



Australian Government



myagedcare

Vietnamese | Tiếng Việt



Hướng dẫn của quý
vị về các dịch vụ
**Chương trình Hỗ
trợ tại Nhà liên tục**


Support
at Home

THÁNG MƯỜI MỘT NĂM 2025



Ngoại trừ Quốc huy Liên bang và những nơi có ghi chú khác, tất cả nội dung được trình bày trong tài liệu này đều được cung cấp theo giấy phép Creative Commons Attributions 4.0 International (**[CreativeCommons.org/Licenses/By/4.0/](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)**).

Chi tiết về các điều kiện cấp phép liên quan có trên trang mạng Creative Commons, có thể truy cập bằng các liên kết được cung cấp, cũng như toàn bộ mã pháp lý cho giấy phép CC BY 4.0 International (**[CreativeCommons.org/Licenses/By/4.0/LegalCode](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/legalcode)**).

Tài liệu này phải ghi rõ là của Bộ Y Tế, Người Khuyết Tật và Người Cao Niên.

Hướng dẫn của quý vị về các dịch vụ Chương trình Hỗ trợ tại Nhà liên tục

Liên hệ với chúng tôi

Mọi thắc mắc liên quan đến giấy phép và về việc sử dụng tài liệu này, xin quý vị gửi email tới **Communication.AgedCare@health.gov.au**.

Quý vị có thể tìm thấy tài liệu này tại **[MyAgedCare.gov.au](https://myagedcare.gov.au)**.

Tập sách này được biên soạn để giúp quý vị, gia đình hoặc bạn bè của quý vị đưa ra những quyết định quan trọng về việc chăm sóc cho quý vị. Mặc dù chúng tôi đã cố gắng trình bày thông tin một cách đầy đủ nhất có thể, quý vị vẫn có thể mong muốn tìm kiếm thông tin cụ thể hơn về tình hình cá nhân của mình để đưa ra quyết định với đầy đủ thông tin.

Thông tin có hiệu lực từ ngày 1 tháng 11 năm 2025.

Tập sách này có phù hợp cho quý vị?

Tập sách này giải thích cách người cao niên có thể nhận được sự hỗ trợ tại nhà và trong cuộc sống hàng ngày thông qua chương trình Hỗ trợ tại Nhà.

Quý vị nên đọc tập sách này nếu thẩm định viên cho dịch vụ chăm sóc người cao niên đã chấp thuận quý vị hội đủ điều kiện tham gia chương trình Hỗ trợ tại Nhà.

Quý vị cũng có thể tiếp cận các tài liệu về những loại hỗ trợ khác của dịch vụ chăm sóc người cao niên được liệt kê bên dưới tại **MyAgedCare.gov.au/Resources**.



Hãy liên hệ với My Aged Care theo số điện thoại miễn phí **1800 200 422**, hãy truy cập **MyAgedCare.gov.au** hoặc đến một trung tâm dịch vụ của Services Australia

Tập sách này có phù hợp cho quý vị?

Chăm sóc liên tục tại nhà

Chương trình Hỗ trợ tại Nhà cung cấp quyền tiếp cận các dịch vụ chăm sóc và hỗ trợ, thiết bị cũng như việc cải tạo nhà ở, nhằm giúp người cao niên duy trì sức khỏe, sự năng động và kết nối xã hội với cộng đồng.

Chương trình Hỗ trợ tại Nhà đem lại mức độ chăm sóc cao hơn cho những người có nhu cầu phức tạp, cần nhiều hỗ trợ hơn để có thể ở lại nhà của họ.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập

MyAgedCare.gov.au/Support-Home-Program.

Chăm sóc cơ bản tại nhà

Các dịch vụ chăm sóc và hỗ trợ liên tục hoặc ngắn hạn thông qua Chương trình Hỗ trợ tại Nhà của Chính phủ Liên Bang (Commonwealth Home Support Program (CHSP)). Quý vị có thể nhận được sự giúp đỡ về công việc nhà, chăm sóc cá nhân, chuẩn bị bữa ăn và thực phẩm, phương tiện đi lại, mua sắm, dịch vụ y tế liên ngành như vật lý trị liệu và hỗ trợ xã hội. Quý vị cũng có thể nộp đơn xin chăm sóc tạm thể theo kế hoạch, để người chăm sóc của quý vị có thời gian nghỉ ngơi.

CHSP sẽ trở thành một phần của chương trình Hỗ trợ tại Nhà sớm nhất là vào ngày 1 tháng 7 năm 2027. CHSP sẽ tiếp tục dành cho các khách hàng hiện tại và khách hàng mới có nhu cầu hỗ trợ ở mức thấp.

Chăm sóc tại cư xá cao niên/viện dưỡng lão

Chăm sóc cá nhân và điều dưỡng tại cư xá cao niên/viện dưỡng lão nếu quý vị không thể sống độc lập tại nhà riêng của mình. Hình thức này cũng bao gồm cả chăm sóc tạm thể nội trú trong thời gian ngắn tại cư xá cao niên/viện dưỡng lão.

Lộ trình Chăm sóc Phục hồi Chức năng

Lộ trình Chăm sóc Phục hồi Chức năng là lộ trình tập trung ngắn hạn vào y tế liên ngành/điều dưỡng như một phần của chương trình Hỗ trợ tại Nhà. Chăm sóc phục hồi chức năng có thể giúp quý vị duy trì sự tự lập lâu hơn và hỗ trợ quý vị thực hiện các hoạt động mà quý vị yêu thích.

Lộ trình Chăm sóc Cuối đời

Lộ trình Chăm sóc Cuối đời hỗ trợ những người cao niên với chẩn đoán chỉ còn sống được 3 tháng hoặc ít hơn và muốn ở lại nhà của họ. Mục đích là cung cấp dịch vụ chăm sóc người cao niên tại nhà bổ sung bên cạnh các dịch vụ sẵn có theo các chương trình chăm sóc giảm nhẹ của tiểu bang hoặc lãnh thổ. Lộ trình này là một phần của chương trình Hỗ trợ tại Nhà.

Mục lục

Chương trình Hỗ trợ tại Nhà là gì?	4
Chi phí của Chương trình Hỗ trợ tại Nhà	8
Lộ trình tiếp cận Chương trình Hỗ trợ tại Nhà	14
1. Nhận kết quả thẩm định của quý vị	15
2. Chờ được phân bổ tài trợ	16
3. Tìm cơ sở cung cấp dịch vụ Chương trình Hỗ trợ tại Nhà	17
4. Ký kết thỏa thuận	19
5. Quản lý dịch vụ của quý vị	22
Trợ giúp thêm	30
Danh sách kiểm tra - Tìm cơ sở cung cấp dịch vụ Chương trình Hỗ trợ tại Nhà và tính toán chi phí	36
Danh sách kiểm tra - Bắt đầu sử dụng dịch vụ	37
Danh sách kiểm tra - Thay đổi cơ sở cung cấp dịch vụ	38

Cải thiện hệ thống chăm sóc người cao niên của Úc

Trong vài năm qua, Chính phủ Úc đã thực hiện những thay đổi lớn trong lĩnh vực chăm sóc người cao niên để hưởng ứng Ủy ban Hoàng gia về Chất lượng và An toàn trong lĩnh vực Chăm sóc Người Cao Niên. Những cải cách sâu rộng này đã mang lại thay đổi tích cực, tăng cường tính minh bạch và cải thiện chất lượng chăm sóc dành cho người cao niên tại Úc.

Quý vị nên được tiếp cận sự chăm sóc và hỗ trợ có chất lượng cao, cho dù là chọn ở lại nhà hay chuyển đến cư xá cao niên/viện dưỡng lão.

Đạo Luật Chăm Sóc Người Cao Niên 2024 (Aged Care Act 2024) đang thúc đẩy việc thực hiện thêm nhiều cải tiến hơn cho người cao niên khi sử dụng dịch vụ chăm sóc người cao niên. Trong đó bao gồm các quy định nhằm đảm bảo lĩnh vực chăm sóc người cao niên ngày một lớn mạnh hơn, mang lại cho người cao niên sự tin tưởng, kiểm soát và tự tin hơn vào việc chăm sóc của mình.

Hãy liên hệ với My Aged Care theo số điện thoại miễn phí **1800 200 422**, hãy truy cập **[MyAgedCare.gov.au](https://myagedcare.gov.au)** hoặc đến một trung tâm dịch vụ của *Services Australia*

Chương trình Hỗ trợ tại Nhà là gì?

Chương trình Hỗ trợ tại Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc phối hợp, tập trung vào từng cá nhân để giúp quý vị có thể sống tự lập tại nhà lâu hơn. Chương trình bao gồm các dịch vụ liên tục và các chương trình ngắn hạn.

Các dịch vụ của Chương trình Hỗ trợ tại Nhà liên tục bao gồm:

- hỗ trợ về y tế, chẳng hạn như dịch vụ điều dưỡng hoặc trị liệu phục hồi chức năng
- hỗ trợ duy trì sự độc lập, như giúp đỡ trong chăm sóc cá nhân (tắm rửa, mặc quần áo, đi vệ sinh), uống thuốc, phương tiện đi lại hoặc chăm sóc tạm thế
- các hoạt động sinh hoạt hàng ngày, như dọn dẹp, làm vườn, mua sắm hoặc chuẩn bị bữa ăn.

Trong quá trình thẩm định cho dịch vụ chăm sóc người cao niên, thẩm định viên sẽ thảo luận về nhu cầu chăm sóc hiện tại của quý vị. Nếu được chấp thuận cho các dịch vụ liên tục, quý vị sẽ được phân vào một trong 8 phân loại phù hợp nhất với nhu cầu của mình, sau đó nhận một ngân sách theo quý. Quý vị và cơ sở cung cấp dịch vụ có thể phối hợp quản lý ngân sách này và sắp xếp các dịch vụ cần thiết.



Trong chương trình Chương trình Hỗ trợ tại Nhà, cũng có 3 chương trình ngắn hạn:

- **Lộ trình Chăm sóc Phục hồi Chức năng** – tiếp cận tối đa 16 tuần hỗ trợ y tế liên ngành và/hoặc điều dưỡng chuyên sâu để giúp quý vị tăng cường sức khỏe và phục hồi chức năng.
- **Chương trình Công nghệ hỗ trợ và cải tạo nhà ở (Assistive Technology and Home Modifications (AT-HM))** – giúp quý vị tiếp cận công nghệ hỗ trợ hoặc cải tạo nhà để làm cho ngôi nhà của quý vị an toàn hơn và duy trì sự độc lập của quý vị. Chương trình này có 3 cấp độ tài trợ riêng biệt với ngân sách Chương trình Hỗ trợ tại Nhà.
- **Lộ trình Chăm sóc Cuối đời** – hỗ trợ cho những người chỉ còn sống được 3 tháng hoặc ít hơn và muốn ở lại nhà của họ. Tổng số tiền \$25.000 được cấp cho mỗi người hội đủ điều kiện trong vòng 12 tuần, với tối đa 16 tuần để sử dụng, nhằm tạo sự linh hoạt trong việc cung cấp dịch vụ chăm sóc tại nhà.

Thẩm định viên sẽ kiểm tra xem quý vị có hội đủ điều kiện để tham gia bất kỳ chương trình ngắn hạn nào trong quá trình thẩm định hay không. Quý vị có thể yêu cầu tham gia các chương trình ngắn hạn này trong khi đang nhận các dịch vụ Chương trình Hỗ trợ tại Nhà liên tục, nhưng có thể sẽ không được tham gia nhiều chương trình cùng lúc. Quý vị có thể đọc thêm về các lộ trình chăm sóc ngắn hạn trên **MyAgedCare.gov.au/Support-Home-Program**.



Nguồn tài trợ của chương trình Hỗ trợ tại Nhà có thể được sử dụng vào mục đích gì?

Khi thẩm định cho dịch vụ chăm sóc người cao niên, thẩm định viên sẽ xem xét những việc quý vị có thể tự làm và những việc quý vị có thể cần trợ giúp. Quý vị chỉ có thể sử dụng nguồn tài trợ Hỗ trợ tại Nhà cho những dịch vụ mà quý vị đã được chấp thuận, dựa trên nhu cầu đã được thẩm định của quý vị.

Các dịch vụ được chia thành 3 nhóm chính:

- **Hỗ trợ lâm sàng:** các dịch vụ chuyên môn giúp quý vị duy trì hoặc phục hồi năng lực. Những dịch vụ này được thực hiện bởi các chuyên gia được công nhận như y tá hoặc chuyên gia y tế liên ngành.
 - **Các hỗ trợ bao gồm** – chăm sóc điều dưỡng lâm sàng, chuyên viên thể dục phục hồi, trị liệu phục hồi chức năng, vật lý trị liệu, vật dụng hỗ trợ kiểm soát tiêu tiểu không tự chủ.
 - **Không bao gồm** – các dịch vụ được tài trợ phù hợp hơn thuộc hệ thống y tế cơ bản như chi phí xe cấp cứu và bệnh viện, chẩn đoán và điều trị y tế, phát thuốc, tâm thần học, chăm sóc răng miệng.
- **Độc lập:** Giúp quý vị thực hiện các hoạt động cần thiết để sống tự lập.
 - **Các hỗ trợ bao gồm** – chăm sóc cá nhân như tắm rửa, đi vệ sinh, tham gia hoạt động xã hội, phương tiện đi lại, dịch vụ chăm sóc thay thế, công nghệ hỗ trợ hoặc cải tạo nhà ở để giúp quý vị duy trì khả năng tự lập.
 - **Không bao gồm** – dịch vụ làm tóc và làm đẹp, vé vào cửa các điểm tham quan, chi phí vận hành xe cá nhân.
- **Sinh hoạt hàng ngày:** hỗ trợ giúp quý vị duy trì nhà cửa và sống tự lập.
 - **Các hỗ trợ bao gồm** – hỗ trợ công việc nhà như lau dọn chung hoặc giặt giũ, bảo trì nhà cơ bản, chuẩn bị hoặc giao bữa ăn.
 - **Không bao gồm** – dịch vụ dọn dẹp hay bảo trì chuyên nghiệp như giặt thảm bằng hơi nước, kiểm soát côn trùng, chăm sóc thú cưng, chi phí mua thực phẩm hoặc đồ ăn cho các thành viên khác trong hộ gia đình.

Danh sách này chưa đầy đủ. Một số dịch vụ được tài trợ hoặc trợ cấp thông qua các chương trình của chính phủ tiểu bang hoặc địa phương nên không thuộc phạm vi tài trợ của Chương trình Hỗ trợ tại Nhà.

Danh sách dịch vụ Hỗ trợ tại Nhà nêu rõ các dịch vụ mà quý vị có thể tiếp cận, dựa trên các nhu cầu được thẩm định của quý vị:

[Health.gov.au/Support-at-Home-Service-List](https://www.health.gov.au/support-at-home-service-list).

Làm thế nào để tôi tham gia chương trình Hỗ trợ tại Nhà ?

Quý vị cần được thẩm định cho dịch vụ chăm sóc người cao niên để tham gia chương trình Hỗ trợ tại Nhà, bao gồm cả 3 chương trình ngắn hạn.

Quý vị sẽ cần được tái thẩm định hoặc có một cuộc Tái xét cho Kế hoạch Hỗ trợ nếu quý vị đang nhận các dịch vụ liên tục và muốn tham gia một chương trình ngắn hạn.

Quý vị nên trao đổi với cơ sở cung cấp dịch vụ hoặc tổ chức đã thẩm định quý vị lúc ban đầu để bắt đầu quá trình này.

Trực tuyến

Truy cập trang mạng của My Aged Care **MyAgedCare.gov.au** để biết thêm thông tin về việc thẩm định và tái thẩm định.

Truy cập **MyAgedCare.gov.au/Apply-Online**.

Qua điện thoại

Hãy gọi cho My Aged Care để thảo luận về nhu cầu của quý vị qua điện thoại, từ 8 giờ sáng đến 8 giờ tối các ngày trong tuần và từ 10 giờ sáng đến 2 giờ chiều thứ Bảy.

Gọi miễn phí **1800 200 422**.

Gặp trực tiếp

Đến một trung tâm dịch vụ của Services Australia, hoặc đặt lịch hẹn qua mạng để có cuộc hẹn gặp trực tiếp miễn phí để nhận được hỗ trợ và thông tin chung.

Để được hỗ trợ chi tiết hơn, quý vị cũng có thể nói chuyện với Nhân viên Chuyên về Chăm sóc Người Cao Niên nếu có trong khu vực của quý vị, hoặc sử dụng tính năng trò chuyện qua video chat.

Truy cập **ServicesAustralia.gov.au/My-Aged-Care-Face-to-Face-Services** hoặc gọi miễn phí **1800 227 475**.

*Hãy liên hệ với My Aged Care theo số điện thoại miễn phí **1800 200 422**, hãy truy cập **MyAgedCare.gov.au** hoặc đến một trung tâm dịch vụ của Services Australia*

Chi phí của Chương trình Hỗ trợ tại Nhà

Quý vị sẽ cần đóng góp một phần chi phí cho một số dịch vụ, trong khi các dịch vụ khác sẽ được cung cấp miễn phí.

Số tiền quý vị được yêu cầu đóng góp sẽ phụ thuộc vào khả năng chi trả dựa trên mức thu nhập và tài sản của quý vị. Cơ sở cung cấp dịch vụ sẽ giúp quý vị hiểu rõ về các khoản đóng góp của mình.

Quý vị chỉ cần đóng góp cho những dịch vụ mà mình đã nhận. Ví dụ, nếu quý vị nhận được hai giờ chăm sóc cá nhân, quý vị sẽ phải trả một khoản đóng góp vào tổng chi phí.

Số tiền quý vị phải trả phụ thuộc vào loại dịch vụ quý vị nhận được. Chẳng hạn, quý vị sẽ không phải đóng góp cho các dịch vụ hỗ trợ lâm sàng như điều dưỡng, nhưng sẽ phải đóng góp cho các dịch vụ sinh hoạt hằng ngày như dọn dẹp nhà cửa.

Mức đóng góp cũng phụ thuộc vào tình trạng nhận trợ cấp tuổi già (age pension) và việc quý vị có Thẻ Chăm sóc Sức khỏe Người cao niên của Chính phủ Liên bang (CSHC) hay không.

Bảng này tóm tắt các đóng góp chi phí theo tiêu chuẩn của Chương trình Hỗ trợ tại Nhà:

	Hỗ trợ Lâm sàng	Độc lập	Cuộc sống Hằng ngày
Người hưởng toàn bộ khoản trợ cấp	0%	5%	17,5%
Người hưởng một phần trợ cấp	0%	Người hưởng một phần trợ cấp pension và những người có thẻ CSHC sẽ phải trả từ 5% đến 50% tùy theo kết quả thẩm định về thu nhập và tài sản của họ. Đối với người hưởng một phần trợ cấp pension, việc này sẽ được xác định dựa vào việc thẩm định mức Trợ cấp Tuổi già (Age Pension) của họ. Người có thẻ CSHC sẽ được thẩm định riêng cho Chương trình Hỗ trợ tại Nhà.	Người hưởng một phần trợ cấp pension và những người có thẻ CSHC sẽ phải trả từ 17,5% đến 80% tùy theo kết quả thẩm định thu nhập và tài sản của họ. Đối với người hưởng một phần trợ cấp pension, việc này sẽ được xác định dựa vào việc thẩm định mức Trợ cấp Tuổi già (Age Pension) của họ. Người có thẻ CSHC sẽ được thẩm định riêng cho Chương trình Hỗ trợ tại Nhà.
Người hưu trí tự túc (hội đủ điều kiện để nhận Thẻ Chăm sóc Sức khỏe cho Người Cao Niên của Chính phủ Liên bang – CSHC)	0%		
Người hưu trí tự túc (không đủ điều kiện để nhận Thẻ Chăm sóc Sức khỏe cho Người Cao Niên của chính phủ Liên bang)	0%	50%	80%

Nếu quý vị muốn ước tính mức đóng góp chi phí của mình:

- Công cụ trực tuyến 'Ước tính phí' có thể cung cấp cho quý vị ước tính chi phí chăm sóc người cao niên tại **MyAgedCare.gov.au/Support-At-Home-Fee-Estimator**.
- Đến một trung tâm dịch vụ của Services Australia, hoặc đặt lịch hẹn qua mạng để có cuộc hẹn gặp trực tiếp miễn phí để nhận được hỗ trợ và thông tin chung. Để được hỗ trợ chi tiết hơn, quý vị cũng có thể nói chuyện với Nhân viên Chuyên về Chăm sóc Người Cao Niên nếu có trong khu vực của quý vị, hoặc sử dụng tính năng trò chuyện qua video chat.
Truy cập **ServicesAustralia.gov.au/My-Aged-Care-Face-to-Face-Services** hoặc gọi miễn phí đến **1800 227 475**.
- Hãy gọi đến My Aged Care để thảo luận về tình huống của quý vị, số điện thoại miễn phí **1800 200 422** từ 8 giờ sáng đến 8 giờ tối các ngày trong tuần và từ 10 giờ sáng đến 2 giờ trưa thứ Bảy.

Có những quy định riêng dành cho những người đã nhận hoặc được chấp thuận Gói Chăm sóc tại Nhà trước ngày 12 tháng 9 năm 2024. Để biết thêm thông tin, hãy truy cập **MyAgedCare.gov.au/Support-At-Home-Costs-And-Contributions**.

Giới hạn đóng góp trọn đời

Có giới hạn trọn đời đối với các khoản đóng góp. Điều này có nghĩa là quý vị sẽ không còn phải đóng góp vào bất kỳ dịch vụ nào của Chương trình Hỗ trợ tại Nhà sau khi quý vị đã đóng góp \$130.000 (đã điều chỉnh chỉ số). Ngay cả khi sau này quý vị chuyển vào cư xá cao niên/viện dưỡng lão, các khoản đóng góp đã trả cho Chương trình Hỗ trợ tại Nhà cũng sẽ được tính vào giới hạn trọn đời này.

Để biết thêm thông tin, hãy tham khảo tờ thông tin 'Đóng góp của người tham gia Chương trình Hỗ trợ tại Nhà' tại **Health.gov.au/Resources/Publications/Support-At-Home-Program-Participant-Contributions**.

Làm thế nào để được thẩm định về thu nhập và tài sản?

Nếu quý vị đã nhận toàn bộ hoặc một phần trợ cấp từ Services Australia hoặc Bộ Cựu Chiến Binh (DVA), họ sẽ sử dụng thông tin về thu nhập và tài sản hiện có của quý vị để xác định mức đóng góp của quý vị. Quý vị cần đảm bảo thông tin tài chính của mình được cập nhật trước khi dịch vụ chăm sóc người cao niên bắt đầu.

Nếu quý vị không nhận trợ cấp pension hoặc là người hưu trí tự túc, việc thẩm định thu nhập và tài sản sẽ quyết định mức đóng góp của quý vị.

Xác nhận xem liệu quý vị có cần hoàn tất việc thẩm định về khả năng tài chính bằng cách truy cập trang mạng của Services Australia:

ServicesAustralia.gov.au/Aged-Care-Calculation-Your-Cost-Care.

Nếu quý vị cần trợ giúp để hiểu rõ hoặc hoàn thành việc thẩm định về khả năng tài chính:

- gọi Services Australia theo số điện thoại miễn phí **1800 227 475**, Thứ Hai đến Thứ Sáu từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều
- Đến một trung tâm dịch vụ của Services Australia hoặc đặt lịch hẹn qua mạng để có cuộc hẹn gặp trực tiếp miễn phí để nhận được hỗ trợ và thông tin chung. Để được hỗ trợ chi tiết hơn, quý vị cũng có thể nói chuyện với Nhân viên Chuyên về Chăm sóc Người Cao Niên nếu có trong khu vực của quý vị, hoặc sử dụng tính năng trò chuyện qua video chat. Truy cập **ServicesAustralia.gov.au/My-Aged-Care-Face-to-Face-Services** hoặc gọi miễn phí **1800 227 475**.

Sẽ mất ít nhất 4 tuần kể từ ngày quý vị nộp đơn thẩm định thu nhập và tài sản để nhận được thư về các khoản đóng góp của quý vị. Nếu quý vị không nhận được thư sau 4 tuần, quý vị có thể liên hệ với Services Australia theo số **1800 227 475** và yêu cầu cập nhật thông tin.

Sau khi Services Australia tính toán số tiền đóng góp của quý vị, quý vị và cơ sở cung cấp dịch vụ sẽ nhận được một lá thư nêu rõ số tiền đóng góp mà quý vị cần phải trả. Nếu chưa có cơ sở cung cấp dịch vụ, quý vị sẽ nhận được một lá thư về thẩm định thu nhập và tài sản của quý vị. Thư này có hiệu lực trong vòng 120 ngày. Nếu quý vị không lựa chọn một cơ sở cung cấp dịch vụ hoặc không cung cấp thư này cho họ trong khoảng thời gian này, quý vị sẽ cần phải làm một thẩm định mới về thu nhập và tài sản.

Nếu chưa nhận được thư, quý vị có thể liên hệ với Services Australia theo số **1800 227 475** và yêu cầu cập nhật về tình trạng thẩm định về thu nhập và tài sản của quý vị.

Nếu hoàn cảnh của quý vị thay đổi, quý vị phải thông báo cho Services Australia càng sớm càng tốt. Các khoản đóng góp của quý vị có thể cần phải được điều chỉnh vì điều này có thể làm thay đổi số tiền quý vị phải trả cho chi phí chăm sóc người cao niên. Truy cập **ServicesAustralia.gov.au/Changes-To-Your-Circumstances-And-Aged-Care-Costs**.

Tôi sẽ trả các khoản đóng góp của mình như thế nào?

Quý vị nên trao đổi với cơ sở cung cấp dịch vụ về cách thức và thời điểm cần thanh toán các khoản đóng góp cho dịch vụ của mình. Việc thanh toán có thể diễn ra hàng tuần, mỗi hai tuần, hoặc hàng tháng – hoặc quý vị có thể đề nghị cơ sở cung cấp dịch vụ thanh toán theo tần suất khác. Thỏa thuận dịch vụ của quý vị cũng sẽ ghi rõ cách thức và thời điểm quý vị cần thanh toán.

Nếu quý vị không đủ khả năng đóng góp vì những lý do ngoài tầm kiểm soát của mình, quý vị có thể hội đủ điều kiện nhận hỗ trợ khó khăn tài chính. Để tìm hiểu thêm, hãy đọc tờ thông tin 'Hỗ trợ khó khăn trong chăm sóc người cao niên' tại **MyAgedCare.gov.au/Financial-Hardship-Assistance**. Quý vị cũng có thể vào phần *Thông tin Thêm* ở cuối tập sách này.

Thông tin tài chính và giáo dục

Quý vị nên tìm kiếm lời khuyên tài chính độc lập trước khi quyết định làm thế nào để chi trả cho dịch vụ chăm sóc người cao niên. Ngoài ra, nếu cả quý vị và bạn đời của mình đều cần sử dụng dịch vụ chăm sóc người cao niên, phương thức thanh toán của người này có thể ảnh hưởng đến các khoản phí và đóng góp cho dịch vụ chăm sóc người cao niên của người kia.

Công cụ trực tuyến 'Ước tính phí' có thể cung cấp phí cho quý vị ước tính chi phí chăm sóc người cao niên tại **MyAgedCare.gov.au/Support-At-Home-Fee-Estimator**.

Để tìm hiểu thêm về phí và đóng góp chăm sóc người cao niên, hãy gọi miễn phí đến số **1800 227 475** để đặt lịch hẹn với Nhân viên Chuyên phụ trách về Chăm sóc Người Cao Niên tại các trung tâm dịch vụ được chọn của Services Australia nếu có ở khu vực của quý vị hoặc sử dụng tính năng trò chuyện video.

Quý vị cũng có thể nhận thông tin cơ bản về quản lý tài chính từ Dịch vụ Thông tin Tài chính của Services Australia. Dịch vụ miễn phí này có thể giúp quý vị đưa ra quyết định sáng suốt về các vấn đề về đầu tư và tài chính cho nhu cầu hiện tại và tương lai của quý vị. Truy cập **ServicesAustralia.gov.au/Financial-Information-Service**.

Tôi có thể tiết kiệm tiền tài trợ của Chương trình Hỗ trợ tại Nhà không? Điều gì xảy ra nếu tôi chi tiêu quá mức?

Nguồn tài trợ của Chương trình Hỗ trợ tại Nhà liên tục của quý vị sẽ được phân bổ theo quý để chi trả cho các dịch vụ của quý vị. Quý vị sẽ có nguồn tài trợ riêng được phân bổ cho bất kỳ cải tạo nhà ở hoặc công nghệ hỗ trợ nào để đáp ứng các nhu cầu được thẩm định thông qua chương trình AT-HM.

Người chăm sóc của quý vị sẽ giúp quý vị theo dõi chặt chẽ ngân sách để đảm bảo mọi dịch vụ của quý vị đều được chi trả. Cơ sở cung cấp dịch vụ có trách nhiệm đảm bảo quý vị không chi tiêu quá mức.

Nếu quý vị không chi tiêu hết toàn bộ ngân sách hiện tại vào cuối quý, số tiền tối đa \$1.000 hoặc 10% (tùy theo giá trị lớn hơn) sẽ được chuyển sang quý tiếp theo. Điều này có thể giải quyết những nhu cầu phát sinh hoặc không mong muốn. Điều này không áp dụng cho những người tham gia các chương trình ngắn hạn.

Cơ sở cung cấp dịch vụ của tôi tính giá bao nhiêu?

Từ ngày 1 tháng 7 năm 2026, Chính phủ Úc sẽ đặt mức giá trần cho Chương trình Hỗ trợ tại Nhà. Cho đến lúc đó, các cơ sở cung cấp dịch vụ sẽ tiếp tục tự định giá dịch vụ, như họ đã làm đối với Chương trình Gói chăm sóc tại nhà.

Giá cho dịch vụ Chương trình Hỗ trợ tại Nhà là toàn bộ chi phí cung cấp dịch vụ đó cho quý vị. Đây sẽ là tổng số tiền được tính vào ngân sách của quý vị.

Giá dịch vụ Chương trình Hỗ trợ tại Nhà giúp quý vị dễ dàng biết chính xác mức độ chăm sóc quý vị đã nhận được và số tiền quý vị đã chi trong ngân sách.

Ngân sách của quý vị sẽ chỉ bị tính phí cho những dịch vụ quý vị nhận được.

Quý vị sẽ không phải đóng góp cho bất kỳ dịch vụ chăm sóc lâm sàng nào mà quý vị nhận được, bao gồm cả quản lý chăm sóc.

Services Australia sẽ thẩm định số tiền quý vị cần đóng góp cho các loại dịch vụ khác nhau. Xem phần *Tôi cần đóng góp những gì?* để biết thêm thông tin.

Quý vị có thể xem giá mà cơ sở cung cấp dịch vụ tính bằng cách tra cứu trên công cụ 'Tìm cơ sở cung cấp dịch vụ' trên trang mạng My Aged Care: **[MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider](https://myagedcare.gov.au/Find-A-Provider)**.

Làm sao tôi biết giá của tôi là hợp lý?

Mức giá hợp lý phản ánh chi phí mà cơ sở cung cấp dịch vụ phải bỏ ra để cung cấp dịch vụ cho quý vị.

Giá này có thể bao gồm:

- tiền lương của nhân viên chăm sóc cao niên của quý vị
- quản lý và chi phí chung
- phương tiện đi lại
- giao thầu phụ.

Giá cả chung vẫn phải hợp lý và có thể chấp nhận được.

Cơ sở cung cấp dịch vụ không thể tính riêng cho quý vị phí quản lý hoặc chi phí chăm sóc lâm sàng. Họ cũng phải giải thích giá cả trong thỏa thuận dịch vụ của quý vị, bao gồm thời điểm khi giá thay đổi và lý do thay đổi. Quý vị không cần phải ký thỏa thuận nếu quý vị không hiểu hoặc không đồng ý với giá của họ, nhưng quý vị phải có thỏa thuận để nhận dịch vụ Chương trình Hỗ trợ tại Nhà.

Bảng giá tham khảo của Chương trình Hỗ trợ tại Nhà cũng có thể giúp quý vị quyết định xem giá của cơ sở cung cấp dịch vụ có hợp lý hay không: **[Health.gov.au/Resources/Publications/Summary-Of-Indicative-Support-At-Home-Prices](https://www.health.gov.au/resources/publications/summary-of-indicative-support-at-home-prices)**.

Quý vị cũng có thể sử dụng công cụ 'Tìm cơ sở cung cấp dịch vụ' trên trang mạng My Aged Care để nghiên cứu và so sánh giá của từng dịch vụ: **[MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider](https://www.myagedcare.gov.au/find-a-provider)**.

Tìm hiểu thêm về quyền lợi và biện pháp bảo vệ của quý vị trong *Bảo vệ Người tiêu dùng đối với giá Chương trình Hỗ trợ tại Nhà – tờ thông tin dành cho người tham gia*: **[Health.gov.au/Resources/Publications/Consumer-Protections-For-Support-At-Home-Prices-Fact-Sheet-For-Participants](https://www.health.gov.au/resources/publications/consumer-protections-for-support-at-home-prices-fact-sheet-for-participants)**.

Nếu quý vị muốn khiếu nại về giá cả hoặc muốn được trợ giúp thêm, hãy truy cập phần *Thông tin bổ sung* của nguồn tài liệu này.

Lộ trình tiếp cận Chương trình Hỗ trợ tại Nhà

Phần này phác thảo lộ trình phổ biến nhất dành cho những người được thẩm định là hội đủ điều kiện để nhận dịch vụ Hỗ trợ tại Nhà liên tục.

- 1** Nhận kết quả thẩm định của quý vị
- 2** Chờ được phân bổ tài trợ
- 3** Tìm cơ sở cung cấp dịch vụ Chương trình Hỗ trợ tại Nhà
- 4** Ký kết thỏa thuận
- 5** Quản lý dịch vụ của quý vị



Trong quá trình thẩm định, thẩm định viên sẽ trao đổi với quý vị về nhu cầu của quý vị và làm việc với quý vị để xây dựng kế hoạch hỗ trợ. Kế hoạch hỗ trợ bao gồm các thông tin chi tiết về điểm mạnh, những khó khăn, mục tiêu và sở thích của quý vị đối với các dịch vụ.

Sau khi thẩm định, người được ủy quyền tại tổ chức thẩm định sẽ quyết định quý vị có thể sử dụng những dịch vụ nào.

Sau đó, quý vị sẽ nhận được thư Thông báo Quyết định, trong đó liệt kê các dịch vụ mà quý vị được chấp thuận. Quý vị có thể được chấp thuận cho các dịch vụ Chương trình Hỗ trợ tại Nhà liên tục hoặc các dịch vụ ngắn hạn như chương trình AT-HM hoặc Chương trình Chăm sóc Phục hồi Chức năng. Nếu quý vị được chấp thuận để sử dụng các dịch vụ, kế hoạch hỗ trợ sẽ được đính kèm theo lá thư này

Nếu quý vị không nhận được Thông báo quyết định hoặc kế hoạch hỗ trợ trong vòng 4 tuần, hãy gọi My Aged Care theo số điện thoại miễn phí **1800 200 422** hoặc liên hệ với tổ chức thẩm định của quý vị.

Nếu nhu cầu chăm sóc của quý vị thay đổi bất cứ lúc nào, hãy liên hệ với My Aged Care hoặc trao đổi với cơ sở cung cấp dịch vụ của quý vị. Quý vị có thể cần có một cuộc tái xét kế hoạch hỗ trợ hoặc thẩm định mới.

Trang “Nhận kết quả thẩm định của quý vị” ở trang mạng My Aged Care có thêm thông tin chi tiết tại

[MyAgedCare.gov.au/Receiving-Your-Assessment-Outcome](https://myagedcare.gov.au/Receiving-Your-Assessment-Outcome).

Tôi phải làm sao nếu có thắc mắc về thẩm định hoặc kết quả?

Để biết thêm thông tin về kết quả thẩm định, quý vị có thể liên hệ với tổ chức đã tiến hành thẩm định quý vị. Thông tin liên lạc của họ có trong Thư thông báo quyết định của quý vị.

Hãy vào phần *Thông tin bổ sung* của nguồn tài liệu này để tìm hiểu cách quý vị có thể yêu cầu tái xét hoặc khiếu nại về việc thẩm định của mình.

Sau khi được chấp thuận cho các dịch vụ Chương trình Hỗ trợ tại Nhà liên tục, quý vị có thể phải đợi được phân bổ tài trợ để bắt đầu nhận dịch vụ. Để biết thêm thông tin về thời gian chờ dự kiến, hãy truy cập trang mạng My Aged Care.

Quý vị có thể muốn bắt đầu tìm hiểu sớm về các cơ sở cung cấp dịch vụ vì cơ sở cung cấp dịch vụ quý vị ưa thích có thể không cung cấp được các dịch vụ quý vị cần.

Hệ thống ưu tiên Chương trình Hỗ trợ tại Nhà

Có một danh sách chờ toàn quốc được gọi là Hệ thống ưu tiên cho Chương trình Hỗ trợ tại Nhà. Quý vị sẽ tự động được đưa vào hệ thống này khi được chấp thuận.

Nếu quý vị không muốn nhận dịch vụ chăm sóc khi đã được thẩm định, quý vị vẫn có thể được đưa vào danh sách chờ, nhưng thẩm định viên sẽ đánh dấu quý vị là “không yêu cầu dịch vụ.” Quý vị sẽ không được cấp tài trợ cho đến khi quý vị thông báo ngược lại.

Quý vị có thể hỏi xin được đánh dấu là “đang yêu cầu dịch vụ” hoặc “không yêu cầu dịch vụ” bất cứ lúc nào bằng cách gọi miễn phí đến My Aged Care theo số **1800 200 422**.

Tôi phải đợi bao lâu?

Chương trình Hỗ trợ tại Nhà có thời gian chờ để quý vị bắt đầu nhận được các dịch vụ lâu dài.

Thời gian chờ để bắt đầu nhận dịch vụ sẽ khác nhau tùy thuộc vào mức độ ưu tiên và nhu cầu dịch vụ của quý vị. 4 mức độ ưu tiên là khẩn cấp, cao, trung bình và tiêu chuẩn. Mức độ ưu tiên của quý vị được xác định bằng cách sử dụng thông tin được thu thập trong quá trình thẩm định do thẩm định viên cho dịch vụ chăm sóc người cao niên thực hiện. Mức độ ưu tiên của quý vị càng cao thì thời gian chờ để bắt đầu nhận tài trợ được duyệt càng ngắn.

Nếu nhu cầu của quý vị thay đổi trong khi chờ nhận dịch vụ, hãy liên hệ với My Aged Care hoặc tổ chức thẩm định của quý vị.

Sau khi nhận được thư thông báo rằng quý vị đã được phân bổ nguồn tài trợ liên tục, quý vị sẽ cần tìm cơ sở cung cấp dịch vụ Chương trình Hỗ trợ tại Nhà để cung cấp dịch vụ cho mình.

Quý vị có 56 ngày kể từ khi được cấp tài trợ để tìm một cơ sở cung cấp và chấp nhận chỗ của mình bằng cách ký kết thỏa thuận dịch vụ và bắt đầu sử dụng dịch vụ. Quý vị có thể liên hệ với My Aged Care để gia hạn thêm 28 ngày nếu quý vị cần thêm thời gian theo số điện thoại miễn phí **1800 200 422**.

Nếu quý vị không ký kết thỏa thuận dịch vụ và bắt đầu sử dụng dịch vụ trong vòng 56 ngày, khoản tài trợ của quý vị sẽ bị cắt. Sau đó, quý vị sẽ cần gọi đến My Aged Care để tham gia lại Hệ thống ưu tiên Chương trình Hỗ trợ tại Nhà.

Làm thế nào để tôi tìm được cơ sở cung cấp dịch vụ?

Quý vị nên cân nhắc điều gì là quan trọng với mình khi lựa chọn ai sẽ cung cấp dịch vụ cho mình. Ví dụ:

- Họ có nhân viên nói ngôn ngữ quý vị ưa dùng không?
- Họ có hiểu văn hóa hoặc tín ngưỡng tôn giáo của quý vị không? Họ có thể hỗ trợ quý vị tham gia các hoạt động văn hóa hoặc tôn giáo không?
- Họ có phối hợp cùng làm việc với quý vị để xây dựng mục tiêu và thúc đẩy khả năng sống độc lập của quý vị không?
- Họ tính phí dịch vụ như thế nào?
- Quý vị có thể yêu cầu nhận dịch vụ vào các ngày hoặc thời gian cụ thể không? Quý vị có thể chọn người sẽ cung cấp dịch vụ cho mình không?
- Những phần nào trong quá trình chăm sóc mà quý vị có thể tự quản lý?

Quý vị cũng nên cân nhắc xem sau này quý vị có muốn sử dụng các chương trình ngắn hạn hay không, như Lộ trình Chăm sóc Phục hồi Chức năng. Không phải cơ sở cung cấp nào cũng cung cấp các lộ trình này, vì vậy quý vị có thể cần phải đổi cơ sở cung cấp dịch vụ nếu muốn sử dụng một lộ trình chăm sóc song song với các dịch vụ liên tục của chương trình Hỗ trợ tại Nhà của mình.

Hãy thử nói chuyện với gia đình hoặc những người quý vị biết đang nhận dịch vụ thông qua Chương trình Hỗ trợ tại Nhà và nhờ họ giới thiệu.

Quý vị cũng có thể trao đổi với bác sĩ gia đình, nhóm đa văn hóa địa phương hoặc tổ chức của người Thổ dân và người dân đảo Torres Strait về những cơ sở cung cấp dịch vụ mà họ quen thuộc.

Quý vị cũng có thể sử dụng công cụ 'Tìm cơ sở cung cấp dịch vụ' trên trang mạng My Aged Care để tìm kiếm và so sánh các cơ sở cung cấp dịch vụ.

Truy cập **MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider**.

Tùy chọn hỗ trợ

Có thể có rất nhiều thông tin được thảo luận trong cuộc họp với cơ sở cung cấp dịch vụ, do đó, việc có một người hỗ trợ như người thân trong gia đình, bạn bè hoặc người chăm sóc đi cùng có thể hữu ích. Quý vị có thể trao đổi với họ và cơ sở cung cấp dịch vụ về cách quý vị muốn được hỗ trợ để tự đưa ra quyết định, bao gồm cả cách đưa bất kỳ hỗ trợ nào vào kế hoạch chăm sóc của quý vị.

Người hỗ trợ của quý vị có thể là người cung cấp hỗ trợ có đăng ký – họ có trách nhiệm hỗ trợ quý vị trong việc đưa ra quyết định.

Nếu quý vị cần thêm trợ giúp và không có người chăm sóc hoặc gia đình hỗ trợ, quý vị có thể truy cập chương trình Care Finder miễn phí. Đây là những tổ chức trên khắp nước Úc có thể hỗ trợ quý vị nhận dịch vụ Chương trình Hỗ trợ tại Nhà hoặc chuyển vào hệ thống chăm sóc người cao niên. Truy cập trang mạng My Aged Care tại **MyAgedCare.gov.au/Help-Care-Finder** hoặc gọi miễn phí **1800 200 422**.

Nếu quý vị là người cao niên thuộc cộng đồng Thổ dân hoặc người dân Đảo Torres Strait, chương trình Hỗ trợ chăm sóc người cao niên có thể giúp quý vị hiểu về các dịch vụ chăm sóc người cao niên, trải qua quá trình thẩm định và chọn cơ sở cung cấp dịch vụ. Họ cũng có thể giúp quý vị vận động và làm việc với các cơ sở cung cấp dịch vụ để đáp ứng nhu cầu của quý vị. Truy cập **MyAgedCare.gov.au/Elder-Care-Support-Program**.

Sau khi đã chọn được cơ sở cung cấp dịch vụ Chương trình Hỗ trợ tại Nhà đáp ứng tốt nhất nhu cầu của mình, quý vị sẽ cần phải ký thỏa thuận dịch vụ với họ.

Thỏa thuận dịch vụ này nêu rõ:

- cách thức các dịch vụ sẽ được cung cấp
- ai sẽ cung cấp các dịch vụ đó
- chi phí của các dịch vụ đó là bao nhiêu và quý vị phải đóng góp bao nhiêu
- quyền lợi và trách nhiệm của quý vị.

Chúng tôi khuyến khích quý vị tìm kiếm lời khuyên độc lập về thỏa thuận dịch vụ của mình, đặc biệt nếu quý vị chưa hoàn toàn hiểu rõ về thỏa thuận đó.

Thỏa thuận dịch vụ của quý vị sẽ ghi rõ các bước cần làm nếu quý vị hoặc cơ sở cung cấp dịch vụ muốn thay đổi, chẳng hạn như cập nhật giá cả hoặc thay đổi các dịch vụ mà quý vị nhận được. Quý vị có thể cần phải đồng ý và ký một thỏa thuận dịch vụ mới hoặc có thể cần được tái thẩm định nếu nhu cầu của quý vị thay đổi.

Quý vị cũng cần phải cung cấp cho cơ sở cung cấp dịch vụ thư thẩm định về thu nhập và tài sản của quý vị nếu có. Xem phần *Làm thế nào để tôi có thể được thẩm định về thu nhập và tài sản?* ở đầu tập sách này để biết thêm thông tin.

Mục tiêu của quý vị

Khi nói về nhu cầu chăm sóc liên quan đến tuổi già, hãy nghĩ về mục tiêu của quý vị và điều gì là quan trọng nhất đối với quý vị.

Xác định mục tiêu sẽ giúp quý vị thiết kế dịch vụ chăm sóc để hỗ trợ tốt nhất cho nhu cầu của quý vị. Mục tiêu có thể là duy trì lối sống lành mạnh, duy trì kỹ năng vận động hoặc tham gia các hoạt động xã hội.

Quý vị cũng nên cân nhắc nhu cầu và sở thích của mình. Ví dụ:

- Tôi muốn được hỗ trợ ở đâu và khi nào?
- Có ngày lễ hay nghi lễ tôn giáo nào mà tôi muốn tuân thủ không?
- Tôi cần sự hỗ trợ nào để đảm bảo an toàn?
- Tôi muốn được hỗ trợ về hoạt động xã hội hoặc sở thích nào?
- Điều này liên quan thế nào đến sự giúp đỡ mà người chăm sóc dành cho tôi?

Kế hoạch chăm sóc của quý vị

Nhân viên làm việc với cơ sở cung cấp dịch vụ sẽ gặp quý vị để thảo luận về nhu cầu của quý vị, sử dụng kế hoạch hỗ trợ và thông báo về việc thăm định của quý vị. Người này được gọi là đối tác chăm sóc – họ sẽ hỗ trợ quý vị phối hợp các dịch vụ phù hợp với mục tiêu của quý vị và giúp quý vị quản lý ngân sách. Họ cũng có thể giúp giải đáp mọi thắc mắc hoặc lo ngại của quý vị.

Khi quý vị và đối tác chăm sóc của quý vị đồng ý về các dịch vụ, mục tiêu hoặc sở thích của mình, điều này sẽ được ghi lại trong kế hoạch chăm sóc. Đây là tài liệu đặt người sử dụng làm trung tâm, thể hiện các lựa chọn và quyền kiểm soát dịch vụ của quý vị, phù hợp với nhu cầu của quý vị. Đối tác chăm sóc của quý vị có thể yêu cầu nói chuyện với bác sĩ gia đình hoặc bác sĩ chuyên khoa khác để biết thêm thông tin, nếu quý vị đồng ý.

Kế hoạch chăm sóc phải được xem xét lại ít nhất mỗi 12 tháng. Quý vị có thể yêu cầu xem xét lại bất cứ lúc nào – bao gồm cả khi nhu cầu hoặc mục tiêu của quý vị thay đổi, khi quý vị bắt đầu lộ trình ngắn hạn hoặc khi quý vị muốn thay đổi dịch vụ của mình. Đối tác chăm sóc của quý vị cũng sẽ cho quý vị biết liệu họ có cần xem xét lại kế hoạch chăm sóc của quý vị không.

Bản sao kê hàng tháng

Cơ sở cung cấp dịch vụ phải cung cấp cho quý vị báo cáo hàng tháng nêu rõ về nguồn tài trợ của quý vị. Danh sách này phải bao gồm mọi khoản tiền có sẵn vào đầu tháng, danh sách chi tiết các dịch vụ chăm sóc được cung cấp, cùng với mọi sản phẩm đã cung cấp, các khoản đóng góp cho dịch vụ/sản phẩm và mọi khoản tiền còn lại vào cuối tháng.

Họ phải đưa cho quý vị thông tin này trước khi kết thúc tháng tiếp theo. Ví dụ, quý vị phải nhận được báo cáo về các dịch vụ được cung cấp vào tháng 1 chậm nhất là vào cuối tháng 2.

Quý vị vẫn cần phải làm điều này ngay cả khi tạm thời không nhận được dịch vụ. Quý vị có thể hỏi cơ sở cung cấp dịch vụ hoặc đối tác chăm sóc nếu quý vị không hiểu câu nói này có nghĩa là gì.

Việc chăm sóc của quý vị được cung cấp như thế nào

Để đảm bảo quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc tốt nhất có thể, tất cả các cơ sở cung cấp dịch vụ chăm sóc người cao niên do Chính phủ Úc tài trợ cần đáp ứng các tiêu chuẩn chất lượng.

Cơ sở cung cấp dịch vụ chăm sóc của quý vị phải cung cấp dịch vụ chăm sóc tuân thủ Tiêu chuẩn Chất lượng dành cho dịch vụ Chăm sóc Người Cao Niên. Tiêu chuẩn Chất lượng định nghĩa rõ ràng thế nào là dịch vụ chăm sóc tốt và giúp kiểm tra dễ dàng hơn xem mọi người có nhận được dịch vụ chăm sóc tốt hay không. Tiêu chuẩn chất lượng phản ánh mức độ chăm sóc và dịch vụ mà quý vị có thể mong đợi từ cơ sở cung cấp dịch vụ của mình.

Đọc thêm về Tiêu chuẩn Chất lượng cho dịch vụ Chăm sóc Người Cao Niên trên trang mạng Ủy Ban Chất Lượng và An Toàn trong lĩnh vực Chăm sóc Người Cao Niên tại **AgedCareQuality.gov.au**.



Hãy liên hệ với My Aged Care theo số điện thoại miễn phí **1800 200 422**, hãy truy cập **MyAgedCare.gov.au** hoặc đến một trung tâm dịch vụ của Services Australia

Sau khi quý vị ký thỏa thuận dịch vụ, các dịch vụ của Chương trình Hỗ trợ tại Nhà của quý vị có thể bắt đầu.

Quản lý chăm sóc tốt giúp quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc phù hợp và đáp ứng nhu cầu cũng như sở thích của quý vị.

Nếu quý vị nhận được các dịch vụ liên tục theo chương trình Chương trình Hỗ trợ tại Nhà, 10% ngân sách theo mỗi quý của quý vị sẽ được sử dụng cho việc quản lý chăm sóc.

Quản lý chăm sóc đề cập đến những điều như:

- lập kế hoạch hoặc điều phối dịch vụ chăm sóc và
- phát triển, xem xét lại và đánh giá ngân sách chăm sóc của quý vị
- hỗ trợ quý vị và gia đình quý vị đưa ra quyết định sáng suốt về việc chăm sóc hoặc các dịch vụ của quý vị
- hỗ trợ kết nối tới dịch vụ y tế và các dịch vụ khác khi cần thiết.

Đối tác chăm sóc của quý vị thường đóng vai trò là người liên hệ chuyên trách cho cơ sở cung cấp dịch vụ và thực hiện các hoạt động quản lý thay mặt cho quý vị.

Đối tác chăm sóc sẽ giúp quý vị thường xuyên xem xét lại kế hoạch chăm sóc của quý vị hoặc nếu nhu cầu, hoàn cảnh hoặc dịch vụ của quý vị thay đổi. Ví dụ, họ có thể giúp điều chỉnh các dịch vụ sau khi quý vị nằm viện hoặc bị thương, hoặc giúp điều phối các dịch vụ sao cho phù hợp hơn với ngân sách và sở thích của quý vị.

Tôi phải làm sao nếu muốn tự quản lý việc chăm sóc của mình?

Nếu quý vị đang nhận dịch vụ Chương trình Hỗ trợ tại Nhà liên tục, quý vị cũng có thể tự quản lý một số phần trong việc chăm sóc của mình. Quý vị vẫn cần một cơ sở cung cấp dịch vụ và cả hai phải đồng ý về cách tự quản lý việc chăm sóc hoặc ngân sách của mình.

Tự quản lý có thể khác nhau ở mỗi người, nhưng có thể bao gồm:

- lựa chọn và phối hợp các dịch vụ, theo nhu cầu và ngân sách của quý vị
- lựa chọn cơ sở cung cấp dịch vụ hoặc nhân viên của riêng quý vị
- lập lịch cho các dịch vụ và sắp xếp nhân viên
- giao tiếp hiệu quả với cơ sở cung cấp dịch vụ và nhân viên của quý vị.

Các hoạt động quý vị thực hiện sẽ khác nhau tùy thuộc vào nhu cầu và sở thích của quý vị. Ví dụ, quý vị có thể quyết định nhân viên nào sẽ đến nhà mình và những người đó là ai, nhưng cơ sở cung cấp dịch vụ vẫn sẽ sắp xếp lịch làm việc cho họ. Hoặc quý vị có thể quyết định nhân viên nào sẽ đến nhà quý vị, họ là ai, khi nào họ đến, nhưng cơ sở cung cấp dịch vụ của quý vị vẫn quản lý việc yêu cầu bồi thường từ Services Australia.

Tôi phải làm sao nếu muốn chọn một nhân viên không phải là nhân viên của cơ sở cung cấp dịch vụ của tôi?

Nếu quý vị tự quản lý dịch vụ chăm sóc người cao niên của mình, quý vị có thể sử dụng nhân viên của riêng mình, bao gồm cả những người không làm việc cho cơ sở cung cấp dịch vụ của quý vị. Điều này được gọi là sử dụng nhân viên bên thứ ba.

Đạo Luật Chăm Sóc Người Cao Niên 2024 thay đổi cách thức đối xử với các nhân viên này. Cơ sở cung cấp dịch vụ của quý vị sẽ cần thuê nhân viên đó như một bên thứ ba để cung cấp dịch vụ cho quý vị. Cơ sở cung cấp dịch vụ có thể tự mình thực hiện việc này hoặc thông qua một cơ sở cung cấp dịch vụ liên kết.

Cơ sở cung cấp dịch vụ của quý vị chịu trách nhiệm cho tất cả nhân viên chăm sóc người cao niên cung cấp dịch vụ cho quý vị, bao gồm cả nhân viên bên thứ ba. Cơ sở cung cấp dịch vụ của quý vị phải đảm bảo rằng bất kỳ nhân viên bên thứ ba nào cũng đáp ứng mọi yêu cầu liên quan đến lực lượng lao động.

Điều này có nghĩa là không phải cơ sở cung cấp dịch vụ nào cũng có thể hỗ trợ thỏa thuận này, vì vậy điều quan trọng là phải cân nhắc khi lựa chọn cơ sở cung cấp dịch vụ.

Nếu quý vị muốn sử dụng nhân viên của bên thứ ba, hãy trao đổi với đối tác chăm sóc của quý vị về quy trình này. Họ sẽ giải thích những gì quý vị cần làm và giúp quý vị lập ngân sách hoặc thanh toán cho dịch vụ này. Quý vị có thể phải trả thêm chi phí từ ngân sách của mình để chi trả cho bất kỳ chi phí hành chính phát sinh nào.

Làm thế nào để tạm dừng dịch vụ hoặc thay đổi cơ sở cung cấp dịch vụ?

Quý vị có thể thay đổi cơ sở cung cấp dịch vụ Chương trình Hỗ trợ tại Nhà bất kỳ lúc nào và không phải trả bất kỳ khoản phí nào khi thực hiện việc này. Quý vị nên thông báo cho họ càng sớm càng tốt, bao gồm thông tin về cơ sở cung cấp dịch vụ quý vị sẽ chuyển đến và ngày chính xác quý vị muốn ngừng dịch vụ. Điều này sẽ giúp quá trình diễn ra suôn sẻ.

Ngân sách của quý vị và các dịch vụ được chấp thuận sẽ được chuyển sang cơ sở cung cấp dịch vụ mới.

Quý vị có thể tạm thời ngừng nhận dịch vụ vì phải nằm viện, đi nghỉ hoặc vào viện chăm sóc tạm thể nội trú. Quý vị nên thông báo cho cơ sở cung cấp dịch vụ của mình càng sớm càng tốt về kế hoạch của mình để không bị tính phí nhầm cho những dịch vụ mà quý vị không thể nhận được.

Nếu quý vị không nhận được dịch vụ trong thời gian dài, cơ sở cung cấp dịch vụ có thể gửi cho quý vị lời nhắc. Nếu đã trôi qua một năm (4 quý liên tiếp) kể từ khi kết thúc quý cuối cùng mà quý vị nhận được dịch vụ hoặc rời khỏi cơ sở cung cấp dịch vụ, nguồn tài trợ của quý vị sẽ bị rút và quý vị sẽ không thể tiếp cận được nguồn tài trợ đó.

Nếu quý vị muốn tiếp tục nhận tiền tài trợ, quý vị sẽ cần gọi đến My Aged Care và yêu cầu thay đổi trạng thái thành 'đang yêu cầu dịch vụ'. Sau đó, quý vị sẽ tham gia lại Hệ thống ưu tiên Chương trình Hỗ trợ tại Nhà và vị trí của quý vị sẽ dựa trên ngày quý vị được chấp thuận Chương trình Hỗ trợ tại Nhà. Điều này có nghĩa là quý vị sẽ không phải chờ đợi lâu để nhận lại tiền tài trợ.

Lộ trình ngắn hạn

Trong chương trình Hỗ trợ tại Nhà, có ba chương trình cung cấp sự hỗ trợ ngắn hạn để đáp ứng các nhu cầu cụ thể. Quý vị có thể thảo luận về những chương trình này với thẩm định viên trong quá trình thẩm định hoặc với cơ sở cung cấp dịch vụ của quý vị (nếu có). Việc thẩm định nhu cầu cá nhân và thông báo thẩm định sẽ cho quý vị biết liệu quý vị có hội đủ điều kiện tham gia các chương trình này hay không.

Chương trình AT-HM

Chương trình Công nghệ hỗ trợ và cải tạo nhà ở (AT-HM) giúp quý vị tiếp cận trước nguồn tài trợ cho các sản phẩm, thiết bị hoặc cải tạo nhà ở để đáp ứng nhu cầu được thẩm định của quý vị. Việc thẩm định nhu cầu cá nhân hoặc xem xét lại kế hoạch hỗ trợ của quý vị sẽ cho quý vị biết số tiền tài trợ có sẵn.

Một số sản phẩm cần được một chuyên gia có trình độ chuyên môn kê đơn, chẳng hạn như khung tập đi hoặc thiết bị hỗ trợ tắm thích nghi. Một số sản phẩm khác tốt nhất nên được cung cấp dưới sự tư vấn của chuyên gia và một số khác có thể là những sản phẩm đơn giản không cần kê đơn.

Cơ sở cung cấp dịch vụ có thể giúp quý vị sắp xếp đơn thuốc, đặt hàng, lắp đặt hoặc hướng dẫn sử dụng khi cần thiết, đồng thời sẽ thông báo cho quý vị về các chi phí liên quan và cách quản lý chúng. Bất kỳ dịch vụ đào tạo hoặc kê đơn nào cũng được coi là chi phí lâm sàng, do đó quý vị không thể bị yêu cầu đóng góp cho chúng.

Chương trình này cũng bao gồm các cải tạo nhà như thêm ổ khóa cửa, bề mặt chống trượt hoặc thanh vịn để ngôi nhà của quý vị an toàn hơn và dễ tiếp cận hơn.

Danh sách AT-HM nêu chi tiết những sản phẩm được bao gồm và loại trừ, cũng như những sản phẩm nào cần phải có đơn thuốc. Để biết thêm thông tin, hãy truy cập **MyAgedCare.gov.au/Assistive-Technology-And-Home-Modifications**.

Bảng này có thêm thông tin chi tiết về các bậc tài trợ:

Bậc tài trợ	Giới hạn phân bổ tài trợ	Thời gian tài trợ
Công nghệ hỗ trợ		
Thấp	\$500	12 tháng
Trung bình	\$2.000	12 tháng
Cao	\$15,000 ¹ (danh nghĩa)	12 tháng
¹ Người tham gia có thể tiếp cận công nghệ hỗ trợ vượt quá số tiền này, nếu có đơn kê và chứng minh được nhu cầu.		
Cải tạo nhà ở		
Thấp	\$500	12 tháng
Trung bình	\$2.000	12 tháng
Cao	\$15.000	12 tháng ²
² Việc tài trợ có thể được gia hạn thêm 12 tháng để hoàn thành các cải tạo phức tạp cho ngôi nhà (tổng cộng là 24 tháng) nếu cung cấp bằng chứng về tiến độ cho Services Australia.		
Nguồn tài trợ khác		
Chi phí bảo dưỡng chó hỗ trợ	\$2.000 một năm	Liên tục ³
³ Khoản tài trợ cho việc chăm sóc chó hỗ trợ sẽ được tự động phân bổ sau mỗi 12 tháng; tuy nhiên, khoản tài trợ này không thể tích lũy hoặc chuyển sang năm khác.		

Hãy liên hệ với My Aged Care theo số điện thoại miễn phí **1800 200 422**, hãy truy cập **MyAgedCare.gov.au** hoặc đến một trung tâm dịch vụ của Services Australia

Lộ trình Chăm sóc Phục hồi Chức năng

Chương trình Chăm sóc Phục hồi Chức năng cung cấp tối đa 16 tuần cho dịch vụ y tế liên ngành và/hoặc điều dưỡng chuyên sâu với ngân sách \$6.000. Sản phẩm này được thiết kế để giúp quý vị phục hồi chức năng sau một sự cố hoặc bệnh tật.

Không ảnh hưởng đến ngân sách hoặc dịch vụ Chương trình Hỗ trợ tại Nhà liên tục của quý vị vì lộ trình này có ngân sách riêng. Các dịch vụ chăm sóc phục hồi phải tập trung vào lâm sàng và khác biệt với các dịch vụ Chương trình Hỗ trợ tại Nhà của quý vị.

Nếu quý vị muốn tiếp cận chương trình này, quý vị sẽ cần được thẩm định cho dịch vụ chăm sóc người cao niên – thẩm định viên sẽ xem xét các dịch vụ ngắn hạn chuyên sâu sẽ giúp ích như thế nào và các mục tiêu phục hồi của quý vị. Sau đó, quý vị sẽ lập kế hoạch mục tiêu với đối tác chăm sóc phục hồi chức năng của mình, trong đó nêu rõ nhu cầu và mục tiêu của quý vị và đóng vai trò như là kế hoạch chăm sóc cho chương trình này.

Đối tác chăm sóc phục hồi của quý vị sẽ hỗ trợ quý vị xây dựng kế hoạch kết thúc chương trình để chuyển tiếp trở lại chế độ chăm sóc bình thường và đảm bảo kế hoạch chăm sóc tiếp theo của quý vị được điều chỉnh phù hợp (nếu có liên quan). Họ sẽ cung cấp dịch vụ quản lý chăm sóc phục hồi trong khi quý vị trải qua Lộ trình Chăm sóc Phục hồi Chức năng.

Tìm hiểu thêm về chương trình này tại **MyAgedCare.gov.au/Restorative-Care-Pathway**.

Lộ trình Chăm sóc Cuối đời

Lộ trình Chăm sóc Cuối đời sẽ hỗ trợ những người tham gia được chẩn đoán chỉ còn sống được 3 tháng hoặc ít hơn và muốn ở lại nhà bằng cách cung cấp thêm các dịch vụ có sẵn.

Tổng cộng \$25.000 sẽ được trao cho mỗi người tham gia hội đủ điều kiện trong thời gian 12 tuần, với tổng cộng 16 tuần để sử dụng số tiền này nhằm tăng thêm tính linh hoạt. Người tham gia có thể được tiếp cận một lần cung cấp của Lộ trình Chăm sóc Cuối đời thông qua chương trình Hỗ trợ tại Nhà.

Lộ trình Chăm sóc Cuối đời dành cho những người tham gia đang nhận Chương trình Hỗ trợ tại Nhà cũng như những người cao niên hiện không tiếp cận các dịch vụ thông qua chương trình Chương trình Hỗ trợ tại Nhà. Lộ trình này nhằm mục đích cung cấp thêm các dịch vụ chăm sóc người cao niên tại nhà, chẳng hạn như chăm sóc cá nhân, hỗ trợ gia đình và chăm sóc điều dưỡng nói chung để bổ sung cho các dịch vụ có sẵn theo các chương trình chăm sóc giảm nhẹ của tiểu bang và vùng lãnh thổ.

Để tham gia Lộ trình Chăm sóc Cuối đời, người cao niên cần phải hội đủ điều kiện theo các tiêu chí sau:

- một bác sĩ hoặc y tá hành nghề cung cấp một chẩn đoán ước tính họ có thời gian sống là 3 tháng hoặc ít hơn, và
- Điểm số 40 hoặc thấp hơn trên thang Đánh giá Tình trạng Hiệu năng Karnofsky Điều chỉnh của Úc (AKPS), đây là chỉ số đánh giá khả năng vận động và mức độ yếu ớt, do chuyên gia y tế đánh giá.

Đơn xin tham gia Lộ trình Chăm sóc Cuối đời phải được hoàn thành và nộp trước khi người tham gia có thể được thẩm định là hội đủ điều kiện tham gia Lộ trình Chăm sóc Cuối đời.

Tìm hiểu thêm về lộ trình này tại

MyAgedCare.gov.au/End-Life-Pathway.

Quyền lợi và trách nhiệm pháp lý của quý vị

Theo Đạo Luật Chăm Sóc Người Cao Niên, quyền lợi của quý vị được xem là trọng tâm trong dịch vụ chăm sóc người cao niên. Nếu đang nhận dịch vụ chăm sóc người cao niên, quý vị có quyền mong đợi rằng quyền lợi của quý vị được tôn trọng và nguyện vọng của quý vị được đáp ứng, cho dù quý vị sống độc lập tại nhà hay trong cư xá cao niên/viện dưỡng lão.

Tuyên bố về Quyền Lợi

Đạo Luật Chăm Sóc Người Cao Niên đưa ra bản Tuyên bố về Quyền Lợi.

Tuyên bố về Quyền Lợi đặt quyền lợi của quý vị vào trọng tâm của dịch vụ chăm sóc người cao niên – để quý vị có thể đưa ra quyết định về cách quý vị sống như thế nào và sống ở đâu, nhận được thông tin và hỗ trợ cần thiết, bày tỏ mong muốn và được tôn trọng về văn hóa và bản sắc của mình. Tuyên bố này cũng đảm bảo những người xung quanh quý vị, bao gồm gia đình và người chăm sóc, không chỉ chấp nhận mà còn tôn trọng lựa chọn của quý vị.

Quý vị cũng có quyền chọn người mà quý vị muốn để hỗ trợ quý vị trong việc đưa ra những quyết định này.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập **MyAgedCare.gov.au/Know-Your-Rights**.

Người hỗ trợ có đăng ký

Quý vị có thể muốn hoặc cần sự hỗ trợ từ người khác để giúp đưa ra và truyền đạt quyết định của mình. Quý vị có thể đăng ký người hỗ trợ để giúp quý vị hiểu thông tin và truyền đạt mong muốn của quý vị, nếu muốn.

Vai trò mới này của người hỗ trợ có đăng ký sẽ thay thế các mối quan hệ đại diện hiện tại với My Aged Care và sẽ áp dụng trên toàn hệ thống chăm sóc người cao niên. Quý vị không cần phải làm gì nếu muốn người đại diện hiện tại của mình với My Aged Care tiếp tục làm người hỗ trợ có đăng ký.

Để kiểm tra hoặc cập nhật về người đại diện của mình hoặc để từ chối lựa chọn này, hãy truy cập My Aged Care trực tuyến hoặc gọi miễn phí tới **1800 200 422**.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập

MyAgedCare.gov.au/Registering-Supporter.

Sắp xếp người được chỉ định cho việc thẩm định khả năng tài chính

Quý vị cũng có thể chỉ định một người để có thể yêu cầu hoặc hành động thay mặt cho quý vị với Services Australia hoặc Bộ Cựu Chiến Binh (DVA) trong việc thẩm định khả năng tài chính cho dịch vụ chăm sóc người cao niên.

Người được chỉ định sau đó sẽ có thể nhận những thông tin liên quan đến các khoản phí, đóng góp và chi phí chỗ ở của quý vị, và thay mặt quý vị cập nhật thông tin cá nhân của quý vị với Services Australia hoặc Bộ Cựu Chiến Binh (DVA).

- Cho Services Australia, hãy điền 'Đơn Ủy quyền cho một cá nhân hoặc tổ chức để thay mặt quý vị nhận thông tin hoặc thực hiện các hành động (SS313 form)': **ServicesAustralia.gov.au/ss313**.
- Cho DVA, hãy điền 'Đơn Yêu cầu có người được chỉ định cho dịch vụ Chăm sóc Người Cao Niên dành cho khách hàng của DVA (AC019 form)': **ServicesAustralia.gov.au/ac019**.

Khiếu nại về dịch vụ chăm sóc người cao niên

Nếu quý vị lo ngại về dịch vụ chăm sóc mà quý vị hoặc người khác đang nhận được, điều quan trọng là trao đổi về vấn đề đó. Trước tiên, quý vị nên nói chuyện với cơ sở cung cấp dịch vụ của mình. Theo Đạo Luật mới về Chăm Sóc Người Cao Niên, tất cả các cơ sở cung cấp dịch vụ đều phải có hệ thống và quy trình quản lý về khiếu nại.

Nếu quý vị nêu lên mối quan ngại với cơ sở cung cấp dịch vụ, họ cần phải lắng nghe và phản hồi nhanh chóng và công bằng. Nếu họ không làm vậy, quý vị có quyền nêu vấn đề này với Ủy Ban Chất Lượng và An Toàn trong lĩnh vực Chăm sóc Người Cao Niên (Ủy ban) mà không sợ bị trừng phạt.

Ủy ban có thể giúp quý vị giải quyết sự quan ngại hoặc khiếu nại của quý vị. Họ cũng có thể cung cấp cho quý vị thông tin về cách nói chuyện trực tiếp với cơ sở cung cấp dịch vụ của quý vị.

Nêu lên mối quan ngại là việc an toàn và dễ dàng. Quý vị có thể chọn khiếu nại ẩn danh hoặc bảo mật. Việc khiếu nại không phải là 'gây khó khăn' – việc này có thể giúp cải thiện chất lượng dịch vụ chăm sóc và giúp đỡ những người khác gặp vấn đề tương tự.

Quý vị có thể liên hệ với Ủy ban theo nhiều cách:

- Truy cập: **AgedCareQuality.gov.au/Complaints-Concerns**
- Gọi miễn phí: **1800 951 822**
- Viết thư đến: Aged Care Quality and Safety Commission (Ủy Ban Chất Lượng và An Toàn trong lĩnh vực Chăm sóc Người Cao Niên)
GPO Box 9819
[Thành phố chính của quý vị] [Tiểu bang/lãnh thổ của quý vị]

Bệnh vực quyền lợi, thông tin và hỗ trợ

Chính phủ Úc hợp tác chặt chẽ với các tổ chức tiêu biểu và các nhóm đại diện và bệnh vực cho nhu cầu của người cao niên, bao gồm như: Hội đồng Chăm sóc của Người Cao Niên (Aged Care Council of Elders), COTA, Hội đồng Cố vấn Chăm sóc Người Cao niên Toàn quốc (National Aged Care Advisory Council) và Mạng lưới Bệnh vực Quyền lợi của Người Cao Niên (Older Persons Advocacy Network (OPAN)).

Chính phủ tài trợ cho OPAN để thực hiện Chương trình Bệnh vực Quyền lợi trong lĩnh vực Chăm sóc Người Cao Niên Toàn quốc. Chương trình này cung cấp thông tin và hỗ trợ miễn phí, bảo mật và độc lập cho người cao niên, gia đình hoặc những người hỗ trợ họ đang tìm kiếm hoặc đang nhận dịch vụ chăm sóc người cao niên do chính phủ tài trợ.

Đội ngũ hỗ trợ việc bệnh vực trong lĩnh vực chăm sóc người cao niên của OPAN có thể giúp quý vị:

- hiểu và thực hiện quyền chăm sóc người cao niên của quý vị
- tìm các dịch vụ chăm sóc người cao niên phù hợp với nhu cầu của quý vị, và
- giải quyết các vấn đề với cơ sở cung cấp dịch vụ chăm sóc người cao niên do chính phủ tài trợ.

Nếu có thắc mắc hoặc lo ngại, quý vị có thể trao đổi với nhân viên bệnh vực quyền lợi trong lĩnh vực chăm sóc người cao niên bằng cách gọi đến **Đường dây Bệnh vực Quyền lợi trong lĩnh vực Chăm sóc Người Cao Niên** theo số **1800 700 600**. Quý vị sẽ được kết nối với tổ chức bệnh vực quyền lợi trong lĩnh vực chăm sóc người cao niên tại tiểu bang hoặc lãnh thổ của quý vị.

Truy cập **OPAN.org.au**.

*Hãy liên hệ với My Aged Care theo số điện thoại miễn phí **1800 200 422**, hãy truy cập **MyAgedCare.gov.au** hoặc đến một trung tâm dịch vụ của Services Australia*

Trợ giúp thêm

Hỗ trợ về dịch vụ Thông và Phiên dịch

Để tiếp cận dịch vụ thông và phiên dịch, hãy gọi:

Dịch vụ Thông và Phiên dịch (TIS National) – **131 450**, hãy cho nhân viên tổng đài biết ngôn ngữ quý vị nói và yêu cầu họ gọi đến My Aged Care theo số **1800 200 422**.

Để được cung cấp dịch vụ thông dịch cho người Thổ dân và người dân Đảo Torres Strait, hãy gọi:

My Aged Care – **1800 200 422** và yêu cầu thông dịch viên.

Xem danh sách các ngôn ngữ sẵn có: **[MyAgedCare.gov.au/Accessible-All](https://myagedcare.gov.au/accessible-all)**.

Để được cung cấp dịch vụ thông dịch ngôn ngữ ký hiệu, hãy gọi:

Deaf Connect – **1300 773 803** hoặc email **Interpreting@DeafConnect.org.au**.

Hãy liên hệ trước để chắc chắn có thông dịch viên.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập **DeafConnect.org.au**.

Nếu quý vị bị Điếc, khó nghe hoặc gặp khó khăn về lời nói hoặc giao tiếp, hãy gọi:

Dịch vụ Tiếp âm Quốc gia (National Relay Service (NRS)) bằng cách chọn kênh gọi ưa thích của quý vị trên trang mạng của NRS. Sau khi chọn, hãy yêu cầu NRS gọi đến My Aged Care theo số **1800 200 422**.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập **AccessHub.gov.au/About-The-NRS**.

Hỗ trợ chứng sa sút trí tuệ

Chính phủ Úc mong đợi tất cả các cơ sở cung cấp dịch vụ chăm sóc người cao niên cung cấp các dịch vụ đáp ứng nhu cầu của người có chứng sa sút trí tuệ.

- **Chương trình Hỗ trợ Chứng Sa sút Trí tuệ Toàn quốc (National Dementia Support Program (NDSP))** cung cấp nhiều dịch vụ hỗ trợ cho những người sống với chứng sa sút trí tuệ, gia đình, người chăm sóc và người đại diện của họ. Các dịch vụ được cung cấp qua điện thoại, trực tuyến và gặp mặt trực tiếp trên khắp nước Úc, bao gồm cung cấp thông tin, giáo dục, tư vấn, hoạt động hỗ trợ, cố vấn đồng đẳng và cho lời khuyên.

Liên hệ Đường dây Trợ giúp về Chứng Sa sút Trí tuệ Toàn quốc của Dementia Australia – gọi miễn phí **1800 100 500**, 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập **Health.gov.au/NDSP**.

- **Dịch vụ Tư vấn Quản lý Hành vi của Chứng Sa sút Trí tuệ (Dementia Behaviour Management Advisory Service (DBMAS))** cung cấp hỗ trợ cá nhân cho những người có triệu chứng về hành vi và tâm lý do sa sút trí tuệ gây ra, mà ảnh hưởng đến việc chăm sóc hoặc chất lượng cuộc sống của người đó. Các chuyên gia tư vấn được đào tạo làm việc ở mọi địa điểm hoặc bối cảnh để hỗ trợ các cơ sở cung cấp dịch vụ và các cá nhân đang chăm sóc người có chứng sa sút trí tuệ.

Liên hệ với Dementia Support Australia – gọi miễn phí **1800 699 799**, 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.

Để biết thêm thông tin về DBMAS, hãy truy cập **Health.gov.au/DBMAS**.

Để biết thêm thông tin về hỗ trợ đối với chứng sa sút trí tuệ, hãy truy cập **MyAgedCare.gov.au/Living-Memory-Loss-Dementia-Or-Depression**.

Hỗ trợ xã hội

Nếu quý vị cảm thấy cô đơn hoặc bị tách biệt về mặt xã hội, quý vị có thể yêu cầu một tình nguyện viên đến thăm thông qua Chương trình Người Thăm viếng Tình nguyện trong lĩnh vực Chăm sóc Người Cao Niên (Aged Care Volunteer Visitors Scheme (ACVVS)). Bất kỳ ai đang nhận dịch vụ của chương trình Hỗ trợ tại Nhà hoặc ở trong Hệ thống Ưu tiên của Chương trình Hỗ trợ tại Nhà đều có thể nộp đơn. Đối tác chăm sóc hoặc cơ sở cung cấp dịch vụ của quý vị cũng có thể giúp sắp xếp một tình nguyện viên đến thăm quý vị.

Quý vị có thể nộp đơn yêu cầu tình nguyện viên thăm viếng tại đây: **Health.gov.au/Our-Work/Aged-Care-Volunteer-Visitors-Scheme-ACVVS/Request**.

Tìm hiểu thêm về ACVVS trên trang mạng của Bộ Y Tế, Người Khuyết Tật và Người Cao Niên: **Health.gov.au/ACVVS**.

*Hãy liên hệ với My Aged Care theo số điện thoại miễn phí **1800 200 422**, hãy truy cập **MyAgedCare.gov.au** hoặc đến một trung tâm dịch vụ của Services Australia*

Hỗ trợ vô gia cư hoặc người có hành vi tích trữ

Hỗ trợ hiện có cho người:

- sống với hành vi tích trữ
- sống trong một môi trường tồi tàn
- có nguy cơ lâm vào tình trạng vô gia cư
- không thể nhận hỗ trợ chăm sóc người cao niên mà họ cần.

Hỗ trợ bao gồm:

- lập kế hoạch chăm sóc
- kết nối đến các dịch vụ hỗ trợ chuyên sâu
- dọn dẹp một lần.

Nếu quý vị đang nhận được sự hỗ trợ thông qua chương trình tìm kiếm sự chăm sóc vì quý vị vô gia cư hoặc có nguy cơ lâm vào tình trạng vô gia cư, quý vị cũng có thể hội đủ điều kiện để tiếp cận các dịch vụ của Chương trình Hỗ trợ Tại Nhà của Chính phủ Liên Bang.

Liên hệ với My Aged Care – gọi miễn phí **1800 200 422** hoặc đến một trung tâm dịch vụ của Services Australia để được trợ giúp.



Hỗ trợ cho những người có nhu cầu đa dạng

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

Hiện có nhiều chương trình và dịch vụ để hỗ trợ những người có nhu cầu đa dạng để nhận được sự trợ giúp mà họ cần. Có thể có những dịch vụ chuyên biệt ở khu vực của quý vị, phục vụ riêng cho các nhóm có nhu cầu đặc biệt. Quý vị có thể tìm hiểu thêm thông qua My Aged Care hoặc bằng cách hỏi thăm định viên cho dịch vụ chăm sóc người cao niên.

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

- Người Thổ dân và người dân Đảo Torres Strait, bao gồm cả những người sống sót của Thế hệ Bị Đánh cắp (Stolen Generations)
- cựu chiến binh hoặc góa phụ chiến tranh
- người có nguồn gốc văn hóa, dân tộc và ngôn ngữ đa dạng
- người thiệt thòi về mặt tài chính hoặc xã hội
- người đang gặp phải tình trạng vô gia cư hoặc có nguy cơ lâm vào tình trạng vô gia cư
- cha mẹ và con cái bị chia cắt do bị ép buộc nhận con nuôi hoặc bị bắt đi
- người trưởng thành sống sót sau lạm dụng tình dục trẻ em trong các cơ sở
- Người Rời khỏi Trung tâm Chăm sóc (Care Leavers), bao gồm người Úc bị lãng quên (Forgotten Australians) và những người là trẻ em di dân trước đây được đưa vào trung tâm chăm sóc ngoài gia đình
- đồng tính nữ, đồng tính nam, song tính, chuyển giới hoặc liên giới tính hoặc xu hướng tình dục khác hoặc đa dạng về giới tính hoặc đa dạng về cơ thể
- người khuyết tật hoặc có vấn đề về sức khỏe tâm thần
- người có thần kinh khác biệt
- người điếc, khiếm thính kiêm khiếm thị, khiếm thị hoặc suy giảm về thính lực
- người sống ở vùng nông thôn, vùng xa hoặc hẻo lánh.

Hãy liên hệ với My Aged Care theo số điện thoại miễn phí **1800 200 422**, hãy truy cập **MyAgedCare.gov.au** hoặc đến một trung tâm dịch vụ của Services Australia

Hỗ trợ Chăm sóc Người Cao Niên (Elder Care Support)

Đội ngũ nhân viên của Hỗ trợ Chăm sóc Người Cao Niên sẽ giúp người Thổ dân và người dân Đảo Torres Strait, gia đình và người chăm sóc họ tiếp cận các dịch vụ chăm sóc người cao niên để đáp ứng nhu cầu thể chất và văn hóa của họ. Tổ chức Y tế Kiểm soát của Cộng đồng Thổ dân Toàn quốc cung cấp chương trình này thông qua các tổ chức đối tác trên khắp cả nước.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập
MyAgedCare.gov.au/Elder-Care-Support-Program.

Trợ giúp từ chương trình tìm kiếm dịch vụ chăm sóc

Dịch vụ tìm kiếm dịch vụ chăm sóc giúp những người cao niên cần được hỗ trợ chuyên sâu trong việc tiếp cận các dịch vụ chăm sóc người cao niên và các hỗ trợ khác trong cộng đồng. Đây là dịch vụ miễn phí dành cho những người dễ bị tổn thương, không có ai có thể hỗ trợ họ. Đây là bao gồm những người:

- gặp khó khăn trong giao tiếp vì vấn đề nhận thức hoặc khả năng đọc viết
- thấy khó hiểu các thông tin
- ngần ngại trong việc làm việc với dịch vụ chăm sóc người cao niên hoặc với chính phủ
- hoặc ở trong tình huống không an toàn nếu không nhận được dịch vụ.

Hãy truy cập trang mạng My Aged Care để xem danh sách các chương trình tìm kiếm dịch vụ chăm sóc tại khu vực của quý vị.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập
MyAgedCare.gov.au/Help-Care-Finder.

Liên đoàn Hội đồng Cộng đồng Sắc tộc của Úc

Liên đoàn Hội đồng Cộng đồng Sắc tộc của Úc (FECCA) là tổ chức cao nhất toàn quốc đại diện cho người dân Úc có nguồn gốc văn hóa và ngôn ngữ đa dạng. FECCA nỗ lực đảm bảo không ai bị bỏ lại phía sau vì rào cản văn hóa hoặc ngôn ngữ.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập **FECCA.org.au**.

Đối tác trong dịch vụ Chăm sóc Phù hợp Văn hóa (PICAC)

PICAC là các tổ chức của tiểu bang và lãnh thổ giúp người cao niên có nguồn gốc văn hóa và ngôn ngữ đa dạng cùng gia đình họ trong việc đưa ra các quyết định sáng suốt về nhu cầu cho dịch vụ chăm sóc người cao niên.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập **PICACAlliance.org**.

Chấm dứt tình trạng ngược đãi và đối xử tệ bạc đối với người cao niên

Việc ngược đãi người cao niên là không bao giờ chấp nhận được. Ngược đãi có thể là về thể chất, tình dục, tâm lý hoặc tình cảm, tài chính hoặc bị bỏ bê. Điều này gây ra tổn hại, đau khổ và làm mất đi phẩm giá và sự tôn trọng. Việc ngược đãi và đối xử tệ bạc với người cao niên là hành vi vi phạm nhân quyền.

Nếu quý vị đang bị ngược đãi hoặc biết ai đó có thể đang bị ngược đãi, quý vị có thể nhận được sự giúp đỡ và hỗ trợ.

Hãy nói chuyện với người mà quý vị tin tưởng để xin thông tin hoặc lời khuyên:

- Gọi miễn phí 1800ELDERHelp hoặc **1800 353 374**
- Truy cập **Compass.info** để tìm hiểu thêm
- Trong trường hợp khẩn cấp, hãy gọi **000**.

Hỗ trợ cho người chăm sóc

Carer Gateway cung cấp các dịch vụ và hỗ trợ trực tiếp, qua điện thoại và qua trực tuyến trên toàn quốc để giúp người chăm sóc của quý vị thực hiện vai trò của họ.

- Gọi miễn phí **1800 422 737**, các ngày trong tuần từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều và chọn 1 để nói chuyện với cơ sở cung cấp dịch vụ Carer Gateway tại địa phương của quý vị
- Truy cập **CarerGateway.gov.au** để biết thêm thông tin, nhận được lời khuyên và các nguồn tài liệu.
- Truy cập trang mạng My Aged Care để biết thêm các nguồn tài liệu, dịch vụ và các nhóm hỗ trợ tại **MyAgedCare.gov.au/For-Carers**.

Danh sách kiểm tra

Tìm cơ sở cung cấp dịch vụ Chương trình Hỗ trợ tại Nhà và tính toán chi phí

Sau khi được thẩm định là hội đủ điều kiện nhận dịch vụ Chương trình Hỗ trợ tại Nhà, hãy sử dụng danh sách kiểm tra này để tìm kiếm cơ sở cung cấp dịch vụ và hiểu rõ số tiền mà quý vị có thể cần đóng góp vào chi phí chăm sóc của mình.

Sau khi thẩm định nhu cầu chăm sóc người cao niên của quý vị

- ☐ Nhận thông báo quyết định cùng với kế hoạch hỗ trợ cá nhân của quý vị.

Tạo danh sách ngắn gồm các cơ sở cung cấp dịch vụ trong khu vực địa phương của quý vị

- ☐ Sử dụng công cụ 'Tìm cơ sở cung cấp dịch vụ' trên trang mạng My Aged Care tại **MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider** hoặc gọi miễn phí **1800 200 422**.

Tính toán các đóng góp

- ☐ Sử dụng công cụ ước tính phí Chương trình Hỗ trợ tại Nhà trên trang mạng My Aged Care để ước tính chi phí tại **MyAgedCare.gov.au/Support-At-Home-Fee-Estimator**.
- ☐ Nếu quý vị đã nhận được khoản trợ cấp hỗ trợ thu nhập theo phương pháp thẩm định về khả năng tài chính, hãy tham khảo phần trên: 'Tôi có thể được thẩm định về thu nhập và tài sản bằng cách nào?'
- ☐ Nếu quý vị không nhận được khoản trợ cấp hỗ trợ thu nhập theo phương pháp thẩm định về khả năng tài chính, hãy hoàn thành việc thẩm định về thu nhập và tài sản bằng cách truy cập trang mạng Services Australia tại **ServicesAustralia.gov.au/Aged-Care-Calculation-Your-Cost-Care**.

Liên hệ với các cơ sở cung cấp dịch vụ mà quý vị có thể chọn và thảo luận về những gì họ có thể cung cấp và mức phí họ tính

- ☐ Cơ sở cung cấp dịch vụ ở đâu?
- ☐ Họ có đáp ứng bất kỳ yêu cầu đặc biệt nào của tôi không – ngôn ngữ, văn hóa, sự đa dạng?
- ☐ Họ sẽ hỗ trợ tôi ở đâu và khi nào?
- ☐ Ai sẽ cung cấp dịch vụ cho tôi?
- ☐ Chi phí chăm sóc và dịch vụ là bao nhiêu?
- ☐ Tôi có thể tự quản lý các phần dịch vụ của mình không?
- ☐ Họ thực hiện những kiểm tra nào để đảm bảo chất lượng dịch vụ?

Ký kết thỏa thuận dịch vụ với cơ sở cung cấp dịch vụ quý vị đã chọn

* Nếu quý vị đang nhận khoản trợ cấp hỗ trợ thu nhập theo phương pháp thẩm định khả năng tài chính, thông tin này sẽ được Services Australia/DVA lưu giữ nên quý vị không cần phải sắp xếp việc thẩm định về thu nhập và tài sản. Nếu thông tin này không được lưu giữ và quý vị chọn không thẩm định về thu nhập, quý vị sẽ được yêu cầu đóng góp tối đa.

Danh sách kiểm tra

Bắt đầu sử dụng dịch vụ

Sau khi nhận được thư phân bổ tài trợ, quý vị có thể ký thỏa thuận dịch vụ với cơ sở cung cấp dịch vụ Chương trình Hỗ trợ tại Nhà và bắt đầu dịch vụ.

Sử dụng danh sách kiểm tra này để được hướng dẫn thực hiện quy trình này.

Nhận thư phân bổ tài trợ cho Chương trình Hỗ trợ tại Nhà của quý vị

Liên hệ cơ sở cung cấp dịch vụ ưa thích

- ☐ Mang theo bản sao kế hoạch hỗ trợ cá nhân và thông báo quyết định của quý vị.
- ☐ Mang theo bản sao kết quả thẩm định về thu nhập của quý vị.
Ghi chú: Nếu quý vị chưa hoàn tất thẩm định về thu nhập, quý vị có thể thực hiện việc này bằng cách truy cập trang mạng Services Australia tại **ServicesAustralia.gov.au/Aged-Care-Calculation-Your-Cost-Care**.
- ☐ Mang theo bất kỳ hồ sơ bệnh án có liên quan nào.

Ký thỏa thuận dịch vụ của quý vị

- ☐ Thỏa thuận về dịch vụ và giá cả.
- ☐ Thỏa thuận về thời điểm dịch vụ của quý vị sẽ bắt đầu.
- ☐ Ký thỏa thuận dịch vụ của quý vị.

Bắt đầu và quản lý dịch vụ của quý vị

- ☐ Lập kế hoạch chăm sóc và xem xét lại khi cần thiết để đảm bảo kế hoạch vẫn đáp ứng được nhu cầu của quý vị.
- ☐ Lập ngân sách cá nhân.
- ☐ Nếu nhu cầu của quý vị thay đổi, hãy thảo luận với cơ sở cung cấp dịch vụ hoặc đối tác chăm sóc của quý vị.

Danh sách kiểm tra

Thay đổi cơ sở cung cấp dịch vụ

Quý vị có thể thay đổi cơ sở cung cấp dịch vụ Chương trình Hỗ trợ tại Nhà bất kỳ lúc nào, vì bất kỳ lý do gì – miễn phí.

Sử dụng danh sách kiểm tra này để được hướng dẫn trong quá trình thay đổi cơ sở cung cấp dịch vụ.

Độc thỏa thuận dịch vụ hiện tại của quý vị

- ☐ Hiểu rõ mọi điều kiện.

Bắt đầu tìm kiếm cơ sở cung cấp dịch vụ mới trong khu vực địa phương của quý vị

- ☐ Sử dụng công cụ 'Tìm cơ sở cung cấp dịch vụ' trên trang mạng My Aged Care tại **MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider** hoặc gọi miễn phí **1800 200 422**.

Quyết định cơ sở cung cấp dịch vụ phù hợp và kiểm tra xem họ có thể cung cấp các dịch vụ quý vị cần trong phạm vi ngân sách của quý vị không

Đồng ý về ngày chấm dứt dịch vụ với cơ sở cung cấp dịch vụ hiện tại của quý vị

Lưu ý: quý vị phải cung cấp chính xác ngày chấm dứt dịch vụ với cơ sở cung cấp cũ. Việc biết rõ quý vị đã làm việc với ai trước đây và ngày bước vào/kết thúc dịch vụ một cách chính xác cũng rất hữu ích cho cả cơ sở cung cấp cũ và mới.

Ký kết thỏa thuận dịch vụ với cơ sở cung cấp mới của quý vị

- ☐ Làm việc với cơ sở cung cấp dịch vụ để quản lý ngân sách của quý vị.
☐ Thống nhất ngày bắt đầu hợp tác với cơ sở cung cấp dịch vụ mới của quý vị.

Lưu ý: điều này phải được thực hiện sau ngày kết thúc dịch vụ với cơ sở cung cấp dịch vụ hiện tại của quý vị.

- ☐ Ký thỏa thuận dịch vụ mới của quý vị.

Cung cấp cho cơ sở cung cấp dịch vụ hiện tại của quý vị thông tin chi tiết về cơ sở cung cấp dịch vụ mới của quý vị càng sớm càng tốt để họ có thể quản lý việc chuyển ngân sách của quý vị

Lưu ý: điều này phải được thực hiện trong vòng 28 ngày kể từ ngày kết thúc mà quý vị đã thỏa thuận.



Hãy liên hệ với My Aged Care theo số điện thoại miễn phí **1800 200 422**,
hãy truy cập **MyAgedCare.gov.au** hoặc đến một trung tâm dịch vụ của
Services Australia



MyAgedCare.gov.au
1800 200 422

Mọi thông tin trong ấn phẩm này đều chính xác kể từ ngày 1 tháng 11 năm 2025.