



Australian Government



myagedcare

Vietnamese | Tiếng Việt



Hướng dẫn của quý vị về Lộ trình Chăm sóc Phục hồi Chức năng



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 Lộ trình Chăm sóc Phục hồi Chức năng

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. Nội dung của tập sách bao gồm nhiều thông tin hữu ích, tuy nhiên quý vị có thể muốn tìm hiểu thêm để giúp quý vị đưa ra quyết định.

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

Tập sách này có phù hợp cho quý vị?

Tài liệu này giải thích cách người cao niên có thể nhận được hỗ trợ thông qua Lộ trình Chăm sóc Phục hồi Chức năng.

Quý vị nên đọc tập sách này nếu đã được thẩm định viên cho dịch vụ chăm sóc người cao niên xác định là quý vị cần chăm sóc phục hồi nhằm giúp duy trì khả năng sống tự lập.

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:

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 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.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập

MyAgedCare.gov.au/Restorative-Care-Pathway.

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 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.

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 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

Lộ trình Chăm sóc Phục hồi Chức năng là gì?	4
Chi phí tham gia Lộ trình Chăm sóc Phục hồi Chức năng	8
Lộ trình tiếp cận Chăm sóc Phục hồi Chức năng	13
1. Liên hệ với My Aged Care	14
2. Thẩm định cho dịch vụ chăm sóc người cao niên	15
3. Thống nhất về kế hoạch hỗ trợ	17
4. Quản lý dịch vụ của quý vị	19
5. Rời khỏi Lộ trình Chăm sóc Phục hồi Chức năng	21
Trợ giúp thêm	25

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 thiện 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**

Lộ trình Chăm sóc Phục hồi Chức năng là gì?

Tài liệu này là về Lộ trình Chăm sóc Phục hồi Chức năng, một lộ trình ngắn hạn nhằm giúp quý vị phục hồi hoặc duy trì khả năng sống tự lập.

Chăm sóc phục hồi tập trung vào việc cải thiện khả năng hoạt động hàng ngày và giảm nhu cầu chăm sóc chuyên sâu, kéo dài – để quý vị có thể tiếp tục thực hiện những hoạt động mà mình yêu thích.

Lộ trình được thiết kế để:

- làm chậm hoặc tránh nhu cầu cần phải chăm sóc dài hạn tại nhà, hoặc chuyển vào cơ sở chăm sóc ở mức độ cao hơn
- giúp quý vị quay lại thực hiện các sinh hoạt hàng ngày một cách độc lập
- kiểm soát các tình trạng sức khỏe mới hoặc thay đổi liên quan đến tuổi tác
- hướng dẫn các phương pháp giúp quý vị duy trì khả năng sống tự lập lâu dài thông qua giáo dục phục hồi chức năng.

Trong quá trình thẩm định cho dịch vụ chăm sóc người cao niên, thẩm định viên sẽ trao đổi với quý vị để xác định xem chăm sóc phục hồi có thể giúp quý vị duy trì sự tự lập hay không. Nếu phù hợp, quý vị sẽ làm việc với cơ sở cung cấp dịch vụ chăm sóc phục hồi để đặt ra mục tiêu, xây dựng kế hoạch và sắp xếp các dịch vụ phù hợp với các mục tiêu đó.



Nếu hội đủ điều kiện, quý vị sẽ nhận được các dịch vụ lâm sàng phối hợp và chuyên sâu, chẳng hạn như điều dưỡng và dịch vụ y tế liên ngành.

Mỗi đợt hỗ trợ cung cấp khoản tài trợ lên đến 6.000 đô la. Quý vị có thể nhận khoản tài trợ này hai lần (tổng cộng lên đến 12.000 đô la) trong vòng 12 tháng, theo một trong hai hình thức sau:

- 2 đợt hỗ trợ riêng biệt vào các thời điểm khác nhau trong năm (không liên tiếp), hoặc
- Nếu được thẩm định viên cho dịch vụ chăm sóc người cao niên chấp thuận, người tham gia sẽ nhận được 2 suất tài trợ trong cùng một khoảng thời gian 16 tuần.

Nếu quý vị cần sử dụng các đợt hỗ trợ không liên tiếp, quý vị sẽ phải chờ ít nhất 3 tháng kể từ khi hoàn tất đợt hỗ trợ ban đầu.

Không có chế độ nghỉ phép đối với chương trình chăm sóc phục hồi chức năng.



Giới thiệu về lộ trình

Thông qua Lộ trình Chăm sóc Phục hồi Chức năng, quý vị có thể nhận được tối đa 16 tuần liên tiếp hỗ trợ chuyên sâu từ các chuyên viên y tế liên ngành, tập trung vào việc đạt được các mục tiêu hoặc kết quả cụ thể. Chương trình này đòi hỏi sự tham gia tích cực và tinh thần chủ động của quý vị trong quá trình cải thiện chức năng nhằm nâng cao khả năng sống tự lập. Điều này giúp quý vị trì hoãn nhu cầu cần đến các hình thức hỗ trợ chăm sóc người cao niên ở mức độ cao hơn.

Chương trình này bao gồm sự hỗ trợ từ một nhóm các chuyên viên y tế liên ngành và/hoặc điều dưỡng, được gọi là nhóm đa chuyên ngành (multidisciplinary team (MDT)). Đội ngũ đa ngành (MDT) cá nhân của quý vị sẽ gồm nhiều chuyên gia y tế khác nhau, chẳng hạn như:

- chuyên viên vật lý trị liệu
- chuyên viên trị liệu phục hồi chức năng
- y tá
- chuyên viên trị liệu về chân
- chuyên viên về dinh dưỡng.

Một bác sĩ (như bác sĩ đa khoa hoặc bác sĩ chuyên khoa) có thể là thành viên trong nhóm, nhưng không bắt buộc phải có. Nếu quý vị cần gặp bác sĩ, Medicare có thể chi trả một phần chi phí — hoặc quý vị có thể phải tự chi trả.

Các dịch vụ không thuộc nhóm y tế liên ngành hoặc điều dưỡng chỉ được sử dụng trong khuôn khổ của Lộ trình Chăm sóc Phục hồi Chức năng để đạt được các mục tiêu cụ thể.

Dịch vụ sẵn có

Các loại dịch vụ được cung cấp thông qua lộ trình này sẽ phụ thuộc vào nhu cầu đã được thẩm định của quý vị. Các dịch vụ sẽ được chọn với ý kiến đóng góp của quý vị, nhưng phải nằm trong danh sách dịch vụ của Chương trình Hỗ trợ tại Nhà.

Tìm hiểu thêm về những gì có sẵn trong danh sách dịch vụ Chương trình Hỗ trợ tại Nhà: **[Health.gov.au/Support-at-Home-Service-List](https://www.health.gov.au/support-at-home-service-list)**.

Công nghệ hỗ trợ và các cải tạo nhỏ trong nhà cũng có thể được cung cấp như một phần của dịch vụ chăm sóc phục hồi của quý vị, nếu thẩm định viên cho dịch vụ chăm sóc người cao niên xác định điều này là cần thiết. Điều này sẽ được cung cấp thông qua chương trình Công nghệ Hỗ trợ và Cải tạo Nhà ở (Assistive Technology and Home Modifications (AT-HM)).

Tìm hiểu thêm về chương trình AT-HM: **[MyAgedCare.gov.au/Aged-Care-Programs/ Assistive-Technology-And-Home-Modifications-Scheme](https://www.myagedcare.gov.au/aged-care-programs/assistive-technology-and-home-modifications-scheme)**.

Nếu quý vị đã nhận được các dịch vụ của Chương trình Hỗ trợ tại Nhà liên tục, quý vị vẫn có thể tham gia Lộ trình Chăm sóc Phục hồi Chức năng. Ví dụ, quý vị có thể nhận dịch vụ y tế liên ngành theo chương trình này để phục hồi sau khi bị té ngã, trong khi vẫn tiếp tục nhận các dịch vụ của Chương trình Hỗ trợ tại Nhà như dọn dẹp nhà cửa.

Tuy nhiên, chỉ có một cơ sở cung cấp dịch vụ Hỗ trợ Tại Nhà duy nhất được phép cung cấp dịch vụ cho quý vị — quý vị không thể sử dụng hai cơ sở cung cấp khác nhau cho các dịch vụ liên tục và cho Lộ trình Chăm sóc Phục hồi Chức năng. Nếu cơ sở cung cấp hiện tại của quý vị không có Lộ trình Chăm sóc Phục hồi Chức năng, quý vị sẽ cần đổi cơ sở cung cấp dịch vụ cho cả dịch vụ liên tục và phục hồi của mình.

Những trường hợp không hội đủ điều kiện

Quý vị **không** hội đủ điều kiện để nhận chăm sóc phục hồi chức năng nếu quý vị:

- đang nhận hoặc hội đủ điều kiện tham gia vào Lộ trình Chăm sóc Cuối đời (hoặc cần chăm sóc giảm nhẹ)
- đã sử dụng hai đợt dịch vụ riêng biệt hoặc hai khoản tài trợ cho dịch vụ chăm sóc phục hồi trong Chương trình Hỗ trợ tại Nhà trong vòng 12 tháng qua (hoặc đã tham gia Lộ trình Chăm sóc Phục hồi Chức năng trong vòng 90 ngày gần đây)
- đang nhận hoặc hội đủ điều kiện để nhận các dịch vụ của Chương trình Chăm sóc Chuyển tiếp (đang nằm viện hoặc một nơi tương tự)
- đang nhận dịch vụ chăm sóc người cao niên dài hạn tại nhà dưỡng lão.



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 tham gia Lộ trình Chăm sóc Phục hồi Chức năng

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.

Quý vị sẽ chỉ phải đóng góp vào các dịch vụ mà quý vị đã nhận. Ví dụ, nếu quý vị nhận được dịch vụ vận chuyển, quý vị sẽ đóng góp vào một phần của tổng chi phí.

Chính phủ sẽ tài trợ toàn bộ chi phí chăm sóc lâm sàng, chẳng hạn như điều dưỡng và vật lý trị liệu. Quý vị không cần phải đóng góp cho những dịch vụ này.

Số tiền mà quý vị được yêu cầu đóng góp sẽ tùy thuộc vào việc thẩm định thu nhập và tài sản của quý vị do Services Australia thực hiện. Cơ sở cung cấp dịch vụ sẽ giúp quý vị hiểu rõ về các khoản đóng góp của mình. Mức đóng góp cũng phụ thuộc vào tình trạng nhận trợ cấp tuổi già (age pension) của quý vị và việc quý vị có Thẻ Chăm sóc Sức khỏe cho Người Cao Niên của Liên bang (Commonwealth Seniors Health Card (CSHC)) hay không.

Bảng này tóm tắt các khoản đóng góp 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 về hưu tự túc (hội đủ điều kiện được cấp Thẻ Chăm sóc Sức khỏe cho Người Cao Niên của Liên bang – (Commonwealth Seniors HealthCare Card - CHSC))	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%

Có những quy định khác dành cho những người đang nhận hoặc đã được chấp thuận để nhận Gói Chăm sóc Nhà trước ngày 12 tháng 9 năm 2024. Để biết thêm thông tin, hãy truy cập **MyAgedCare.gov.au/Support-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, vui lòng đọc tờ thông tin đóng góp của người tham gia chương trình Hỗ trợ tại Nhà ở **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 được toàn bộ hoặc một phần trợ cấp pension từ Services Australia hoặc Bộ Cựu Chiến Binh (Department of Veterans' Affairs (DVA)), quý vị sẽ không cần phải xin thẩm định thu nhập và tài sản. Cơ quan liên quan sẽ sử dụng thông tin tài chính hiện có 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 bắt đầu sử dụng dịch vụ chăm sóc người cao niên.

Nếu quý vị không nhận lương hưu hoặc là người về hưu tự tài trợ, việc thẩm định thu nhập và tài sản sẽ xác định mức đóng góp của quý vị. Nếu quý vị không nộp đơn xin thẩm định, cơ sở cung cấp dịch vụ có thể yêu cầu quý vị đóng mức phí tối đa cho đến khi đạt đến mức giới hạn đóng góp trọn đời.

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/AgedCareCostOfCare**.

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

- Gọi miễn phí cho Services Australia theo số **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 đến **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*

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**.

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.

Để tìm hiểu thêm về phí và đóng góp cho dịch vụ chăm sóc người cao niên, hãy đến trung tâm dịch vụ của Services Australia hoặc đặt lịch hẹn trên mạng cho một cuộc hẹn gặp trực tiếp miễn phí để tìm hiểu về 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**.

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**.

Cơ sở cung cấp dịch vụ có thể tính những phí gì

Giá dịch vụ chăm sóc phục hồi phải phản ánh đúng chi phí cung cấp dịch vụ, bao gồm cả các khoản phí hành chính hoặc phí đi lại. Những mức giá này phải hợp lý và có cơ sở.

Quý vị chỉ bị tính phí cho các dịch vụ mà quý vị thực sự nhận được và không bị tính phí cho các dịch vụ chăm sóc lâm sàng, cũng như không bị tính phí khi ký kết hay chấm dứt hợp đồng với cơ sở cung cấp.

Cơ sở cung cấp dịch vụ phải giải thích được mức giá cho từng dịch vụ cụ thể và ghi những mức giá này trong thỏa thuận dịch vụ của quý vị.

Nếu giá cả hoặc dịch vụ thay đổi, quý vị hoặc người hỗ trợ đã đăng ký của quý vị phải đồng ý với sự thay đổi và ký một thỏa thuận mới (nếu chưa đồng ý). Nếu quý vị không đồng ý với giá cả, quý vị không cần phải ký thỏa thuận - nhưng phải có thỏa thuận để tham gia Lộ trình Chăm sóc Phục hồi Chức năng.

Bảng giá tham khảo này của Chương trình Hỗ trợ tại Nhà có thể giúp xác định xem giá của cơ sở cung cấp dịch vụ có hợp lý hay không:

[Health.gov.au/Indicative-Support-at-Home-Prices](https://www.health.gov.au/indicative-support-at-home-prices).

Chi phí của cơ sở cung cấp dịch vụ cũng có sẵn trên công cụ 'Tìm cơ sở cung cấp dịch vụ' trên trang mạng của My Aged Care:

[MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider](https://www.myagedcare.gov.au/find-a-provider).

Tìm hiểu thêm về các quyền lợi và biện pháp bảo vệ người tiêu dùng trong 'Các biện pháp bảo vệ người tiêu dùng đối với giá của Chương trình Hỗ trợ tại Nhà – tờ thông tin dành cho người tham gia':

[Health.gov.au/Support-at-Home-Prices-Consumer-Protections](https://www.health.gov.au/support-at-home-prices-consumer-protections).



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 biết thêm thông tin, hãy truy cập **[MyAgedCare.gov.au/Financial-Hardship-Assistance](https://www.myagedcare.gov.au/Financial-Hardship-Assistance)**.

Quý vị cũng có thể vào phần *Thông tin Thêm* ở cuối tập sách này.

Lộ trình tiếp cận Chăm sóc Phục hồi Chức năng

1

Liên hệ với My Aged Care

2

Thực hiện việc thẩm định cho dịch vụ chăm sóc người cao niên

3

Đồng ý với kế hoạch hỗ trợ

4

Quản lý dịch vụ của quý vị

5

Rời khỏi Lộ trình Chăm sóc Phục hồi Chức năng



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

My Aged Care là nơi quý vị quản lý các dịch vụ chăm sóc người cao niên do Chính phủ Úc tài trợ. Quý vị có thể tiếp cận My Aged Care qua trực tuyến, qua điện thoại hoặc gặp trực tiếp.

Quý vị cần được thẩm định để có thể tiếp cận các dịch vụ chăm sóc người cao niên. Nếu chưa được thẩm định, quý vị có thể nộp đơn theo một trong ba cách:



Trực tuyến

Đơn xin thẩm định trực tuyến thì ngắn gọn và dễ sử dụng. Quý vị cũng có thể sử dụng công cụ kiểm tra để tìm xem quý vị có hội đủ điều kiện trước khi nộp đơn.

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 và hoàn tất đơn xin thẩm định qua điện thoại. Trung tâm liên hệ làm việc 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**.

Các trung tâm dịch vụ Services Australia hoạt động các ngày trong tuần từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều.

Gọi miễn phí **1800 227 475**.

Trong quá trình thẩm định, quý vị sẽ được hỏi về các hoạt động, nhu cầu và sở thích hàng ngày của mình. Quý vị cũng sẽ được hỏi về những việc quý vị có thể làm tốt, những việc cần sự giúp đỡ, và những việc quý vị muốn có khả năng làm được.

Quý vị có thể được hỏi về bệnh sử - các hồ sơ hoặc báo cáo y tế có thể giúp thẩm định viên hiểu rõ hơn, nếu quý vị đồng ý cung cấp các thông tin này.

Thẩm định viên sẽ thảo luận với quý vị về các lựa chọn dựa trên nhu cầu được xác định trong quá trình thẩm định, bao gồm cả việc hội đủ điều kiện để tham gia Lộ trình Chăm sóc Phục hồi Chức năng. Quý vị cũng có thể xem xét liệu cơ sở cung cấp dịch vụ Hỗ trợ tại Nhà hiện tại của quý vị có cung cấp dịch vụ cho Lộ trình Chăm sóc Phục hồi Chức năng hay quý vị cần tìm một cơ sở cung cấp mới.

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. Nếu quý vị được chấp thuận để sử dụng các dịch vụ, kế hoạch hỗ trợ sẽ được đính kèm theo

lá thư này. Kế hoạch hỗ trợ sẽ hướng dẫn việc chăm sóc cần thiết để giúp quý vị phục hồi khả năng hoặc ngăn ngừa suy giảm thêm.

Nếu quý vị không nhận được Thư Thông báo Quyết định hoặc kế hoạch hỗ trợ trong vòng 4 tuần, vui lòng gọi My Aged Care theo số **1800 200 422** hoặc liên hệ với tổ chức thẩm định của quý vị.

Hỗ trợ trong quá trình thẩm định

Quý vị có thể muốn có người thân, bạn bè hoặc người chăm sóc bên cạnh để hỗ trợ trong buổi thẩm định.

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. Tìm hiểu thêm về người hỗ trợ có đăng ký trong phần *Thông tin Thêm* của tài liệu này.

Nếu quý vị là người cao niên thuộc cộng đồng người Thổ dân và/hoặc người dân Đảo Torres Strait, quý vị có thể muốn một nhân viên của chương trình Hỗ trợ Chăm sóc Cao Niên (Elder Care Support) hỗ trợ trong buổi thẩm định hoặc nói thay cho quý vị.

Quý vị nên báo với thẩm định viên trước buổi thẩm định nếu cần người phiên dịch hoặc thông dịch viên — họ có thể sắp xếp dịch vụ miễn phí để hỗ trợ quý vị.

Nếu không thể thẩm định qua gặp trực tiếp, thẩm định viên cho dịch vụ chăm sóc người cao niên có thể sắp xếp việc thẩm định qua điện thoại hoặc video. Điều này có thể xảy ra nếu quý vị đang sống trong vùng hẻo lánh hoặc nếu có những hoàn cảnh đặc biệt (chẳng hạn như thời tiết xấu).

Khiếu nại việc thẩm định

Nếu quý vị lo lắng về việc thẩm định của mình, hãy cố gắng nói chuyện với thẩm định viên cho dịch vụ chăm sóc người cao niên ngay từ đầu. Các tổ chức thẩm định cho dịch vụ chăm sóc người cao niên có các quy trình khiếu nại và sẽ làm việc với quý vị để giải quyết những mối quan ngại của quý vị.

Nếu quý vị và thẩm định viên cho dịch vụ chăm sóc người cao niên không thể giải quyết được vấn đề hoặc quý vị cảm thấy không thoải mái khi liên hệ trực tiếp với họ, hãy liên hệ với My Aged Care theo số điện thoại miễn phí **1800 200 422**.

Quý vị cũng có thể kháng nghị về một quyết định hoặc nộp đơn khiếu nại. Xem phần *Thông tin Thêm* của tài liệu này để tìm hiểu thêm.

Trong quá trình thẩm định, thẩm định viên sẽ cùng làm việc với quý vị để xây dựng một kế hoạch hỗ trợ cá nhân cho quý vị. Kế hoạch hỗ trợ của quý vị sẽ được điều chỉnh phù hợp với nhu cầu và nhằm tối đa hóa sự độc lập cũng như chất lượng cuộc sống của quý vị. Kế hoạch hỗ trợ của quý vị sẽ giải thích những dịch vụ quý vị được chấp thuận.

Nếu quý vị được chấp thuận tham gia Lộ trình Chăm sóc Phục hồi Chức năng, cơ sở cung cấp của quý vị sẽ sử dụng kế hoạch hỗ trợ của quý vị để phát triển kế hoạch mục tiêu giúp quý vị vượt qua giai đoạn chăm sóc phục hồi của mình.

Nếu quý vị đang sử dụng các dịch vụ Hỗ trợ tại Nhà liên tục, quý vị nên kiểm tra xem cơ sở cung cấp của quý vị có cung cấp Lộ trình Chăm sóc Phục hồi Chức năng hay không. Nếu không, quý vị có thể cần tìm một cơ sở cung cấp khác, vì các dịch vụ Chương trình Hỗ trợ tại Nhà chỉ có thể được cung cấp bởi một cơ sở cung cấp duy nhất.

Nếu quý vị chưa nhận các dịch vụ Hỗ trợ tại Nhà liên tục, quý vị cần chọn một cơ sở cung cấp dịch vụ trong vòng 56 ngày kể từ ngày được chấp thuận, hoặc 84 ngày nếu được gia hạn. Khi chọn cơ sở cung cấp dịch vụ, quý vị nên cân nhắc những điều quan trọng đối với mình, bao gồm:

- 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 quý vị để đạt được các mục tiêu và thúc đẩy sự độc lập 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?

Hãy thử trao đổi với bạn bè, gia đình hoặc bác sĩ của quý vị về người mà họ giới thiệu. Các nhóm cộng đồng đa văn hóa tại địa phương, tổ chức người Thổ dân và người dân Đảo Torres Strait, hoặc các nhóm cộng đồng khác cũng có thể đưa ra những lời khuyên hữu ích về việc đáp ứng nhu cầu của quý vị.

Thiết lập mục tiêu

Cơ sở cung cấp dịch vụ của quý vị sẽ có một nhân viên chuyên chăm sóc quý vị theo Lộ trình Chăm sóc Phục hồi Chức năng - người này được gọi là **Đối tác chăm sóc phục hồi**. Họ sẽ là một chuyên viên điều dưỡng hoặc chuyên viên y tế liên ngành có trình độ, giúp quý vị lập kế hoạch mục tiêu, quản lý dịch vụ, đưa ra quyết định và hỗ trợ quý vị học cách tự chăm sóc để duy trì sự độc lập lâu nhất có thể.

Đối tác chăm sóc phục hồi sẽ phối hợp cùng quý vị, dựa trên kế hoạch hỗ trợ, để xây dựng **kế hoạch mục tiêu**. Mục tiêu của quý vị phải cụ thể, có thể đo lường được và có thể đạt được trong giai đoạn ngắn hạn tối đa 16 tuần. Đối tác chăm sóc phục hồi sẽ giúp quý vị xem xét kế hoạch mục tiêu của mình thường xuyên, để đảm bảo các dịch vụ và hỗ trợ vẫn luôn giúp quý vị đạt được mục tiêu của mình. Họ cũng có thể giúp quý vị điều chỉnh kế hoạch hoặc giúp quý vị tổ chức các dịch vụ hỗ trợ liên tục khi cần. Kế hoạch mục tiêu của quý vị nên được thiết kế riêng để hỗ trợ quý vị phục hồi chức năng và học cách duy trì sự tự lập lâu dài.

Những điều này sẽ được ghi lại trong kế hoạch mục tiêu, cùng với các dịch vụ mà quý vị sẽ nhận để giúp đạt được mục tiêu.

Thỏa thuận dịch vụ/kế hoạch cho mục tiêu của quý vị sẽ có:

- ngày bắt đầu và ngày kết thúc dự kiến của giai đoạn chăm sóc
- nhu cầu, mục tiêu, sở thích và hỗ trợ hiện có của quý vị
- danh sách các dịch vụ hoặc hỗ trợ khác mà quý vị đang nhận để giúp đạt được mục tiêu
- bất kỳ rủi ro nào được xác định trong việc thẩm định của quý vị
- các dịch vụ sẽ được cung cấp bao gồm quản lý chăm sóc phục hồi cũng như tần suất và ngày dự kiến
- quyền truy cập vào ngân sách cá nhân hóa của quý vị
- thông tin chi tiết về việc tái xét định kỳ
- kế hoạch rời khỏi lộ trình chăm sóc phục hồi.

Đối tác chăm sóc phục hồi sẽ kiểm tra quý vị thường xuyên để xem xét tiến trình và thảo luận về cách quý vị đang hướng tới mục tiêu của mình. Họ có thể hỗ trợ và giải quyết các vấn đề và rủi ro khi chúng phát sinh.

Họ cũng có thể đề xuất các lựa chọn cho quý vị mà đó không phải là một phần của Lộ trình Chăm sóc Phục hồi Chức năng, chẳng hạn như các chương trình tập thể dục hoặc sức khỏe cộng đồng, để hỗ trợ sự độc lập của quý vị.

Những gì mong đợi từ các cơ sở cung cấp dịch vụ

Đội ngũ đa ngành và các cơ sở cung cấp dịch vụ nên hỗ trợ quý vị làm được nhiều nhất có thể và giúp quý vị đạt được mục tiêu.

Họ nên cung cấp các dịch vụ đã đăng ký, được điều chỉnh phù hợp với hoàn cảnh riêng của quý vị và phối hợp với quý vị, gia đình, bạn bè và người chăm sóc của quý vị. Họ phải tôn trọng tín ngưỡng, văn hóa và lối sống của quý vị. Các cơ sở cung cấp chỉ được cung cấp các dịch vụ mà quý vị đã được chấp thuận trong kế hoạch hỗ trợ của mình.

Nhu cầu chăm sóc thay đổi

Lộ trình Chăm sóc Phục hồi Chức năng không được thiết kế để cung cấp cho việc chăm sóc dài hạn. Nếu nhu cầu của quý vị thay đổi hoặc quý vị có thể không đạt được mục tiêu của mình, quý vị nên nói chuyện với đối tác chăm sóc phục hồi của mình. Quý vị nên báo cho đối tác chăm sóc phục hồi của mình biết nếu hoàn cảnh của quý vị thay đổi, chẳng hạn như bị té ngã hoặc có các sự kiện khác, mà ảnh hưởng đến sự tham gia của quý vị trong giai đoạn chăm sóc phục hồi.

Cơ sở cung cấp hoặc đối tác chăm sóc phục hồi cũng có thể thảo luận với quý vị nếu họ nghĩ rằng nhu cầu của quý vị đã thay đổi hoặc nếu quý vị có thể không đạt được mục tiêu của mình.

Khi đã có cái nhìn rõ ràng về nhu cầu mới của quý vị, quý vị sẽ được cung cấp các lựa chọn phù hợp nhất với nhu cầu chăm sóc và dịch vụ. Điều này có thể bao gồm các dịch vụ chăm sóc người cao niên lâu dài. Trong trường hợp này, việc tái thẩm định cần phải được thực hiện.

Thay đổi cơ sở cung cấp dịch vụ

Quý vị có thể thay đổi cơ sở cung cấp dịch vụ bất cứ lúc nào. Nếu muốn thay đổi cơ sở cung cấp dịch vụ, trước tiên quý vị phải trao đổi với cơ sở cung cấp dịch vụ hiện tại của mình. Quý vị sẽ không bị tính bất kỳ khoản phí vào hoặc phí rút khỏi khi thay đổi cơ sở cung cấp dịch vụ. Chế độ nghỉ phép sẽ không áp dụng trong Lộ trình Chăm sóc Phục hồi, vì vậy quý vị cần lưu ý đến ngày kết thúc giai đoạn chăm sóc khi thay đổi cơ sở cung cấp dịch vụ.

Quản lý chăm sóc

Ngân sách cho việc chăm sóc phục hồi của quý vị sẽ bao gồm cả chi phí quản lý chăm sóc do cơ sở cung cấp dịch vụ của quý vị áp dụng. Quản lý chăm sóc có thể bao gồm lập kế hoạch mục tiêu, quản lý ngân sách, đánh giá tiến độ của quý vị và hỗ trợ quý vị lấy lại khả năng. Nó cũng có thể bao gồm hỗ trợ nhằm giúp quý vị hiểu rõ hơn về cách duy trì sự độc lập và đưa ra các quyết định sáng suốt liên quan đến việc chăm sóc của quý vị.

Những hoạt động này thường được thực hiện bởi đối tác cung cấp dịch vụ chăm sóc phục hồi của quý vị.



Đối tác chăm sóc phục hồi sẽ hỗ trợ quý vị **lập kế hoạch rời khỏi** lộ trình này. Kế hoạch này nên được bắt đầu từ đầu giai đoạn chăm sóc và bao gồm:

- các dịch vụ nhận được
- các mục tiêu được hoạch định và có đạt được các mục tiêu này hay không
- mọi khuyến nghị từ đội ngũ chuyên môn đa ngành
- liệu quý vị có cần tái thẩm định hay quý vị không cần hỗ trợ nào thêm nữa.

Quý vị nên giữ lại bản sao kế hoạch rời khỏi này, vì nó có thể hữu ích nếu quý vị cần chăm sóc liên tục sau này hoặc muốn tiếp cận các dịch vụ chăm sóc người cao niên khác.

Khi quý vị rời khỏi Lộ trình Chăm sóc Phục hồi Chức năng, quý vị có thể trải qua một cuộc tái thẩm định nếu nhu cầu chăm sóc của quý vị thay đổi. Điều này có thể bao gồm việc tiếp cận các dịch vụ chăm sóc người cao niên liên tục.

Nếu quý vị đang nhận các dịch vụ liên tục, việc tái thẩm định sẽ xác định xem quý vị có cần được phân loại hỗ trợ ở mức cao hơn hay không.

Quyền lợi và trách nhiệm pháp lý của quý vị

Theo Đạo Luật Chăm Sóc Người Cao Niên, quyền lợi của quý vị là trọng tâm của 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**.

*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*

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 Chăm Sóc Người Cao Niên, tất cả các cơ sở cung cấp dịch vụ đều phải có hệ thống quản lý và quy trình giải quyết các vụ 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 đầu ngành và các nhóm đại diện và bệnh vực cho nhu cầu của người cao niên, bao gồm như: Hội đồng Chăm sóc Cao Niên của Người Cao Niên, Hội đồng Người Cao Niên (Council on the Ageing (COTA)), Hội đồng Cố vấn Chăm sóc Người Cao niên Toàn quốc 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**.



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.

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**.

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
- người có nguy cơ lâm vào tình trạng vô gia cư
- người 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.

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 tài liệu, nhận được lời khuyên và các nguồn tài liệu.
- Truy cập trang mạng My Aged Care để biết thêm các nguồn thông tin, dịch vụ và các nhóm hỗ trợ tại **MyAgedCare.gov.au/For-Carers**.



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



MyAgedCare.gov.au
1800 200 422

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