

Nhận kết quả thẩm định

Chờ được phân bổ
dịch vụ

Tìm cơ sở cung cấp
dịch vụ cho chương
trình Hỗ trợ tại Nhà

Ký kết thỏa thuận
dịch vụ

Quản lý dịch vụ

Tìm hiểu các cơ sở cung cấp Chương trình Hỗ trợ tại Nhà

Giờ đây khi quý vị đã được chấp thuận tham gia chương trình Hỗ trợ tại Nhà, quý vị sẽ cần tìm hiểu về các cơ sở cung cấp dịch vụ và tìm xem liệu các dịch vụ của họ có đáp ứng các nhu cầu được thẩm định và ngân sách của quý vị hay không. Quý vị nên cân nhắc tất cả các yêu cầu đặc biệt. Ví dụ, một số cơ sở cung cấp sẽ có các dịch vụ chuyên sâu, như chuyên về một ngôn ngữ cụ thể hoặc chuyên hỗ trợ chứng sa sút trí tuệ.

Quý vị có thể tìm cơ sở cung cấp dịch vụ tại khu vực của mình bằng cách sử dụng công cụ 'Tìm cơ sở cung cấp dịch vụ' trên trang mạng của My Aged Care tại **MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider**, hoặc gọi My Aged Care theo số miễn phí **1800 200 422**.

Quý vị cũng có thể đến một trung tâm dịch vụ của Services Australia hoặc đặt hẹn qua mạng cho một cuộc gặp trực tiếp miễn phí để nhận được 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**.

Tôi có thể lựa chọn những dịch vụ sẽ được cung cấp cho mình không?

Quý vị có thể quyết định loại dịch vụ được chấp thuận nào mà quý vị muốn nhận cũng như ai/cơ sở nào cung cấp các dịch vụ đó. Hãy thảo luận về nhu cầu và mục tiêu chăm sóc đã được thẩm định của quý vị với các cơ sở cung cấp dịch vụ tiềm năng để hiểu cách họ có thể hỗ trợ quý vị tốt nhất.

Các dịch vụ được chấp thuận của quý vị có thể bao gồm dọn dẹp vệ sinh, làm việc nhà, làm vườn nhẹ, hỗ trợ tắm rửa, tắm vòi sen và mặc quần áo, dịch vụ điều dưỡng, tạm thể, hỗ trợ việc giao lưu ngoài xã hội hoặc dịch vụ vận chuyển.

Hãy mang theo bản sao thư chấp thuận và kế hoạch hỗ trợ của Chương trình Hỗ trợ tại Nhà cũng như kết quả thẩm định thu nhập của quý vị (nếu có) khi đến gặp các cơ sở cung cấp dịch vụ tiềm năng, vì chúng sẽ giúp ích cho các cuộc thảo luận.

Mỗi dịch vụ có giá bao nhiêu?

Theo Chương trình Hỗ trợ tại Nhà, quý vị sẽ chỉ phải trả tiền cho những dịch vụ mình nhận được. Mỗi cơ sở cung cấp phải công bố mức giá chung nhất cho các dịch vụ họ cung cấp trên trang mạng của họ và trang mạng của My Aged Care. Quý vị có thể xem và so sánh thông tin giá cả bằng công cụ 'Tìm cơ sở cung cấp dịch vụ' trên trang mạng của My Aged Care tại **MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider**.

Hiện có những biện pháp bảo vệ để đảm bảo giá cả của quý vị hợp lý và minh bạch. Tìm hiểu thêm tại **MyAgedCare.gov.au/Support-Home-Program**.

Tôi sẽ phải đóng góp bao nhiêu vào chi phí của các dịch vụ tôi nhận được?

Chính phủ sẽ tài trợ toàn bộ chi phí chăm sóc lâm sàng, chẳng hạn như điều dưỡng và vật lý trị liệu. Mức đóng góp của quý vị sẽ thay đổi tùy theo loại dịch vụ nhận được cũng như thu nhập và tài sản của quý vị.

Services Australia sẽ tiến hành việc thẩm định về thu nhập và tài sản, tương tự như việc thẩm định về khả năng tài chính cho trợ cấp tuổi già, để xác định mức đóng góp của quý vị.

Services Australia hoặc Bộ Cựu Chiến Binh (Department of Veterans' Affairs (DVA)) có thể đã có thông tin tài chính của quý vị nếu quý vị đang nhận khoản trợ cấp hỗ trợ thu nhập có liên quan từ một trong hai cơ quan này. Quý vị sẽ cần đảm bảo thông tin tài chính của mình được cập nhật.

Để xác nhận xem quý vị có cần hoàn thành thẩm định về khả năng tài chính hay không 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 trực tuyến miễn phí tại **ServicesAustralia.gov.au/My-Aged-Care-Face-To-Face-Services** hoặc gọi miễn phí đến số **1800 227 475**.

Nếu quý vị không hoàn thành việc thẩm định về khả năng tài chính, mức đóng góp của quý vị sẽ được ấn định ở mức tối đa.

Quý vị phải thông báo cho Services Australia trong vòng 14 ngày về bất kỳ thay đổi nào trong tình hình tài chính của quý vị có thể ảnh hưởng đến khoản đóng góp của quý vị.

Để ước tính số tiền đóng góp mà quý vị có thể được yêu cầu phải trả, hãy sử dụng công cụ ước tính phí cho Chương trình Hỗ trợ tại Nhà trên **MyAgedCare.gov.au/Support-At-Home-Fee-Estimator**.

Trợ giúp khó khăn tài chính có thể giúp quý vị nếu, vì những lý do ngoài tầm kiểm soát, quý vị không đủ khả năng đóng góp. Tìm hiểu thêm tại **MyAgedCare.gov.au/Financial-Hardship-Assistance**.

Làm thế nào để cơ sở cung cấp dịch vụ đảm bảo chất lượng dịch vụ?

Bản Tuyên bố về Quyền lợi trong Đạo Luật Chăm Sóc Người Cao Niên mới sẽ đảm bảo rằng quý vị là trung tâm trong dịch vụ chăm sóc người cao niên của mình. Quý vị có thể hỏi các cơ sở cung cấp dịch vụ xem họ sẽ đảm bảo như thế nào để quý vị có thể đưa ra quyết định cho cuộc sống của mình và để các lựa chọn của quý vị không chỉ được chấp nhận mà còn được tôn trọng.

Tiêu chuẩn Chất lượng Chăm sóc Người Cao Niên được củng cố sẽ định nghĩa chăm sóc có chất lượng là như thế nào. Quý vị có thể yêu cầu cơ sở cung cấp dịch vụ cung cấp thông tin theo cách mà quý vị có thể hiểu và giải thích thông tin đó cho quý vị.

Tất cả các cơ sở cung cấp dịch vụ chăm sóc người cao niên và nhân viên cũng phải tuân thủ Bộ Quy tắc Ứng xử trong Chăm sóc Người Cao Niên. Quý vị có thể hỏi cơ sở cung cấp dịch vụ xem họ hành động theo Bộ Quy tắc như thế nào để đảm bảo họ cung cấp dịch vụ chăm sóc và hỗ trợ tốt nhất cho quý vị.

Chính phủ đang xây dựng một mô hình sàng lọc nhân viên mới, trong đó sẽ áp dụng các biện pháp kiểm tra sàng lọc chặt chẽ hơn bằng cách điều chỉnh việc sàng lọc nhân viên chăm sóc người cao niên theo Chương trình Bảo hiểm Khuyết tật Toàn quốc. Quý vị có thể hỏi cơ sở cung cấp dịch vụ việc họ sẽ kiểm tra như thế nào để bảo đảm tất cả nhân viên đều phù hợp để làm việc trong lĩnh vực chăm sóc người cao niên.

Tất cả nhân viên chăm sóc người cao niên phải có trình độ, kỹ năng và kinh nghiệm phù hợp. Họ cũng sẽ được tiếp cận với chương trình đào tạo và các nguồn lực để hỗ trợ họ cung cấp dịch vụ chăm sóc có chất lượng. Quý vị có thể hỏi cơ sở cung cấp dịch vụ xem họ có chương trình đào tạo nào không và họ yêu cầu nhân viên có những bằng cấp gì trước khi nhân viên có thể làm việc với người tham gia dịch vụ.

Tìm hiểu thêm tại

MyAgedCare.gov.au/Know-Your-Rights.

Cơ sở cung cấp dịch vụ xử lý khiếu nại như thế nào?

Quý vị là người điều khiển việc chăm sóc của chính mình, và có quyền kiểm soát việc ai là người cung cấp dịch vụ chăm sóc, cũng như nơi chốn và thời gian họ cung cấp dịch vụ cho quý vị. Hãy hỏi cơ sở cung cấp dịch vụ họ có quy trình gì khi cần yêu cầu thay đổi nhân viên chăm sóc, có bất kỳ thời hạn thông báo trước nào và/hoặc hệ quả về chi phí, và liệu có quy trình khiếu nại không.

Nếu không thể giải quyết mối quan ngại hoặc khiếu nại với cơ sở cung cấp dịch vụ của mình, hoặc không cảm thấy thoải mái khi làm như vậy, quý vị có thể liên hệ **Ủy Ban Chất Lượng và An Toàn trong lĩnh vực Chăm sóc Người Cao Niên (Aged Care Quality and Safety Commission (ACQSC))** theo số **1800 951 822**.

Để biết thông tin về quyền lợi chăm sóc người cao niên của quý vị và để được hỗ trợ khi nêu lên những sự lo ngại, hãy gọi cho Mạng lưới Bệnh vực Quyền lợi của Người Cao Niên (Older Persons Advocacy Network (OPAN)) theo số **1800 700 600**, hoặc truy cập **OPAN.org.au**. Các dịch vụ này miễn phí, bảo mật và độc lập.

Tôi có thể mang theo ai đó đến buổi thảo luận với cơ sở cung cấp dịch vụ không?

Quý vị có thể đi cùng một người hỗ trợ chẳng hạn như người thân trong gia đình, bạn bè hoặc người chăm sóc để trao đổi với cơ sở cung cấp về cách quý vị muốn được hỗ trợ.

Người hỗ trợ của quý vị có thể là người cung cấp hỗ trợ có đăng ký của quý vị. Việc có người hỗ trợ đã đăng ký không ngăn cản quý vị làm những công việc mà quý vị có thể tự làm.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập

MyAgedCare.gov.au hoặc gọi **1800 200 422**.

Các bước tiếp theo

Tính toán những gì quý vị có thể cần để đóng góp vào chi phí chăm sóc của mình bằng cách sử dụng công cụ ước tính phí cho chương trình Hỗ trợ tại Nhà trên **MyAgedCare.gov.au/Support-At-Home-Fee-Estimator**

Chờ thư từ My Aged Care thông báo cho quý vị về việc phân bổ nguồn tài trợ cho Chương trình Hỗ trợ tại Nhà. Trong đó sẽ bao gồm mã giới thiệu để quý vị cung cấp cho cơ sở cung cấp dịch vụ.

Truy cập kế hoạch hỗ trợ của chương trình Hỗ trợ tại Nhà, các phê duyệt và thư từ của quý vị trong Tài khoản Trực tuyến My Aged Care thông qua myGov. Người/những người hỗ trợ đã đăng ký của quý vị cũng có thể truy cập thông tin này.

Tìm thêm thông tin về cách thiết lập và truy cập Tài khoản Trực tuyến của quý vị thông qua myGov tại **MyAgedCare.gov.au/Access-Your-Online-Account**.

Để biết thêm thông tin

Để biết thông tin chi tiết về chương trình Hỗ trợ tại Nhà, quý vị có thể đọc tập sách Chương trình Hỗ trợ tại Nhà trên trang mạng của My Aged Care tại **MyAgedCare.gov.au**.

Quý vị cũng có thể đặt mua bản giấy của tập sách này bằng cách liên hệ với bộ phận Thư tín và Tiếp thị Toàn quốc (National Mailing and Marketing) qua email **Health@NationalMailing.com.au** hoặc qua điện thoại **(02) 6269 1025**.

Để được giúp đỡ

- Truy cập **MyAgedCare.gov.au**
- Điện thoại **1800 200 422**.
- Gặp trực tiếp: đến 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 chuyên sâu hơn, quý vị có thể nói chuyện với Nhân viên Chuyên về Chăm sóc Người Cao Niên nếu có ở 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** or hoặc gọi miễn phí **1800 227 475**.

Danh sách kiểm tra

- ☐ Cân nhắc điều gì là quan trọng với quý vị và cách mà các cơ sở cung cấp dịch vụ tiềm năng có thể cung cấp các dịch vụ quý vị cần và muốn giúp quý vị xoay xở tại nhà.
- ☐ Tạo danh sách rút gọn các cơ sở cung cấp dịch vụ trong khu vực địa phương:
 - ☐ sử dụng công cụ 'Tìm cơ sở cung cấp dịch vụ' trên trang mạng của My Aged Care tại **MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider**
 - ☐ so sánh các cơ sở cung cấp dịch vụ, bao gồm về giá của họ cho một số dịch vụ phổ biến mà quý vị có thể nhận được thông qua kế hoạch hỗ trợ của Chương trình Hỗ trợ tại Nhà
 - ☐ ghé thăm một trung tâm dịch vụ của Services Australia hoặc đặt hẹn trực tuyến: **ServicesAustralia.gov.au/My-Aged-Care-Face-To-Face-Services** hoặc gọi miễn phí **1800 227 475**.
- ☐ Thảo luận về các lựa chọn của quý vị với mạng lưới hỗ trợ.