

## ***Lời giới thiệu***

### ***Introduction***

Cuốn “Danh bạ các dịch vụ dành cho người cao niên 2015” của Hội Phụ Nữ Việt Úc sẽ cung cấp một số thông tin về các dịch vụ chăm sóc cũng như hỗ trợ xã hội cần thiết và thông dụng cho quý vị cao niên phần lớn tuổi từ 65 tuổi trở lên và người chăm sóc của họ tại tiểu bang Victoria.

Cuốn danh bạ này bao gồm những thông tin ngắn gọn về các dịch vụ và số điện thoại liên lạc của các cơ quan cung cấp dịch vụ chăm sóc và hỗ trợ quý vị cao niên.

Tất cả những thông tin trong danh bạ này chính xác tại thời điểm công bố (07/2015). Tuy nhiên, một số khoản chi phí hoặc thông tin có thể thay đổi theo thời gian. Vì vậy, xin quý vị vui lòng liên lạc với các cơ quan cung cấp dịch vụ trước khi có bất cứ quyết định nào.

Ngoài ra, chính phủ Úc cũng đã thành lập trang mạng My Aged Care và trung tâm liên lạc toàn quốc để giúp quý vị tìm kiếm thông tin về dịch vụ mà quý vị cần và những bước cần làm để được nhận các dịch vụ này.

Quý vị có thể truy cập trang mạng [www.myagedcare.gov.au](http://www.myagedcare.gov.au) hoặc gọi trung tâm liên lạc qua số 1800 200 422.

# NHỮNG THÔNG TIN CẦN BIẾT

## What you need to know

### 1. Quý vị cần thông dịch viên?

#### *Help with English*

Nếu quý vị nói ngôn ngữ khác tiếng Anh và cần thông dịch viên, quý vị có thể điện thoại cho Dịch Vụ Phiên Dịch Và Thông Ngôn (Translating and Interpreting Services – TIS) ở bất cứ nơi nào trên toàn nước Úc. TIS có nhân viên làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần. TIS sẽ sắp xếp một thông dịch viên để giúp quý vị nói chuyện với nơi mà quý vị cần liên lạc.

➤ Điện thoại	131 450
--------------	---------

### 2. Quý vị có khiếm khuyết về thính giác hoặc khả năng nói?

#### *Help with hearing and/or speech impairment*

Nếu quý vị nghe hoặc nói khó khăn, quý vị có thể liên lạc qua trung tâm trung gian “Dịch Vụ Tiếp Âm Toàn Quốc” (National Relay Service) và xin nói chuyện với nơi mà quý vị cần liên lạc

➤ Điện thoại	1800 555 677
➤ Trang mạng	<a href="http://www.relayservice.gov.au">www.relayservice.gov.au</a>

### 3. Số điện thoại 18/1800 hoặc 13/1300

*Call to 18/1800 or 13/1300*

#### Gọi từ điện thoại nhà:

- Số điện thoại **18 hoặc 1800\*** : Miễn phí

- Số điện thoại **13\*** hoặc **1300\***: Một chi phí nhỏ cố định

### **Gọi từ điện thoại di động**

Tất cả các cuộc gọi từ điện thoại di động tới các số điện thoại này sẽ bị tính cước phí. Cước phí cuộc gọi tùy thuộc vào cơ quang cung cấp dịch vụ mà quý vị đang sử dụng

# MỤC LỤC / CONTENTS

## CHƯƠNG 1: DỊCH VỤ CHĂM SÓC VÀ QUYỀN LỢI CHO NGƯỜI CAO NIÊN..... 6

*Chapter 1: Aged Care Services and Senior rights*

<b>Dịch vụ chăm sóc người cao niên (Aged Care Services)</b>	6
1. Giúp đỡ tại nhà (Helps at Home).....	6
a. Chương trình hỗ trợ tại gia và trong cộng đồng (Home and Community Care – HACC).....	6
b. Chương trình chăm sóc tại gia (Home Care Packages Program – HCPP).....	7
2. Chương trình sinh hoạt cao niên (Planned Activity Groups – PAGs).....	9
3. Dịch vụ chăm sóc chuyển tiếp (Transition care).....	10
4. Dịch vụ chăm sóc xoa dịu (Palliative Care).....	11
5. Cư xá cao niên (Aged Care Centre).....	12
6. Báo động cá nhân Victoria (Personal Alert Victoria – PAV).....	13

### **Quyền lợi cho người cao niên (Senior rights)**

1. Quyền của Người Cao niên Victoria (Senior Rights Victoria).....	14
2. Chương Trình Đại diện bệnh vực về vấn đề chăm sóc người cao niên Toàn Quốc (National Aged Care Advocacy Program).....	15
3. Hệ thống Khiếu nại về Chăm sóc cho Người Cao niên (Aged Care Complaints Scheme).....	16

## CHƯƠNG 2: DỊCH VỤ Y TẾ VÀ CHĂM SÓC SỨC KHỎE.....

1. Dịch Vụ Chăm Sóc Y tá Hoàng Gia RDNS (Royal District Nursing Service) .....	18
2. Bệnh Sa Sút Trí Tuệ - Tiểu bang Victoria- Alzheimer’s Australia Vic.....	19
- Dịch vụ Tư vấn Quản lý Hành vi Sa sút trí tuệ (Dementia Behaviour Management Advisory Service) (DBMAS) .....	

3. Chương Trình Dịch Vụ Bệnh tiểu đường Victoria– Diabetes Australia Vic	20
4. Bệnh suyễn – Asthma .....	21
5. Bệnh viêm khớp – Arthritis.....	21
6. Bệnh tim - Heart disease.....	22
7. Dịch vụ về thính giác – Hearing Australia.....	22
8. Mất chủ động tiểu hay đại tiện – Incontinence .....	23
a. Đường Dây Trợ Giúp Dành Cho Người Mất Chủ Động Về Đại Tiểu Tiện Toàn Quốc (National Continence Helpline).....	
b. Chương Trình Trợ Cấp Tiền Tã Lót(Continence Aids Payment Scheme) .....	
9. Dịch vụ chăm sóc bàn chân (Podiatry).....	24
10. Dịch vụ cho người khuyết tật (Service for Disable people).....	24

### **CHƯƠNG 3: DỊCH VỤ TƯ VẤN VÀ HỖ TRỢ CHO NGƯỜI CHĂM SÓC.....**

1. Dịch vụ chăm sóc tạm thế (Respite Care).....	25
2. Chương trình tư vấn người chăm sóc toàn quốc ( National Carer Counselling Program) .....	25
3. Nhóm sinh hoạt hỗ trợ người chăm sóc (Carer Support Groups).....	26

### **CHƯƠNG 4: CÁC THÔNG TIN HỮU DỤNG KHÁC**

1. Centrelink - Khoản tài chính ứng trước.....	27
2. Vấn đề về phòng cháy trong nhà.....	27
3. Cơ Quan Bảo Vệ Người Tiêu Dụng (Consumer Affairs).....	28

## CHƯƠNG 1: DỊCH VỤ CHĂM SÓC VÀ QUYỀN LỢI CHO NGƯỜI CAO NIÊN

### Dịch vụ chăm sóc cho người cao niên

#### 1. Giúp đỡ tại nhà

Hầu hết mọi người đều muốn được sống độc lập tại nhà riêng của mình càng lâu càng tốt. Nhưng đôi khi quý vị có thể cần một chút trợ giúp trong công việc sinh hoạt hàng ngày tại gia cư của mình.

Tùy thuộc vào từng hoàn cảnh cá nhân mà quý vị có thể hội đủ điều kiện để được hưởng các dịch vụ chăm sóc tại gia. Các dịch vụ mà quý vị nhận được sẽ tùy theo nhu cầu của quý vị. Những dịch vụ thông thường bao gồm:

- Trợ giúp việc nhà
- Chăm sóc cá nhân
- Chăm sóc tạm thế
- Chuyên chở

##### a. Chương trình trợ giúp tại gia và trong cộng đồng (HACC)

Nếu chỉ cần một vài sự trợ giúp cơ bản để tiếp tục sống tại nhà riêng của mình thì tốt nhất quý vị nên sử dụng Dịch Vụ Trợ Giúp Tại Gia Và Trong Cộng Đồng (HACC Program).

Không cần có sự thẩm định chính thức để hưởng các dịch vụ này. Quý vị có thể liên hệ trực tiếp với cơ quan cung cấp dịch vụ để được phục vụ

Để biết thêm thông tin chi tiết, quý vị có thể gọi

➤ <b>Chính quyền địa phương (Local council)</b>	Maribyrnong council: 03 9688 0200 Brimbank council: 03 9249 4000
➤ <b>Điện thoại của một số chính quyền địa phương điển hình</b>	Yarra council: 03 9205 5555 Greater Dandenong council: 8571 1000

## **b. Chương trình chăm sóc tại gia trọn gói (HCPP)**

Nếu quý vị có các nhu cầu nhiều hơn thì Dịch vụ Chăm sóc Tại gia (Home Care Package) có thể phù hợp với quý vị.

Quý vị có thể hưởng các dịch vụ tương tự như của chương trình HACC nhưng đồng thời cũng có thêm các quyền lợi sau:

- Các dịch vụ sẽ được lên kế hoạch để đáp ứng các nhu cầu riêng biệt của từng người.
- Quý vị cũng có thể kiểm soát các loại dịch vụ mà quý vị dùng, việc chăm sóc được thực hiện ra sao và ai cung cấp dịch vụ đó.

### **Điều kiện tham gia:**

Để sử dụng dịch vụ này, quý vị cần phải có sự thẩm định của Ban Thẩm Định dịch vụ chăm sóc cao niên (Aged Care Assessment Service - ACAS). Họ thường bao gồm các chuyên gia y tế, bác sĩ, nhân viên xã hội hay bác sĩ vật lý trị liệu

Ban Thẩm Định dịch vụ chăm sóc cao niên sẽ sắp xếp cuộc hẹn với quý vị tại nhà để thẩm định xem nhu cầu và tình trạng sức khỏe của quý vị có phù hợp với tiêu chuẩn của Chương Trình Chăm Sóc Tại Gia hay không. Sau khi được chấp thuận, Ban Thẩm Định sẽ để tên quý vị lên danh sách chờ đợi. Khi Chương Trình có thể nhận khách hàng vào, cơ quan cung cấp dịch vụ sẽ liên lạc với quý vị.

### **Lệ phí**

Quý vị sẽ trả lệ phí cho chương trình này, bao gồm:

- Lệ phí chăm sóc cơ bản (không vượt quá 17.5% tiền trợ cấp cho người cao niên), và

- Lệ phí chăm sóc tính theo thu nhập (nếu quý vị có thu nhập cao hơn mức tiền trợ cấp cho người cao niên).

Các chi phí này sẽ được thảo luận với quý vị khi quý vị bắt đầu tham gia chương trình. Nếu quý vị có khó khăn về tài chính thì điều đó cũng không ảnh hưởng đến việc quý vị tham gia chương trình này.

Để biết thêm thông tin chi tiết và địa chỉ liên lạc của các tổ chức cung cấp dịch vụ, Ban Thẩm Định dịch vụ chăm sóc cao niên, quý vị có thể gọi:

➤ <b>Ban Thẩm Định tại địa phương hoặc</b>	Maribyrnong council: 03 9688 0200 Brimbank council: 03 9249 4000
➤ <b>Điện thoại của một số địa phương điển hình</b>	Yarra council: 03 9205 5555 Greater Dandenong council: 03 8571 1000
➤ <b>My Aged Care</b>	
- <b>Số điện thoại</b>	1800 200 422
- <b>Trang mạng</b>	<a href="http://www.myagedcare.gov.au">www.myagedcare.gov.au</a>

**Hoặc tham khảo danh sách một số tổ chức cung cấp dịch vụ tại gia trọn gói dưới đây:**

<b>Tổ chức cung cấp dịch vụ</b>	<b>Số điện thoại</b>
Australian Vietnamese Women's Association Inc (Hội Phụ Nữ Việt Úc)	03 9428 9078 (Vùng Miền Bắc và Đông) 03 9396 1922 (Vùng Miền Tây và Nam)
Royal District Nursing Service (RDNS)	1300 334 455
Benetas Home Care	03 83712100 (Vùng Miền Tây và Bắc) 03 90951250 (Vùng Miền Nam) 03 88041101 (Vùng Miền Đông)
Care Connect	1800 116 166 (Số điện thoại miễn phí)
Annecto	03 9687 7066 (Vùng Miền Tây)



	03 9386 5686 ( Vùng Miền Bắc) 03 9876 0122 (Vùng Miền Đông và Nam)
Baptcare	03 9831 7222
Mecwacare	03 9563 6566 (vùng Miền Đông và Nam) 03 9325 5500 (Vùng Miền Tây và Bắc)
Southern Cross Care	03 9722 4600 (Vùng Miền Đông) 03 9244 0900 (Vùng Miền Tây và Bắc)
Uniting Agewell	1300 783 435

## 2. Chương trình sinh hoạt cao niên (PAGs)

Là chương trình tổ chức các sinh hoạt văn hoá, xã hội, thể dục, và thông tin y tế nhằm giúp đỡ các bậc cao niên già yếu hoặc khuyết tật tham gia vào các sinh hoạt cộng đồng lành mạnh để duy trì đời sống tự lập, tăng cường sức khỏe và vui sống lâu dài tại gia theo mô hình “Sinh Hoạt Năng Động” của Bộ Y Tế Victoria.

Chương trình sinh hoạt **có thể** bao gồm:

- Gặp gỡ nhau, trò chuyện
- Tập thể dục nhẹ
- Làm thủ công mỹ nghệ, vẽ....
- Đọc sách báo, ca hát, nghe nhạc, đánh cờ.....
- Tổ chức các buổi hội thảo về: Y tế, xã hội, văn hóa....
- Thảo luận về đời sống....
- Tổ chức các buổi du ngoạn ngắn trong ngày
- Tham gia các sinh hoạt cộng đồng khác.....

**Ngoài ra quý vị được nhận:**

- Trợ giúp cá nhân khi tham gia nhóm
- Tư vấn và giới thiệu tới các dịch vụ cần thiết

Để biết thêm thông tin chi tiết và địa chỉ liên lạc của các tổ chức cung cấp dịch vụ, quý vị có thể gọi:

<p>➤ <b>Hội đồng thành phố địa phương, ví dụ</b></p>	<p>Maribyrnong council: 03 9688 0200          Brimbank council: 03 9249 4000          Yarra council: 03 9205 5555          Greater Dandenong council: 03 8571 1000</p>
<p>➤ <b>Hội Phụ Nữ Việt Úc</b></p>	<p>03 9428 9078          03 9396 1922</p>

### 3. Dịch vụ chăm sóc chuyển tiếp (Transition Care Program - TCP)

Chương trình chăm sóc chuyển tiếp (TCP) được tài trợ của Chính phủ Úc nhằm cung cấp các dịch vụ chăm sóc ngắn hạn cho người cao niên sau khi họ xuất viện. Chương trình này giúp người cao niên tiếp tục phục hồi bên ngoài bệnh viện trong lúc chờ được sắp xếp chương trình chăm sóc dài hạn phù hợp. Hầu hết quý vị sẽ được nhận dịch vụ của chương trình chăm sóc trong khoảng từ 6 đến 8 tuần, thời gian tối đa là 12 tuần. Trong một số trường hợp đặc biệt, quý vị có thể được chấp thuận cho kéo dài thêm 6 tuần nữa.

Chương trình chăm sóc chuyển tiếp có thể được cung cấp tại cơ sở chăm sóc chẳng hạn như viện dưỡng lão hoặc tại nhà riêng của quý vị.

Để nhận TCP quý vị phải được Ban Thẩm Định dịch vụ chăm sóc cao niên (Aged Care Assessment Service - ACAS) đánh giá và chấp thuận khi đang nằm viện.

Thông tin về chi tiết liên lạc của Ban Thẩm Định tại địa phương của quý vị:

➤ <b>Ban Thẩm Định tại địa phương, ví dụ</b>	Maribyrnong council: 03 9688 0200 Brimbank council: 03 9249 4000 Yarra council: 03 9205 5555 Greater Dandenong council: 8571 1000
➤ <b>My Aged Care</b>	
- Số điện thoại	1800 200 422
- Trang mạng	<a href="http://www.myagedcare.gov.au">www.myagedcare.gov.au</a>

### **Lệ phí**

Tiền phí tối đa được Chính phủ Úc quyết định và được tính như sau:

- Khách hàng tại nhà – mỗi ngày bằng 17.5% tiền trợ cấp người cao niên
- Khách hàng tại trung tâm lưu trú – mỗi ngày bằng 85% tiền trợ cấp người cao niên

Nếu quý vị không có khả năng trả lệ phí, quý vị có thể trao đổi việc này với người phụ trách hồ sơ của quý vị. Quý vị sẽ không bị từ chối dịch vụ dù quý vị không thể chi trả do khó khăn tài chính.

### **4. Dịch vụ chăm sóc xoa dịu**

Chăm sóc xoa dịu là phương pháp chăm sóc nhằm giúp cho những người bị bệnh hiểm nghèo có cuộc sống bình an nhất về thể chất lẫn tinh thần.

Khi đau ốm, quý vị có thể sử dụng dịch vụ chăm sóc xoa dịu bất cứ lúc nào, chứ không phải chỉ dành cho bệnh nhân trong giai đoạn cuối đời. Trong khi sử dụng dịch vụ chăm sóc xoa dịu, quý vị vẫn có thể tiếp tục việc trị liệu. Quý vị có thể sử dụng các liệu pháp bổ sung hoặc các phương thuốc cổ truyền dân tộc.

**Tùy theo nhu cầu của quý vị, dịch vụ chăm sóc này có thể bao gồm:**

- Thuốc men và những liệu pháp khác nhằm kiểm chế các triệu chứng và giảm sự đau đớn

- Giúp đỡ và trang bị các vật dụng cần thiết để quý vị có thể an tâm sống tại nhà nếu điều kiện cho phép
- Giúp đáp ứng được nhu cầu tâm linh, tín ngưỡng hoặc văn hóa của quý vị
- Nhân viên y tế và các nơi cung ứng dịch vụ khác thường xuyên đến chăm sóc

**Dịch vụ chăm sóc xoa dịu cũng giúp cho gia đình trong khi chăm sóc cho người thân của họ. Việc giúp đỡ có thể bao gồm:**

- Những vấn đề liên quan đến các buổi hẹn với bác sĩ và các nơi khác
- Bảo đảm quý vị uống đúng thuốc và được chăm sóc đúng mức
- Đáp ứng được nhu cầu của gia đình
- Để người chăm sóc có thời gian nghỉ ngơi
- Sắp xếp để được giúp đỡ về mặt tài chính và pháp lý
- Hỗ trợ và tư vấn sau giờ hành chính

**Để biết thêm thông tin, quý vị có thể gọi:**

➤ <b>Bác sĩ gia đình</b>	
➤ <b>Cơ quan chuyên trách về Chăm sóc xoa dịu Victoria (Palliative Care Victoria)</b>	03 9962 9664

**5. Cư xá cao niên (Nursing home)**

Khi tuổi ngày càng cao, quý vị có thể thấy rằng mình cần sự giúp đỡ nhiều hơn trong sinh hoạt hàng ngày hoặc chăm sóc sức khỏe và việc tiếp tục sống tại nhà của mình không còn là một lựa chọn phù hợp nữa, thì cư xá cao niên có thể là điều quý vị cần xem xét đến.

Nhân viên tại các viện dưỡng lão sẽ giúp quý vị với các công việc hàng ngày (như lau chùi, nấu ăn, giặt quần áo); chăm sóc cá nhân (chẳng hạn như mặc quần áo,

chải chuốt, đi vệ sinh); hoặc chăm sóc điều dưỡng 24 giờ (chẳng hạn như chăm sóc vết thương).

Để biết thêm thông tin chi tiết về địa chỉ liên lạc, cách sử dụng dịch vụ cũng như chi phí của các tổ chức cung cấp dịch vụ, quý vị có thể gọi

➤ <b>My Aged Care</b>	
- Số điện thoại	1800 200 422
- Trang mạng	<a href="http://www.myagedcare.gov.au">www.myagedcare.gov.au</a>

Hoặc **Mekong**, viện dưỡng lão đầu tiên của người Việt

➤ <b>Số điện thoại</b>	03 9331 5366
➤ <b>Địa chỉ</b>	8 Trott Pl, Keilor East VIC 3033

## 6. Báo động cá nhân Victoria (Personal Alert Victoria - PAV)

PAV là một dịch vụ theo dõi cá nhân và hỗ trợ trong trường hợp khẩn cấp nhờ sự tài trợ của Chính Quyền bang Victoria. Đây là dịch vụ miễn phí dành cho người già yếu, người cao tuổi sống cô lập và người khuyết tật.

Để được sử dụng dịch vụ PAV, tổ chức thẩm định (thường là hội đồng địa phương, dịch vụ y tế cộng đồng, dịch vụ y tá khu vực...) sẽ thẩm định ngay tại nhà quý vị để xem quý vị có hội đủ điều kiện hay không.

Nếu có vấn đề khẩn cấp về sức khỏe, bị ngã hoặc cần giúp đỡ, sau khi quý vị nhấn nút trên Bộ phát tín hiệu (thường được đeo ở cổ hoặc cổ tay), dịch vụ PAV sẽ liên lạc ngay với quý vị để tìm hiểu lý do. Nhân viên dịch vụ PAV có thể nói chuyện với quý vị qua bộ phận tín hiệu ngay cả khi quý vị không đi được đến chỗ để điện thoại.

### **Tùy theo lý do quý vị gọi báo động, dịch vụ PAV sẽ:**

- Giúp đỡ trấn an quý vị qua điện thoại, hay
- Gọi điện cho một trong số những người thân của quý vị và yêu cầu họ kiểm tra xem quý vị như thế nào, hoặc
- Gọi cấp cứu

Để biết thêm thông tin chi tiết về dịch vụ PAV, quý vị có thể tham khảo thêm **tờ thông tin của dịch vụ PAV** hoặc liên lạc

➤ <b>Hội đồng thành phố địa phương</b>	Maribyrnong council: 03 9688 0200 Brimbank council: 03 9249 4000 Yarra council: 03 9205 5555 Greater Dandenong council: 03 8571 1000
➤ <b>MEPACS</b>	1800 451 300

## **Quyền lợi dành cho người cao niên**

### **1. Các quyền của người cao niên Bang Victoria (Senior Rights Victoria - SRV)**

Chính phủ Úc đã thành lập cơ quan **Quyền Lợi của người Cao niên Bang Victoria** nhằm cung cấp những thông tin, hỗ trợ, tư vấn và giáo dục để giúp ngăn chặn tình trạng lạm dụng người cao niên, đồng thời cũng giúp bảo vệ các quyền, nhân phẩm và tính độc lập của người lớn tuổi.

Lạm dụng người cao niên là hành động gây tổn hại cho một người lớn tuổi do người họ quen biết và tin tưởng gây ra, chẳng hạn như người chăm sóc, thân nhân trong gia đình hay bạn bè.

Dịch Vụ Quyền Lợi Của Người Cao Niên Bang Victoria cung cấp:

- Đường dây giúp đỡ qua điện thoại

- Bệnh vực và hỗ trợ
- Cố vấn pháp lý
- Giáo dục cộng đồng và chuyên môn

**Dịch vụ miễn phí và được bảo mật.**

➤ <b>Số điện thoại</b>	1300 368 821
------------------------	--------------

## **2. Đại diện bệnh vực về vấn đề chăm sóc người cao niên (National Aged Care Advocacy Program)**

Nếu quý vị đang sống trong viện dưỡng lão (nursing home), cư xá cao niên hay đang nhận các dịch vụ chăm sóc cao niên tại gia, quý vị đều có các quyền hạn sau đây:

- Được làm chủ cuộc sống, tiền bạc và tài sản của chính mình
- Quyền riêng tư
- Được đối xử đàng hoàng với sự tôn trọng
- Được hưởng sự chăm sóc đầy đủ để đáp ứng nhu cầu của mình
- Được thông báo về các quyền hạn, vấn đề chăm sóc, chỗ ở cũng như việc trả lệ phí của quý vị
- Được khiếu nại và tiến hành từng bước để giải quyết các vấn đề về dịch vụ cao niên
- Được hỗ trợ về việc đại diện bệnh vực

Nếu quý vị cho rằng các quyền hạn của mình không được tôn trọng, quý vị có thể cần được hỗ trợ để nêu lên quan ngại của mình hay khiếu nại. Các dịch vụ Đại Diện Bệnh Vực là những tổ chức cộng đồng do chính phủ Úc tài trợ. Các dịch vụ thuộc chương trình này đều được miễn phí và bảo mật.

**Dịch vụ Đại Diện Bệnh Vực có thể làm gì?**

- Lắng nghe những quan ngại của quý vị
- Cung cấp thông tin về quyền hạn và trách nhiệm của quý vị
- Thay mặt quý vị nêu lên vấn đề với những tổ chức cung cấp dịch vụ
- Giới thiệu quý vị tới những cơ quan khác trong trường hợp cần thiết

Quý vị có thể liên lạc với Dịch Vụ Đại Diện Bệnh Vực qua số:

➤ Đường dây Đại Diện Bệnh Vực Người Cao Niên Toàn Quốc (National Aged Care Advocacy Line)	1800 700 600
➤ Đường dây Đại Diện Bệnh Vực bang Victoria	03 9602 3066

### 3. Hệ thống khiếu nại về Chăm Sóc cho người cao niên (Aged Care Complaint Scheme)

Hầu hết các tổ chức cung cấp dịch vụ chăm sóc người cao niên luôn làm hết sức mình để cung cấp cho quý vị sự chăm sóc và dịch vụ chất lượng tốt nhất. Tuy nhiên, nếu quý vị lo ngại hay không hài lòng về việc chăm sóc hoặc dịch vụ mà quý vị nhận được từ viện dưỡng lão, Dịch vụ Chăm sóc Tại gia (HCP) hoặc dịch vụ Dịch vụ Trợ Giúp Tại gia và trong Cộng đồng (HACC) thì quý vị có thể khiếu nại.

Nếu các cơ quan cung cấp dịch vụ không thể giải quyết mối lo ngại của quý vị, quý vị có thể gọi cho **Hệ thống Khiếu nại về Chăm sóc cho Người Cao niên (Aged Care Complaints Scheme – the Scheme)**. Đây là dịch vụ miễn phí và được bảo mật.

**Thông tin liên lạc:**



➤ <b>Nộp đơn khiếu nại trực tuyến</b>	<a href="http://www.Agedcarecomplaints.govspace.gov.au">www.Agedcarecomplaints.govspace.gov.au</a>
➤ <b>Điện thoại</b>	1800 550 552
➤ <b>Gửi thư</b>	Aged Care Complaints Scheme Australian Department of Social Services GPO Box 9820 (Tại thủ phủ nơi quý vị cư ngụ)

## CHƯƠNG 2: DỊCH VỤ Y TẾ VÀ CHĂM SÓC SỨC KHỎE

### Dịch vụ y tế

#### 1. Y tá Hoàng Gia chăm sóc tại gia RDNS (Royal District Nursing Service)

RDNS cung cấp dịch vụ chăm sóc cho bất cứ ai trong cộng đồng, đặc biệt là người già yếu. RDNS có y tá chuyên nghiệp về mọi lĩnh vực điều dưỡng đa khoa, nhưng cũng có y tá chuyên khoa về một số lĩnh vực chăm sóc, sẽ cộng tác với khách hàng, thân nhân, người chăm sóc, bác sĩ và chuyên viên y tế khác, lập kế hoạch phù hợp với nhu cầu của từng người.

##### Các dịch vụ điển hình của RDNS như:

- Chăm sóc người cao niên
- Chăm sóc sau khi xuất viện
- Kế hoạch hỗ trợ cá nhân với vấn đề mất chủ động tiêu tiểu
- Chăm sóc người bệnh sa sút trí tuệ
- Dịch vụ bệnh tiểu đường
- Chăm sóc người bệnh nan y & trợ giúp tang chế
- Chăm sóc cá nhân sau trường hợp cấp cứu.

Một khi đã được nhận vào chương trình, nhân viên RDNS sẽ giải thích cặn kẽ về lệ phí, hóa đơn hàng tháng và các cách thanh toán hóa đơn khác nhau. Quý vị hay bất cứ thân nhân, người chăm sóc, bác sĩ hoặc chuyên viên y tế khác đều có thể giới thiệu đến với RDNS. Một trong những cách thông thường nhất để được giới thiệu đến RDNS là khi đang nằm viện. Quý vị có thể nhờ nhân viên khu bệnh nhân liên lạc với RDNS giúp.

➤ <b>Địa chỉ</b>	31 Alma Road, St Kilda - VIC 3182
➤ <b>Điện thoại</b>	1300 33 44 55
➤ <b>Đường dây thông dịch viên tiếng Việt</b>	(03) 9321 5477 (03) 9321 5476

## 2. Bệnh sa sút trí tuệ tại Úc, tiểu bang Victoria- Alzheimer’s Australia Vic

- Bệnh sa sút trí tuệ ảnh hưởng đến sự suy nghĩ, hành vi và khả năng thực hiện những công việc hằng ngày. Chức năng của não bộ bị ảnh hưởng gây cản trở đến cuộc sống xã hội hay sinh hoạt bình thường của người bệnh. Bệnh này là hậu quả của tình trạng suy kém khả năng nhận thức.
- Nếu quý vị hay một thành viên trong gia đình cảm thấy quan ngại về những thay đổi về trí nhớ, hành vi hoặc bị bệnh sa sút trí tuệ, Alzheimer’s Australia Vic sẽ giúp đỡ những người bị ảnh hưởng bởi tất cả các hình thức của bệnh sa sút trí tuệ.

**Để biết thêm thông tin, quý vị có thể gọi:**

<b>Điện thoại</b>	03 9815 7800
<b>Fax</b>	03 9815 7801
<b>Email</b>	<a href="mailto:alz@alzheimers.org.au">alz@alzheimers.org.au</a>
<b>Đường dây giúp bệnh lú lẫn toàn quốc</b>	1800 100 500
<b>Trang mạng</b>	fightdementia.org.au

### **Các dịch vụ tư vấn (DBMAS) cho người chăm sóc người bị bệnh sa sút trí tuệ**

Dịch vụ Quản lý Hành vi và Tư vấn Dementia (DBMAS) là một dịch vụ tư vấn quản lý sa sút trí tuệ qua điện thoại toàn quốc. DBMAS cung cấp hỗ trợ cho các gia đình, người chăm sóc, nhân viên chăm sóc và những người quan tâm về các hành vi cho người có bệnh sa sút trí tuệ. DBMAS Vic cải thiện chất lượng cuộc sống cho những người bị bệnh, bằng cách hỗ trợ nhân viên chăm sóc & cơ quan cung cấp dịch vụ chăm sóc người già, nhân viên bệnh viện và nhân viên chăm sóc người bị sa sút trí tuệ.

**Để được hỗ trợ xin liên lạc**

<b>➤ DBMAS- Số điện thoại:</b>	<b>1800 699 799</b>
--------------------------------	---------------------

## 3. Bệnh tiểu đường – Diabetes

Bệnh tiểu đường là tên gọi một nhóm các bệnh trạng khác nhau khi có quá nhiều đường glucose trong máu. Bệnh tiểu đường xảy ra do tuyến tụy không thể tạo ra insulin, hoặc insulin được tạo ra không đủ và không hoạt động thích đáng. Khi insulin không tác động, glucose tích tụ trong máu dẫn đến mức đường cao trong máu (đường huyết), gây ra các vấn đề sức khỏe liên quan đến bệnh tiểu đường.

Hãy liên lạc với nhân viên của tổ chức về **Bệnh Tiểu đường Úc châu – Victoria (Diabetes Australia – Vic)** để biết thêm thông tin về các vấn đề phòng bệnh, kiểm chế bệnh bệnh tiểu đường.

➤ <b>Điện thoại</b>	1300 801 164
➤ <b>Trang mạng</b>	<a href="http://www.diabetesvic.org.au/multilingual">www.diabetesvic.org.au/multilingual</a>

Đây là dịch vụ điện thoại miễn phí. Quý vị chỉ cần làm theo trình tự sau đây để liên lạc với nhân viên chuyên môn về bệnh tiểu đường

Gọi số: 1300801164

1. Xin nói “Vietnamese”
2. Giữ đường dây chùng vài phút để được chuyển đến thông ngôn viên người Việt
3. Qua thông ngôn viên, quý vị có thể nói chuyện với nhân viên của Diabetes Australia – Vic

### **Chương trình cung ứng Dịch vụ cho người bị Bệnh tiểu đường Toàn quốc (National Diabetes Services Scheme, viết tắt là NDSS)**

Qua chương trình NDSS, những người bị bệnh tiểu đường có cơ hội mua những sản phẩm giá rẻ do chính phủ tài trợ, tham gia các chương trình giáo dục và các thông tin về bệnh tiểu đường, nhằm giúp cho họ có được cuộc sống thoải mái hơn trong khi kiểm chế bệnh. Chương trình này hoàn toàn miễn phí và Quý vị có thể nhờ bác sĩ gia đình giới thiệu hoặc gọi cho

➤ Dịch vụ Thông tin Đa ngữ qua số	1300 801 164
➤ Truy cập vào trang mạng để ghi danh	<a href="http://ndss.com.au">ndss.com.au</a>

#### 4. Bệnh suyễn - Asthma

Hen suyễn là bệnh về đường hô hấp, các ống nhỏ mang khí vào và ra khỏi các lá phổi. Khi tiếp xúc với một số tác nhân gây hen suyễn (như không khí lạnh, vận động, phấn hoa và vi-rút) các đường hô hấp nhạy cảm sẽ phản ứng. Chúng có thể tấy đỏ và sưng (viêm) khiến cho các cơ của đường hô hấp thắt chặt và tạo ra quá nhiều chất nhầy (đờm). Điều này làm cho đường hô hấp hẹp lại và khiến người bệnh khó thở.

**Để biết thêm thông tin chi tiết, quý vị có thể liên hệ**

➤ Cơ Quan về Hen Suyễn tại địa phương	1800 278 462
➤ Trang web của Hội Đồng Quốc Gia về Hen Suyễn của Úc	<a href="http://nationalasthma.org.au">nationalasthma.org.au</a> <a href="http://Asthmaaustralia.org.au">Asthmaaustralia.org.au</a>

#### 5. Bệnh viêm khớp - Arthritis

Viêm khớp (arthritis) là tên gọi chung cho tình trạng ảnh hưởng đến khớp xương. Các tình trạng này gây tổn hại cho khớp xương, thường dẫn đến đau nhức và cứng. Chứng viêm khớp có thể ảnh hưởng đến nhiều bộ phận khác nhau của khớp xương trong cơ thể.

Các văn phòng địa phương của Hội Viêm khớp đều có các dịch vụ thông tin hướng dẫn, giáo dục và hỗ trợ cho người bị Viêm khớp.

➤ Điện thoại	1800 011 041
➤ Trang mạng	<a href="http://www.arthritisaustralia.com.au">www.arthritisaustralia.com.au</a>

## 6. Bệnh tim - Heart disease

Bệnh tim là một trong các nguyên nhân chính gây nên các cơn nhồi máu cơ tim và ảnh hưởng đến cả nam giới và nữ giới. Tuy nhiên, có các yếu tố đã được biết làm gia tăng khả năng hình thành bệnh tim của quý vị như lối sống không lành mạnh và/hoặc tính cách di truyền và tình trạng sức khỏe của quý vị. Tuy nhiên nếu quý vị có thể thay đổi và chọn lựa một lối sống lành mạnh cũng như ý thức & cảnh tỉnh về các nguy cơ, quý vị có thể giảm được khả năng hình thành bệnh tim và ngăn ngừa được cơn nhồi máu cơ tim.

Để biết thêm thông tin, xin hãy gọi Dịch vụ Thông tin về Sức khỏe (Health Information Service)

➤ <b>Điện thoại (Heart Foundation)</b>	1300 36 27 87
➤ <b>Truy cập trang mạng</b>	<a href="http://www.heartfoundation.org.au">www.heartfoundation.org.au</a>

## 7. Các dịch vụ về thính giác- Hearing

Trợ thính Australia là tổ chức chuyên môn về thính giác hàng đầu và là cơ quan cung cấp lớn nhất các dịch vụ trợ thính được chính phủ tài trợ. Nếu đủ điều kiện quý vị sẽ được:

- Thẩm định thính giác toàn diện miễn phí
- Cấp máy trợ thính nếu cần
- Cấp pin cho máy trợ thính, bảo trì và sửa chữa với chi phí thấp
- Chăm sóc chuyên nghiệp cho từng người

**Để biết thêm thông tin chi tiết, quý vị có thể liên lạc**

➤ <b>Điện thoại</b>	131797
➤ <b>Trang mạng</b>	<a href="http://www.hearing.com.au">www.hearing.com.au</a>

## 8. Mất chủ động tiểu hay đại tiện (Incontinence)

Mất chủ động đại, tiểu tiện là khi việc tiêu tiểu xảy ra ngoài ý muốn của quý vị. Chứng mất chủ động đại, tiểu tiện ảnh hưởng đến mọi người thuộc mọi nguồn gốc văn hóa, nhưng đây không phải là việc bình thường. Mỗi trường hợp mất chủ động tiểu hay đại tiện bất kể nặng nhẹ đều cần phải được lưu ý.

Đường dây Giúp đỡ Toàn quốc về chứng Mất Chủ động Đại, Tiểu tiện:

➤ <b>Điện Thoại:</b>	1800 33 00 66
➤ <b>Điện Thoại Thông Ngôn</b>	131 450

### Chương trình Trợ Cấp Tiền Tã Lót (Continence Aids Payment Scheme - CAPS)

Chương trình Trợ Cấp Tiền Tã Lót (Continence Aids Payment Scheme - CAPS) cho tất cả mọi người từ 65 tuổi trở lên, bị chứng mất chủ động đại, tiểu tiện vĩnh viễn hay trầm trọng, cũng như có thể chiết giảm hợp lệ của người lãnh trợ cấp của Centrelink.

Để xin tài trợ, quý vị sẽ cần phải điền một mẫu đơn xin của CAPS, bao gồm một báo cáo sức khỏe về tình trạng của quý vị do bác sĩ hay y tá về chứng mất chủ động đại, tiểu tiện của quý vị cung cấp

Ngoài ra còn có các sản phẩm dành cho người bị mất chủ động tiểu tiện, chẳng hạn như tã và quần có thể giúp cho cuộc sống dễ chịu hơn. Quý vị có thể xin trợ giúp phần nào chi phí mua các sản phẩm này. Quý vị có thể gọi cho cố vấn chuyên ngành trên Đường Dây Trợ Giúp Chứng Mất Chủ Động Đại Tiểu Tiện Toàn Quốc để được giúp đỡ miễn phí

➤ <b>Điện thoại (miễn phí)</b>	1800 33 00 66
--------------------------------	---------------

➤ <b>Trang mạng:</b>	<a href="http://www.bladderbowel.gov.au">www.bladderbowel.gov.au</a> hoặc: <a href="http://www.continence.org.au/other-languages">www.continence.org.au/other-languages</a>
----------------------	--

## 9. Dịch vụ chăm sóc bàn chân (Podiatry)

Chăm sóc bàn chân là một dịch vụ đặc biệt quan trọng nhất đối với những người bị bệnh tiểu đường. Chuyên viên chăm sóc bàn chân là nhân viên y tế chuyên nghiệp đã được đào tạo để ngăn ngừa, chẩn đoán, điều trị và phục hồi tình trạng của bàn chân.

Một số vấn đề thường được điều trị bao gồm: vấn đề về da, vấn đề móng chân hoặc bị biến dạng hay viêm khớp.

Nếu có nhu cầu, quý vị có thể liên lạc

➤ <b>Điện thoại</b> (The Australian Podiatry Association - Vic)	(03) 9895 4444
---	----------------

## 10. Dịch vụ cho người khuyết tật

Các Trung Tâm Hướng Dẫn Sống Độc Lập có trưng bày các thiết bị để giúp cho người khuyết tật sống được dễ dàng hơn. Trung tâm cũng có cố vấn về những thiết bị thích hợp và lắp ráp giúp người khuyết tật được sinh hoạt tại nhà tốt hơn.

Các chuyên viên vật lý trị liệu có thể cố vấn về các thiết bị, việc sửa đổi nhà cửa và các kỹ thuật nâng đỡ người bệnh một cách an toàn. Để được trợ giúp xin nhờ các bác sĩ giới thiệu quý vị hay liên lạc qua số điện thoại dưới đây.



## CHƯƠNG 3: DỊCH VỤ TƯ VẤN VÀ HỖ TRỢ CHO NGƯỜI CHĂM SÓC

### 1. Dịch vụ chăm sóc tạm thế (Respite care)

Nếu con cái hay người thân của quý vị gặp khó khăn hay đôi khi cần được nghỉ ngơi trong quá trình chăm sóc quý vị, thì Chương trình Chăm sóc Tạm Thế cho Người Chăm sóc (National Respite for Carers Program - NRCP) có thể giúp họ.

Một số dịch vụ Chăm sóc Tạm Thế bao gồm:

- Đi chơi với các nhóm xã hội: Quý vị có thể tham gia những cuộc đi chơi của các nhóm nhỏ trong cộng đồng với sự giúp đỡ của một nhân viên.
- Chăm sóc thay thế ban ngày: Quý vị có thể được chăm sóc trong cư xá cao niên, viện dưỡng lão hay một trung tâm khác.
- Chăm sóc Tạm thế tại nhà: Một nhân viên có thể giúp chăm sóc ngắn hạn tại nhà
- Chăm sóc Tạm thế tại nhà khẩn cấp: khi người chăm sóc cho quý vị cần sự giúp đỡ khẩn cấp, chẳng hạn như vào bệnh viện, hoặc nếu họ không khỏe và không thể tiếp tục vai trò chăm sóc của mình trong một khoảng thời gian ngắn.

Để biết thêm thông tin chi tiết địa chỉ liên lạc, cách sử dụng dịch vụ cũng như chi phí của các tổ chức cung cấp dịch vụ, quý vị có thể gọi

➤ <b>Trung tâm Liên bang về Chăm sóc Tạm Thế và Chăm sóc Liên kết</b>	1800 052 222
➤ <b>My Aged Care</b>	
- Số điện thoại	1800 200 422
- Trang mạng	<a href="http://www.myagedcare.gov.au">www.myagedcare.gov.au</a>

### 2. Chương trình tư vấn người chăm sóc toàn quốc (National Carer Counselling Program)

Đây là chương trình cung cấp các dịch vụ tư vấn ngắn hạn đặc biệt cho người chăm sóc do chính phủ Úc tài trợ. Người chăm sóc đôi khi có nhiều âu lo và cảm xúc và việc ứng phó với những cảm xúc này không phải lúc nào cũng dễ dàng. Vì vậy, nói chuyện với một người nào đó có thể là một điều hữu ích.

Dịch vụ tư vấn có thể trợ giúp quý vị về:

- Cách giảm căng thẳng
- Nâng cao kỹ năng đối phó với những tình huống khó khăn
- Cách giữ mối quan hệ với người mà quý vị đang chăm sóc.

Nếu quý vị là người chăm sóc và muốn nói chuyện với một nhân viên tư vấn, quý vị có thể liên lạc qua:

➤ <b>Trang mạng</b>	<a href="http://www.careraustralia.com.au">www.careraustralia.com.au</a>
➤ <b>Điện thoại</b>	1800 242 636

### 3. Nhóm sinh hoạt hỗ trợ người chăm sóc (Carer Support Group)

Nhóm sinh hoạt hỗ trợ người chăm sóc cung cấp cho quý vị một nơi an toàn để thảo luận về vai trò của mình như là một người chăm sóc. Tại đây, quý vị có thể chia sẻ kinh nghiệm, lắng nghe lời khuyên và trao đổi ý kiến với những người chăm sóc khác để từ đó hỗ trợ lẫn nhau cũng như giảm bớt căng thẳng.

Để biết thêm thông tin chi tiết liên lạc của các nhóm hỗ trợ người chăm sóc, quý vị có thể liên lạc

➤ <b>Trung tâm Liên bang về Chăm sóc Tạm Thế và Chăm sóc Liên kết</b>	1800 052 222
➤ <b>My Aged Care</b>	
- Số điện thoại	1800 200 422
- Trang mạng	<a href="http://www.myagedcare.gov.au">www.myagedcare.gov.au</a>

## CHƯƠNG 4: CÁC THÔNG TIN HỮU DỤNG KHÁC

### 1. Khoản tiền Centrelink cho ứng mượn trước:

Dành cho những người đang lãnh trợ cấp từ Centrelink nhưng gặp khó khăn tài chính và cần tiền gấp. Khoản ứng trước không phải tiền trợ cấp quý vị được lãnh thêm và quý vị phải trả lại bằng tiền trích từ tiền trợ cấp định kỳ của quý vị.

Quý vị có thể hội đủ điều kiện để xin được lãnh trước một phần trợ cấp của Centrelink. Điều này tùy thuộc quý vị lãnh trợ cấp loại nào, đã lãnh trong thời gian bao lâu và số tiền quý vị được lãnh là bao nhiêu.

Quý vị có thể xin lãnh khoản ứng trước hoặc tìm hiểu thêm thông tin bằng một số cách khác nhau như:

➤ <b>Trang mạng</b>	humanservices.gov.au/selfservice
➤ <b>Dịch vụ điện thoại tự phục vụ</b>	136 240
➤ <b>Nói chuyện với nhân viên bằng ngôn ngữ của quý vị.</b>	131 202

Hoặc Quý vị có thể đi đến trung tâm dịch vụ gần nhà quý vị nhất.

### 2. An toàn cho người cao niên và khuyết tật trong vấn đề về phòng cháy trong nhà.

Đối với người cao niên và khuyết tật, nguy cơ bị thương hoặc không sống sót khi bị cháy nhà là cao hơn. Điều này thường xảy ra khi khuyết tật hoặc bệnh tật ảnh hưởng đến khả năng cá nhân. Các vấn đề về thính giác hoặc thị giác bị suy giảm sẽ làm quý vị phát hiện ra đám cháy chậm hơn, ảnh hưởng đến cách thoát thân an toàn. Chính vì vậy, quý vị và gia đình cần lưu ý những điểm sau đây

- **Máy báo khói:** Nhà có người cao niên và khuyết tật phải có từ hai máy báo khói trở lên. Máy báo khói giúp cảnh báo cho quý vị biết hỏa hoạn từ sớm và có thời gian thoát thân an toàn.

- **Lò sưởi:** hỏa hoạn do việc sưởi ấm gia tăng trong những tháng mùa Đông. Nên tắt tất cả các thiết bị sưởi lưu động và dập tắt lò sưởi củi trước khi đi ngủ hoặc ra khỏi nhà. Kiểm soát tắt bếp, thổi tắt đèn cầy sau khi sử dụng.

<b>Điện thoại trong trường hợp khẩn cấp</b> <i>(Yêu cầu cứu hỏa, cảnh sát hoặc cứu thương )</i>	<b>000</b>
--	------------

**Để biết thêm thông tin chi tiết, quý vị có thể liên lạc với sở cứu hỏa - MFB**

Dịch vụ phiên dịch và thông ngôn (TIS) gọi số: 13 14 50 (Nói Vietnamese)	Khi có thông ngôn trên đường dây, yêu cầu nối với MFB ở số (03) 9662 2311
Hoặc vào trang mạng	<a href="http://www.mfb.vic.gov.au">www.mfb.vic.gov.au</a>

### 3. Cơ Quan Bảo Vệ Người Tiêu Dụng (Consumer Affairs)

#### - **Gõ cửa bán dạo - Door to door Sale**

Có thể bao gồm người:

- Tìm cách bán cho quý vị hàng hóa gia dụng
- Đề nghị sửa chữa nhà quý vị
- Đề nghị quý vị đổi công ty ga, điện, điện thoại hoặc internet.

Muốn biết những thông tin để ứng phó với người gõ cửa bán dạo, quý vị có thể liên lạc với cơ quan bảo vệ người tiêu dùng Victoria(Consumer Affairs Victoria), đây là cơ quan giám sát của tiểu bang về các sự việc liên quan tới người tiêu thụ.

Điện thoại	<b>1300 55 81 81.</b>
------------	-----------------------