



Australian Government



myagedcare

Vietnamese | Tiếng Việt



Các bước để vào cư xá cao niên/ viện dưỡng lão

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.

Các bước để vào cư xá cao niên/viện dưỡng lão

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 qua 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?

Tập sách này giải thích cách người cao niên có thể nhận dịch vụ chăm sóc tại cư xá cao niên/viện dưỡng lão, quy trình chuyển vào cư xá cao niên/viện dưỡng lão và những điều cần lưu ý khi ở đó.

Quý vị nên đọc tập sách này nếu đã được thẩm định viên cho dịch vụ chăm sóc thẩm định để được chăm sóc tại cư xá cao niên/viện dưỡng lão.

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 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.

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

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.

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

Chăm sóc tại cư xá cao niên/viện dưỡng lão	4
Liên hệ My Aged Care	7
Thẩm định cho dịch vụ chăm sóc người cao niên	9
Chăm sóc tạm thể nội trú – lưu trú ngắn ngày tại cư xá cao niên/viện dưỡng lão	12
Lộ trình để vào cư xá cao niên/viện dưỡng lão	13
1. Tính toán chi phí	14
2. Tìm cư xá cao niên/viện dưỡng lão	23
3. Nộp đơn vào cư xá cao niên/viện dưỡng lão và chấp nhận lời mời	26
4. Ký kết thỏa thuận với cư xá cao niên/viện dưỡng lão	27
5. Quản lý việc chăm sóc và dịch vụ của quý vị	32
Trợ giúp thêm	35
Danh sách kiểm tra - Tính toán chi phí và tìm cư xá cao niên/viện dưỡng lão	42
Danh sách kiểm tra - Ký kết thỏa thuận	45
Danh sách kiểm tra - Chuẩn bị chuyển vào	46

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** hoặc đến một trung tâm dịch vụ của Services Australia

Chăm sóc tại cư xá cao niên/viện dưỡng lão

Cư xá cao niên/viện dưỡng lão là nơi dành cho những người cao niên không còn có thể sống độc lập ở nhà nữa và cần được trợ giúp liên tục trong các công việc hàng ngày hoặc chăm sóc sức khỏe.

Sống hoặc ở tại cư xá cao niên/viện dưỡng lão đều nhằm mục đích đảm bảo quý vị nhận được sự chăm sóc mà quý vị cần.

Cư xá cao niên/viện dưỡng lão có thể giúp quý vị:

- các công việc hàng ngày như dọn dẹp, nấu ăn và giặt giũ
- chăm sóc cá nhân như tắm rửa, mặc quần áo, chải chuốt và đi vệ sinh
- chăm sóc lâm sàng dưới sự giám sát của y tá có đăng ký, chẳng hạn như chăm sóc vết thương và cho uống thuốc men
- các hoạt động xã hội nhằm giúp quý vị giữ kết nối với bạn bè và cộng đồng
- các dịch vụ chăm sóc khác.

Việc chăm sóc người cao niên thông qua cư xá cao niên/viện dưỡng lão có thể được cung cấp theo hình thức vĩnh viễn hoặc ngắn hạn. Chăm sóc ngắn hạn tại cư xá cao niên/viện dưỡng lão được gọi là chăm sóc tạm thể nội trú.

Quý vị có thể tìm thấy thêm thông tin về chăm sóc tạm thể nội trú ở trang 12 của tập sách này.



Các cư xá cao niên/viện dưỡng lão thuộc quyền sở hữu và điều hành của các cá nhân hoặc tổ chức đã đăng ký với Chính phủ Úc để chăm sóc quý vị. Các cơ sở cung cấp dịch vụ chăm sóc người cao niên phải đáp ứng các tiêu chuẩn về chất lượng trong chăm sóc người cao niên, và các nhân viên chăm sóc người cao niên phải được đào tạo phù hợp và có giấy kiểm tra tư cách làm việc (worker screening check) còn hiệu lực.

Ngoài việc đáp ứng nhu cầu thể chất của quý vị, cơ sở cung cấp dịch vụ chăm sóc người cao niên còn phải hỗ trợ nhu cầu và sở thích về tinh thần và văn hóa của quý vị. Nhân viên chăm sóc người cao niên cũng phải được đào tạo và giám sát để họ có thể thực hiện vai trò của mình một cách hiệu quả.

Các hình thức nhà ở do tư nhân tài trợ, chẳng hạn như làng hưu trí hoặc các căn hộ sống độc lập, cung cấp nhiều dịch vụ cho những người cao niên độc lập. Các hình thức chỗ ở này được chính phủ tiểu bang và lãnh thổ quản lý và không cần sự chấp thuận của Chính phủ Úc để hoạt động.

Các dịch vụ do tư nhân tài trợ này cũng có thể được chấp thuận để cung cấp các dịch vụ chăm sóc người cao niên do Chính phủ Úc tài trợ như Chương trình Hỗ trợ tại Nhà. Nếu đủ điều kiện, quý vị có thể chọn nhận dịch vụ chăm sóc người cao niên từ họ hoặc từ một cơ sở cung cấp dịch vụ khác được chấp thuận.

Chính phủ Úc cũng tài trợ cho dịch vụ chăm sóc người cao niên an toàn về mặt văn hóa dành cho người Thổ dân và người dân Đảo Torres Strait thông qua Chương trình Chăm sóc Người Cao niên Linh hoạt dành cho Người Thổ dân và người dân Đảo Torres Strait Toàn quốc (National Aboriginal and Torres Strait Islander Flexible Aged Care (NATSIFAC)). Các dịch vụ của NATSIFAC cung cấp một tổ hợp các dịch vụ chăm sóc người cao niên tại nhà, trong cộng đồng và tại các cư xá cao niên/viện dưỡng lão, nhằm hỗ trợ người cao niên thuộc cộng đồng Thổ dân và người dân Đảo Torres Strait để họ được sống gần nhà và Đất Tổ của họ.



Các điều kiện cần hội đủ

Việc tham gia các dịch vụ chăm sóc người cao niên do Chính phủ Úc tài trợ chỉ giới hạn cho những người có nhu cầu chăm sóc và thuộc một trong các nhóm sau đây:

- từ 65 tuổi trở lên
- người Thổ dân hoặc người dân Đảo Torres Strait và từ 50 tuổi trở lên
- vô gia cư hoặc có nguy cơ lâm vào tình trạng vô gia cư và từ 50 tuổi trở lên.

Các chăm sóc và dịch vụ có sẵn

Việc chăm sóc và các dịch vụ phải được cung cấp cho quý vị tại cư xá cao niên/viện dưỡng lão, nếu quý vị cần, bao gồm:

- các dịch vụ sinh hoạt hàng ngày như đồ đạc phòng ngủ, bữa ăn, đồ vệ sinh cá nhân cơ bản và các hoạt động xã hội trong nhà
- hỗ trợ chăm sóc cá nhân như tắm rửa, chải chuốt và trợ giúp ăn uống
- các dịch vụ lâm sàng như hỗ trợ uống thuốc, chăm sóc điều dưỡng và tiếp cận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe chuyên nghiệp.

Nếu có nhu cầu chăm sóc đặc biệt, quý vị có thể được cung cấp sự chăm sóc và các dịch vụ khác hoặc có tính bổ sung, bao gồm:

- vật liệu đặc biệt cho giường ngủ
- bữa ăn thay thế và đồ uống giải khát
- các thiết bị hỗ trợ di chuyển như khung tập đi và xe lăn, nhưng không bao gồm xe lăn có động cơ, xe tay ga điện và các thiết bị hỗ trợ được thiết kế riêng
- các dịch vụ trị liệu phù hợp như ngữ âm trị liệu, chăm sóc bàn chân và vật lý trị liệu.

Ngoài danh sách này có thể còn có những dịch vụ khác. Quý vị có thể trao đổi với cư xá cao niên/viện dưỡng lão của mình về những dịch vụ này.

1 Liên hệ My Aged Care

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

Hãy 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 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**.

*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*

Những điều cần mong đợi khi nộp đơn

Khi quý vị nộp đơn xin dịch vụ chăm sóc người cao niên, chúng tôi sẽ hỏi một số câu hỏi để tìm hiểu xem quý vị có hội đủ điều kiện cho cuộc thẩm định hay không. Nếu hội đủ điều kiện, quý vị sẽ cần cung cấp một số thông tin cá nhân bao gồm số Medicare và thông tin liên lạc. Nếu là người Thổ dân và người dân Đảo Torres Strait, quý vị có thể yêu cầu một tổ chức thẩm định dành cho Thổ dân và người dân Đảo Torres Strait, nếu có.

Trong quá trình nộp đơn, quý vị có thể đăng ký một người mà quý vị lựa chọn, chẳng hạn người thân trong gia đình, bạn bè hoặc người chăm sóc, làm người hỗ trợ có đăng ký của quý vị. Điều này có nghĩa là họ có thể thay mặt quý vị trao đổi với My Aged Care, giúp quý vị đưa ra quyết định và truy cập hoặc yêu cầu thông tin của quý vị. Quý vị có thể yêu cầu thay đổi người hỗ trợ có đăng ký của mình bất cứ lúc nào.

Chúng tôi cũng sẽ yêu cầu quý vị cho phép để tạo một hồ sơ khách hàng cá nhân của quý vị. Hồ sơ này sẽ lưu trữ thông tin cập nhật về các nhu cầu của quý vị, kết quả thẩm định cũng như các dịch vụ mà quý vị nhận được. Hồ sơ khách hàng sẽ giúp quý vị không cần phải kể lại câu chuyện của mình.

Quý vị có thể truy cập hồ sơ khách hàng của mình thông qua tài khoản My Aged Care Trực tuyến. Tài khoản này là cách miễn phí và an toàn để quản lý các dịch vụ, người đại diện và thông tin cá nhân của quý vị. Quý vị có thể truy cập Tài khoản Trực tuyến của mình bằng cách liên kết nó với tài khoản myGov.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập
MyAgedCare.gov.au/Access-Your-Information-Online.



Hệ thống Thẩm định Thống nhất mới được áp dụng để đơn giản hóa và cải thiện việc thẩm định cho dịch vụ chăm sóc người cao niên. Hệ thống này giúp quý vị dễ dàng hơn trong việc tiếp cận dịch vụ chăm sóc người cao niên và các dịch vụ khác khi nhu cầu của quý vị thay đổi.

Hệ thống Thẩm định Thống nhất:

- dễ sử dụng hơn cho quý vị, người hỗ trợ có đăng ký, gia đình và người chăm sóc của quý vị
- giới hạn số lần quý vị phải kể lại hoàn cảnh của mình
- thích ứng với nhu cầu thay đổi của quý vị mà không cần phải thay đổi cơ sở thực hiện việc thẩm định
- đảm bảo quyền tiếp cận việc thẩm định trong các vùng ngoài đô thị, vùng nông thôn và hẻo lánh.

Tất cả các tổ chức thực hiện việc thẩm định nhu cầu cho dịch vụ chăm sóc người cao niên hiện có thể thực hiện:

- thẩm định các dịch vụ hỗ trợ tại nhà cho Chương trình Hỗ trợ tại Nhà của Chính phủ Liên Bang
- thẩm định toàn diện cho chương trình Chương trình Hỗ trợ tại Nhà, chăm sóc tạm thể nội trú và vào cư xá cao niên/viện dưỡng lão.

Những thẩm định này cũng có thể được sử dụng để tiếp cận các dịch vụ Chăm sóc Người Cao Niên Linh hoạt dành cho Thổ dân và người dân Đảo Torres Strait, Dịch vụ Đa Mục đích và Chương trình Chăm sóc Chuyển tiếp.

Các tổ chức thẩm định dành cho người Thổ dân và người dân Đảo Torres Strait cũng đang được triển khai theo từng giai đoạn từ ngày 1 tháng 7 năm 2025. Các tổ chức này cung cấp những lộ trình tiếp cận dịch vụ chăm sóc người cao niên cho người Thổ dân và người dân Đảo Torres Strait, đảm bảo an toàn về mặt văn hóa, có nhận thức về sang chấn và dựa trên nguyên tắc phục hồi.

Cách thăm định

Sau khi quý vị đã đăng ký với My Aged Care để xin thăm định, một tổ chức thăm định tại địa phương sẽ liên hệ với quý vị trong vòng 2 - 6 tuần kể từ khi chấp nhận giấy giới thiệu của quý vị.

Một thăm định viên sẽ đến nhà quý vị để tiến hành việc thăm định theo ngày giờ đã hẹn. Quý vị có thể muốn có một người thân, bạn bè hoặc người chăm sóc cùng tham gia buổi thăm định để hỗ trợ quý vị hoặc nói thay cho quý vị. Việc thăm định cho dịch vụ chăm sóc người cao niên là miễn phí.

Nếu quý vị là người cao niên thuộc cộng đồng người Thổ dân và 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 quý vị trong buổi thăm định hoặc nói thay cho quý vị. Thăm định viên cũng có thể hỗ trợ quý vị về thông dịch nếu điều này có ích cho quá trình thăm định của quý vị.

Nếu không thể thăm định qua gặp trực tiếp, thăm định viên cho dịch vụ chăm sóc người cao niên có thể sắp xếp việc thăm định qua điện thoại hoặc video. Việc này có thể diễn ra nếu quý vị đang sống ở vùng hẻo lánh, đang nằm viện, hoặc nếu có những hoàn cảnh (ví dụ như thời tiết xấu).

Trong buổi thăm định, thăm định viên cho dịch vụ chăm sóc người cao niên sẽ hỏi quý vị về các hoạt động hàng ngày, nhu cầu và sở thích của quý vị, những gì quý vị có thể làm tốt, những gì quý vị cần giúp đỡ, và những gì quý vị muốn mình có thể làm.

Kết quả thăm định của quý vị

Sau khi thăm định, thăm định viên sẽ gửi đề xuất của họ cho người được ủy nhiệm – người được ủy nhiệm là một cá nhân độc lập làm việc cho Chính phủ Úc để đưa ra quyết định về quyền tiếp cận dịch vụ chăm sóc người cao niên của quý vị.

Sau đó, người được ủy nhiệm sẽ đưa ra quyết định chính thức về nhu cầu chăm sóc của quý vị. Nếu được thăm định là hội đủ điều kiện để vào cư xá cao niên/viện dưỡng lão, quý vị sẽ nhận được thư chấp thuận và kế hoạch hỗ trợ từ thăm định viên cho dịch vụ chăm sóc người cao niên, trong đó nêu rõ các dịch vụ chăm sóc được chấp thuận mà quý vị được nhận.

Kế hoạch hỗ trợ sẽ bao gồm một mã giới thiệu duy nhất để quý vị cung cấp cho cơ sở cung cấp dịch vụ mà quý vị đã chọn vào thời điểm khi quý vị quyết định chuyển vào cư xá cao niên/viện dưỡng lão. Quyết định vào cư xá cao niên/viện dưỡng lão phải được đưa ra với sự đồng ý của quý vị.

Nếu không được chấp thuận vào cư xá cao niên/viện dưỡng lão, quý vị sẽ nhận được một lá thư nêu rõ lý do và người cần liên hệ để được trợ giúp thêm. Quý vị có thể hội đủ điều kiện cho các chăm sóc và dịch vụ khác, và nếu vậy, thông tin này sẽ được ghi trong lá thư của quý vị.

Nếu quý vị không nhận được thư chấp thuận giải thích quyết định về việc thẩm định của quý vị, trước tiên quý vị nên liên hệ với thẩm định viên cho dịch vụ chăm sóc người cao niên, hoặc gọi đến My Aged Care theo số **1800 200 422** để xin một bản sao về quyết định này.

Quý vị không cần phải tái thẩm định nếu nhu cầu của quý vị thay đổi theo thời gian và quý vị đã và đang sử dụng các dịch vụ chăm sóc người cao niên từ thẩm định ban đầu.

Khiếu nại việc thẩm định

Nếu quý vị có thắc mắc về việc thẩm định của mình, trước tiên hãy cố gắng nói chuyện với thẩm định viên cho dịch vụ chăm sóc người cao niên khi có thể vấn đề sẽ được giải quyết theo cách đó.

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**.



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

Chăm sóc tạm thể nội trú – lưu trú ngắn ngày tại cư xá cao niên/viện dưỡng lão

Nếu người chăm sóc tại nhà không thể chăm sóc quý vị vì lý do nào đó, quý vị có thể được lưu trú ngắn hạn tại cư xá cao niên/viện dưỡng lão. Đây được gọi là 'chăm sóc tạm thể nội trú' và có thể được thực hiện theo kế hoạch hoặc trong trường hợp khẩn cấp.

Các chăm sóc có sẵn

Cư xá cao niên/viện dưỡng lão phải cung cấp cho quý vị các dịch vụ và sự chăm sóc tương tự như khi quý vị chuyển đến sống tại đó vĩnh viễn.

Quý vị có thể sử dụng chăm sóc tạm thể nội trú tối đa 63 ngày cho mỗi năm tài chính. Quý vị hoặc cơ sở cung cấp dịch vụ của quý vị có thể yêu cầu gia hạn thời gian này theo từng đợt 21 ngày bằng cách liên hệ với thẩm định viên cho dịch vụ chăm sóc người cao niên của quý vị.

Tiếp cận dịch vụ chăm sóc tạm thể nội trú

Quý vị sẽ cần được thẩm định cho dịch vụ chăm sóc tạm thể tại cư xá cao niên/viện dưỡng lão. Thông tin về các cư xá cao niên/viện dưỡng lão cung cấp dịch vụ chăm sóc tạm thể nội trú có thể được tìm thấy trên trang mạng của My Aged Care. Không phải tất cả các cư xá cao niên/viện dưỡng lão đều cung cấp chăm sóc tạm thể nội trú, vì vậy việc các dịch vụ này có hay không hoặc nhiều hay ít là khác nhau tùy theo từng khu vực. Quý vị sẽ cần liên hệ với từng cư xá cao niên/viện dưỡng lão để kiểm tra xem họ có chỗ trống không.

Nếu cần chăm sóc tạm thể khẩn cấp hoặc cần hỗ trợ thêm cho người chăm sóc, quý vị có thể liên hệ với Carer Gateway:

- Gọi miễn phí **1800 422 737** các ngày trong tuần từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều.
- Truy cập **CarerGateway.gov.au** để tìm hiểu thêm về các dịch vụ hỗ trợ người chăm sóc.

Xem thêm chi phí chăm sóc tạm thể nội trú ở trang 21.

Lộ trình để vào cư xá cao niên/viện dưỡng lão

Sau khi quý vị đã được thẩm định và nhận được thư chấp thuận vào cư xá cao niên/viện dưỡng lão, hãy thực hiện các bước sau để chuyển vào cư xá cao niên/viện dưỡng lão và quản lý các dịch vụ của quý vị:

1

Tính toán chi phí

2

Tìm cư xá cao niên/viện dưỡng lão

3

Nộp đơn vào cư xá cao niên/viện dưỡng lão và chấp nhận lời mời

4

Ký kết thỏa thuận với cư xá cao niên/viện dưỡng lão

5

Quản lý việc chăm sóc và dịch vụ của quý vị

1 Tính toán chi phí

Chính phủ Úc trợ cấp cho các cư xá cao niên/viện dưỡng lão để duy trì chi phí ở mức hợp lý và phải chăng. Tiền tài trợ dựa trên nhu cầu chăm sóc của quý vị được trả trực tiếp cho cư xá cao niên/viện dưỡng lão.

Trung bình, chính phủ đóng góp khoảng 119.000 đô la mỗi năm cho mỗi cư dân sống vĩnh viễn trong cư xá cao niên/viện dưỡng lão. Số tiền này tăng lên mỗi năm.

Quý vị sẽ phải đóng góp vào chi phí sinh hoạt hàng ngày, các chăm sóc không thuộc về y tế và chỗ ở nếu quý vị có đủ khả năng.

Để có được ước tính về phí, khoản đóng góp và chi phí chỗ ở của quý vị, hãy sử dụng công cụ ước tính phí trên trang mạng của My Aged Care tại **MyAgedCare.gov.au/Aged-Care-Home-Fee-Estimator**.

Để được hỗ trợ chuyên sâu hơn, quý vị cũng 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**.

Gọi miễn phí **1800 227 475** các ngày trong tuần từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều.

Phí, khoản đóng góp và chi phí chỗ ở

Một trong hai loại hình thu phí khác nhau có thể được áp dụng nếu quý vị vào cư xá cao niên/viện dưỡng lão từ ngày 1 tháng 11 năm 2025.

Nếu đã nhận Gói Chăm sóc tại Nhà hoặc đã được chấp thuận và đang chờ gói chăm sóc này vào ngày 12 tháng 9 năm 2024, quý vị sẽ phải trả phí theo thỏa thuận phí ngày 1 tháng 7 năm 2014. Nếu không phải trường hợp này, quý vị sẽ theo thỏa thuận phí ngày 1 tháng 11 năm 2025.

Được chấp thuận cho chương trình Chăm sóc tại Nhà Bao trọn (Home Care Package) sau ngày 12 tháng 9 năm 2024:

- phí cơ bản hằng ngày
- đóng góp chi phí cho dịch vụ lưu trú
- đóng góp chi phí cho dịch vụ chăm sóc ngoài y tế
- phí sinh hoạt hàng ngày theo tiêu chuẩn cao hơn.

Được chấp thuận cho chương trình Chăm sóc tại Nhà Bao trọn (Home Care Package) vào hoặc trước ngày 12 tháng 9 năm 2024:

- phí cơ bản hằng ngày
- phí chăm sóc dựa trên thẩm định khả năng tài chính
- phí sinh hoạt hàng ngày theo tiêu chuẩn cao hơn.

Ngoài các khoản phí và đóng góp này, mọi người khi vào viện dưỡng lão có thể được yêu cầu trả thêm chi phí chỗ ở. Sau đây là danh sách các loại phí.

- **Phí cơ bản hằng ngày**

Chi phí này bao gồm chi phí sinh hoạt hàng ngày như bữa ăn, sử dụng điện và giặt giũ. Mọi người đều phải trả khoản phí này, và đối với một số người, đây là khoản phí duy nhất họ cần phải trả.

Bộ Cựu Chiến Binh (DVA) sẽ trả mức phí cơ bản hằng ngày cho cựu Tù nhân Chiến tranh (POW) và người nhận Huân chương Chữ thập Victoria (VC).

- **Đóng góp chi phí cho dịch vụ lưu trú (hotelling contribution) (thỏa thuận phí ngày 1 tháng 11 năm 2025)**

Chính phủ Úc trả tiền phụ cấp dịch vụ lưu trú bù thêm vào phí cơ bản hằng ngày và chi trả toàn bộ chi phí cung cấp các dịch vụ sinh hoạt hàng ngày tại cư xá cao niên/viện dưỡng lão, bao gồm bữa ăn, dọn dẹp, giặt giũ và sử dụng năng lượng. Phụ cấp này dựa trên thẩm định về khả năng tài chính và được điều chỉnh chỉ số vào tháng 3 và tháng 9 hàng năm. Nếu quý vị có khả năng, quý vị sẽ phải đóng góp vào chi phí này.

Những cựu tù nhân chiến tranh và người nhận huân chương VC hội đủ điều kiện sẽ được miễn đóng góp chi phí cho dịch vụ lưu trú.

- **Đóng góp chi phí cho dịch vụ chăm sóc ngoài y tế (thỏa thuận phí ngày 1 tháng 11 năm 2025)**

Phần này bao gồm các chi phí cho dịch vụ chăm sóc ngoài y tế như tắm rửa, hỗ trợ di chuyển và các hoạt động về lối sống. Tùy thuộc vào khả năng tài chính của quý vị, nếu quý vị có khả năng chi trả toàn bộ khoản đóng góp chi phí về lưu trú, quý vị có thể được yêu cầu trả một phần hoặc toàn bộ khoản đóng góp chi phí cho dịch vụ chăm sóc ngoài y tế. Services Australia hoặc DVA sẽ cho biết liệu quý vị có cần phải trả khoản đóng góp chi phí cho dịch vụ chăm sóc ngoài y tế hay không, và số tiền sẽ dựa vào việc thẩm định khả năng tài chính của quý vị. Mức giới hạn hằng ngày và trọn đời sẽ được áp dụng, và số tiền giới hạn được điều chỉnh chỉ số vào tháng 3 và tháng 9. Quý vị sẽ không còn bị yêu cầu trả khoản đóng góp này nếu đạt đến mức giới hạn trọn đời, hoặc sau thời gian tích lũy là 4 năm, tùy theo điều kiện nào đến trước.

Những cựu tù nhân chiến tranh và người nhận huân chương VC hội đủ điều kiện sẽ được miễn trả khoản đóng góp chi phí cho dịch vụ chăm sóc ngoài y tế.

- **Phí chăm sóc dựa trên thẩm định về khả năng tài chính (thỏa thuận phí ngày 1 tháng 7 năm 2014)**

Nếu quý vị theo thỏa thuận phí ngày 1 tháng 7 năm 2014 và thu nhập cũng như tài sản của quý vị vượt quá số tiền nhất định, quý vị có thể được yêu cầu đóng góp vào chi phí chăm sóc của mình. Services Australia hoặc DVA sẽ cho biết liệu quý vị có cần trả khoản phí này, và số tiền sẽ dựa trên thẩm định về khả năng tài chính của quý vị. Giới hạn hằng năm và trọn đời áp dụng cho khoản phí này, và số tiền giới hạn được điều chỉnh chỉ số vào tháng 3 và tháng 9.

Những cựu tù nhân chiến tranh và người nhận huân chương VC hội đủ điều kiện sẽ được miễn trả phí chăm sóc dựa theo thẩm định về khả năng tài chính.

- **Chi phí chỗ ở**

Phí này là cho chỗ ở của quý vị tại cư xá cao niên/viện dưỡng lão. Loại chi phí chỗ ở mà quý vị trả sẽ dựa trên thẩm định về khả năng tài chính của quý vị, và sẽ là một trong những loại sau:

- Tiền trả cho chỗ ở: nếu quý vị cần phải trả toàn bộ chi phí chỗ ở, quý vị sẽ trả giá phòng theo thỏa thuận với cư xá cao niên/viện dưỡng lão.
- Đóng góp chỗ ở: nếu quý vị cần trả một phần chi phí chỗ ở, quý vị sẽ trả khoản đóng góp dựa trên thu nhập và tài sản của mình. Chính phủ Úc sẽ trả phần còn lại.
- Không có chi phí chỗ ở: đối với một số người, chính phủ sẽ chi trả toàn bộ chi phí chỗ ở của quý vị.

Services Australia sẽ cho biết trường hợp nào áp dụng cho quý vị.

- **Phí Sinh hoạt Hàng ngày theo Tiêu chuẩn Cao hơn**

Quý vị cũng có thể chọn trả tiền cho các hàng hóa và dịch vụ bổ sung, vượt quá phạm vi chăm sóc và dịch vụ mà cư xá cao niên/viện dưỡng lão của quý vị phải cung cấp. Những phí này được thỏa thuận giữa quý vị và cơ sở cung cấp dịch vụ, và chỉ có thể được thỏa thuận sau khi quý vị bắt đầu được chăm sóc. Quý vị sẽ có 28 ngày "thời gian cân nhắc" để có thể hủy thỏa thuận. Thỏa thuận phí của quý vị sẽ được xem xét hàng năm và có thể hủy bất kỳ lúc nào bằng cách thông báo cho cơ sở cung cấp dịch vụ trước 28 ngày.

Phí và các khoản đóng góp được trả cho mỗi ngày quý vị ở trong cư xá cao niên/viện dưỡng lão. Các khoản này được tính hằng ngày nhưng thường được trả mỗi hai tuần hoặc hàng tháng cho cư xá cao niên/viện dưỡng lão.

Để biết thêm thông tin về chi phí cư xá cao niên/viện dưỡng lão, hãy truy cập **MyAgedCare.gov.au/Aged-Care-Home-Costs-and-Fees**.

Thẩm định về khả năng tài chính

Quý vị sẽ cần được thẩm định về khả năng tài chính để tìm hiểu xem quý vị có:

- hội đủ điều kiện nhận hỗ trợ của Chính phủ Úc về chi phí chỗ ở
- cần phải trả khoản đóng góp cho dịch vụ chăm sóc ngoài y tế hoặc chi phí lưu trú, hoặc phí chăm sóc dựa trên thẩm định về khả năng tài chính, và các khoản đóng góp này là bao nhiêu.

Thẩm định về khả năng tài chính sẽ xác định tình trạng và khả năng tài chính của quý vị trong việc chi trả cho dịch vụ chăm sóc người cao niên của quý vị. Các thẩm định này do Services Australia thực hiện, ngoại trừ đối với những thành viên của cộng đồng cựu chiến binh đủ điều kiện, việc thẩm định của họ có thể do DVA thực hiện.

Quý vị có thể cần phải cung cấp thông tin tài chính của mình

Thẩm định về khả năng tài chính liên quan đến việc cung cấp thông tin về tài sản và thu nhập của quý vị và xác định số tiền quý vị trả cho dịch vụ chăm sóc người cao niên.

Không phải ai cũng cần cung cấp thông tin tài chính của mình. Ví dụ, nếu quý vị nhận được một khoản trợ cấp dựa trên thẩm định về khả năng tài chính từ Services Australia hoặc DVA và không sở hữu nhà của mình, quý vị sẽ không cần phải làm vậy. Services Australia lúc đó hẳn đã có đủ thông tin về thu nhập và tài sản của quý vị để hoàn tất việc thẩm định về khả năng tài chính của quý vị.

Quý vị có thể tìm hiểu xem quý vị có cần cung cấp thông tin tài chính của mình qua trang mạng Services Australia:

ServicesAustralia.gov.au/How-To-Apply-For-Aged-Care-Calculation-Your-Cost-Care hay không hoặc gọi cho Services Australia theo số **1800 227 475** các ngày trong tuần từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều.

Cách sắp xếp để được thẩm định về khả năng tài chính

Để tìm hiểu thêm hoặc hoàn tất việc thẩm định về khả năng tài chính (means assessment):

- gọi miễn phí cho Services Australia
- để nói chuyện trực tiếp với ai đó, hãy đặt hẹn với Nhân viên Chuyên về Chăm sóc Người Cao Niên tại một số trung tâm dịch vụ của Services Australia, nếu có ở khu vực của quý vị, hoặc qua tính năng trò chuyện video chat.

Nếu quý vị chọn không thẩm định về khả năng tài chính, quý vị sẽ không hội đủ điều kiện nhận hỗ trợ của chính phủ về chi phí chỗ ở và dịch vụ chăm sóc. Cư xá cao niên/viện dưỡng lão sau đó có thể yêu cầu quý vị trả mức phí tối đa và một khoản tiền trả cho chỗ ở lên đến mức giá phòng tối đa được công bố của họ.

Để kiểm tra tình trạng thẩm định về khả năng tài chính của quý vị, hãy liên hệ với Services Australia hoặc DVA.

Quý vị phải cập nhật thông tin tài chính của mình

Sau khi đã được thẩm định về khả năng tài chính, quý vị cần giữ cập nhật thu nhập và tài sản của mình với Services Australia hoặc DVA. Theo luật định, quý vị phải báo cáo những thay đổi về hoàn cảnh cá nhân hoặc tài chính của quý vị (và bạn đời của quý vị) trong vòng 28 ngày. Điều này sẽ giúp duy trì mức phí chăm sóc người cao niên của quý vị phù hợp với hoàn cảnh của mình.

Quý vị có thể tìm thấy thông tin về cách cập nhật thông tin chi tiết của mình tại **ServicesAustralia.gov.au/Update-Your-Details-If-You-Get-Help-With-Aged-Care-Cost-Care**.

Chi tiết liên lạc

Services Australia – gọi miễn phí **1800 227 475** các ngày trong tuần từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều.

Bộ Cựu chiến binh (DVA) – gọi miễn phí **1800 838 372**.

Thư thăm định trước khi vào cư xá cao niên/viện dưỡng lão

Nếu quý vị đã có cuộc thăm định về khả năng tài chính trước khi chuyển vào cư xá cao niên/viện dưỡng lão, quý vị sẽ nhận được một lá thư ước tính các khoản phí mà quý vị có thể được yêu cầu phải trả. Thư này có hiệu lực trong 120 ngày, trừ khi có thay đổi đáng kể về hoàn cảnh của quý vị.

Nếu hoàn cảnh của quý vị thay đổi, quý vị sẽ cần thông báo cho Services Australia hoặc DVA. Services Australia sẽ cấp lại thư thăm định trước khi quý vị chuyển vào cư xá cao niên/viện dưỡng lão, nếu cần.

Nếu quý vị không cần phải hoàn thành cuộc thăm định về khả năng tài chính vì Services Australia hoặc DVA đã có thông tin tài chính của quý vị, quý vị sẽ nhận được thư ước tính về chi phí khi chuyển vào cư xá cao niên/viện dưỡng lão.

Nếu quý vị cần thư thăm định trước khi chuyển vào cư xá cao niên/viện dưỡng lão cho dịch vụ chăm sóc, quý vị có thể yêu cầu bằng cách liên hệ với Services Australia theo số điện thoại miễn phí **1800 227 475** hoặc DVA theo số điện thoại miễn phí **1800 838 372**.

Hãy mang theo thư thăm định trước khi chuyển vào cư xá cao niên/viện dưỡng lão để thảo luận với các cư xá cao niên/viện dưỡng lão mà quý vị đang cân nhắc để giúp quý vị hiểu rõ về chi phí của họ.

Quý vị trả bao nhiêu

Sau khi quý vị chuyển vào cư xá cao niên/viện dưỡng lão, Services Australia sẽ gửi cho quý vị và cơ sở chăm sóc của quý vị một lá thư nêu rõ các mức phí tối đa mà quý vị có thể được yêu cầu trả. Họ cũng sẽ gửi một lá thư mới mỗi khi có thay đổi về khoản đóng góp chi phí về lưu trú, khoản đóng góp chi phí cho dịch vụ chăm sóc ngoài y tế, phí chăm sóc dựa trên thăm định khả năng tài chính hoặc khoản đóng góp chỗ ở của quý vị.

Cho dù quý vị có phải đóng góp về chỗ ở hay không, mọi người khi chuyển đến cư xá cao niên/viện dưỡng lão đều cần phải thỏa thuận giá phòng bằng văn bản với cư xá cao niên/viện dưỡng lão. Giá phòng mà quý vị đồng ý phải được đưa vào trong thỏa thuận chỗ ở mà quý vị ký với cơ sở cung cấp trước khi chuyển vào. Chi phí này sẽ không được bao gồm trong thư ước tính về phí từ Services Australia.

Tất cả các cư xá cao niên/viện dưỡng lão có tính phí chỗ ở đều phải công bố chi phí chỗ ở của họ trên trang mạng của My Aged Care trong công cụ 'Tìm cơ sở cung cấp dịch vụ': **MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider**.

Giá phòng được công bố là giá tối đa mà cư xá cao niên/viện dưỡng lão có thể yêu cầu quý vị phải trả. Tuy nhiên, quý vị có thể thương lượng trực tiếp với cư xá cao niên/viện dưỡng lão để có mức giá thấp hơn.

Các lựa chọn thanh toán về chỗ ở

Quý vị cần phải đồng ý bằng văn bản về giá phòng với cơ sở cung cấp dịch vụ của mình trước khi được nhận sự chăm sóc. Việc thẩm định khả năng tài chính sẽ quyết định xem liệu quý vị có cần trả mức giá phòng đã thỏa thuận hay chỉ đóng góp một khoản nhỏ hơn.

Quý vị có thể chọn thanh toán chi phí chỗ ở hoặc khoản đóng góp về chỗ ở bằng cách:

- trả khoản tiền một lần được gọi là
 - › khoản đặt cọc có thể được hoàn lại (RAD)
 - › khoản đóng góp chi phí chỗ ở có thể được hoàn lại (RAC)
- thanh toán theo kiểu cho thuê được gọi là tiền trả chỗ ở hàng ngày (DAP) hoặc khoản đóng góp chi phí chỗ ở hàng ngày (DAC)
- kết hợp cả khoản trả gộp một lần lẫn khoản thanh toán theo kiểu cho thuê.

Quý vị không thể được yêu cầu chọn phương thức thanh toán trước khi vào cư xá cao niên/viện dưỡng lão. Quý vị có thể chọn trả khoản tiền một lần bất kỳ lúc nào sau khi vào viện. Cho đến khi quý vị trả khoản trả một lần này, quý vị sẽ cần phải trả bằng các khoản thanh toán hàng ngày mà không được hoàn lại.

Các khoản khấu trừ RAD và RAC

Kể từ ngày 1 tháng 11 năm 2025, các cơ sở cung cấp dịch vụ có thể khấu trừ và giữ lại một phần nhỏ số dư RAD hoặc RAC của quý vị, nếu đây là cách quý vị chọn trả cho chỗ ở của mình. Cơ sở cung cấp dịch vụ sẽ tính toán số tiền được khấu trừ. Số tiền sẽ được khấu trừ đều đặn và sẽ không được hoàn lại khi quý vị rời khỏi viện dưỡng lão. Sau 5 năm chăm sóc, sẽ không còn khoản lưu giữ nào được khấu trừ nữa. Điều này là để bảo vệ quý vị nếu quý vị nhận dịch vụ chăm sóc người cao niên trong thời gian dài. Cơ sở cung cấp dịch vụ sẽ cho quý vị biết liệu các khoản giữ lại RAD hoặc RAC có áp dụng cho quý vị hay không.

Nếu quý vị chọn trả khoản tiền theo dạng trả gộp một lần, số dư sẽ được hoàn lại khi quý vị rời khỏi viện dưỡng lão, sau khi trừ đi bất kỳ khoản khấu trừ giữ lại RAD hoặc RAC nào được áp dụng và bất kỳ khoản khấu trừ nào khác mà quý vị đã đồng ý.

Chỉ số DAP

Các khoản trả DAP có thể được điều chỉnh theo chỉ số để theo kịp với chi phí chỗ ở ngày càng tăng. Nếu các quy định về điều chỉnh theo chỉ số DAP áp dụng cho quý vị, số tiền DAP của quý vị sẽ tăng vào ngày 20 tháng 3 và ngày 20 tháng 9 hàng năm theo các thay đổi trong Chỉ số Giá Tiêu Dùng (Consumer Price Index (CPI)). Đây cũng là những ngày mà Khoản Cấp dưỡng cho người Cao niên sẽ gia tăng theo sự điều chỉnh. Cơ sở cung cấp dịch vụ sẽ cho quý vị biết liệu các quy định về điều chỉnh theo chỉ số DAP có áp dụng cho quý vị hay không. Việc điều chỉnh chỉ số không áp dụng cho các DAC được trả bởi các cư dân hội đủ điều kiện được chính phủ hỗ trợ chi phí chỗ ở.

Các khoản trả kết hợp

Nếu quý vị chọn thanh toán kết hợp, quý vị có thể chọn rút khoản thanh toán hàng ngày từ số tiền trả góp một lần của mình. Cơ sở cung cấp dịch vụ của quý vị cũng có thể đồng ý rút các khoản phí chăm sóc người cao niên khác từ khoản trả góp một lần, chẳng hạn như phí cơ bản hàng ngày. Theo thời gian, số tiền thanh toán hàng ngày của quý vị sẽ gia tăng trừ khi quý vị bổ sung thêm tiền vào khoản trả góp một lần.

Nếu quý vị được yêu cầu đóng khoản đóng góp chỗ ở, số tiền tối đa mà quý vị có thể được yêu cầu thanh toán sẽ được Services Australia thông báo. Khoản DAC do Services Australia tư vấn không cân nhắc việc liệu quý vị đã trả toàn bộ hay một phần RAC. Cơ sở cung cấp dịch vụ chăm sóc người cao niên của quý vị phải tính toán lại các số tiền này mỗi khi Services Australia gửi thư thông báo mới về phí. Điều này sẽ đảm bảo quý vị tiếp tục trả đúng số tiền phù hợp với hoàn cảnh tài chính của mình.

Quý vị có thể tìm thấy thêm thông tin về chi phí chỗ ở trên trang mạng của My Aged Care: **[MyAgedCare.gov.au/Understanding-Aged-Care-Home-Accommodation-Costs](https://www.myagedcare.gov.au/Understanding-Aged-Care-Home-Accommodation-Costs)**.

Chi phí chăm sóc tạm thể nội trú

Nếu quý vị nhận được chăm sóc tạm thể nội trú qua cư xá cao niên/viện dưỡng lão, quý vị sẽ không phải khoản đóng góp chi phí về lưu trú, khoản đóng góp chi phí cho dịch vụ chăm sóc ngoài y tế hoặc chi phí chỗ ở.

Quý vị có thể phải trả phí cơ bản hàng ngày và có thể là phí đặt chỗ. DVA có thể trả phí cơ bản hàng ngày cho những cựu chiến binh và góa phụ/góa vợ chiến tranh hội đủ điều kiện. Hãy liên hệ với Dịch vụ Chăm sóc tại Nhà của Cựu Chiến Binh (Veterans' Home Care) qua số điện thoại miễn phí **1300 550 450** để có cuộc thẩm định.

Phí đặt chỗ là khoản thanh toán trước cho phí chăm sóc tạm thể nội trú và không được vượt quá phí của một tuần đầy đủ hoặc 25% phí cho toàn bộ thời gian lưu trú, tùy thuộc vào số tiền nào thấp hơn.

Cơ sở cung cấp dịch vụ của quý vị phải hoàn lại phí đặt chỗ nếu quý vị hủy đặt chỗ chăm sóc tạm thể hơn 7 ngày trước ngày bước vào dịch vụ.

Quý vị cũng có thể chọn trả tiền cho các hàng hóa và dịch vụ bổ sung, vượt quá phạm vi chăm sóc và dịch vụ mà cư xá cao niên/viện dưỡng lão của quý vị phải cung cấp. Phí sinh hoạt hàng ngày theo tiêu chuẩn cao hơn sẽ được thỏa thuận giữa quý vị và cơ sở cung cấp dịch vụ, và chỉ có thể được thỏa thuận sau khi quý vị bước vào dịch vụ.

Khi số ngày chăm sóc tạm thể do chính phủ tài trợ đã hết, và nếu quý vị vẫn được chăm sóc, cơ sở chăm sóc có thể tính thêm một khoản phí. Điều này cần phải được thỏa thuận trước và nêu rõ trong thỏa thuận dịch vụ của quý vị.

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

Chi phí của cơ sở cung cấp dịch vụ chuyên biệt

Các chương trình chăm sóc người cao niên chuyên biệt, chẳng hạn như NATSIFAC hoặc Dịch vụ Đa Mục đích, có thể tính phí theo cách khác. Việc thẩm định khả năng tài chính có thể không áp dụng cho các chương trình này và quý vị nên thảo luận về bất kỳ khoản phí có thể xảy ra với cơ sở cung cấp dịch vụ của mình.

Quý vị có thể tìm thấy thêm thông tin về các cơ sở cung cấp dịch vụ chuyên biệt trên trang mạng của My Aged Care: **MyAgedCare.gov.au/Support-People-Living-Rural-And-Remote-Areas** hoặc **MyAgedCare.gov.au/Support-Aboriginal-And-Torres-Strait-Islander-People**.

Hỗ trợ khó khăn về tài chính

Hiện có sẵn các trợ giúp nếu quý vị gặp khó khăn vì những lý do ngoài tầm kiểm soát trong việc trả phí cư trú, các khoản đóng góp và chi phí chỗ ở. Tùy thuộc vào tình huống cá nhân, quý vị có thể nộp đơn xin hỗ trợ tài chính cho khoản phí cơ bản hằng ngày, phí chăm sóc dựa trên thẩm định khả năng tài chính, khoản đóng góp chi phí về lưu trú, đóng góp chi phí cho dịch vụ chăm sóc ngoài y tế và/hoặc chi phí chỗ ở.

Để biết thêm thông tin về hỗ trợ khó khăn về tài chính, hãy truy cập **MyAgedCare.gov.au/Financial-Hardship-Assistance** hoặc gọi tới Services Australia theo số điện thoại miễn phí **1800 227 475**.

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. Một số phương thức thanh toán có thể ảnh hưởng đến tiền trợ cấp cũng như các khoản phí và đóng góp chăm sóc người cao niên của quý vị. 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 các và khoản phí và đóng góp cho dịch vụ chăm sóc người cao niên, gọi miễn phí tới **1800 227 475** để đặt lịch hẹn với Nhân viên Chuyên về Chăm sóc Người Cao Niên tại một số trung tâm dịch vụ của Services Australia, nếu có một nhân viên như vậy trong khu vực của quý vị, hoặc sử dụng tính năng trò chuyện qua video chat.

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**.

Khi quyết định chọn cư xá cao niên/viện dưỡng lão, điều quan trọng là tìm hiểu xem cư xá cao niên/viện dưỡng lão đó có đáp ứng được nhu cầu của quý vị hiện tại và trong tương lai hay không. Cách tốt nhất để tìm được nơi phù hợp với quý vị là đến thăm một vài cư xá cao niên/viện dưỡng lão khác nhau để kiểm tra:

- chỗ ở như thế nào
- họ cung cấp những loại hình chăm sóc, dịch vụ và hoạt động nào
- cách họ có thể đáp ứng tốt nhất nhu cầu cá nhân của quý vị
- giá chỗ ở
- bất kỳ hàng hóa và dịch vụ bổ sung nào mà họ cung cấp với một mức phí sinh hoạt hàng ngày cao hơn.

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

- sử dụng công cụ 'Tìm cơ sở cung cấp dịch vụ' trên trang mạng của My Aged Care **MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider** để tìm kiếm và so sánh các nhà cung cấp dịch vụ
- gọi My Aged Care theo số điện thoại miễn phí **1800 200 422** và hỏi xin một danh sách các cư xá cao niên/viện dưỡng lão tại địa phương qua điện thoại, hoặc họ có thể gửi danh sách đó cho quý vị qua đường bưu điện
- nói chuyện với Nhân viên Chuyên về Chăm sóc Người Cao Niên tại một số trung tâm dịch vụ của Services Australia nếu có ở khu vực của quý vị, hoặc sử dụng tính năng trò chuyện qua video chat. Để đặt hẹn, hãy gọi miễn phí tới **1800 227 475** các ngày trong tuần từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều.

Hệ thống Xếp hạng Sao có thể giúp quý vị so sánh chất lượng và sự an toàn của các cư xá cao niên/viện dưỡng lão. Tất cả các cư xá cao niên/viện dưỡng lão đều nhận được Xếp hạng Sao Tổng thể, cũng như xếp hạng theo 4 hạng mục phụ – Trải nghiệm của Cư dân, Tuân thủ, Nhân sự và Đo lường Chất lượng.

Quý vị có thể lọc cư xá cao niên/viện dưỡng lão dựa trên những yếu tố quan trọng với quý vị như hỗ trợ sức khỏe, ngôn ngữ và đức tin. Quý vị cũng có thể xem xét cảm nhận của các cư dân về chăm sóc và dịch vụ mà họ nhận được tại cư xá cao niên/viện dưỡng lão của họ, chẳng hạn như 'quý vị có cảm thấy an toàn ở đây không' hoặc 'quý vị có thích đồ ăn ở đây không'.

Quý vị có thể xem Xếp hạng sao của cư xá cao niên/viện dưỡng lão 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**.

Chương trình Hỗ trợ Chăm sóc Cao Niên (Elder Care Support) có thể giúp người cao niên thuộc cộng đồng người Thổ dân và người dân Đảo Torres Strait trong việc sử dụng hệ thống chăm sóc người cao niên. Để tìm một nhân viên của chương trình Hỗ trợ Chăm sóc Cao Niên (Elder Care Support) gần nơi quý vị cư ngụ, hãy truy cập trang mạng của My Aged Care tại **MyAgedCare.gov.au/Support-Aboriginal-And-Torres-Strait-Islander-People**.

*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*

Gặp cơ sở cung cấp dịch vụ

Trước khi ghé thăm một cư xá cao niên/viện dưỡng lão, hãy lập danh sách những thứ quan trọng đối với quý vị. Quý vị có thể muốn mang theo:

- thư và chi tiết về mã giới thiệu từ thẩm định viên cho dịch vụ chăm sóc người cao niên, vì một số cư xá cao niên/viện dưỡng lão sẽ muốn biết quý vị có được chấp thuận để nhận dịch vụ chăm sóc tại cư xá cao niên/viện dưỡng lão hay chưa và quý vị cần những dịch vụ nào
- thư thẩm định trước khi vào chuyển cư xá cao niên/viện dưỡng lão từ Services Australia, nếu quý vị đã có kết quả thẩm định về khả năng tài chính của mình.

Khi đến thăm từng cư xá cao niên/viện dưỡng lão, quý vị cũng có thể muốn ghi chú về những gì mình thích, những gì không thích và liệu quý vị có cảm thấy thoải mái ở đó không. Ấn tượng của quý vị về nhân viên và môi trường xung quanh sẽ giúp quý vị quyết định cư xá cao niên/viện dưỡng lão nào phù hợp với mình.

Hãy sử dụng danh sách kiểm tra ở cuối tập sách này để giúp quý vị tìm hiểu và chuẩn bị cho dịch vụ chăm sóc người cao niên.

Những câu hỏi quý vị có thể muốn hỏi cơ sở chăm sóc người cao niên:

- Những loại dịch vụ chăm sóc nào được/không được cung cấp? Tôi sẽ cần trả tiền cho những dịch vụ nào?
- Quý vị có thể giúp tôi các nhu cầu y tế như uống thuốc hoặc chăm sóc vết thương không?
- Quý vị có thể đáp ứng các nhu cầu cá nhân của tôi không? Các nhu cầu cá nhân này có thể bao gồm ngôn ngữ và văn hóa, tín ngưỡng tôn giáo, khuynh hướng tình dục hoặc bản dạng giới, thú nuôi và khả năng tiếp cận các dịch vụ y tế.
- Bữa ăn được sắp xếp như thế nào? Trong đó bao gồm về chỗ ngồi, thời gian, thực đơn, khách tới thăm, bữa ăn trong phòng và chế độ ăn đặc biệt.
- Làm thế nào quý vị đảm bảo sự riêng tư và an toàn của tôi?
- Các hoạt động xã hội và văn hóa được quyết định như thế nào? Các sở thích quan tâm của tôi được cân nhắc như thế nào?
- Tôi có thể sử dụng phương tiện giao thông nào để đi mua sắm, thăm gia đình và bạn bè hoặc đi khám bệnh? Dịch vụ này sẽ tốn bao nhiêu tiền?
- Nhân viên chăm sóc được đào tạo những gì? Tôi có được tiếp cận với y tá và nhân viên chăm sóc cá nhân có trình độ để đáp ứng nhu cầu chăm sóc của mình không? Có bao nhiêu nhân viên chăm sóc qua đêm?
- Bạn đời, gia đình và bạn bè của tôi có thể tham gia vào việc chăm sóc tôi như thế nào? Họ có thể ở lại qua đêm nếu cần không? Nếu tôi muốn ở qua đêm với người thân trong gia đình thì sao?

- Quý vị có thể sắp xếp các cuộc hẹn và việc tiếp cận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe không? Tôi có thể tiếp tục gặp bác sĩ gia đình của mình và các bác sĩ khác không?
- Những biện pháp kiểm tra nào được áp dụng để đảm bảo chất lượng dịch vụ? Kết quả kiểm định chứng nhận của cơ xá cao niên/viện dưỡng lão này là như thế nào? Quý vị đang làm gì để cải thiện chất lượng chăm sóc và dịch vụ?
- Quý vị có một đội ngũ phù hợp các y tá và nhân viên chăm sóc cá nhân có trình độ để đáp ứng mục tiêu của cơ xá cao niên/viện dưỡng lão về thời lượng chăm sóc theo số phút do chính phủ đặt ra không?
- Quý vị đang nỗ lực cải thiện những lĩnh vực nào và đã thấy những kết quả gì? Làm thế nào để quý vị thu hút người cao niên, gia đình và người chăm sóc họ tham gia vào các quyết định hoặc thực hiện cải tiến chất lượng?
- Tôi phải nói chuyện với ai khi có thắc mắc hoặc khiếu nại? Khiếu nại được xử lý như thế nào?



Khi tìm được cư xá cao niên/viện dưỡng lão đáp ứng nhu cầu của mình, quý vị có thể bắt đầu nộp đơn xin vào. Quý vị có thể nộp đơn đến bao nhiêu cư xá cao niên/viện dưỡng lão tùy thích. Quý vị nên nộp đơn xin đến vài cư xá cao niên/viện dưỡng lão, vì có thể cư xá cao niên/viện dưỡng lão mà quý vị thích có thể không còn phòng trống. Khi có phòng trống, cư xá cao niên/viện dưỡng lão sẽ liên hệ với quý vị hoặc với người liên hệ được quý vị chỉ định.

Điền vào đơn đăng ký

Tất cả các cư xá cao niên/viện dưỡng lão đều có quy trình nộp đơn của riêng họ và có thể yêu cầu quý vị điền vào một mẫu đơn. Hãy nói chuyện với những cư xá cao niên/viện dưỡng lão mà quý vị quan tâm và tìm hiểu xem họ có quy trình gì và họ cần những thông tin gì.

Quý vị sẽ cần đưa mã giới thiệu duy nhất mà quý vị nhận được từ thẩm định viên cho dịch vụ chăm sóc người cao niên cho nhà cung cấp dịch vụ mà quý vị lựa chọn. Điều này sẽ cho phép họ xem hồ sơ khách hàng của quý vị và cân nhắc nhu cầu chăm sóc của quý vị để giúp quý vị chuyển vào cư xá cao niên/viện dưỡng lão.

Chấp nhận lời mời

Khi có phòng trống, cư xá cao niên/viện dưỡng lão sẽ liên hệ với quý vị hoặc với người liên hệ được quý vị chỉ định. Khi quý vị đã chấp nhận lời mời nhận một chỗ tại cư xá cao niên/viện dưỡng lão, họ sẽ cung cấp cho quý vị các thỏa thuận chính thức, bao gồm những nội dung như dịch vụ, chi phí chỗ ở, cũng như quyền và trách nhiệm của quý vị với tư cách là người dùng các dịch vụ chăm sóc người cao niên do chính phủ tài trợ.

Hãy sử dụng danh sách kiểm tra ở cuối tập sách này để chuẩn bị cho việc chuyển vào cư xá cao niên/viện dưỡng lão của quý vị. Trong đó bao gồm việc sắp xếp các vấn đề y tế và tài chính của quý vị, cũng như những người mà quý vị sẽ cần thông báo về việc di chuyển này.

Sau khi chấp nhận một chỗ và trước khi chuyển vào, cư xá cao niên/viện dưỡng lão phải cung cấp cho quý vị một thỏa thuận dịch vụ.

Quý vị cũng sẽ được cung cấp một thỏa thuận chỗ ở với cư xá cao niên/viện dưỡng lão trước khi chuyển vào. Phần này có thể được bao gồm như một phần của thỏa thuận dịch vụ của quý vị hoặc có thể là một tài liệu riêng biệt. Quý vị phải ký thỏa thuận chỗ ở trước khi được chăm sóc.

Thỏa thuận dịch vụ và thỏa thuận chỗ ở là những văn bản ràng buộc về mặt pháp lý giữa quý vị và cư xá cao niên/viện dưỡng lão.

Những văn bản này nêu rõ:

- sự chăm sóc và các dịch vụ có sẵn
- quý vị sẽ phải trả những khoản phí, khoản đóng góp và chi phí chỗ ở nào
- cách thức thanh toán các khoản phí, khoản đóng góp và chi phí chỗ ở
- quyền lợi và trách nhiệm của quý vị.

Điều quan trọng là quý vị phải hiểu rõ mọi nội dung trong các thỏa thuận này trước khi đồng ý. Nếu có bất kỳ thắc mắc nào, quý vị nên hỏi cư xá cao niên/viện dưỡng lão mới của mình. Họ có trách nhiệm đảm bảo các thỏa thuận được cung cấp cho quý vị là rõ ràng.

Các thỏa thuận được đề xuất có thể không bao gồm tất cả những điều quý vị cho là quan trọng, vì vậy quý vị nên kiểm tra trước khi đồng ý. Quý vị cũng có thể hỏi:

- cơ sở cung cấp dịch vụ của quý vị để biết thêm thông tin, chẳng hạn như chính sách về bữa ăn và thăm viếng tại cư xá cao niên/viện dưỡng lão, kế hoạch hòa nhập đa dạng và các chi tiết khác về cuộc sống tại cư xá cao niên/viện dưỡng lão
- gia đình, bạn bè, người chăm sóc, cố vấn tài chính hoặc chuyên gia pháp lý để giúp quý vị hiểu các điều khoản trong thỏa thuận của mình
- để được trợ giúp từ một nhân viên bệnh vực – hãy gọi đến Mạng lưới Bệnh vực Quyền lợi của Người Cao Niên (Older Persons Advocacy Network (OPAN)) theo số điện thoại miễn phí **1800 700 600**.

Hãy sử dụng danh sách kiểm tra ở cuối tập sách này để giúp quý vị thương lượng thỏa thuận với cơ sở cung cấp dịch vụ ưa thích của quý vị.

Giúp đỡ thương lượng về các khoản phí, đóng góp và chi phí chỗ ở

Quý vị có thể nhờ ai đó thay mặt quý vị thương lượng với cơ sở cung cấp dịch vụ chăm sóc người cao niên về các khoản phí, đóng góp và giá phòng đã đồng ý.

Quý vị hoặc người giúp quý vị sẽ cần thảo luận và chính thức thống nhất về giá phòng, các khoản phí và đóng góp với cư xá cao niên/viện dưỡng lão trước khi chuyển vào.

Ký kết các thỏa thuận

Thỏa thuận dịch vụ

Thỏa thuận dịch vụ nêu chi tiết về việc chăm sóc và các dịch vụ mà cư xá cao niên/viện dưỡng lão sẽ cung cấp cho quý vị cũng như mọi khoản phí có thể áp dụng.

Thỏa thuận chỗ ở

Quý vị phải ký thỏa thuận chỗ ở trước khi chuyển vào. Tuy nhiên, quý vị không cần phải chọn cách quý vị muốn thanh toán cho chi phí chỗ ở cho đến sau khi chuyển vào. Quý vị có thể trả gộp một lần khoản thanh toán cho chi phí chỗ ở (toàn bộ hoặc một phần) vào bất kỳ lúc nào sau khi đã bước vào cư xá cao niên/viện dưỡng lão. Quý vị phải trả tiền chỗ ở theo hình thức thanh toán cho thuê cho đến khi quý vị chọn thanh toán theo dạng trả gộp khoản tiền một lần.

Thỏa thuận về sinh hoạt hàng ngày theo tiêu chuẩn cao hơn

Cư xá cao niên/viện dưỡng lão không thể yêu cầu quý vị ký một thỏa thuận về sinh hoạt hàng ngày theo tiêu chuẩn cao hơn cho đến khi quý vị đã bước vào dịch vụ chăm sóc. Sau khi ký thỏa thuận, quý vị có 28 ngày để thay đổi quyết định. Thỏa thuận của quý vị phải bao gồm các hàng hóa và dịch vụ mà quý vị sẽ nhận được cũng như chi phí của chúng.

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 mới 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**.

*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*

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

Quý vị cũng có thể chỉ định một người để thay mặt quý vị hỏi thông tin hoặc liên hệ với Services Australia hoặc Bộ Cựu Chiến Binh (Veterans' Affairs (DVA)) để thực hiện việc thẩm định khả năng tài chính cho dịch vụ chăm sóc người cao niên của quý vị.

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]

Bênh 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 bên vực cho nhu cầu của người cao niên, bao gồm như: Hội đồng Chăm sóc Người 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 Bênh vực Quyền lợi của Người Cao Niên (Older Persons Advocacy Network (OPAN)).

Chính phủ tài trợ cho OPAN để thực hiện Chương trình Bênh 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 bênh 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 bênh vực quyền lợi trong lĩnh vực chăm sóc người cao niên bằng cách gọi đến **Đường dây Bênh 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 bênh 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**.

Gọi miễn phí: **1800 700 600**

*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*

Thẩm định nhu cầu chăm sóc của quý vị

Sau khi quý vị chuyển đến cư xá cao niên/viện dưỡng lão, cơ sở cung cấp dịch vụ sẽ sắp xếp để quý vị làm cuộc thẩm định về nhu cầu chăm sóc của mình với một thẩm định viên độc lập. Trong quá trình thẩm định, thẩm định viên độc lập này sẽ hỏi quý vị một vài câu hỏi về những việc quý vị có thể hoặc không thể tự làm.

Việc này nhằm giúp phân loại quý vị theo Phân loại trong dịch vụ Chăm sóc Người cao niên Toàn quốc của Úc (AN-ACC). Phân loại của quý vị quyết định mức tài trợ mà cơ sở cung cấp dịch vụ sẽ nhận được từ chính phủ để đáp ứng chi phí chăm sóc của quý vị.

Nếu nhu cầu chăm sóc của quý vị thay đổi, quý vị hoặc cơ sở cung cấp dịch vụ của quý vị có thể yêu cầu tái thẩm định.

Hỗ trợ và chăm sóc

Tất cả các cư xá cao niên/viện dưỡng lão phải có ít nhất một y tá có đăng ký luân túc trực, 24 giờ một ngày, tất cả các ngày trong tuần (có thể áp dụng trường hợp miễn trừ). Điều này nhằm đảm bảo quý vị có thể tiếp cận được y tá có đăng ký để được chăm sóc và xử lý các trường hợp khẩn cấp.

Ngoài ra, cư xá cao niên/viện dưỡng lão của quý vị phải cung cấp cho tất cả mọi người sống tại cư xá cao niên/viện dưỡng lão một thời lượng chăm sóc trung bình. Điều này được gọi là trách nhiệm về số phút chăm sóc và được thực hiện bởi các y tá có đăng ký, y tá ghi danh, nhân viên chăm sóc cá nhân và trợ lý điều dưỡng. Số phút chăm sóc được tính vào Xếp hạng Sao của cư xá cao niên/viện dưỡng lão.

Trung bình, mọi người ở tất cả các cư xá cao niên/viện dưỡng lão sẽ nhận được 215 phút chăm sóc mỗi ngày, trong đó có ít nhất 44 phút từ y tá có đăng ký. Cư xá cao niên/viện dưỡng lão phải đáp ứng được 'mục tiêu về phút chăm sóc' trung bình của tất cả những người cao niên sống ở đó. Vì vậy, một số người có thể nhận được nhiều thời gian chăm sóc hơn và những người khác có thể nhận ít thời gian chăm sóc hơn, điều này là tùy thuộc vào nhu cầu cá nhân và y tế hàng ngày của họ.

Không phải tất cả thời lượng chăm sóc này đều được cung cấp trực tiếp. Số phút chăm sóc có thể bao gồm các hoạt động như lập kế hoạch chăm sóc, liên lạc với các người thân trong gia đình và sắp xếp cuộc hẹn với các bác sĩ khác.

Để biết thêm thông tin về số phút chăm sóc, hãy truy cập **Health.gov.au/Resources/Publications/Care-Minutes-In-Aged-Care-Homes**.

Thăm viếng bác sĩ, nha sĩ hoặc bác sĩ chuyên khoa

Quý vị có thể tiếp tục gặp bác sĩ, nha sĩ hoặc bác sĩ chuyên khoa của riêng mình. Cư xá cao niên/viện dưỡng lão của quý vị phải giúp quý vị đặt lịch hẹn và gặp bác sĩ hoặc bác sĩ chuyên khoa theo lựa chọn của quý vị, nếu cần. Quý vị không phải trả tiền cho cư xá cao niên/viện dưỡng lão để sắp xếp những cuộc hẹn này. Tuy nhiên, quý vị thường sẽ phải trả phí khám bệnh.

Cư xá cao niên/viện dưỡng lão cũng có thể giúp quý vị sắp xếp phương tiện để đi và về từ các cuộc hẹn y tế. Quý vị có thể phải trả tiền vận chuyển và thuê nhân viên đi cùng.

Tiếp cận các dịch vụ y tế liên ngành

Cư xá cao niên/viện dưỡng lão của quý vị phải giúp quý vị tiếp cận các dịch vụ y tế liên ngành như vật lý trị liệu, chăm sóc bàn chân và ngữ âm trị liệu, nếu quý vị cần. Việc này có thể thực hiện thông qua một chương trình trị liệu đặc biệt để giúp quý vị phục hồi khả năng hoặc tiếp tục tự mình làm các công việc và hoạt động hàng ngày. Chương trình này được cư xá cao niên/viện dưỡng lão thiết kế và chi trả.

Nếu quý vị cần các cuộc hẹn về dịch vụ y tế liên ngành riêng không nằm trong chương trình trị liệu của quý vị, quý vị có thể phải trả tiền cho các cuộc hẹn này.

Quý vị nên thảo luận về nhu cầu của mình với cư xá cao niên/viện dưỡng lão.

Hoạt động xã hội

Cư xá cao niên/viện dưỡng lão của quý vị sẽ tổ chức các hoạt động xã hội và các hoạt động khác. Hãy cho họ biết về các sở thích và mối quan tâm của quý vị để họ có thể giúp quý vị tiếp tục thực hiện chúng khi quý vị ở cư xá cao niên/viện dưỡng lão. Họ cũng có thể gợi ý những hoạt động khác cho quý vị.

Khách viếng thăm từ cộng đồng

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)). Việc thăm viếng

là dành cho bất kỳ ai nhận dịch vụ chăm sóc tại cư xá cao niên/viện dưỡng lão do chính phủ tài trợ hoặc Chương trình Hỗ trợ tại Nhà, bao gồm cả những người nhận dịch vụ chăm sóc được chấp thuận hoặc nằm trong Hệ thống Ưu tiên Toàn quốc.

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

Đi nghỉ mát

Nếu quý vị muốn đi nghỉ mát hoặc thăm gia đình và bạn bè, quý vị có thể sử dụng tối đa 52 đêm nghỉ phép xã hội để đi khỏi cư xá cao niên/viện dưỡng lão trong một năm tài chính. Quý vị vẫn phải trả các khoản phí, đóng góp và chi phí ăn ở thông thường.

Nếu quý vị đi khỏi hơn 52 đêm trong một năm tài chính, chính phủ sẽ ngừng trả trợ cấp và cư xá cao niên/viện dưỡng lão có thể yêu cầu quý vị trả bù số tiền đó.

Nằm viện

Nếu quý vị cần vào bệnh viện, thời gian vắng mặt này sẽ không được tính vào chế độ nghỉ phép xã hội của quý vị, nhưng quý vị vẫn phải trả các khoản phí, đóng góp và chi phí ăn ở thông thường. Các khoản phí và đóng góp có thể giảm khi thời gian nằm viện kéo dài.

Đổi phòng

Nếu quý vị hài lòng với cư xá cao niên/viện dưỡng lão nhưng muốn đổi phòng, quý vị có thể hỏi người quản lý tại cư xá cao niên/viện dưỡng lão. Họ phải xem xét yêu cầu của quý vị, ngay cả khi không thể cung cấp cho quý vị một phòng khác ngay lập tức.

Quý vị có thể cần phải thay đổi thỏa thuận chỗ ở và thương lượng giá chỗ ở mới nếu đổi phòng. Ví dụ, nếu quý vị chọn chuyển từ phòng chung sang phòng đơn.

Có những trường hợp quý vị có thể được chuyển sang phòng khác mà quý vị không cần phải yêu cầu. Nếu có bất kỳ lo ngại nào về việc được yêu cầu đổi phòng hoặc về cách thức việc đổi phòng này được xử lý, hãy trao đổi với người quản lý tại cư xá cao niên/viện dưỡng lão của quý vị.

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 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**.

Chăm 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 thông tin, lời khuyên và 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

Tính toán chi phí và tìm cư xá cao niên/viện dưỡng lão

Hãy sử dụng danh sách này để tính toán các khoản phí, đóng góp và chi phí chỗ ở cũng như tìm cơ sở cung cấp dịch vụ đáp ứng nhu cầu của quý vị.

Sau khi thẩm định

- ☐ Nhận thư chấp thuận và kế hoạch hỗ trợ từ thẩm định viên cho việc chăm sóc người cao niên của quý vị.

Ước tính chi phí

- ☐ Ước tính các khoản phí, đóng góp và chi phí chỗ ở của quý vị bằng cách sử dụng công cụ ước tính phí cho các cư xá cao niên/viện dưỡng lão trên trang mạng của My Aged Care: **MyAgedCare.gov.au/Aged-Care-Home-Fee-Estimator**.

Sắp xếp thẩm định tài chính sớm

- ☐ Xác nhận xem quý vị có cần được thẩm định về khả năng tài chính bằng cách truy cập trang mạng của Services Australia: **ServicesAustralia.gov.au/How-To-Apply-For-Aged-Care-Calculation-Your-Cost-Care**.
 - › Nếu quý vị nhận được tiền trợ cấp dựa trên thẩm định về khả năng tài chính từ Services Australia hoặc DVA và không làm chủ căn nhà của mình, quý vị không cần phải có một cuộc thẩm định về khả năng tài chính.
 - › Nếu quý vị cần thư thẩm định trước khi chuyển vào cư xá cao niên/viện dưỡng lão, quý vị có thể yêu cầu bằng cách gọi Services Australia theo số điện thoại miễn phí **1800 227 475**, hoặc DVA theo số điện thoại miễn phí **1800 838 372**.
 - › Nếu muốn tìm kiếm dịch vụ từ một cơ sở cung cấp dịch vụ NATSIFAC, quý vị sẽ không cần phải nộp đơn xin thẩm định về khả năng tài chính.
- ☐ Hãy cho Services Australia hoặc DVA biết nếu tình hình tài chính của quý vị có thay đổi và họ sẽ cấp lại thư thẩm định trước khi quý vị chuyển vào cư xá cao niên/viện dưỡng lão.

Rút gọn danh sách các cư xá cao niên/viện dưỡng lão mà quý vị quan tâm

- ☐ Sử dụng công cụ 'Tìm cơ sở cung cấp dịch vụ' trên trang mạng của My Aged Care **MyAgedCare.gov.au/Find-A-Provider**.
- ☐ Gọi miễn phí My Aged Care theo số **1800 200 422** để tìm cư xá cao niên/viện dưỡng lão trong khu vực của quý vị.
- ☐ Gặp Nhân viên Chuyên về Chăm sóc Người Cao Niên tại một số trung tâm dịch vụ của Services Australia, nếu có ở khu vực của quý vị, hoặc thông qua tính năng trò chuyện qua video chat. Gọi miễn phí **1800 227 475** để đặt hẹn.
- ☐ Sử dụng công cụ ước tính phí trên trang mạng của My Aged Care để ước tính các khoản phí, đóng góp và chi phí chỗ ở của quý vị.

Liên hệ/ghé thăm cư xá cao niên/viện dưỡng lão mà mình ưa thích

- ☐ Nhận thư chấp thuận từ thẩm định viên cho dịch vụ chăm sóc người cao niên của quý vị.
- ☐ Nhận thư thẩm định từ Services Australia trước khi vào cư xá cao niên/viện dưỡng lão.
- ☐ Lưu ý: nếu quý vị chưa sắp xếp thực hiện việc thẩm định về khả năng tài chính, hãy xác nhận xem quý vị có phải làm việc này bằng cách truy cập trang mạng của Services Australia: **ServicesAustralia.gov.au/How-To-Apply-For-Aged-Care-Calculation-Your-Cost-Care**, hoặc liên hệ với Services Australia theo số điện thoại miễn phí **1800 227 475**, hoặc DVA theo số điện thoại miễn phí **1800 838 372**.
- ☐ Liệt kê những điều quan trọng với quý vị và những câu hỏi cần hỏi.
- ☐ Ghi chú về mỗi cư xá cao niên/viện dưỡng lão mà quý vị ghé thăm, ví dụ những gì quý vị thích/không thích và ấn tượng về nhân viên, cư dân và môi trường.
- ☐ Hỏi về các khoản phí, khoản đóng góp và chi phí chỗ ở.
- ☐ Hãy hỏi xem họ có cung cấp hàng hóa và dịch vụ bổ sung với một mức phí sinh hoạt hàng ngày theo tiêu chuẩn cao hơn, và hỏi về chi phí của các dịch vụ này.
- ☐ Nộp đơn để đăng ký một phòng tại cư xá cao niên/viện dưỡng lão mà quý vị thích, sử dụng mẫu đơn của cư xá cao niên/viện 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*

Hỗ trợ cho quá trình thẩm định về khả năng tài chính

- Quý vị có thể chỉ định ai đó hỗ trợ quý vị trong việc đưa ra quyết định hoặc hành động thay mặt cho quý vị trong khi thực hiện các quy trình thẩm định tài chính với Services Australia hoặc DVA.
- Nếu quý vị đã nhận được tiền trợ cấp dựa trên thẩm định về khả năng tài chính từ Services Australia hoặc DVA, quý vị có thể đã có người được chỉ định để hỗ trợ quý vị. Hãy tìm hiểu thêm về các lựa chọn của quý vị tại:
 - › Services Australia: **[ServicesAustralia.gov.au/Centrelink-Or-Aged-Care-Representative-To-Act-For-You](https://servicesaustralia.gov.au/Centrelink-Or-Aged-Care-Representative-To-Act-For-You)**.
 - › DVA: **[DVA.gov.au/Get-Support/Advocacy-Representation-Advice/What-Representative](https://dva.gov.au/Get-Support/Advocacy-Representation-Advice/What-Representative)**.
- Những sắp xếp này chỉ áp dụng cho các giao tiếp với Services Australia và DVA. Quý vị có thể chọn một người nào đó giúp quý vị đưa ra và truyền đạt quyết định của riêng quý vị về dịch vụ chăm sóc người cao niên, nếu quý vị muốn hoặc cần hỗ trợ. Việc này bao gồm cả các giao tiếp với My Aged Care và các cơ sở cung cấp dịch vụ chăm sóc người cao niên. Những người này có thể là người hỗ trợ có đăng ký của quý vị. Những/người hỗ trợ có đăng ký của quý vị có thể cũng là những/người đại diện của quý vị để giao tiếp với Services Australia hoặc DVA, hoặc có thể khác nhau.
- Nếu quý vị chọn không thực hiện cuộc thẩm định về khả năng tài chính, hãy điền vào '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](https://servicesaustralia.gov.au/ss313)**.
- Khách hàng của DVA cần sử dụng 'Đơn Yêu cầu có người được chỉ định cho dịch vụ Chăm sóc Người Cao niên dành cho khách hàng của DVA (AC019)': **[ServicesAustralia.gov.au/ac019](https://servicesaustralia.gov.au/ac019)**.
- Quý vị nên tìm kiếm lời khuyên tài chính độc lập trước khi quyết định cách thanh toán các khoản phí và chi phí chỗ ở. Quý vị cũng có thể liên hệ với Dịch vụ Thông tin Tài chính miễn phí của Services Australia theo số **132 300** và yêu cầu dịch vụ về thông tin tài chính.

Danh sách kiểm tra

Ký kết thỏa thuận

Kiểm tra xem thỏa thuận dịch vụ của quý vị có bao gồm:

- ☐ tên cư xá cao niên/viện dưỡng lão của quý vị
- ☐ các dịch vụ và chăm sóc mà cư xá cao niên/viện dưỡng lão sẽ cung cấp
- ☐ các chính sách và thông lệ được sử dụng để thiết lập mức phí, khoản đóng góp và chi phí chỗ ở
- ☐ phí hàng ngày mà quý vị sẽ được yêu cầu trả và phí chăm sóc dựa trên thẩm định về khả năng tài chính, khoản đóng góp chi phí về lưu trú và khoản đóng góp chi phí cho dịch vụ chăm sóc ngoài y tế, nếu có
- ☐ các quyền và trách nhiệm của cư dân và của cư xá cao niên/viện dưỡng lão
- ☐ cách cư xá cao niên/viện dưỡng lão xử lý khiếu nại
- ☐ bất kỳ trường hợp nào mà quý vị có thể được yêu cầu rời đi, và cư xá cao niên/viện dưỡng lão sẽ giúp quý vị như thế nào để tìm nơi khác
- ☐ bất kỳ vấn đề nào khác được thỏa thuận giữa quý vị và cư xá cao niên/viện dưỡng lão.

Kiểm tra xem thỏa thuận chỗ ở của quý vị có bao gồm:

- ☐ giá phòng đã thỏa thuận
- ☐ các điều kiện khác về khoản thanh toán hoặc đóng góp chi phí chỗ ở của quý vị, bao gồm cả việc có áp dụng điều chỉnh chỉ số DAP không
- ☐ các điều kiện để hoàn trả số dư của khoản tiền trả gộp một lần của quý vị là nếu quý vị rời đi hoặc qua đời, bao gồm bất kỳ khoản khấu trừ nào sẽ được áp dụng đối với khoản tiền trả gộp một lần
- ☐ chỗ ở cụ thể quý vị sẽ được cung cấp
- ☐ bất kỳ dịch vụ nào được bao gồm trong chi phí chỗ ở của quý vị
- ☐ điều kiện để chuyển phòng.

Kiểm tra xem thỏa thuận về mức sinh hoạt hàng ngày theo tiêu chuẩn cao hơn (nếu có) có bao gồm:

- ☐ chi tiết của từng dịch vụ cụ thể mà quý vị sẽ được cung cấp
- ☐ dịch vụ theo tiêu chuẩn cao hơn mà cơ sở sẽ cung cấp cho quý vị
- ☐ phí cho sinh hoạt hàng ngày theo tiêu chuẩn cao hơn và tần suất tính phí
- ☐ điều khoản về việc xem xét lại thỏa thuận hàng năm.

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

Danh sách kiểm tra

Chuẩn bị chuyển vào

Khi quý vị đã chấp nhận một phòng tại cư xá cao niên/viện dưỡng lão, hãy sử dụng danh sách kiểm tra này để thông báo cho mọi người.

Mạng lưới hỗ trợ của quý vị:

- ☐ gia đình, bạn bè, người chăm sóc và hàng xóm của quý vị.

Chuyên gia y tế:

- ☐ bác sĩ/bác sĩ gia đình của quý vị
 - › nếu cần thay đổi bác sĩ, hãy yêu cầu gửi hồ sơ y tế của quý vị cho bác sĩ mới
 - › ghi chú các điều trị và thuốc men để thảo luận với cư xá cao niên/viện dưỡng lão của quý vị
- ☐ các chuyên gia y tế khác mà quý vị thường xuyên gặp như bác sĩ chuyên khoa và nha sĩ
- ☐ y tá cộng đồng và dược sĩ của quý vị.

Hỗ trợ tại nhà:

- ☐ người làm vườn hoặc người cắt cỏ của quý vị
- ☐ người dọn dẹp hoặc giúp việc nhà của quý vị
- ☐ dịch vụ giao bữa ăn tại nhà Meals on Wheels và các dịch vụ hỗ trợ khác
- ☐ cơ sở cung cấp gói chăm sóc tại nhà của quý vị.

Các bộ ngành và cơ quan Chính phủ:

- ☐ Bộ Cựu Chiến Binh – gọi miễn phí **1800 838 372**
- ☐ Services Australia – gọi miễn phí **1800 227 475**
- ☐ Sở Thuế Vụ Úc – **132 861**
- ☐ Medicare – **132 011**
- ☐ văn phòng địa phương của Ủy ban Bầu cử Úc
- ☐ cơ quan quản lý đường bộ và giao thông địa phương – về giấy phép lái xe của quý vị
- ☐ bưu điện và hội đồng địa phương.

Tài chính và bảo hiểm:

- ☐ các công ty bảo hiểm y tế, quỹ hưu bổng (superannuation), ngân hàng, tổ chức tín dụng hoặc hiệp hội tín dụng của quý vị.

Các nơi khác:

- ☐ các dịch vụ như điện thoại, internet, gas, điện và nước
- ☐ các cư xá cao niên/viện dưỡng lão khác mà quý vị đã nộp đơn, nếu quý vị không còn muốn chuyển đến đó nữa; mặc dù quý vị có thể chọn để giữ mở đơn đăng ký nếu vẫn còn quan tâm.





MyAgedCare.gov.au
1800 200 422

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