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc tại nhà chỉ có thể kết thúc các dịch vụ nếu:

- quý vị thông báo cho nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc tại nhà biết rằng quý vị không còn muốn nhận dịch vụ chăm sóc nữa
- tình trạng của quý vị thay đổi cho nên quý vị không thể được chăm sóc tại nhà bằng nguồn nhân vật lực có sẵn cho nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc tại nhà
- quý vị chuyển đến địa điểm không có dịch vụ chăm sóc tại nhà qua nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc tại nhà
- quý vị chưa trả chi phí chăm sóc tại nhà vì lý do trong vòng kiểm soát của quý vị và quý vị chưa thương lượng thỏa thuận thanh toán thay thế với nhà cung cấp dịch vụ của quý vị
- quý vị cố tình gây trọng thương cho nhân viên hoặc xâm phạm quyền được làm việc trong môi trường an toàn của họ.

Khi nhà cung cấp dịch vụ muốn kết thúc Thỏa thuận Chăm sóc tại Nhà, quý vị phải được thông báo bằng văn bản và được giúp đỡ hợp lý để sắp xếp các dịch vụ phù hợp khác. Nếu quý vị cần chuyển sang loại dịch vụ chăm sóc khác, nhà cung cấp dịch vụ hiện tại phải hợp tác với quý vị và nhà cung cấp dịch vụ mới để bảo đảm quý vị sẽ chuyển đổi suôn sẻ.





Nếu tôi nhập viện, vào dịch vụ chăm sóc tạm thể nội trú, chăm sóc chuyển tiếp hoặc tạm ngưng vì lý do xã hội thì sao?

Thỏa thuận Chăm sóc tại Nhà của quý vị sẽ đề ra những gì sẽ xảy ra nếu quý vị cần tạm ngưng sử dụng dịch vụ chăm sóc và các dịch vụ quý vị nhận được theo Chương trình Chăm sóc tại Nhà bao trọn.

Trước tiên, quý vị (hoặc đại diện của quý vị) nên gọi điện thoại cho nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc tại nhà của quý vị để thảo luận về bất kỳ đợt tạm ngưng nào theo dự tính mà quý vị cần.

Nếu nhập viện, quý vị hãy gọi điện (hoặc nhờ người khác gọi điện) cho nhà cung cấp dịch vụ của quý vị càng sớm càng tốt để báo cho họ biết nhằm mục đích Chương trình Chăm sóc tại Nhà bao trọn của quý vị không bị tính lệ phí cho các dịch vụ quý vị không nhận được.

Quý vị cũng nên thảo luận với nhà cung cấp dịch vụ của quý vị những gì xảy ra với lệ phí và khoản tài trợ của chính phủ trong khi tạm ngưng.

Quý vị có thể cần phải trả lệ phí cơ bản hàng ngày trong khi nằm viện hoặc tạm ngưng vì lý do xã hội, nhưng không phải trả lệ phí cơ bản hàng ngày nếu quý vị đang ở trong dịch vụ chăm sóc chuyển tiếp hoặc chăm sóc tạm thể tại nhà.

Nếu quý vị trả lệ phí chăm sóc diện trực nghiệm lợi tức, quý vị cần tiếp tục trả lệ phí này, dù quý vị có thể phải trả khoản tiền thấp hơn. Vui lòng thảo luận thêm với nhà cung cấp dịch vụ của quý vị.

Tôi có thể đổi nhà cung cấp dịch vụ hay không?

Quý vị có thể đổi nhà cung cấp dịch vụ bất cứ lúc nào, dù quý vị dời đến địa điểm khác hoặc đang tìm kiếm nhà cung cấp dịch vụ phù hợp hơn. Nhà cung cấp dịch vụ hiện tại của quý vị phải trợ giúp quý vị chuyển sang nhà cung cấp dịch vụ khác. Hãy xem trong Thỏa thuận Chăm sóc tại Nhà của quý vị để biết có bất kỳ điều kiện nào như thời gian thông báo và bất kỳ khoản tiền phải trả khi ngưng dịch vụ nào quý vị có thể phải tuân thủ.

Để quý vị yên tâm và hạn chế bất kỳ vấn đề gián đoạn nào xảy ra đối với các dịch vụ của mình, quý vị nên tìm nhà cung cấp dịch vụ mới trước khi đồng ý về ngày kết thúc với nhà cung cấp dịch vụ hiện tại của quý vị.

Ở cuối tập sách này có danh sách kiểm tra để giúp quý vị trong thủ tục đổi nhà cung cấp dịch vụ.



Số tiền chưa chi tiêu

Số tiền chăm sóc tại nhà chưa dùng đến là tổng số tiền khoản tài trợ chăm sóc tại nhà, các phụ cấp bổ sung và lệ phí chăm sóc tại nhà trả cho nhà cung cấp dịch vụ đã được chấp thuận cho khách hàng (cho khoảng thời gian chăm sóc), chưa chi tiêu hết hoặc dành riêng cho dịch vụ chăm sóc của khách hàng đó.

Quý vị nên hợp tác với nhà cung cấp dịch vụ của mình để bảo đảm quý vị có lợi nhờ có thể tận dụng Chương trình Chăm sóc tại Nhà bao trọn và ngân khoản Chương trình bao trọn. Hãy thảo luận với nhà cung cấp dịch vụ của quý vị về các khoản tiền có sẵn và cách quý vị sẽ chi tiêu những khoản tiền đó để trợ giúp nhu cầu của mình. Quý vị nên lập kế hoạch chăm sóc và kế hoạch chi tiêu chương trình bao trọn với nhà cung cấp dịch vụ đáp ứng đầy đủ nhu cầu chăm sóc đã được ACAT thẩm định của quý vị. Nhu cầu chăm sóc đã được thẩm định của quý vị sẽ được bao gồm trong Thỏa thuận Chăm sóc tại Nhà của quý vị.

Ngân khoản chương trình bao trọn của quý vị phải đáp ứng được nhu cầu chăm sóc **hiện tại** của quý vị. Nếu quý vị đang nhận đủ dịch vụ chăm sóc qua chương trình ở cấp độ thấp hơn, quý vị có thể rời khỏi hệ thống ưu tiên toàn quốc. Quý vị sẽ không bị thiệt thòi nếu quý vị rời khỏi hệ thống này, vì quý vị có thể quay trở lại hệ thống này bất cứ lúc nào, căn cứ vào ngày ưu tiên và ngày quý vị đã được chấp thuận ban đầu. Quý vị sẽ tiếp tục nhận được dịch vụ qua chương trình ở cấp độ thấp hơn. Nếu nhu cầu chăm sóc của quý vị tăng trong tương lai, quý vị có thể quay trở lại hệ thống ưu tiên toàn quốc và căn cứ vào quý vị đã được chấp thuận ban đầu, nằm trong hệ thống để được cấp chương trình ở cấp độ quý vị đã được chấp thuận.

Quý vị nên cùng nhà cung cấp dịch vụ xem lại chương trình chăm sóc và ngân khoản Chương trình bao trọn của mình ngay khi quý vị được nâng cấp để quý vị tận dụng chương trình bao trọn của mình.

Nếu có bất kỳ khoản tiền nào chưa chi tiêu trong chương trình bao trọn của quý vị (sau khi đã trả tất cả các chi phí và lệ phí), chúng sẽ theo quý vị chuyển sang nhà cung cấp dịch vụ mới của quý vị.

Số tiền dịch vụ chăm sóc tại nhà chưa dùng đến sẽ được tính từ ngày quý vị bắt đầu nhận các dịch vụ chăm sóc tại nhà từ nhà cung cấp dịch vụ của quý vị, cho đến ngày kết thúc đã đồng thuận đối với các dịch vụ chăm sóc tại nhà của quý vị.

Lưu ý: Nếu quý vị bắt đầu nhận dịch vụ chăm sóc tại nhà trước ngày 1 tháng 7 năm 2015, ngày này sẽ là ngày bắt đầu khi tính toán số tiền chăm sóc tại nhà chưa dùng đến của quý vị.

Nhà cung cấp dịch vụ hiện tại của quý vị có 56 ngày kể từ ngày kết thúc mà quý vị đã đồng ý với họ để gửi cho quý vị thông báo sẽ bao gồm:

- ngày kết thúc dịch vụ chăm sóc tại nhà của quý vị mà cả hai bên đã đồng thuận
- khoản tiền phải trả khi ngưng dịch vụ sẽ trừ đi (nếu có)
- ngân khoản chưa dùng đến.

Các nhà cung cấp dịch vụ phải chuyển số tiền chưa chi tiêu nếu khách hàng đổi nhà cung cấp dịch vụ hoặc trả lại số tiền chưa chi tiêu cho chính phủ nếu khách hàng rời khỏi dịch vụ chăm sóc tại nhà.

Lưu ý: nếu quý vị đã trả trước bất kỳ lệ phí chăm sóc tại nhà nào, những khoản tiền này sẽ không bao gồm trong phần tính toán số tiền chăm sóc tại nhà chưa chi tiêu của quý vị và nhà cung cấp dịch vụ phải hoàn trả riêng biệt.

Quý vị cần thông báo cho nhà cung cấp dịch vụ cũ của mình biết chi tiết nhà cung cấp dịch vụ mới của quý vị trong vòng 56 ngày sau ngày kết thúc đã đồng thuận với họ để họ có thể chuyển bất kỳ khoản tiền nào chưa chi tiêu sang cho nhà cung cấp dịch vụ mới.

Nếu quý vị đã cho nhà cung cấp dịch vụ cũ của quý vị biết chi tiết này thì họ phải hoàn tất việc chuyển tiền này trong vòng 70 ngày kể từ ngày kết thúc đã đồng thuận với quý vị.

Nếu quý vị:

- dọn vào cư xá cao niên vĩnh viễn
- qua đời
- kết thúc Chương trình Chăm sóc tại Nhà bao trọn của quý vị

thì nhà cung cấp dịch vụ của quý vị sẽ tính ra số tiền chưa chi tiêu và trả lại cho quý vị hoặc trả vào di sản của quý vị các khoản đóng góp lệ phí quý vị đã trả.

Bất kỳ khoản đóng góp nào của chính phủ cho kế hoạch chi tiêu chương trình bao trọn của quý vị vẫn chưa chi tiêu, chẳng hạn như khoản tài trợ chăm sóc tại nhà và phụ cấp bổ sung, sẽ được trả lại cho chính phủ.



Nêu mối bận tâm của quý vị

Nếu quý vị không hài lòng về bất kỳ khía cạnh nào của dịch vụ chăm sóc hoặc dịch vụ quý vị nhận được, quý vị có thể khiếu nại theo hai cách:

- nói chuyện với nhà cung cấp dịch vụ của quý vị về mối bận tâm của quý vị
- liên lạc với Ủy hội Chất lượng và An toàn Chăm sóc Người cao niên (Aged Care Quality and Safety Commission).

Tốt nhất là quý vị nên nói chuyện với **nhà cung cấp dịch vụ** về khiếu nại của mình trước để xem họ có thể giúp gì không. Họ luôn sẵn lòng giúp quý vị và sẽ lắng nghe những mối bận tâm của quý vị và có những hành động cần thiết.

Đôi khi, nhà cung cấp dịch vụ không thể giải quyết khiếu nại. Hoặc quý vị có thể không cảm thấy thoải mái khi nêu mối bận tâm của quý vị với họ. Trong những trường hợp như vậy, quý vị có quyền liên lạc với **Ủy hội Chất lượng và An toàn Chăm sóc Người cao niên**. Đây là dịch vụ miễn phí và quý vị có thể liên lạc với họ bằng những cách dưới đây:

Điện thoại – 1800 951 822

Trực tuyến – www.agedcarequality.gov.au

Viết thư – gửi thư khiếu nại của quý vị tới:

Aged Care Quality and Safety Commission
GPO Box 9819
(Thủ phủ tiểu bang/lãnh thổ nơi quý vị cư ngụ)

Quý vị cũng có quyền có **người biện hộ** để họ giúp quý vị khiếu nại.

Họ trợ giúp và cho biết thông tin miễn phí, bảo mật và độc lập cho người dân (và đại diện của người dân) đang nhận hoặc tìm cách để nhận được các dịch vụ chăm sóc người cao niên do Chính phủ Úc tài trợ.

Gọi điện thoại cho Đường dây Trợ giúp Chăm sóc Người cao niên Toàn quốc (National Aged Care Advocacy Line) qua số 1800 700 600 (gọi miễn phí) để tìm hiểu thêm về các dịch vụ bệnh vực.

Trợ giúp thêm

Nếu tôi cần thông dịch viên giúp tôi thì sao?

Nếu nói ngôn ngữ khác tiếng Anh, quý vị có thể gọi cho Dịch vụ Thông Phiên dịch (TIS Toàn quốc) chỉ tốn cước gọi địa phương qua số 131 450. TIS Toàn quốc phục vụ hơn 100 ngôn ngữ. Hãy gọi điện và nói với nhân viên tổng đài quý vị nói ngôn ngữ nào và yêu cầu họ gọi điện thoại cho My Aged Care qua số 1800 200 422.

Nếu quý vị cần trợ giúp vì bị suy giảm thính lực hay nói khó thì sao?

Hãy liên lạc với My Aged Care qua Dịch vụ Tiếp âm Toàn quốc (NRS-National Relay Service). Muốn biết thêm thông tin, truy cập trang mạng NRS (communications.gov.au/accesshub/nrs) để chọn điểm truy cập thuận tiện đối với quý vị hoặc gọi điện thoại cho Bộ phận Trợ giúp NRS (NRS Helpdesk) qua số 1800 555 660.

Hiện có những gì để trợ giúp người bị sa sút trí tuệ?

Chính phủ Úc kỳ vọng tất cả các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc người cao niên sẽ cung cấp các dịch vụ đáp ứng nhu cầu người bị sa sút trí tuệ.

Chính phủ Úc tài trợ cho các dịch vụ tư vấn, giáo dục và đào tạo, các chương trình trợ giúp và các dịch vụ khác cho người bị sa sút trí tuệ, gia đình và người chăm sóc họ.

Muốn biết thêm thông tin, quý vị hãy gọi My Aged Care qua số 1800 200 422 hoặc truy cập www.myagedcare.gov.au

Hiện có những gì để trợ giúp người cao niên vô gia cư hoặc có nguy cơ lâm vào cảnh vô gia cư?

Nếu quý vị già trước tuổi, lợi tức thấp, từ 50 tuổi trở lên (45 tuổi trở lên đối với người Thổ dân và dân đảo Torres Strait) và vô gia cư hoặc có nguy cơ lâm vào cảnh vô gia cư, hiện có những trợ giúp dưới đây:

- liên kết đến các dịch vụ chăm sóc và nhà ở thích hợp
- bệnh vực và trợ giúp về các vấn đề tài chính và pháp lý
- liên kết đến các dịch vụ trợ giúp khác về mặt xã hội nhằm giảm tình trạng vô gia cư.

Hiện có những gì để trợ giúp người có nhu cầu đa dạng?

Chính phủ Úc công nhận rằng xã hội chúng ta rất đa dạng và người dân có trải nghiệm sống rất khác nhau.

Hiện có nhiều chương trình và dịch vụ để trợ giúp người có nhu cầu đa dạng để nhận được sự giúp đỡ họ cần. Trong khu vực nơi quý vị cư ngụ có thể có các dịch vụ chuyên biệt chỉ 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 ACAT.

Các nhà cung cấp dịch vụ phải cân nhắc, tôn trọng và trợ giúp các nhu cầu nhất định và đa dạng khi cung cấp dịch vụ chăm sóc và các dịch vụ. Không nhà cung cấp dịch vụ nào có thể phân biệt đối xử với bất kỳ ai, bao gồm:

- Người Thổ dân và dân đảo Torres Strait
- người gốc đa dạng về văn hóa và ngôn ngữ
- người sống ở vùng nông thôn và vùng hẻo lánh
- người thiệt thòi về tài chính hoặc về mặt xã hội
- cựu chiến binh, người phụ thuộc của họ và góa phụ hoặc quan phu (người góa vợ cựu chiến binh)
- người vô gia cư hoặc có nguy cơ lâm vào cảnh vô gia cư
- người đồng tính nữ, đồng tính nam, song tính, chuyển giới hoặc liên giới tính
- người sắp rời ghế nhà trường (người trưởng thành đã từng sống trong viện hoặc nuôi dưỡng tạm khi còn nhỏ)
- cha mẹ bị tách xa con cái vì nhận nuôi cưỡng ép hoặc bắt con đi.

Khi biết nhu cầu cá nhân của quý vị, nhà cung cấp dịch vụ có thể cung cấp dịch vụ chăm sóc và trợ giúp phù hợp và tôn trọng tính đa dạng của quý vị.

Muốn biết thêm thông tin, quý vị hãy gọi cho My Aged Care qua số 1800 200 422 hoặc truy cập www.myagedcare.gov.au

Hiện có những gì để trợ giúp người chăm sóc của tôi?

Mục đích của Chương trình Chăm sóc tại Nhà bao trọn của quý vị là để đáp ứng nhu cầu chăm sóc riêng của quý vị. Để trợ giúp tốt hơn cho người chăm sóc của quý vị, quý vị có thể nên sử dụng các dịch vụ trợ giúp khác như Chăm sóc Tạm thể qua Chương trình Chăm sóc tại Nhà bao trọn.

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

Nếu tôi đã nhận được các dịch vụ chăm sóc người cao niên thì sao?

Quý vị có thể nhận được dịch vụ chăm sóc và các dịch vụ qua hàng loạt các chương trình khác mà quý vị không thể nhận được trong khuôn khổ Chương trình Chăm sóc tại Nhà bao trọn hoặc có thể bổ sung cho Chương trình Chăm sóc tại Nhà bao trọn của quý vị. Các chương trình này bao gồm:

- Chương trình Chăm sóc Chuyển tiếp (Transition Care Program)
- Chương trình Khách Cộng đồng tới thăm (Community Visitors Scheme)
- Chương trình người khuyết tật (Disability Program)
- Chương trình Chi trả Vật dụng Trợ giúp về Tiêu Tiểu Mất Chủ động (Continence Aids Payment Scheme)
- Chăm sóc giảm nhẹ (Palliative Care)
- Chương trình của Bộ Cựu chiến binh.

Trong một số trường hợp nhất định, quý vị có thể nhận được dịch vụ chăm sóc và các dịch vụ qua Chương trình Trợ giúp tại Nhà của Liên bang (CHSP-Commonwealth Home Support Programme) khi quý vị thuộc Chương trình Chăm sóc tại Nhà bao trọn, trên cơ sở thời gian có hạn. Muốn biết thêm thông tin, vui lòng xem cẩm nang CHSP.

Cước gọi

Số điện thoại 13/1300 – Cước gọi đến số điện thoại 13/1300 bằng điện thoại thường và điện thoại di động khác nhau. Cước gọi đến số điện thoại 13/1300 bằng điện thoại thường tương tự như cước gọi địa phương. Gọi bằng điện thoại di động có thể phải trả cước gọi cao hơn.

Số điện thoại 1800 – Gọi đến số điện thoại 1800 bằng điện thoại thường thì miễn phí và hầu hết các công ty điện thoại di động ở Úc hiện không tính cước gọi đến số điện thoại 1800 – hãy hỏi công ty điện thoại di động của quý vị.

Danh sách kiểm tra – Tìm nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc tại nhà và tính toán chi phí

Khi đã được thẩm định là hội đủ điều kiện đối với Chương trình Chăm sóc tại Nhà bao trọn, quý vị hãy sử dụng danh sách kiểm tra này để giúp quý vị biết đường đi nước bước khi tìm các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc tại nhà và hiểu quý vị có thể cần phải đóng góp bao nhiêu vào chi phí chăm sóc.

1. Làm theo thẩm định của quý vị
 - a. nhận được bức thư chấp thuận của quý vị cho biết cấp độ chương trình bao trọn và ngày chấp thuận ☐
2. Lập danh sách sơ tuyển các nhà cung cấp dịch vụ trong khu vực nơi quý vị cư ngụ
 - b. sử dụng công cụ 'Find a Provider' ('Tìm nhà cung cấp dịch vụ') trên trang mạng My Aged Care www.myagedcare.gov.au hoặc gọi điện thoại cho My Aged Care qua số 1800 200 422 ☐
3. Tính toán lệ phí
 - c. sử dụng công cụ ước tính lệ phí trên trang mạng My Aged Care để ước tính chi phí ☐
 - d. gọi điện thoại cho DHS* qua số 1800 227 475 để sắp xếp cuộc thẩm định lợi tức ☐
 - e. hiểu lệ phí cơ bản hàng ngày và lệ phí chăm sóc diện trắc nghiệm lợi tức ☐
4. Liên lạc với các nhà cung cấp dịch vụ quý vị muốn sử dụng và thảo luận về những gì họ có thể cung cấp và họ tính lệ phí bao nhiêu theo chương trình bao trọn
 - f. nhà cung cấp dịch vụ ở đâu? ☐
 - g. họ có phục vụ bất kỳ yêu cầu đặc biệt nào tôi có thể có – ngôn ngữ, văn hóa, tính đa dạng hay không? ☐
 - h. họ sẽ cung cấp dịch vụ trợ giúp tôi ở đâu và vào lúc nào? ☐
 - i. ai sẽ cung cấp các dịch vụ của tôi? ☐
 - j. dịch vụ chăm sóc và các dịch vụ sẽ tốn bao nhiêu tiền? ☐
 - k. có tính những chi phí nào khác và chi trả cho những thứ gì? ☐
 - l. họ thực hiện những biện pháp kiểm tra nào để bảo đảm chất lượng dịch vụ? ☐
5. Nhận được bức thư cấp Chương trình Chăm sóc tại Nhà bao trọn của quý vị ☐

Xin nhớ: Quý vị không thể ký Thỏa thuận Chăm sóc tại Nhà cho đến khi chúng tôi viết thư thông báo cho quý vị biết rằng quý vị đã được cấp Chương trình Chăm sóc tại Nhà bao trọn.

* Nếu quý vị lãnh khoản trợ cấp lợi tức diện trắc nghiệm khả năng kinh tế, DHS/DVA đã có thông tin này, do đó quý vị không cần phải sắp xếp để được thẩm định lợi tức. Nếu họ không có thông tin này và quý vị chọn không thẩm định lợi tức của mình, quý vị có thể phải trả lệ phí ở mức tối đa.

Danh sách kiểm tra – Ký Thỏa thuận Chăm sóc tại Nhà

Khi đã có chương trình bao trọn, quý vị sẽ nhận được bức thư thông báo rằng quý vị đã được cấp Chương trình Chăm sóc tại Nhà bao trọn, có cả mã giới thiệu duy nhất và ngày hết hạn sử dụng quý vị cần sử dụng mã này để ký Thỏa thuận Chăm sóc tại Nhà.

Hãy sử dụng danh sách kiểm tra này để quý vị biết đường đi nước bước khi thương thảo Thỏa thuận Chăm sóc tại Nhà với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc tại nhà mà quý vị thích.

1. Được cấp Chương trình Chăm sóc tại Nhà bao trọn
 - a. nhận được bức thư cấp chương trình bao trọn cùng mã giới thiệu và ngày hết hạn sử dụng ☐
2. Liên lạc với nhà cung cấp dịch vụ quý vị thích
 - b. đem theo bản sao bức thư cấp chương trình bao trọn của quý vị ☐
 - c. đem theo bản sao kết quả thẩm định lợi tức của quý vị
Lưu ý: Nếu chưa sắp xếp để được thẩm định lợi tức, quý vị hãy gọi điện thoại cho DHS qua số 1800 227 475* ☐
 - d. quý vị có cần nhiều hơn 56 ngày để quyết định hay không?
 - i. gọi điện thoại cho My Aged Care qua số 1800 200 422 để xin gia hạn ☐
3. Ký Thỏa thuận Chăm sóc tại Nhà
 - e. cùng nhà cung cấp dịch vụ của quý vị lập kế hoạch chi tiêu chương trình bao trọn và kế hoạch chăm sóc ☐
 - f. đồng ý về cấu trúc và bố cục bản sao kê hàng tháng ☐
 - g. hiểu các điều kiện và chi phí sẽ trừ vào ngân khoản Chương trình Chăm sóc tại Nhà bao trọn của quý vị, kể cả mọi khoản tiền phải trả khi ngưng dịch vụ ☐
 - h. ký Thỏa thuận Chăm sóc tại Nhà của quý vị ☐
4. Bắt đầu sử dụng và quản lý các dịch vụ của quý vị
 - i. thường xuyên xem xét kế hoạch chăm sóc để bảo đảm nó vẫn đáp ứng nhu cầu của quý vị ☐
 - j. nếu nhu cầu của quý vị thay đổi, hãy đặt hẹn với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc tại nhà của quý vị để thảo luận ☐

** Nếu quý vị lãnh khoản trợ cấp lợi tức diện trắc nghiệm khả năng kinh tế, DHS/DVA đã có thông tin này, do đó quý vị không cần phải sắp xếp để được thẩm định lợi tức. Nếu họ không có thông tin này và quý vị chọn không thẩm định lợi tức của mình, quý vị có thể phải trả lệ phí ở mức tối đa.*

Danh sách kiểm tra – Đổi nhà cung cấp dịch vụ

Nếu muốn đổi nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc tại nhà vì quý vị sắp dời chỗ hoặc tìm nhà cung cấp dịch vụ thích hợp hơn, quý vị có thể làm như vậy. Hãy sử dụng danh sách kiểm tra này để quý vị biết đường đi nước bước khi đổi nhà cung cấp dịch vụ.

1. Đọc Thỏa thuận Chăm sóc tại Nhà hiện tại
 - a. hiểu bất kỳ điều kiện và khoản tiền phải trả khi ngưng dịch vụ khi đổi nhà cung cấp dịch vụ ☐
2. Bắt đầu tìm nhà cung cấp dịch vụ mới trong khu vực nơi quý vị cư ngụ
 - b. sử dụng công cụ 'Find a Provider' ('Tìm nhà cung cấp dịch vụ') trên trang mạng My Aged Care www.myagedcare.gov.au hoặc gọi điện thoại cho My Aged Care qua số 1800 200 422 ☐
3. Quyết định về nhà cung cấp dịch vụ thích hợp và kiểm tra xem họ có thể cung cấp các dịch vụ quý vị cần hay không ☐
4. Đồng ý về ngày kết thúc các dịch vụ chăm sóc tại nhà với nhà cung cấp dịch vụ hiện tại
Lưu ý: quý vị có 56 ngày kể từ ngày kết thúc này để ký Thỏa thuận Chăm sóc tại Nhà với nhà cung cấp dịch vụ mới. Quý vị cũng có thể xin gia hạn thêm 28 ngày. ☐
5. Gọi điện thoại cho My Aged Care và yêu cầu kích hoạt lại mã giới thiệu ☐
6. Cung cấp mã giới thiệu của quý vị cho nhà cung cấp dịch vụ mới ☐
7. Ký Thỏa thuận Chăm sóc tại Nhà
 - c. cùng nhà cung cấp dịch vụ của quý vị lập kế hoạch chi tiêu chương trình bao trọn ☐
 - d. đồng ý về cấu trúc và bố cục bản sao kê hàng tháng ☐
 - e. hiểu các điều kiện và chi phí sẽ trừ vào ngân khoản Chương trình Chăm sóc tại Nhà bao trọn của quý vị, kể cả mọi khoản tiền phải trả khi ngưng dịch vụ ☐
 - f. đồng ý về ngày bắt đầu để bắt đầu với nhà cung cấp dịch vụ mới của quý vị ☐
 - Lưu ý:** ngày này phải đúng vào hoặc sau ngày kết thúc dịch vụ với nhà cung cấp dịch vụ hiện tại của quý vị
 - g. ký Thỏa thuận Chăm sóc tại Nhà mới của quý vị ☐
8. Cung cấp cho nhà cung cấp dịch vụ hiện tại chi tiết về nhà cung cấp dịch vụ mới của quý vị trong vòng 56 ngày kể từ ngày kết thúc đã đồng thuận để họ có thể chuyển bất kỳ khoản tiền nào chưa chi tiêu sang nhà cung cấp dịch vụ mới ☐
9. Nhận thông báo từ nhà cung cấp dịch vụ cũ có thông tin chi tiết về các khoản tiền chưa chi tiêu.
 - h. nếu không nhận được thông báo trong vòng 56 ngày kể từ ngày kết thúc đã đồng thuận, quý vị hãy liên lạc với nhà cung cấp dịch vụ cũ ☐
10. Nhà cung cấp dịch vụ chuyển số tiền chưa chi tiêu (nếu có) cho nhà cung cấp dịch vụ mới, trong vòng 70 ngày kể từ ngày kết thúc dịch vụ đã đồng thuận ☐
11. Nhà cung cấp dịch vụ mới ghi chi tiết các khoản tiền chưa chi tiêu họ đã nhận được trong bảng sao kê hàng tháng tiếp theo của quý vị ☐



Ghi chú.

Ghi chú.



Để được trợ giúp, quý vị hãy truy cập www.myagedcare.gov.au hoặc gọi số 1800 200 422
Tất cả thông tin trong ấn phẩm này là chính xác vào ngày 1 tháng 7 năm 2019