



Tôi có thể làm gì nếu cơ sở cung cấp dịch vụ thay đổi các sắp xếp cho việc cung cấp dịch vụ tại nhà của tôi?

1800 951 822

agedcarequality.gov.au

Tờ thông tin này cung cấp thông tin hướng dẫn cho người sử dụng các dịch vụ tại nhà thông qua Chương trình Gói Chăm sóc tại Nhà (Home Care Packages Program) và những gì quý vị có thể làm nếu cơ sở cung cấp dịch vụ muốn thay đổi các sắp xếp cho việc cung cấp dịch vụ tại nhà của quý vị.



Những điều quý vị cần biết khi cơ sở cung cấp dịch vụ thực hiện các thay đổi

Các sắp xếp về dịch vụ và chăm sóc tại nhà của quý vị có thể cần phải thay đổi theo thời gian. Có nhiều lý do khiến những thay đổi này xảy ra, chẳng hạn như thay đổi về nhu cầu chăm sóc của quý vị hoặc chi phí cung cấp dịch vụ của quý vị.

Quý vị có các quyền hạn và cơ sở cung cấp dịch vụ phải đáp ứng các trách nhiệm pháp lý khi yêu cầu quý vị thay đổi các sắp xếp của mình. Có thể cần phải thay đổi các điều khoản trong thỏa thuận chăm sóc tại nhà của quý vị, đối với việc chăm sóc và các dịch vụ mà quý vị nhận được và/hoặc đối với ngân quỹ của quý vị.

Thỏa thuận của quý vị

Thỏa thuận chăm sóc tại nhà của quý vị là thỏa thuận pháp lý giữa quý vị và cơ sở cung cấp dịch vụ. Thỏa thuận này đề ra cách cung cấp dịch vụ chăm sóc và các dịch vụ của quý vị, ai sẽ cung cấp chúng và chi phí là bao nhiêu. Trong khuôn khổ thỏa thuận này, cơ sở cung cấp dịch vụ cũng phải cung cấp cho quý vị ngân quỹ cá nhân và kế hoạch chăm sóc và dịch vụ của quý vị.

Quý vị không nên cảm thấy phải vội vàng hoặc bị áp lực phải ký thỏa thuận của mình. Quý vị có thể dành thời gian để từ từ hiểu rõ thỏa thuận của mình trước khi ký tên.

Cơ sở cung cấp dịch vụ phải nói chuyện với quý vị về việc thay đổi thỏa thuận của quý vị khi:

- nhu cầu chăm sóc của quý vị thay đổi
- cấp độ gói dịch vụ của quý vị thay đổi
- quý vị yêu cầu tái duyệt
- chi phí của cơ sở cung cấp dịch vụ thay đổi, hoặc
- Chính phủ thực hiện các thay đổi đối với các chương trình dịch vụ tại nhà hoặc cách thức tài trợ và điều này làm thay đổi các điều khoản trong thỏa thuận chăm sóc của quý vị.

Khi thực hiện các thay đổi đối với thỏa thuận của quý vị, quý vị phải được cung cấp bản sao thỏa thuận đã cập nhật của mình. Cơ sở cung cấp dịch vụ phải hỏi xem quý vị có đồng ý với những thay đổi đó hay không. Quý vị không cần phải ký vào giấy tờ để cho thấy quý vị đồng ý, nhưng cơ sở cung cấp dịch vụ phải luôn lưu trữ hồ sơ văn bản rằng quý vị đã đồng ý với những thay đổi đó.

Giá cả

Cơ sở cung cấp dịch vụ phải thông báo cho quý vị biết nếu họ muốn thay đổi giá cả họ tính cho việc chăm sóc và dịch vụ của quý vị và lý do tại sao. Nếu cơ sở cung cấp dịch vụ muốn thay đổi giá cả, họ phải:

- giải thích rõ ràng về chi phí chăm sóc và dịch vụ của quý vị
- giải thích rõ ràng về lý do tăng giá (ví dụ: tăng lương, tăng theo chỉ số, chi phí nhiên liệu, v.v.)
- bảo đảm giá cả họ tính là hợp lý (ví dụ như vì quý vị sử dụng dịch vụ thông qua Gói Chăm sóc tại Nhà (Home Care Package), chẳng hạn như dịch vụ làm vườn, chi phí này sẽ không được cao hơn nhiều so với dịch vụ quý vị tự sắp xếp)
- không che giấu việc tăng giá bằng cách thêm thời gian bổ sung cho các dịch vụ không cần thiết (ví dụ: tính phí 2 giờ cho việc cho uống thuốc khi thực tế không mất nhiều thời gian như vậy)
- không đặt ra hoặc tính phí thời gian tối thiểu cho các dịch vụ khi dịch vụ không cần điều đó (ví dụ: chỉ chấp nhận dịch vụ từng buổi 2 giờ và từ chối cung cấp dịch vụ dài 15 phút)
- không tính phí cho các dịch vụ mà quý vị không thực sự nhận được
- không tính phí riêng cho các dịch vụ đã ký hợp đồng phụ, ngay cả khi quý vị tự quản lý gói dịch vụ chăm sóc tại nhà của mình.

Ngân quỹ của quý vị

Cơ sở cung cấp dịch vụ phải cung cấp cho quý vị ngân quỹ cá nhân bằng văn bản nêu chi tiết về việc chăm sóc và dịch vụ mà quý vị sẽ nhận được và chi phí. Mức gói dịch vụ của quý vị sẽ xác định những khoản tiền nào có sẵn cho quý vị và ngân quỹ của quý vị sẽ đề ra cách thức chi tiêu những khoản tiền này như thế nào.

Quý vị nên tham gia lập kế hoạch ngân quỹ của mình và ngân quỹ này sẽ phản ánh các nhu cầu, mục tiêu và sở thích đã thẩm định của quý vị.

Ngân quỹ của quý vị phải được tái duyệt và thay đổi khi có những thay đổi đối với:

- việc chăm sóc và dịch vụ của quý vị
- chi phí cung cấp việc chăm sóc và dịch vụ
- nếu quý vị yêu cầu tái duyệt ngân quỹ của mình.

Chi phí cung cấp dịch vụ chăm sóc sẽ thay đổi theo thời gian khi có tăng lương hoặc tăng giá liên quan đến các hàng hóa và dịch vụ khác. Cơ sở cung cấp dịch vụ sẽ cần phải thường xuyên tái duyệt ngân quỹ của quý vị với quý vị để bảo đảm các nhu cầu chăm sóc của quý vị tiếp tục được đáp ứng.

Tham khảo ý kiến

Nếu cơ sở cung cấp dịch vụ dự định thay đổi việc chăm sóc và dịch vụ của quý vị hoặc cách quý vị nhận chúng, họ phải:

- cho quý vị biết tại sao cần thay đổi
- giải thích những thay đổi sẽ tác động đến quý vị như thế nào
- cung cấp cho quý vị thông tin để giúp quý vị chọn lựa chín chắn
- cho quý vị biết khi nào họ muốn bắt đầu thay đổi các sắp xếp

- giải thích những lựa chọn khác dành cho quý vị, nếu quý vị không đồng ý với những thay đổi đó.

Quý vị có thể yêu cầu để có người hỗ trợ giúp quý vị trong những cuộc thảo luận này với cơ sở cung cấp dịch vụ. Điều này có thể bao gồm đại diện của quý vị, dịch vụ bệnh vực như Mạng lưới Bệnh vực Người cao niên (OPAN), hoặc thông dịch viên.

Quý vị có quyền thương lượng tất cả các thay đổi với cơ sở cung cấp dịch vụ của mình. Nếu không đồng ý với các thay đổi, quý vị có thể nói chuyện với cơ sở cung cấp dịch vụ của mình về những gì phù hợp với quý vị và những gì quý vị muốn từ gói dịch vụ của mình. Quý vị có thể yêu cầu cơ sở cung cấp dịch vụ thảo luận với quý vị về các lựa chọn khác sẽ có lợi hơn cho quý vị.

Nếu không thể đạt được thỏa thuận với cơ sở cung cấp dịch vụ của mình, quý vị có thể liên lạc với các dịch vụ miễn phí và bảo mật như OPAN để được hỗ trợ bệnh vực khi thương lượng các điều khoản với cơ sở cung cấp dịch vụ của mình.

Nếu không thích cách cơ sở cung cấp dịch vụ của mình thực hiện thay đổi, quý vị có thể góp ý kiến hoặc khiếu nại với cơ sở cung cấp dịch vụ của mình hoặc liên lạc với Ủy hội Đặc trách Chất lượng và An toàn Chăm sóc Người cao niên (Ủy hội) để được hỗ trợ.

Các dịch vụ phù hợp với nhu cầu, mục tiêu và sở thích của quý vị

Kế hoạch chăm sóc và dịch vụ do khách hàng chủ động. Điều này có nghĩa là cơ sở cung cấp dịch vụ nên hợp tác với quý vị để xác định việc chăm sóc và các dịch vụ quý vị cần cũng như cách thức và thời điểm cung cấp các dịch vụ này.

Mặc dù việc chăm sóc và dịch vụ của quý vị do khách hàng chủ động, nhưng đôi khi:

- ngân quỹ của quý vị có thể không đủ để chi trả cho tất cả các dịch vụ và việc chăm sóc quý vị muốn (ví dụ: nếu quý vị cần dịch vụ chăm sóc thiết yếu như điều dưỡng, thì điều này sẽ ưu tiên hơn so với dịch vụ dọn dẹp toàn bộ)
- cơ sở cung cấp dịch vụ có thể không cung cấp được tất cả các dịch vụ quý vị mong muốn đúng theo ý mình hoặc giờ giấc quý vị muốn
- cơ sở cung cấp dịch vụ có thể yêu cầu thay đổi giờ giấc quý vị nhận dịch vụ hoặc việc chăm sóc nếu họ không có nhân viên chăm sóc vào giờ giấc quý vị muốn. Điều quan trọng là phải cởi mở về điều này khi yêu cầu phải hợp lý và sẽ không ảnh hưởng bất lợi đến sự an toàn hoặc an sinh của quý vị.

Bất kỳ thay đổi nào cũng phải được thông báo với quý vị theo cách cởi mở và rõ ràng, giải thích lý do nếu họ không thể đáp ứng (các) sở thích của quý vị. Như đã nêu ở trên, các cơ sở cung cấp dịch vụ phải tham khảo ý kiến của quý vị về bất kỳ thay đổi nào đối với các sắp xếp về chăm sóc của quý vị.

Kế hoạch chăm sóc và dịch vụ của quý vị nên bao gồm:

- việc chăm sóc và dịch vụ dựa trên nhu cầu, sở thích và mục tiêu đã thẩm định của quý vị
- ai sẽ cung cấp dịch vụ chăm sóc cho quý vị, bao gồm việc có sử dụng nhà thầu phụ hay không
- (các) ngày, tần suất và giờ giấc của các dịch vụ của quý vị

- các yêu cầu về các loại dịch vụ quý vị muốn và bất kỳ sở thích nào của quý vị, chẳng hạn như lựa chọn nhân viên chăm sóc (tùy thuộc tình trạng có nhân viên)
- chi tiết về việc chăm sóc và các dịch vụ sẽ được cung cấp như thế nào bao gồm những cân nhắc về bất kỳ nguy cơ nào đối với sự an toàn và an sinh của quý vị.

Nếu quý vị đồng ý với những thay đổi mà cơ sở cung cấp dịch vụ muốn thực hiện, điều quan trọng là quý vị phải hỏi xin bản sao thỏa thuận, kế hoạch chăm sóc, ngân quỹ hoặc bất kỳ giấy tờ nào khác đã cập nhật của quý vị để bảo đảm những thay đổi là đúng và các điều khoản và điều kiện là những gì quý vị đã đồng ý với cơ sở cung cấp dịch vụ của mình.

Mặc dù quý vị không phải ký bất cứ giấy tờ gì để thực hiện các thay đổi, nhưng điều quan trọng là phải giữ bản sao bất kỳ giấy tờ cập nhật nào phản ánh những thay đổi đã đồng ý đối với các sắp xếp về chăm sóc của quý vị.

Kết thúc việc chăm sóc và dịch vụ với cơ sở cung cấp dịch vụ của quý vị

Các điều kiện để chấm dứt các dịch vụ tại nhà của quý vị phải được bao gồm trong thỏa thuận chăm sóc tại nhà của quý vị.

Có một số trường hợp cơ sở cung cấp dịch vụ của quý vị có thể ngừng cung cấp các dịch vụ tại nhà cho quý vị (gọi là các điều khoản bảo đảm dịch vụ). Cơ sở cung cấp dịch vụ chỉ nên sử dụng các điều khoản này như là phương sách cuối cùng.

Nếu cơ sở cung cấp dịch vụ muốn ngừng cung cấp dịch vụ tại nhà cho quý vị, họ sẽ cần giải thích lý do tại sao và cung cấp bằng chứng về những lý do này cho quý vị.

Nếu cơ sở cung cấp dịch vụ kết thúc việc chăm sóc và dịch vụ của quý vị, quý vị có quyền chọn cơ sở cung cấp mới nào mà quý vị muốn họ cung cấp dịch vụ và chăm sóc cho mình.

Quý vị cũng có thể chọn nếu muốn cơ sở cung cấp dịch vụ của mình ngưng cung cấp các dịch vụ tại nhà cho quý vị. Quý vị nên thông báo với cơ sở cung cấp dịch vụ bằng văn bản. Thỏa thuận chăm sóc tại nhà của quý vị nên có chi tiết về khoảng thời gian cần thông báo trước và liệu yêu cầu chấm dứt dịch vụ nên được gửi bằng thư hoặc email. Quý vị nên hợp tác với cơ sở cung cấp hiện tại và cơ sở cung cấp mới để bảo đảm việc chăm sóc và dịch vụ của quý vị không bị gián đoạn.

Cơ sở cung cấp dịch vụ không thể tính phí chấm dứt khi quý vị rời khỏi dịch vụ của họ.

So sánh hoặc chọn cơ sở cung cấp bằng My Aged Care

Việc quý vị sử dụng cơ sở nào để họ cung cấp việc chăm sóc và dịch vụ cho mình là do quý vị lựa chọn.

Trang mạng My Aged Care giúp quý vị so sánh và chọn các cơ sở cung cấp dịch vụ và có thông tin về giá cả họ tính. Quý vị cũng có thể gọi cho My Aged Care qua số 1800 200 422 để tìm hiểu thêm thông tin hoặc để được hỗ trợ đổi sang (các) cơ sở cung cấp dịch vụ khác.

Quý vị cũng có thể đặt hẹn gặp trực tiếp với Nhân viên Chuyên gia về Chăm sóc Người cao niên bằng cách gọi số 1800 227 475.

Quý vị có thể truy cập trang mạng: myagedcare.gov.au.

Bên vực và Hỗ trợ

Quý vị có thể liên lạc với đường dây hỗ trợ của Mạng lưới Bên vực Người cao niên (OPAN) qua số 1800 700 600 để nhận thông tin và hỗ trợ miễn phí và độc lập hoặc truy cập opan.org.au để tìm hiểu thêm về cách họ có thể giúp quý vị.

Ủy hội (Commission) có thể giúp quý vị

Nếu có bất kỳ lo ngại nào về việc chăm sóc và dịch vụ của mình, quý vị có thể nêu mối lo ngại của mình với cơ sở cung cấp dịch vụ. Nếu quý vị cảm thấy không thoải mái khi nói chuyện với cơ sở cung cấp dịch vụ về những lo ngại của mình hoặc quý vị đã thử mà không có kết quả chấp nhận được, quý vị có thể liên lạc với Ủy hội Đặc trách Chất lượng và An toàn Chăm sóc Người cao niên (Aged Care Quality and Safety Commission) và chúng tôi sẽ giúp quý vị.

Quý vị có thể liên lạc với Ủy hội Đặc trách Chất lượng và An toàn Chăm sóc Người cao niên bằng cách:

Điện thoại 1800 951 822

Trực tuyến agedcarequality.gov.au

Email info@agedcarequality.gov.au

Thư từ Aged Care Quality and Safety Commission, GPO Box 9819, <thủ đô quý vị cư ngụ>

Ủy hội có thể giúp gì cho quý vị?

Khi quý vị liên lạc với Ủy hội, chúng tôi sẽ:

- lắng nghe quý vị để hiểu mối bận tâm của quý vị
- nói chuyện với cơ sở cung cấp dịch vụ
- hỗ trợ quý vị và cơ sở cung cấp dịch vụ để biết các quyền và trách nhiệm của quý vị

- bảo đảm cơ sở cung cấp dịch vụ hiểu trách nhiệm của họ
- giúp cơ sở cung cấp dịch vụ đồng ý với kế hoạch hành động đáp ứng các kỳ vọng của quý vị
- kiểm tra lại với quý vị để xem mọi thứ đã được cải thiện hay chưa.

Một số câu hỏi quý vị có thể hỏi cơ sở cung cấp dịch vụ

Cuộc thảo luận với cơ sở cung cấp dịch vụ có thể giúp họ hiểu rõ hơn về nhu cầu hoặc mối bận tâm của quý vị. Quý vị cũng có thể yêu cầu người trong gia đình hoặc người bệnh vực nói thay cho quý vị.

Dưới đây là một số câu hỏi có thể giúp quý vị trò chuyện với cơ sở cung cấp dịch vụ của mình.

Cơ sở cung cấp dịch vụ của tôi muốn thay đổi các sắp xếp về chăm sóc của tôi

- Tất cả những thay đổi quý vị đang yêu cầu tôi đồng ý là gì?
 - Thay đổi về giá cả?
 - Thay đổi về việc chăm sóc và dịch vụ?
 - Thay đổi giờ giấc theo lịch chăm sóc và dịch vụ?
- Tại sao quý vị cần thực hiện những thay đổi này?
- Có bất kỳ thông tin nào từ chính phủ quý vị có thể gửi cho tôi về điều này hay không?

Những thay đổi sẽ ảnh hưởng đến tôi như thế nào?

- Liệu những thay đổi này có làm cho tôi bị thiệt thòi hơn hay không?
- Liệu tôi có còn nhận được việc chăm sóc và dịch vụ như cũ hay không?
- Tôi có sẽ tốn nhiều tiền hơn hay không?
- Tôi có các lựa chọn nào khác hay không?

Cơ sở cung cấp dịch vụ của tôi muốn tăng giá của họ

- Có phải mọi thứ sẽ khiến tôi tốn nhiều tiền hơn hay chỉ là việc chăm sóc cá nhân của tôi?
- Quý vị có thể cho tôi biết ngân quỹ của tôi sẽ thay đổi như thế nào hay không?
- Gói tài trợ của tôi có bao gồm các thay đổi hay không?

Cơ sở cung cấp dịch vụ của tôi muốn thay đổi hoặc kéo dài thời gian chăm sóc và dịch vụ của tôi

- Tại sao bây giờ việc cung cấp dịch vụ và chăm sóc giống nhau lại mất nhiều thời gian hơn?
- Tôi hài lòng với các sắp xếp hiện tại của mình; tôi có thể giữ mọi thứ như hiện tại hay không?
- Làm cách nào để tôi tiếp tục nhận được các dịch vụ thiết yếu của mình vào đúng lúc?

Cơ sở cung cấp của tôi yêu cầu tôi ký giấy tờ gì đó

- Tôi được yêu cầu ký cái gì?
- Tôi có thể có thời gian để suy nghĩ về giấy tờ hay không?
- Tôi không chắc mình hiểu hết giấy tờ này. Có ai đó có thể giúp giải thích cho tôi hiểu hay không?
- Tôi có nhận được bản sao bất cứ giấy tờ gì tôi đã ký tên hay không?

Cơ sở cung cấp dịch vụ của tôi nói với tôi rằng họ sẽ ngừng việc chăm sóc và các dịch vụ của tôi

- Lý do ngừng việc chăm sóc của tôi là gì?
- Làm thế nào quý vị có thể ngưng việc chăm sóc của tôi khi chúng ta có thỏa thuận?
- Tôi sẽ nhận được việc chăm sóc và các dịch vụ của mình như thế nào nếu quý vị ngừng cung cấp việc chăm sóc cho tôi?

Nếu cơ sở cung cấp dịch vụ đã ngừng việc chăm sóc và dịch vụ của quý vị mà quý vị không đồng ý, quý vị có thể liên lạc với Ủy hội để được hỗ trợ.

Danh sách kiểm tra của quý vị

Tôi có hiểu những thay đổi là gì hay không?	<input type="checkbox"/> Có	<input type="checkbox"/> Không	<input type="checkbox"/> Không chắc chắn
Tôi có hiểu tại sao những thay đổi đang được thực hiện hay không?	<input type="checkbox"/> Có	<input type="checkbox"/> Không	<input type="checkbox"/> Không chắc chắn
Tôi có hiểu tại sao điều đó lại khiến tôi tốn nhiều tiền hơn hay không?	<input type="checkbox"/> Có	<input type="checkbox"/> Không	<input type="checkbox"/> Không chắc chắn
Tôi có đã được lựa chọn hay không?	<input type="checkbox"/> Có	<input type="checkbox"/> Không	<input type="checkbox"/> Không chắc chắn
Tôi có tất cả thông tin cần thiết về những thay đổi này hay không?	<input type="checkbox"/> Có	<input type="checkbox"/> Không	<input type="checkbox"/> Không chắc chắn
Tôi có thời gian để suy nghĩ về những thay đổi này hay không?	<input type="checkbox"/> Có	<input type="checkbox"/> Không	<input type="checkbox"/> Không chắc chắn
Tôi có bản sao bất kỳ giấy tờ nào mà tôi được yêu cầu ký hay không?	<input type="checkbox"/> Có	<input type="checkbox"/> Không	<input type="checkbox"/> Không chắc chắn

Nếu quý vị trả lời **không** hoặc **không chắc chắn** với bất kỳ câu hỏi nào trong số những câu hỏi này, quý vị có thể:

- Nói chuyện với cơ sở cung cấp dịch vụ để biết thêm thông tin
- Liên lạc với Ủy hội Đặc trách Chất lượng và An toàn Chăm sóc Người cao niên



Ủy hội Đặc trách Chất lượng và An toàn Chăm sóc Người cao niên ghi nhận các Chủ sở hữu Truyền thống của đất nước trên khắp nước Úc và mối liên hệ liên tục của họ với đất, biển và cộng đồng. Chúng tôi bày tỏ lòng kính trọng đối với họ và nền văn hóa của họ, cũng như đối với những Trưởng lão cả trong quá khứ lẫn hiện tại.

Tháng 5 năm 2023



Điện thoại
1800 951 822



Trang mạng
agedcarequality.gov.au



Gửi thư
Aged Care Quality and Safety Commission
GPO Box 9819, tại thủ đô quý vị cư ngụ