Australian Government

myagedcare

Các bước để được vào cư xá cao niên

Ngoại trừ Huy hiệu Liên bang và nếu có lời ghi chú nào khác, tất cả các thông tin trong tài liệu này đều được cung cấp theo giấy phép Creative Commons Attribution 3.0 Úc Đại Lợi (http://creativecommons.org/licences/by/3.0/au) licence.

Tại trang mạng của Creative Commons có chi tiết các điều kiện kèm giấy phép liên quan (có thể truy cập bằng các dòng liên kết đã được cung cấp), cùng với mã số pháp lý đầy đủ cho giấy phép CC BY 3.0 AU (http://creativecommons.org/licences/by/3.0/au/legalcode).

Phải ghi nhận tài liệu này là của Department of Health *Các bước để được vào cư xá cao niên*.

Liên lạc với chúng tôi

Thắc mắc liên quan đến giấy phép và về việc sử dụng tài liệu này, xin quý vị hãy gửi về:

Communication Branch (Ban Truyền thông)
Department of Health

Email: copyright@health.gov.au

Quý vị có thể tìm ấn phẩm này tại www.myagedcare.gov.au

Thông tin cập nhật vào tháng 6 năm 2018.

Số phát hành: 12203

Xin thông báo với Thổ dân và/hoặc dân đảo Torres Strait rằng tập sách này có thể có hình ảnh của những người đã khuất.

Tập sách này có phù hợp với quý vị không?

Tập sách này giải thích cách thức người cao niên có thể được chăm sóc tại cư xá cao niên, thủ tục chuyển vào cư xá cao niên và những gì sẽ diễn ra khi quý vị ở trong đó.

Quý vị nên đọc tập sách này nếu quý vị (hoặc người nào đó quý vị đang chăm sóc) đã được nhân viên của Nhóm Thẩm đinh Nhu cầu Chăm Sóc Người cao niên (ACAT- Aged Care Assessment Team) thẩm định để được chăm sóc tại cư xá cao niên.

Hoặc gọi cho My Aged Care qua số **1800 200 422** hay truy cập www.myagedcare.gov.au để biết thông tin về thủ tục thẩm định và những điều kiện phải hội đủ đối với các hình thức chăm sóc người cao niên khác nhau do chính phủ tài trợ:

Chăm sóc ngắn hạn và linh hoạt

Các dịch vụ chăm sóc ngắn hạn tại nhà hoặc các tại các khu cư xá cao niên cho các tình huống như chăm sóc phục hồi (sinh hoạt độc lập trở lại), chuyển tiếp từ bệnh viện hoặc phục hồi sau tai nạn hay bệnh tật.

Hỗ trợ căn bản tại nhà

Các dịch vụ chăm sóc và hỗ trợ dài hạn hoặc ngắn hạn thông qua Chương trình Hỗ trợ tại Nhà của Liên bang (Commonwealth Home Support Programme) bao gồm trợ giúp làm việc nhà, chăm sóc cá nhân, bữa ăn và chuẩn bị thức ăn, đưa đón, mua sắm, y tế bổ trợ, hỗ trợ về mặt xã hội và chăm sóc tạm thế theo kế hoạch (giúp người chăm sóc quý vị có dịp nghỉ xả hơi).

Hỗ trợ phức tạp hơn tại nhà

Bốn chương trình bao trọn dịch vụ do người sử dụng tự điều phối ở bốn cấp độ khác nhau thông qua Chương trình Chăm Sóc tại Nhà (Home Care Packages Program) bao gồm chăm sóc cá nhân, các dịch vụ hỗ trợ và điều dưỡng, y tế bổ trợ và các dịch vụ lâm sàng.

TẬP SÁCH NÀY

Chăm sóc cao niên nội trú

Việc chăm sóc cá nhân và điều dưỡng tại các cư xá cao niên cho người cao niên không thể sinh sống độc lập tại nhà riêng. Điều này cũng bao gồm những lần lưu trú ngắn hạn trong cư xá cao niên vì lý do chăm sóc tạm thế.

Mục lục

Việc chăm sóc tại cư xá cao niên ····· 4

Hãy gọi cho My Aged Care và được thẩm định ····· 6

Chăm sóc tạm thế nội trú (lưu trú ngắn hạn trong cư xá cao niên) ····· 9

Cách để được sử dụng dịch vụ chăm sóc tại cư xá cao niên ····· 10

1. Tính toán chi phí ····· 12

2. Tìm cư xá cao niên ····· 18

3. Nộp đơn xin với cư xá cao niên và chấp nhận lời mời ····· 20

4. Ký hợp đồng với cư xá cao niên ····· 22

5. Quản lý dịch vụ và chăm sóc của quý vị ····· 24

Hỗ trợ thêm ····· 28

Danh sách kiểm tra – Tính toán chi phí và tìm cư xá cao niên ····· 30

Danh sách kiểm tra – Ký hợp đồng ····· 31

Danh sách kiểm tra – Chuẩn bị chuyển vào ····· 32

Việc chăm sóc tại cư xá cao niên

Cư xá cao niên (đôi khi được gọi là nhà dưỡng lão hoặc viện dưỡng lão) dành cho người cao niên không thể sinh sống ở nhà nữa và cần có người giúp đỡ dài hạn với công việc hàng ngày hoặc chăm sóc sức khỏe.

Sinh sống hoặc ở trong cư xá cao niên chủ yếu là bảo đảm được chăm sóc theo đúng nhu cầu của quý vị. Cư xá cao niên có thể giúp quý vị với:

- các công việc hàng ngày (như dọn dẹp, nấu ăn, giặt ủi)
- việc hăm sóc cá nhân (như tắm rửa, mặc quần áo, chải chuốt, tiêu tiểu)
- việc hăm sóc lâm sàng (như chăm sóc vết thương và cho sử dụng thuốc men) dưới sự giám sát của y tá có đăng ký
- các dịch vụ chăm sóc khác.

Chăm sóc nội trú trong cư xá cao niên có thể được cung cấp trên cơ sở vĩnh viễn hoặc ngắn hạn. Chăm sóc ngắn hạn tại cư xá cao niên được gọi là chăm sóc tạm thế nội trú (đọc ở trang 9).

Cá nhân hoặc tổ chức sở hữu và điều hành cư xá cao niên phải được Chính phủ Úc chấp thuận để được chăm sóc cho quý vị. Họ phải đạt các tiêu chuẩn công nhận nhất định.

Các hình thức nhà ở do tư nhân tài trợ, chẳng hạn như làng hưu trí hoặc các căn hộ (unit) sinh sống độc lập, cung cấp các dịch vụ khác nhau cho người cao niên còn sinh hoạt độc lập. Những hình thức chỗ ở này do chính phủ tiểu bang và lãnh địa giám sát và không cần phải được Chính phủ Úc chấp thuận mới được hoạt động.

Các dịch vụ 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 các chương trình bao trọn chăm sóc tại nhà tại cơ sở của họ. Nếu hội đủ các điều kiện, quý vị có thể chọn các dịch vụ chăm sóc người cao niên từ những nơi này hoặc từ cơ sở cung cấp dịch vụ đã được chấp thuận khác.

Các điều kiện cần hội đủ

Quý vị có thể hội đủ điều kiện để được chăm sóc tại cư xá cao niên nếu là:

- người cao niên không thể sinh sống độc lập ở nhà
- thanh thiếu niên bị khuyết tật, sa sút trí tuệ hoặc có các n hu cầu chăm sóc đặc biệt mà những dịch vụ chuyên ngành khác không đáp ứng được.

Việc chăm sóc và các dịch vụ có sẵn

Việc chăm sóc và các dịch vụ phải được cung cấp, nếu quý vị cần, bao gồm:

- Các dịch vụ liên quan tới nơi ăn chỗ ở như đồ nội thất, bảo trì nhà cửa và sân vườn, các bữa ăn, vật dụng vệ sinh cá nhân căn bản và các hoạt động xã hội trong nhà.
- Hỗ trợ chăm sóc cá nhân như tắm rửa, ăn uống, trợ giúp sử dụng thuốc men và thực hiện các liệu pháp chăm sóc sức khỏe.
- Chăm sóc và dịch vụ theo nhu cầu chăm sóc của quý vị, bao gồm:
  - > vật dụnggiường ngủ đặc biệt
  - > vật dụng để đi lại như khung chống đi bộ và xe lăn (không kể xe lăn có động cơ và thiết bị hỗ trợ chế tạo riêng cho cá nhân)
  - > vật dụng hỗ trợ tiêu tiểu mất chủ động
  - > dịch vụ điều dưỡng
  - > quản lý thuốc men
  - > các dịch vụ trị liệu như âm ngữ trị liệu, chăm sóc bàn chân (túc khoa) và vật lý trị liệu.

Danh sách này chưa đầy đủ. Quý vị nên thảo luận về nhu cầu và sở thích của mình với cư xá cao niên mình muốn chọn.

Một số cư xá cao niên có tư cách dịch vụ bổ sung, có nghĩa là họ cung cấp những chỗ ở với tiêu chuẩn cao hơn, nhiều thực đơn hơn và các dịch vụ không liên quan đến chăm sóc như nhật báo, có thêm phí phụ trội.

Hãy gọi cho My Aged Care và được thẩm định

Nếu quý vị chưa được thẩm định để được chăm sóc tại cư xá cao niên, kể cả chăm sóc tạm thế nội trú, quý vị (hoặc đại diện quý vị đã chỉ định) cần gọi cho My Aged Care qua số **1800 200 422**. Nhân viên của My Aged Care sẽ hỏi quý vị những câu hỏi về nhu cầu và hoàn cảnh hiện tại của quý vị để họ có thể giới thiệu cho quý vị một buổi thẩm định.

Nếu nhu cầu chăm sóc của quý vị cho thấy quý vị có thể hội đủ điều kiện để được chăm sóc tại cư xá cao niên, quý vị sẽ được giới thiệu để được thẩm định miễn phí với nhân viên của Nhóm Thẩm định Chăm sóc Người cao niên (ACAT - Aged Care Assessment Team) địa phương (hoặc Dịch vụ Thẩm định Chăm sóc Người cao niên (ACAS - Aged Care Assessment Service) tại Victoria).

Nhân viên ACAT địa phương của quý vị (thường là y tá, nhân viên xã hội hoặc chuyên viên chăm sóc sức khỏe khác) sẽ hẹn ngày giờ để đến nhà và nói chuyện với quý vị về tình hình hiện tại và thẩm định quý vị với các dịch vụ chăm sóc người cao niên do chính phủ tài trợ.

Quý vị có thể cảm thấy băn khoăn về người lạ sẽ thẩm định mình và thủ tục thẩm định có thể có ý nghĩa như thế nào đối với quý vị. Giám định viên là nhân viên đã được huấn luyện để nói chuyện với người trong hoàn cảnh của quý vị và sẽ hiểu quý vị cảm thấy như thế nào. Hãy thành thực nói cho họ biết về hoàn cảnh và bất kỳ mối quan tâm nào của quý vị hoặc gia đình (nếu có).

Quý vị nên có người khác như bạn bè, thân nhân hoặc người chăm sóc có mặt cùng với quý vị khi trải qua thủ tục thẩm định.

Nếu có thắc mắc về thủ tục thẩm định của mình, trước tiên quý vị hãy nói chuyện với giám định viên hoặc nhân viên quản lý ACAT của mình. Nếu không biết thông tin chi tiết của tổ chức ACAT, trung tâm liên lạc My Aged Care có thể cho quý vị biết thông tin này.

Nếu trước tiên quý vị không thể giải quyết vấn đề với ACAT của mình, hãy yêu cầu họ cho quý vị biết chi tiết liên lạc của nhân viên quản lý bộ phận chính phủ tiểu bang hoặc lãnh địa của quý vị.

Kết quả thủ tục thẩm định của quý vị

Sau khi thẩm định, giám định viên sẽ đưa ra quyết định chính thức về nhu cầu chăm sóc của quý vị. Nếu được thẩm định là hội đủ điều kiện để được vào cư xá cao niên, quý vị sẽ nhận được lá thư chấp thuận và kế hoạch hỗ trợ từ ACAT, nêu ra việc chăm sóc mà quý vị đã được chấp thuận để được nhận. Kế hoạch hỗ trợ sẽ bao gồm một mã giới thiệu duy nhất để quý cung cấp cho cơ sở cung ứng dịch vụ quý vị chọn nếu và khi quý vị chọn chuyển vào cư xá cao niên. Quyết định chuyển vào cư xá cao niên phải được quý vị đồng ý.

Nếu không được chấp thuận để được chuyển vào cư xá cao niên, quý vị sẽ nhận được lá thư nêu rõ lý do tại sao và nên liên lạc với ai để được trợ giúp thêm. Quý vị có thể hội đủ điều kiện để được chăm sóc và tiếp nhận các dịch vụ khác, nếu vậy, trong thư sẽ có thông tin này.

Nếu bất cứ lúc nào nhu cầu chăm sóc của quý vị thay đổi, quý vị có thể gọi cho My Aged Care để yêu cầu làm một cuộc thẩm định khác.

Nếu không nhận được thư chấp thuận giải thích quyết định thủ tục thẩm định của quý vị, nên liên lạc trước tiên với ACAT của mình hoặc gọi cho My Aged Care và yêu cầu bản sao thư này.

Quan ngại về kết quả thủ tục thẩm định của mình

Lá thư ACAT gửi cho quý vị sẽ có thêm thông tin về cách quý vị có thể than phiền hoặc khiếu nại quyết định.

Nếu không đồng ý với kết quả thủ tục thẩm định trong thư của quý vị hoặc muốn thảo luận về bất kỳ mối quan ngại nào liên quan đến quyết định này, trước tiên quý vị nên liên lạc với ACAT của mình.

Nếu sau khi đã nói chuyện với giám định viên, quý vị vẫn không đồng ý với kết quả thủ tục thẩm định của mình, quý vị có thể yêu cầu tái xét quyết định bằng cách viết thư gửi đến cho Đổng lý văn phòng Department of Health nêu rõ lý do tại sao quý vị cho rằng cần thay đổi.

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

The Secretary
Department of Health
Attn: Aged Care Assessment Program
GPO Box 9848
Sydney NSW 2001

Quý vị phải viết thư cho văn phòng Đổng lý trong vòng 28 ngày kể từ ngày nhận được thư của quý vị. Quý vị không phải đóng lệ phí khi yêu cầu tái xét kết quả thủ tục thẩm định. Nếu không hài lòng với kết quả tái xét, quý vị có thể nộp đơn lên Administrative Appeals Tribunal. Quý vị cần đóng lệ phí cho việc này. Hãy tìm hiểu thêm trên trang mạng của họ tại www.aat.gov.au hoặc gọi số **1800 228 333**.

Chăm sóc tạm thế nội trú (lưu trú ngắn hạn trong cư xá cao niên)

Nếu người chăm sóc tại nhà không thể chăm sóc quý vị vì lý do nào đó, hoặc tự quý vị muốn ngưng được họ chăm sóc trong một khoảng thời gian, quý vị có thể được chăm sóc tạm thế ngắn hạn trong cư xá cao niên. Điều này được gọi là 'chăm sóc tạm thế nội trú', và có thể sử dụng theo kế hoạch hoặc trong lúc cấp bách.

Chăm sóc sẵn có

Cư xá cao niên có thể cung cấp việc chăm sóc và các dịch vụ khác nhau, tùy theo nhu cầu của quý vị. Việc chăm sóc và các dịch vụ khác nhau này sẽ giống như những gì quý vị sẽ nhận được nếu chuyển vào cư xá cao niên vĩnh viễn.

Quý vị có thể sử dụng dịch vụ chăm sóc tạm thế tối đa 63 ngày trong mỗi năm tài khóa. Quý vị hoặc cơ sở cung cấp dịch vụ của mình có thể liên lạc với ACAT tại địa phương để xin gia hạn số ngày này theo từng đợt 21 ngày.

Việc sử dụng dịch vụ chăm sóc tạm thế nội trú

Quý vị sẽ cần được ACAT thẩm định để được chăm sóc tạm thế tại cư xá cao niên. Tình trạng sẵn có của các dịch vụ khác nhau giữa khu vực, và thủ tục thẩm định sẽ xác định nhu cầu của quý vị theo đúng các dịch vụ trợ giúp có sẵn trong khu vực của mình.

Nếu cần dịch vụ chăm sóc tạm thế khẩn cấp, quý vị hãy gọi cho Trung tâm Carelink và Chăm sóc Tạm thế Liên bang (Commonwealth Respite and Carelink Centre) tại địa phương của quý vị qua số **1800 052 222** trong giờ làm việc hoặc **1800 059 059** ngoài giờ làm việc.

Ngoài ra, quý vị hãy đọc thêm về **chi phí chăm sóc tạm thế nội trú** ở trang 16.

Cách để được sử dụng dịch vụ chăm sóc tại cư xá cao niên

Sau khi đã được thẩm định và nhận được thư nói rằng quý vị đã được chấp thuận để được vào cư xá cao niên, quý vị hãy làm theo cách này để được vào cư xá cao niên và quản lý các dịch vụ của mình.

1. Tính toán chi phí
2. Tìm cư xá cao niên
3. Nộp đơn với cư xá cao niên và chấp nhận khi nhận lời mời
4. Ký hợp đồng với cư xá cao niên
5. Quản lý việc chăm sóc và các dịch vụ của quý vị

Trợ giúp để được sử dụng các dịch vụ chăm sóc người cao niên

Nếu cần được trợ giúp thêm, người bênh vực có thể trợ giúp quý vị sử dụng các dịch vụ chăm sóc người cao niên do Chính phủ Úc tài trợ. Các dịch vụ bênh vực có thể cho quý vị biết thông tin về các quyền hạn và trách nhiệm của quý vị khi sử dụng các dịch vụ chăm sóc người cao niên.

Các dịch vụ bênh vực đều miễn phí, bảo mật và độc lập. Gọi cho National Aged Care Advocacy Line qua số **1800 700 600**.

1. Tính toán chi phí

Chính phủ Úc trợ cấp cho các cư xá cao niên để giữ chi phí ở mức hợp lý và phải chăng. Các khoản tài trợ dựa trên nhu cầu chăm sóc của quý vị sẽ được trả thẳng cho cư xá cao niên.

Tính trung bình, mỗi năm Chính phủ Úc đóng góp khoảng 65.000 đô-la cho mỗi người thường trú tại cư xá cao niên. Số tiền này gia tăng mỗi năm.

Nếu hội đủ điều kiện, quý vị thế sẽ cần đóng góp vào chi phí nơi ăn chốn ở và việc chăm sóc của mình nếu có đủ khả năng để làm như vậy.

My Aged Care có thể cho quý vị biết các lệ phí ước tính có lẽ sẽ phải trả. Muốn biết ước tính này, quý vị có thể gọi số **1800 200 422** hoặc sử dụng công cụ Ước tính Lệ phí (Fee Estimator) cư xá cao niên trên trang mạng tại: www.myagedcare.gov.au/fee-estimator/residential-care/form

Chi phí quý vị có thể cần phải trả

Hiện có các khoản lệ phí khác nhau mà quý vị có thể phải trả bao gồm:

- **lệ phí căn bản hàng ngày**
  Lệ phí này chi trả chi phí sinh hoạt hàng ngày như bữa ăn, tiền điện và giặt ủi. Mọi người đều có thể phải trả lệ phí này và đối với một số người, đây là lệ phí duy nhất họ phải trả.

  Department of Veterans' Affairs (DVA) sẽ trả lệ phí căn bản hàng ngày cho cựu Tù nhân Chiến tranh (POW) hợp lệ và người được tặng huân chương Victoria Cross (VC).

- **lệ phí chăm sóc phải qua trắc nghiệm khả năng kinh tế**
  Nếu thu nhập và tài sản của quý vị vượt quá một số tiền nhất định, quý vị có thể phải đóng góp vào chi phí chăm sóc của mình. Department of Human Services (DHS) sẽ cho quý vị biết nếu cần trả lệ phí này và số tiền này sẽ được tính dựa trên thu nhập và tài sản đã được thẩm định của quý vị.

  Cựu Tù nhân Chiến tranh (POW) hợp lệ và người được tặng huân chương Victoria Cross (VC) được miễn trả lệ phí cho việc chăm sóc phải qua trắc nghiệm khả năng kinh tế .

- **chi phí chỗ ở**
  Đây là chi phí dành cho chỗ ở của quý vị tại cư xá cao niên. Một số người sẽ được Chính phủ Úc trả trọn hoặc một phần chi phí chỗ ở, trong khi người khác sẽ phải trả chi phí chỗ ở ở mức giá đã thỏa thuận với cư xá cao niên. DHS sẽ cho quý vị biết mình thuộc diện nào dựa trên thu nhập và tài sản đã được thẩm định của quý vị.
- **các lệ phí cho các dịch vụ phụ trội và bổ sung**
  Quý vị có thể phải trả thêm tiền nếu chọn chỗ ở với tiêu chuẩn cao hơn hoặc các dịch vụ bổ sung cao hơn nhu cầu chăm sóc đã được thẩm định của mình hoặc việc chăm sóc và các dịch vụ mà cư xá cao niên phải cung cấp cho quý vị.

  Nhân viên sẽ thẩm định nhu cầu chăm sóc của quý vị trong vòng bốn tuần sau khi quý vị chuyển vào cư xá cao niên bằng một công cụ gọi là Công cụ Tài trợ Chăm sóc Người cao niên (ACFI - Aged Care Funding Instrument). Hãy nói chuyện với cư xá cao niên của mình về cách họ đã phân loại nhu cầu chăm sóc của quý vị bằng ACFI. Điều này sẽ giúp quý vị hiểu việc chăm sóc và các dịch vụ nào họ được phép tính và không được phép tính lệ phí với mình. Nếu nhu cầu chăm sóc của quý vị thuộc diện nhu cầu thấp hơn, quý vị có thể cần phải trả thêm tiền cho một số dịch vụ. Nếu nhu cầu chăm sóc của quý vị thuộc diện nhu cầu cao, cư xá cao niên không được phép đòi quý vị trả chi phí cho một số dịch vụ nhất định.

  Các lệ phí này khác nhau tùy cư xá cao niên, vì vậy quý vị hãy hỏi cư xá của mình để được biết chi tiết các dịch vụ này và lệ phí phải trả.

Lệ phí phải trả cho mỗi ngày quý vị ở trong cư xá cao niên. Lệ phí này được tính hàng ngày nhưng thường được thanh toán mỗi hai tuần hoặc mỗi tháng.

Sắp đặt việc thẩm định về tài chính

Quý vị sẽ cần được thẩm định về thu nhập và tài sản để tính xem có hội đủ điều kiện để được chính phủ trợ giúp về chi phí chỗ ở và có cần phải trả lệ phí chăm sóc phải qua trắc nghiệm khả năng kinh tế hay không. Số tiền quý vị trả tùy thuộc vào kết quả thẩm định thu nhập và tài sản này.

Quý vị nên sắp xếp để được chính thức thẩm định thu nhập và tài sản càng sớm càng tốt vì thủ tục này tốn thời gian.

DHS sẽ thực hiện cuộc thẩm định, ngoại trừ các thành viên hợp lệ của cộng đồng cựu chiến binh vì DVA sẽ thực hiện cuộc thẩm định.

Muốn xin thẩm định thu nhập và tài sản, quý vị cần điền đơn *Permanent Residential Aged Care Request for a Combined Assets and Income Assessment* (SA457) .

Quý vị có thể gọi cho DHS qua số **1800 227 475** và yêu cầu họ gửi mẫu đơn cho mình hoặc tải xuống từ trang mạng của DHS tại www.humanservices.gov.au/individuals/forms/sa457

Nếu không hoàn tất thủ tục thẩm định thu nhập và tài sản, quý vị sẽ không hội đủ điều kiện để được chính phủ hỗ trợ chi phí chỗ ở và chăm sóc của mình. Sau đó, cư xá cao niên có thể yêu cầu quý vị trả lệ phí chăm sóc phải qua trắc nghiệm khả năng kinh tế ở mức tối đa và tiền chỗ ở (đến mức giá tối đa của giá phòng đã công bố).

Quý vị sẽ phải đợi ít nhất hai tuần kể từ ngàynộp đơn xin thẩm định thu nhập và tài sản mới nhận được thông tin về các lệ phí của quý vị. Sau khoảng thời gian vừa nêu, quý vị nên liên lạc với DHS qua số **1800 227 475** hoặc DVA qua số **1800 555 254** để kiểm tra tình trạng thẩm định của mình

Thư thông báo lệ phí

Nếu được thẩm định về tài chính trước khi chuyển vào cư xá cao niên, quý vị sẽ nhận được thư về các khoản lệ phí tối đa có thể phải trả. Thư thông báo này sẽ có hiệu lực trong 120 ngày – trừ trường hợp hoàn cảnh của quý vị có sự thay đổi đáng kể. Nếu hoàn cảnh của quý vị thay đổi, quý vị cần phải thông báo cho DHS hoặc DVA biết, họ sẽ cấp lại thư thông báo lệ phí của quý vị.

Quý vị nên đem theo thư này khi dự bất kỳ cuộc thảo luận nào giữa bản thân và cư xá cao niên quý vị muốn chuyển vào để giúp hiểu biết thêm về chi phí sinh hoạt tại cư xá cao niên của họ.

Sau khi chuyển vào, DHS sẽ gửi thư cho quý vị và cư xá cao niên, nêu rõ các lệ phí tối đa quý vị có thể phải trả:

- lệ phí căn bản hàng ngày, và
- lệ phí chăm sóc phải qua trắc nghiệm khả năng kinh tế, nếu có, hoặc
- đóng góp vào chi phí chỗ ở, nếu có.

DHS sẽ gửi thư cho quý vị và cư xá cao niên mỗi khi lệ phí chăm sóc phải qua trắc nghiệm khả năng kinh tế hoặc khoản đóng góp chi phí chỗ ở của quý vị thay đổi đáng kể.

Chi phí chỗ ở

Số tiền quý vị có thể phải trả cho chỗ ở của mình sẽ là một trong những khoản sau đây:

- Không phải trả chi phí chỗ ở: nếu thu nhập và tài sản của quý vị dưới mức nhất định, Chính phủ Úc sẽ trả chi phí chỗ ở của quý vị.
- 'Khoản đóng góp chi phí chỗ ở': nếu quý vị cần phải trả một phần chi phí chỗ ở của mình, Chính phủ Úc sẽ trả phần còn lại.
- 'Tiền trả chỗ ở': nếu quý vị cần phải trả trọn chi phí chỗ ở, quý vị sẽ phải thương lượng giá phòng với cư xá cao niên.

DHS sẽ cho quý vị biết mình thuộc diện nào. Dù quý vị có phải trả tiền cho chỗ ở của mình hay không, tất cả mọi người chuyển vào cư xá cao niên đều cần phải đồng ý giá phòng bằng văn bản với cư xá cao niên (đến mức giá phòng tối đa như công bố trên My Aged Care). Trong hợp đồng chỗ ở quý vị nhận được trước khi chuyển vào cư xá cao niên phải có ghi giá phòng quý vị đã đồng ý.

Nếu phải trả khoản đóng góp chi phí chỗ ở hoặc tiền trả chỗ ở, quý vị có 28 ngày kể từ ngày chuyển vào cư xá cao niên để quyết định mình sẽ thanh toán bằng hình thức nào. Quý vị có thể chọn thanh toán chi phí chỗ ở của mình bằng:

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

Quý vị phải trả chi phí chỗ ở của mình bằng hình thức thanh toán tiền thuê cho đến khi quyết định cách quý vị muốn trả chi phí chỗ ở của mình.

Nếu quý vị phải trả khoản đóng góp chi phí chỗ ở, DHS sẽ thông báo cho quý vị biết số tiền tối đa có thể phải trả.

Tất cả các cư xá cao niên tính lệ phí chỗ ở đều phải công bố chi phí chỗ ở của họ trên trang mạng My Aged Care trong công cụ tìm dịch vụ chăm sóc người cao niên: www.myagedcare.gov.au/service-finder/aged-care-homes

Tôi có phải trả giá phòng ở mức tối đa đã công bố tại My Aged Care không?

Giá phòng đã được quảng cáo là mức giá tối đa mà cư xá cao niên có thể đòi quý vị trả, tuy nhiên, quý vị có thể thương lượng mức giá thấp hơn trực tiếp với cư xá cao niên.

Chi phí chăm sóc tạm thế nội trú

Nếu sử dụng dịch vụ chăm sóc tạm thế của cư xá cao niên, quý vị sẽ không phải trả bất kỳ chi phí chỗ ở hoặc lệ phí chăm sóc phải qua trắc nghiệm khả năng kinh tế.

Quý vị có thể phải trả lệ phí căn bản hàng ngày và có lẽ phải trả lệ phí đặt chỗ.

DVA có thể trả lệ phí căn bản hàng ngày cho cựu chiến binh và góa phụ/góa vợ chiến binh nếu hội đủ điều kiện. Hãy liên lạc với Veterans' Home Care để được thẩm định bằng cách gọi số **1300 550 450**.

Lệ phí đặt chỗ là khoản thanh toán trước lệ phí chăm sóc tạm thế nội trú và không phải là khoản tiền trả thêm. Lệ phí đặt chỗ không thể nhiều hơn lệ phí căn bản hàng ngày trọn tuần hoặc 25% lệ phí trọn thời gian lưu trú, tùy số tiền nào thấp nhất.

Quý vị cũng có thể phải trả tiền cho dịch vụ chăm sóc và dịch vụ phụ trội hoặc bổ sung.

Hỗ trợ hoàn cảnh khó khăn tài chính

Hiện có sẵn các trợ giúp nếu quý vị gặp khó khăn thanh toán chi phí chăm sóc và chỗ ở vì lý do ngoài tầm kiểm soát của quý vị.
Hỗ trợ hoàn cảnh khó khăn tài chính có sẵn để giúp quý vị với các chi phí này. Tùy tình trạng cá nhân của quý vị, quý vị có thể nộp đơn xin hỗ trợ tài chính với lệ phí căn bản hàng ngày, lệ phí chăm sóc và/hoặc chi phí chỗ ở phải qua trắc nghiệm khả năng kinh tế.

Tại trang mạng My Aged Care có thêm thông tin thêm về hỗ trợ hoàn cảnh khó khăn tài chính, bao gồm thủ tục nộp đơn, hoặc quý vị có thể gọi cho My Aged Care qua số **1800 200 422**.

Thông tin tài chính và giáo dục

Dịch vụ Thông tin Tài chính của DHS có thể cung cấp cho quý vị thông tin căn bản về việc quản lý tài chính của mình. Dịch vụ bảo mật miễn phí này có thể giúp quý vị đưa ra quyết định sáng suốt về các vấn đề đầu tư và tài chính cho nhu cầu hiện tại và tương lai của quý vị. Muốn biết thêm thông tin về Dịch vụ Thông tin Tài chính, hãy gọi cho DHS qua số **132 300** và nói 'financial information service' khi được yêu cầu.

2. Tìm cư xá cao niên

Khi ra quyết định về cư xá cao niên, điều quan trọng là phải tìm hiểu xem cư xá cao niên có việc chăm sóc và các dịch vụ mà quý vị cần, hiện tại và trong tương lai hay không. Cách tốt nhất để tìm một nơi phù hợp với quý vị là đến thăm một vài cư xá cao niên khác nhau để kiểm tra:

- nơi ăn chốn ở như thế nào
- các loại dịch vụ chăm sóc, các dịch vụ và hoạt động cư xứ cung cấp
- cách họ có thể đáp ứng tốt nhất nhu cầu cá nhân của quý vị
- lệ phí quý vị có thể cần phải trả cho việc chăm sóc và các dịch vụ
- giá phòng
- mọi dịch vụ phụ trội do cư xá cung cấp.

Tìm các cơ sở cung cấp dịch vụ trong khu vực địa phương của quý vị với sự giúp đỡ của giám định viên của quý vị, bằng cách sử dụng công cụ tìm kiếm cư xá cao niên: www.myagedcare.gov.au/service-finder/aged-care-homes hoặc gọi cho My Aged Care qua số **1800 200 422**. Sau đó, quý vị có thể liên lạc với họ để hẹn ngày giờ đến thăm.

Gặp gỡ các cơ sở cung cấp dịch vụ

Trước khi đến bất kỳ cư xá cao niên nào, quý vị nên lập danh sách những điều quan trọng đối với mình. Quý vị có thể đem theo:

- lá thư và chi tiết mã giới thiệu của giám định viên ACAT, vì một số cư xá cao niên sẽ muốn biết rằng quý vị đã được chấp thuận để được chăm sóc nội trú và quý vị cần những dịch vụ nào
- lá thư DHS thông báo lệ phí, nếu quý vị đã có kết quả thủ tục thẩm định tài chính.

Khi đến tham quan mỗi cư xá cao niên, quý vị cũng có thể nên ghi chú về những gì quý vị thích, những gì quý vị không thích và nếu quý vị cảm thấy thoải mái ở đó. Ấn tượng của quý vị về nhân viên và môi trường sẽ giúp quý vị đưa ra quyết định về cư xá cao niên nào phù hợp với mình.

Sử dụng danh sách kiểm tra ở mặt sau tập sách này để giúp quý vị nghiên cứu và tìm các cơ sở cung cấp dịch vụ đáp ứng tốt nhất nhu cầu của quý vị.

Các câu hỏi quý vị có thể hỏi cơ sở cung cấp dịch vụ:

- Các loại hình dịch vụ chăm sóc nào sẽ được và không được cung ứng? Tôi sẽ phải trả tiền cho những dịch vụ nào?
- Quý vị có thể giúp tôi với các nhu cầu y tế chẳng hạn như giúp đỡ về việc sử dụng thuốc men hoặc chăm sóc vết thương?
- Quý vị có thể đáp ứng các nhu cầu cá nhân của tôi không? Những điều này bao gồm ngôn ngữ và văn hóa, tín ngưỡng tôn giáo, giới tính hoặc bản sắc giới tính, thú nuôi và việc được sử dụng các dịch vụ y tế lưu động.
- Các bữa ăn được tổ chức như thế nào? Việc này bao gồm chỗ ngồi, giờ giấc, thực đơn, khách tới thăm, bữa ăn trong phòng quý vị và chế độ ăn đặc biệt.
- Làm cách nào để bảo đảm sự riêng tư của tôi?
- Các hoạt động xã hội và văn hóa được quyết định như thế nào? Quyền lợi của tôi được cân nhắc như thế nào?
- Tôi có thể sử dụng phương tiện nào để đi tới các cửa hàng, gia đình và bạn bè hoặc các cuộc hẹn y tế? Chi phí của việc này là bao nhiêu?
- Nhân viên chăm sóc đã được tập huấn như thế nào? Liệu tôi có y tá chuyên nghiệp nếu và khi tôi cần không?
- Trong đêm có bao nhiêu nhân viên làm nhiệm vụ chăm sóc?
- Người phối ngẫu, gia đình và bạn bè của tôi có thể tham gia chăm sóc tôi bằng cách nào? Họ có thể ở lại qua đêm nếu cần không? Nếu tôi muốn ở lại đêm với người nhà tôi thì sao?
- Quý vị có thể sắp xếp các cuộc hẹn và sử dụng các dịch vụ y tế không? Tôi có thể tiếp tục gặp bác sĩ gia đình (GP) của tôi và các chuyên viên y tế khác không?
- Những biện pháp nào đã được thực hiện để bảo đảm chất lượng của dịch vụ?
- Cư xá cao niên đã được đánh giá như thế nào trong cuộc thanh tra chứng chỉ hành nghề?
- Quý vị đang làm những gì để nâng cao chất lượng việc chăm sóc và các dịch vụ?
- Quý vị đang tiến bộ ở những mặt nào và đã đạt được những kết quả gì?
- Quý vị làm thế nào để người cao niên, gia đình và người chăm sóc của họ có thể tham gia việc quyết định hoặc cải tiến chất lượng?
- Liệu tôi có bao giờ phải rời khỏi cư xá cao niên hoặc đổi phòng không?

3. Nộp đơn với cư xá cao niên và chấp nhận khi nhận lời mời

Khi đã tìm được cư xá cao niên phù hợp với nhu cầu của mình, quý vị có thể bắt đầu nộp đơn để vào một chỗ. Quý vị có thể nộp đơn với bao nhiêu cư xá cao niên cũng được. Quý vị nên nộp đơn cho một số các cư xá cao niên bởi vì cư xá mà quý vị ưa thích nhiều khi không có sẵn chỗ trống vào lúc quý vị đang tìm kiếm. Khi có chỗ trống, cư xá cao niên sẽ liên lạc với quý vị hoặc người liên lạc quý vị đã chỉ định.

Điền đơn

Tất cả các cư xá cao niên đều có thủ tục nộp đơn riêng và có thể yêu cầu quý vị điền đơn. Hãy nói chuyện với cư xá cao niên quý vị thích và tìm hiểu các thủ tục họ có và thông tin họ cần.

Quý vị sẽ cần cho cơ sở cung cấp dịch vụ quý vị đã chọn biết mã giới thiệu duy nhất ACAT đã cấp cho mình. Với chi tiết này, họ có thể xem hồ sơ khách hang và nhu cầu chăm sóc của quý vị để giúp quý vị chuyển vào cư xá cao niên.

Chấp nhận lời mời

Khi có chỗ trống, cư xá cao niên sẽ liên lạc với quý vị hoặc với người liên lạc quý vị đã chỉ định. Khi quý vị đã chấp thuận lời mời nhận một chỗ trong cư xá cao niên, họ sẽ cung cấp cho quý vị các hợp đồng chính thức bao gồm những thứ như các dịch vụ, chi phí chỗ ở và ác quyền hạn cùng trách nhiệm của quý vị.

Hãy sử dụng danh sách kiểm tra ở mặt sau tập sách này để chuẩn bị chuyển vào cư xá cao niên. Danh sách này bao gồm việc sắp xếp về y tế và tài chính của quý vị, và những người quý vị sẽ cần phải thông báo về việc chuyển vào cư xá cao niên.

4. Ký hợp đồng với cư xá cao niên

Sau khi chấp nhận một chỗ và trước khi chuyển vào, cư xá cao niên phải cung cấp cho quý vị **hợp đồng cư ngụ**.

Quý vị cũng sẽ được cung cấp **hợp đồng chỗ ở** với cư xá cao niên trước khi quý vị chuyển vào. Hợp đồng này có thể được bao gồm như một phần của hợp đồng cư ngụ của quý vị hoặc có thể riêng biệt.

Hợp đồng cư ngụ và hợp đồng chỗ ở là các văn bản ràng buộc về mặt pháp lý giữa cư xá cao niên và quý vị. Những văn bản này ghi:

- việc chăm sóc và các dịch vụ có sẵn
- quý vị sẽ phải trả những lệ phí nào
- có thể trả lệ phí bằng hình thức nào
- các quyền hạn và trách nhiệm của quý vị.

Điều quan trọng là quý vị hiểu hết mọi điều trong các hợp đồng này trước khi ký tên. Nếu có bất kỳ thắc mắc nào, quý vị nên hỏi cư xá cao niên mới của quý vị. Họ có trách nhiệm bảo đảm rằng các hợp đồng cung cấp cho quý vị phải rõ ràng.

Các hợp đồng dự định có thể không bao gồm tất cả những điều quý vị nghĩ là quan trọng, vì vậy quý vị nên kiểm tra trước khi ký tên. Quý vị cũng có thể hỏi:

- cơ sở cung cấp dịch vụ của quý vị để được biết thêm thông tin, chẳng hạn như bữa ăn của cư xá cao niên và điều lệ với khách tới thăm cũng như các thông tin khác về việc sinh sống tại cư xá cao niên
- gia đình, bạn bè, người chăm sóc, cố vấn tài chính hoặc luật sư để giúp quý vị hiểu các điều khoản trong hợp đồng của mình.
- nhờ người bênh vực giúp đỡ Gọi cho National Aged Care Advocacy Line qua số **1800 700 600**.

Hãy sử dụng danh sách kiểm tra ở mặt sau tập sách này để giúp thương lượng các hợp đồng với cơ sở cung cấp dịch vụ quý vị ưa chuộng.

Trợ giúp trong việc thương lượng chi phí chăm sóc và chỗ ở của quý vị

Quý vị có thể yêu cầu một người nào đó thay mặt thương lượng với cơ sở cung cấp dịch vụ chăm sóc người cao niên về lệ phí và chi phí chỗ ở của quý vị.

Quý vị hoặc người giúp quý vị sẽ cần thảo luận và chính thức đồng ý với bất kỳ chi phí chỗ ở và lệ phí nào với cư xá cao niên trước khi quý vị chuyển vào.

Ký các hợp đồng

Hiện không có giới hạn về thời hạn hoặc yêu cầu gì để quý vị phải ký hợp đồng cư ngụ hoặc hợp đồng chỗ ở. Tuy nhiên, vì quyền lợi tốt nhất của mình, quý vị nên đồng ý với sắp xếp sao cho các quyền hạn và trách nhiệm của mình đều được nêu đủ càng sớm càng tốt.

Nếu chọn không ký các hợp đồng này, cư xá cao niên vẫn cần phải nói chuyện với quý vị về nhu cầu của mình. Cuộc trò chuyện này là hợp đồng bằng lời về loại việc chăm sóc và các dịch vụ mà quý vị sẽ nhận được và sẽ tính những lệ phí nào. Quý vị vẫn sẽ phải trả lệ phí hàng ngày và bất kỳ khoản tiền trả chỗ ở nào liên quan khi chuyển vào.

Sau khi chuyển vào cư xá cao niên, quý vị có 28 ngày để quyết định hình thức quý vị muốn thanh toán chi phí chỗ ở và ký hợp đồng về chỗ ở. Quý vị phải thanh toán chi phí chỗ ở của mình theo kiểu thanh toán tiền thuê nhà cho đến khi quý vị đưa ra quyết định này.

Quyền hạn và trách nhiệm

Để bảo đảm quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc tốt nhất, theo Bản Điều lệ Quyền hạn và Trách nhiệm Người được Chăm sóc – Chăm sóc Nội trú (Charter of Care Recipients' Rights and Responsibilities – Residential Care), quý vị và cơ sở cung cấp dịch vụ của quý vị có các trách nhiệm phải chấp hành.

Cư xá cao niên sẽ yết thị Bản Điều lệ hoặc quý vị có thể hỏi họ để lấy một bản khi họ mời quý vị ký hợp đồng cư ngụ.

5. Quản lý việc chăm sóc và các dịch vụ của quý vị

Đi bác sĩ, nha sĩ hoặc bác sĩ chuyên khoa của quý vị

Quý vị có thể tiếp tục đi bác sĩ, nha sĩ hoặc bác sĩ chuyên khoa của mình. Cư xá cao niên phải giúp quý vị lấy hẹn và đi các bác sĩ hoặc bác sĩ chuyên khoa theo ý quý vị nếu cần. Quý vị không phải trả tiền cho cư xá cao niên sắp xếp các cuộc hẹn này. Tuy nhiên, quý vị cần phải trả lệ phí khám bệnh.

Cư xá cao niên cũng có thể giúp quý vị sắp xếp phương tiện đưa đón đến và về từ các cuộc hẹn y tế của quý vị. Quý vị có thể phải trả tiền chi phí đưa đón và một nhân viên đi cùng quý vị.

Các hoạt động xã hội

Cư xá cao niên sẽ tổ chức các hoạt động xã hội cũng như các hoạt động khác. Quý vị hãy cho cư xá biết sở thích và ý thích của mình để họ có thể giúp quý vị tiếp tục với những việc này trong khi quý vị cư ngụ trong cư xá cao niên. Họ cũng có thể gợi ý những điều khác để quý vị thử.

Khách cộng đồng tới thăm

Nếu quý vị cảm thấy cô đơn và không thường xuyên liên lạc với gia đình hoặc bạn bè, Chương trình Khách Cộng đồng tới thăm (CVS-Community Visitors Scheme) có thể giúp quý vị có cơ hội giao du.

Nếu muốn có khách cộng đồng tới thăm, quý vị có thể báo cho cư xá cao niên biết. Gia đình và bạn bè của quý vị cũng có thể cho cư xá cao niên biết nếu họ cho rằng quý vị sẽ có lợi khi có CVS. Cư xá cao niên cũng có thể liên lạc trực tiếp với CVS.

Truy cập trang mạng của Department of Health (www.health.gov.au) và tìm kiếm"Thành viên Mạng CVS"để biết chi tiết liên lạc tại tiểu bang hoặc lãnh địa nơi quý vị ở hoặc gọi cho My Aged Care qua số**1800 200 422**. Ngoài ra cũng có CVS để đáp ứng nhu cầu của người cao niên LGBTI .

Nghỉ phép

Tôi có thể đi nghỉ mát không?

Nếu muốn đi nghỉ mát hoặc đi thăm gia đình và bạn bè, quý vị có thể sử dụng đến 52 đêm nghỉ phép xã hội trong khi ở tại cư xá cao niên trong một năm tài chính. Quý vị sẽ vẫn phải trả các chi phí và chi phí chỗ ở thường lệ của mình.

Nếu quý vị đi vắng hơn 52 đêm trong một năm tài chính, Chính phủ Úc sẽ ngừng trợ cấp và cư xá cao niên có thể yêu cầu quý vị bù đắp số tiền đó.

Nếu tôi cần phải đi bệnh viện thì sao?

Nếu cần phải đi bệnh viện, thời gian quý vị đi vắng sẽ không được tính vào thời gian nghỉ phép xã hội của quý vị, nhưng quý vị vẫn sẽ phải trả các lệ phí và chi phí chỗ ở thường lệ của mình.

Đổi phòng

Nếu hài lòng với cư xá cao niên nhưng muốn đổi phòng, quý vị có thể hỏi nhân viên quản lý cư xá. Họ phải xem xét yêu cầu của quý vị, ngay cả khi không thể đổi phòng khác cho quý vị ngay lập tức.

Quý vị có thể cần phải thương lượng hợp đồng chỗ ở và giá chỗ ở mới nếu đổi phòng, ví dụ, nếu quý vị chọn đổi từ phòng tập thể sang phòng đơn. Quý vị cũng có thể phải trả thêm lệ phí dịch vụ phụ trội hoặc bổ sung liên quan đến phòng mới.

Cư xá cao niên có thể ép tôi đổi phòng hay không?

Có những trường hợp quý vị có thể được dời sang một phòng khác dù quý vị không yêu cầu đổi phòng. Nếu có bất kỳ thắc mắc nào về việc phải đổi phòng hoặc cách thức di dời, quý vị hãy nói chuyện với nhân viên quản lý cư xá cao niên.

Nêu lên mối quan ngại của quý vị

Nếu không hài lòng với dịch vụ chăm sóc hoặc các dịch vụ mình nhận được, quý vị có quyền nêu mối quan ngại của mình:

- Thông thường điều tốt nhất là quý vị nói chuyện với cơ sở cung cấp dịch vụ cho mình về khiếu nại của bản thân trước tiên xem họ có thể giúp đỡ, vì vấn đề có thể là một điều gì đó họ có thể dễ dàng giải quyết.
- Nếu thích, quý vị có thể có thân nhân, bạn bè, người chăm sóc hoặcngười bênh vực chăm sóc người cao niênvới quý vị khi quý vị gặp cơ sở cung cấp dịch vụ chăm sóc người cao niên.

Nếu nơi cung cấp dịch vụ không thể giải quyết khiếu nại, hoặc quý vị không cảm thấy thoải mái khi nêu mối quan ngại của mình với họ, quý vị có thể nêu mối quan ngại của mình với Aged Care Complaints Commissioner.

Đây là dịch vụ miễn phí và quý vị có thể liên lạc với họ bằng:

- Điện thoại – **1800 550 552**
- Trực tuyến – www.agedcarecomplaints.gov.au
- Bằng văn bản – gửi đơn khiếu nại của quý vị về:

  Aged Care Complaints Commissioner
  GPO Box 9848
  (Thủ phủ và tiểu bang/lãnh địa nơi quý vị cư ngụ)

Hỗ trợ thêm

Dịch vụ biên dịch và thông dịch

Nếu nói một ngôn ngữ khác tiếng Anh, quý vị có thể gọi cho Translating and Interpreting Service (TIS National) mà chỉ tốn chi phí cuộc gọi địa phương qua số **131 450**. TIS National phục vụ hơn 100 ngôn ngữ. Gọi điện thoại và yêu cầu My Aged Care số **1800 200 422**.

Trợ giúp cho người bị trở ngại về thính lực hoặc ngôn luận.

Liên lạc với My Aged Care qua National Relay Service (NRS). Muốn biết thêm thông tin, truy cập trang mạng NRS (www.relayservice.gov.au) tđể chọn điểm truy cập ưa chuộng của quý vị hoặc gọi cho NRS Helpdesk qua số **1800 555 660**.

Trợ giúp cho người có nhu cầu đa dạng

Hiện có các chương trình, thông tin và hỗ trợ cho người Úc cao niên thuộc tất cả các nguồn gốc, bao gồm:

- Thổ dân và dân đảo Torres Strait
- người có nguồn gốc văn hóa hoặc ngôn ngữ đa dạng
- người sống ở vùng nông thôn và vùng hẻo lánh
- người nghèo hoặc bị thiệt thòi về mặt xã hội
- cựu chiến binh, người phụ thuộc của họ và góa phụ hoặc góa vợ
- người vô gia cư hoặc có nguy cơ bị vô gia cư
- người đồng tính nữ, đồng tính nam, lưỡng tính, chuyển giới hoặc liên giới
- người thuộc diện Care Leavers người trưởng thành đã từng sống trong viện hoặc được nuôi dưỡng tạm khi còn nhỏ)
- cha mẹ sống cách ly với con cái vì trường hợp nhận con nuôi cưỡng bức hoặc bắt con.

Hiểu biết về nhu cầu cá nhân của quý vị sẽ giúp cơ sở cung cấp dịch vụ của quý vị cung cấp dịch vụ chăm sóc và hỗ trợ phù hợp và tôn trọng sự đa dạng của quý vị.

Trợ giúp người chăm sóc

Nếu người chăm sóc của quý vị cần được hỗ trợ thêm, hãy liên lạc với Carer Gateway qua số **1800 422 737** oặc truy cập www.carergateway.gov.au để tìm hiểu thêm về các dịch vụ hỗ trợ người chăm sóc.

Muốn biết thêm thông tin

Truy cập trang mạng My Aged Care (www.myagedcare.gov.au) để biết thêm các thông tin chi tiết bao gồm thông tin bổ sung về chi phí.

Chi phí cuộc gọi

Số điện thoại bắt đầu bằng 13/1300 – Cước gọi đến số điện thoại bắt đầu bằng 13/1300 từ điện thoại thường và điện thoại di động là khác nhau. Các cuộc gọi đến số điện thoại bắt đầu bằng 13/1300 số từ điện thoại thường sẽ tính theo cước gọi tương tự như cuộc gọi địa phương. Cuộc gọi từ điện thoại di động có thể phải trả cước gọi cao hơn.

Số điện thoại bắt đầu bằng 1800 – Các cuộc gọi đến số điện thoại bắt đầu bằng 1800 là miễn phí nếu gọi bằng điện thoại thường và hầu hết các công ty điện thoại di động của Úc hiện cung cấp các cuộc gọi miễn phí tới các số điện thoại bắt đầu bằng 1800 – hãy hỏi công ty điện thoại di động của quý vị.

Danh sách kiểm tra – Tính toán chi phí và tìm cư xá cao niên

Hãy sử dụng danh sách kiểm tra này để giúp tính toán những gì quý vị có thể cần phải trả liên quan đến chi phí chăm sóc và chỗ ở của mình cũng như tìm cơ sở cung cấp dịch vụ đáp ứng được nhu cầu của quý vị.

Hoàn tất thủ tục thẩm định của quý vị

- nhận được thư chấp thuận và kế hoạch hỗ trợ từ ACAT của quý vị.

Chi phí ước tính

- ước tính chi phí bằng công cụ ước tính lệ phí cư xá cao niên trên trang mạng My Aged Care: www.myagedcare.gov.au/fee-estimator/residential-care/form

Sắp xếp thẩm định tài chính sớm

- gọi cho DHS qua số **1800 227 475** và yêu cầu họ gửi mẫu thẩm định thu nhập và tài sản cho quý vị hoặc tải xuống một bản từ trang mạng của DHS: www.humanservices.gov.au/individuals/forms/sa457
- nộp mẫu đơn thẩm định thu nhập và tài sản cho DHS hoặc DVA
- báo cho DHS hoặc DVA biết nếu tình hình tài chính của quý vị thay đổi và họ sẽ cấp lại lá thư thông báo lệ phí của quý vị
- quý vị có thể chỉ định một người nào đó thay mặt quý vị giao tiếp với DHS về lệ phí và tiền trả chỗ ở: hoàn tất Appointment of a Nominee form (Giấy Chỉ định Người được đề cử)lấy ở cư xá cao niên hoặc trang mạng của DHS hoặc gọi số **1800 227 475** và yêu cầu họ gửi cho quý vị.

Sơ tuyển những cư xá cao niên mà quý vị thích

- sử dụng công cụ tìm dịch vụ trên trang mạng My Aged Care hoặc gọi cho My Aged Care qua số **1800 200 422** để tìm cư xá cao niên trong khu vực quý vị ở. Mục (tab) chi phí có thể giúp quý vị biết đại khái về chi phí chỗ ở.

Liên lạc/tới tham quan các cư xá cao niên quý vị ưa chuộng để thảo luận về chi phí và những gì họ cung cấp.

- đem theo lá thư chấp thuận ACAT đã gửi cho quý vị
- đem theo lá thư thông báo lệ phí DHS đã gửi cho quý vị

  Lưu ý: Nếu chưa sắp xếp để được thẩm định thu nhập và tài sản, quý vị hãy gọi cho DHS qua số **1800 227 475**
- liệt kê những điều quan trọng đối với quý vị và các câu hỏi cần nêu
- ghi chú về mỗi cư xá cao niên quý vị đã tới tham quan ví dụ như những gì quý vị thích/không thích và ấn tượng về nhân viên và môi trường
- hỏi về các khoản lệ phí và tiền trả chỗ ở
- hỏi về các dịch vụ bổ sung họ cung cấp cũng như chi phí của các dịch vụ này
- nộp đơn xin một chỗ trong cư xá cao niên quý vị thích bằng đơn của cư xá.

Danh sách kiểm tra – Ký hợp đồng

Một khi quý vị đã chấp nhận lời mời của cư xá cao niên, họ sẽ cung cấp cho quý vịhợp đồng cư ngụvà hợp đồng chỗ ở. Hai hợp đồng này có thể được gom lại thành một hợp đồng duy nhất.

Quý vị có thể yêu cầu một người nào đó thay mặt mình để thương lượng với cơ sở cung cấp dịch vụ chăm sóc người cao niên về lệ phí chăm sóc. Quý vị có thể nêu tên người quý vị đề cử này tronghợp đồng cư ngụ của quý vị.

Đồng ý về giá phòng bằng văn bản trước khi quý vị chuyển vào cư xá cao niên.

Kiểm tra xem hợp đồng cư ngụ của quý vị có:

- tên cư xá cao niên
- việc chăm sóc và các dịch vụ cư xá cao niên sẽ cung cấp
- các chủ trương và quy cách thực hành đã sử dụng để ấn định các lệ phí và tiền trả chỗ ở của quý vị
- lệ phí hàng ngày quý vị sẽ phải trả
- lệ phí chăm sóc phải qua trắc nghiệm khả năng kinh tế
- bất kỳ lệ phí dịch vụ phụ trội đối với các tùy chọn hình thức chăm sóc và dịch vụ khác mà quý vị đã đồng ý (không kể các dịch vụ cư xá cao niên phải cung cấp cho quý vị dựa trên nhu cầu chăm sóc của quý vị)
- các quyền hạn và trách nhiệm của cư dân và cư xá cao niên
- cách cư xá cao niên giải quyết khiếu nại
- bất kỳ tình huống nào quý vị có thể bị mời rời khỏi cư xá cao niên và cư xá cao niên sẽ giúp quý vị tìm một nơi khác để sinh sống như thế nào
- bất kỳ vấn đề nào khác đã được thỏa thuận giữa quý vị và cư xá cao niên.

Kiểm tra xem hợp đồng chỗ ở của quý vị có bao gồm:

- giá chỗ ở quý vị đã đồng ý trả cho cư xá cao niên
- các điều kiện khác của tiền trả cho chỗ ở hoặc khoản đóng góp vào chi phí chỗ ở và, nếu có, các trường hợp họ sẽ hoàn trả số dư của khoản tiền trả gộp một lần của quý vị nếu quý vị rời khỏi cư xá cao niên hoặc qua đời
- bất kỳ lệ phí dịch vụ phụ trội đối với chỗ ở tiêu chuẩn cao hơn, các bữa ăn và các dịch vụ không liên quan đến việc chăm sóc, nếu quý vị sẽ chuyển vào nơi có các dịch vụ phụ trội
- bất kỳ lệ phí dịch vụ phụ trội đối với dịch vụ chăm sóc hoặc các dịch vụ khác mà quý vị đã đồng ý thanh toán
- loại nhà ở cụ thể quý vị sẽ được cung cấp nếu thanh toán tiền trả cho chỗ ở, khoản đóng góp hoặc không thanh toán gì hết
- bất kỳ dịch vụ nào mà chi phí chỗ ở của quý vị đã trả
- các điều kiện khi đối phòng.

Sau khi chuyển vào cư xá cao niên, quý vị có 28 ngày để quyết định hình thức quý vị muốn thanh toán chi phí chỗ ở.

Danh sách kiểm tra – Chuẩn bị chuyển vào

Một khi đã được mời nhận một chỗ trong cư xá cao niên, quý vị hãy sử dụng danh sách này để biết những người quý vị nên thông báo về việc quý vị sẽ chuyển vào cư xá cao niên.

Gia đình và bạn bè

- gia đình và bạn bè, người chăm sóc và hàng xóm.

Chuyên viên y tế

- bác sĩ/GP của quý vị
  - > nếu cần đổi bác sĩ, quý vị hãy yêu cầu bác sĩ cũ gửi hồ sơ bệnh án của quý vị đến bác sĩ mới của mình
  - > ghi chú các phương pháp điều trị y tế hiện tại của quý vị và thuốc men để quý vị có thể thảo luận với cư xá cao niên mới trong khuôn khổ kế hoạch chăm sóc của quý vị
- các chuyên viên y tế khác mà quý vị thường đi gặp, ví dụ như bác sĩ chuyên khoa, nha sĩ, v.v.
- y tá cộng đồng của quý vị
- dược sĩ của quý vị.

Dịch vụ trợ giúp tại nhà

- người làm vườn hoặc người cắt cỏ
- người dọn dẹp hoặc trợ giúp làm việc nhà
- Meals on Wheels (Bữa ăn Giao Tận Nhà) và các dịch vụ trợ giúp khác
- cơ sở cung cấp chương trình trọn gói chăm sóc tại nhà của quý vị.

Các Bộ ngành và cơ quan chính phủ

- Department of Veterans' Affairs (DVA) – **1800 555 254**
- Department of Human Services (DHS) – **132 300**
- Australian Taxation Office – **132 861**
- Medicare – **132 011**
- ăn phòng địa phương nơi quý vị ở của Australian Electoral Commission
- cơ quan giao thông vận tải tại nơi quý vị ở (liên quan đến bằng lái xe của quý vị)
- bưu điện tại nơi quý vị ở
- hội đồng thành ủy địa phương của quý vị.

Tài chính và bảo hiểm

- công ty bảo hiểm sức khỏe của quý vị
- công ty hưu bổng của quý vị
- ngân hàng, hiệp hội xây dựng (building society) hay tổ hợp tín dụng (credit union) của quý vị.

Khác

- các công ty điện thoại, ga, điện và nước
- các cư xá cao niên khác mà quý vị đã nộp đơn xin, nếu quý vị không còn muốn chuyển vào đó nữa (mặc dù quý vị có thể chọn để nguyên đơn xin của mình nếu quý vị vẫn chưa quyết định dứt khoát).

Ghi chú

Để được trợ giúp, hãy truy cập www.myagedcare.gov.au
hoặc điện thoại số **1800 200 422**.
Tất cả thông tin trong ấn bản này là chính xác vào tháng 6 năm 2018.

12203 tháng 6 năm 2018