



'Không ai hiểu
nhu cầu của tôi hơn
chính tôi.'

Self-advocacy toolkit

Vietnamese | Tiếng Việt

Tài liệu này cung cấp cho quý vị thông tin và các nguồn hỗ trợ cần thiết để lên tiếng cải thiện dịch vụ chăm sóc cao niên.

Hướng dẫn tự bảo vệ quyền lợi

Những điều quý vị cần biết để có dịch vụ chăm sóc cao niên tốt hơn



Tự bệnh vực đặt quý vị vào vị trí chủ động. Đó là khả năng tự lên tiếng cho bản thân về những vấn đề quan trọng đối với quý vị.

Quý vị có thể muốn lên tiếng khi mình:

- đang gặp khó khăn trong việc tiếp cận các dịch vụ chăm sóc cao niên
- lo ngại về dịch vụ chăm sóc cao niên của mình
- cảm thấy dịch vụ chăm sóc cao niên không đáp ứng nhu cầu của mình
- muốn khiếu nại.

Công cụ hướng dẫn tự bệnh vực này cung cấp một số công cụ thực tiễn để giúp quý vị bắt đầu.

Trong đó bao gồm các hướng dẫn từng bước để giúp quý vị được lắng nghe và các danh sách các việc cần làm để giúp quý vị lên tiếng, mục đích để có dịch vụ chăm sóc tốt hơn tại nhà và tại cơ sở.

Tài liệu này cũng đề cập đến các lựa chọn chăm sóc cao niên khi rời khỏi bệnh viện, cũng như các lời khuyên để khiếu nại có hiệu quả.

Khi có điều gì đó không đúng, hoặc không phù hợp với quý vị, quý vị có quyền lên tiếng.

Người cao tuổi nhận dịch vụ chăm sóc cao niên do chính phủ tài trợ - tại nhà riêng hay nhà dưỡng lão - đều có các quyền của mình.

Ví dụ, như được ghi nhận trong *Statement of Rights [Tuyên bố về Quyền]*, quý vị có quyền được hưởng các dịch vụ an toàn và chất lượng cao, và được đối xử với phẩm giá và sự tôn trọng.

Statement of Rights này cũng ủng hộ quyền quý vị lên tiếng và:

- có quyền kiểm soát đối với, và quyết định về, các khía cạnh cá nhân trong cuộc sống hàng ngày của quý vị
- được lắng nghe và thấu hiểu
- khiếu nại mà không bị trả đũa
- và khiếu nại của quý vị được giải quyết công bằng và nhanh chóng.

Các chuyên viên bệnh vực quyền chăm sóc cao niên thường sử dụng kiến thức của họ về Statement of Rights để hỗ trợ kết quả tốt hơn và quý vị cũng có thể làm như vậy.

Trường hợp tự bệnh vực

Chồng của Lorraine, Ron, sống với chứng sa sút trí tuệ. Khi lần đầu tiên ông vào nhà dưỡng lão ở khu vực vùng xa của NSW, bà đã lo ngại về chất lượng chăm sóc.

'Một lần khi tôi đến thăm, ông ấy bị nhốt ở ngoài vườn - lúc đó là giữa mùa đông.'

Người quản lý thường nói; "Thôi nào Lorraine, như vậy là bình thường. Cô xúc động quá rồi".

Lorraine đã do dự về việc nêu lên những lo ngại của mình.

Nhưng sau khi tìm hiểu về quyền lợi của mình, Lorraine đã trở thành một người bệnh vực mạnh mẽ cho bản thân và Ron.

'Các người vẫn phải có nghĩa vụ chăm lo cho họ. Tôi không muốn gây khó khăn. Nhưng tôi muốn quyền của Ron phải được lắng nghe.'



Nếu ở bất kỳ giai đoạn nào quý vị gặp vấn đề, hoặc quý vị chỉ cần nói chuyện, các chuyên viên bệnh vực quyền chăm sóc cao niên của chúng tôi luôn sẵn sàng giúp đỡ. Quét mã QR hoặc trò chuyện với chúng tôi qua **1800 700 600**.



Bước một: Vấn đề là gì?

Một vấn đề có thể có nhiều khía cạnh. Hãy lập danh sách các vấn đề trước khi quý vị gọi điện hoặc tham gia cuộc họp. Suy nghĩ rõ ràng sẽ giúp đạt được kết quả tốt.

Bước hai: Biết quyền của quý vị

Biết những gì quý vị có thể trông đợi một cách hợp lý từ nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc cao niên là điều quan trọng. Hãy tự tìm hiểu *Statement of Rights*

Hãy tự hỏi:

- Liên quan đến vấn đề cụ thể này tôi có những quyền gì?
- Strengthened Quality Standards [Tiêu chuẩn Chất lượng Tăng cường] nói gì?
- Có tài liệu hướng dẫn chương trình nào mà tôi có thể đọc để xác định các trách nhiệm của nhà cung cấp dịch vụ không?
- Thỏa thuận dịch vụ của tôi nói gì và nó có cung cấp thông tin về quy trình khiếu nại với nhà cung cấp dịch vụ không?

Bước ba: Quý vị muốn điều gì xảy ra?

Sau khi lập danh sách các vấn đề, hãy suy nghĩ về những gì quý vị muốn đạt được? Biết rõ về những điều quý vị muốn sẽ giúp mọi người tập trung vào việc tìm kiếm giải pháp.

- Xác định điều gì là quan trọng nhất đối với quý vị và những kết quả mà quý vị không muốn nhượng bộ.
- Có thể có một giải pháp nhanh cho một số vấn đề, trong khi những vấn đề khác sẽ mất nhiều thời gian hơn để giải quyết.

Bước bốn: Gọi điện thoại

Hãy nói chuyện với người có thể thực hiện những thay đổi và làm việc cùng quý vị để giải quyết vấn đề.

Quý vị nên yêu cầu nói chuyện với Quản lý hoặc người xử lý khiếu nại.

Bước năm: Tổ chức cuộc họp

Đôi khi quý vị cần gặp mặt trực tiếp. Có thể đây không phải là vấn đề có thể giải quyết qua điện thoại, hoặc có lẽ cần thêm thời gian để hiểu và giải quyết vấn đề.

Bước sáu: Tiếp tục theo dõi

Nếu những thay đổi hoặc hành động mà quý vị đã đồng ý chưa được thực hiện, quý vị sẽ cần tiếp tục theo dõi. Hãy gọi lại và giải thích mình không hài lòng với tiến độ. Yêu cầu cập nhật hoặc hỏi xem quý vị có thể nói chuyện với người có thẩm quyền cao hơn về vấn đề này không.

Nếu không thấy những thay đổi mà mình mong đợi, quý vị có thể cân nhắc việc gửi khiếu nại chính thức đến Aged Care Quality and Safety Commission [Ủy ban Chất lượng và An toàn trong Chăm sóc Cao niên].



Danh sách việc cần làm 1

Lên tiếng để có chăm sóc tốt hơn tại nhà

QUÝ VỊ muốn việc chăm sóc được thực hiện như thế nào?



Dưới đây là các gợi ý để giúp quý vị xác định những điều quan trọng đối với mình. Khi nói chuyện với **nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc tại nhà**, tiềm năng hoặc hiện tại, hãy luôn nói rõ sở thích của quý vị.
Quý vị có quyền lên tiếng.

Điều gì quan trọng đối với tôi trong cách cung cấp dịch vụ?

(Ví dụ: Tôi thích ngủ đến ít nhất 9 giờ sáng, cần một người cùng giới để hỗ trợ tôi khi tắm, tôn trọng nhu cầu văn hóa của tôi.)

Tôi cần gì từ dịch vụ?

(Ví dụ: Ai đó nhắc nhở tôi uống thuốc, giúp lau dọn và giặt giũ, hoặc giúp mua sắm và chuẩn bị thực phẩm.)

Còn điều gì nữa mà tôi muốn biết?

(Ví dụ: Có phải cùng một nhân viên hỗ trợ đến mỗi lần? Điều gì xảy ra nếu nhu cầu chăm sóc của tôi thay đổi? Có những khoản phí và chi phí gì? Bản kê khai hàng tháng của tôi trông như thế nào?)

Tôi nên làm gì nếu không hài lòng với sự chăm sóc hiện tại?

- gọi cho quản lý hoặc bộ phận khiếu nại
- nói với họ quý vị muốn điều gì để giải quyết vấn đề
- hỏi về các bước tiếp theo và khi nào sẽ có thay đổi
- nói chuyện với nhân viên bệnh viện của chúng tôi, những người có thể cung cấp thêm thông tin hoặc hỗ trợ bệnh viện.



Truy cập hướng dẫn trực tuyến để có thông tin về chi phí chăm sóc tại nhà, quét mã QR hoặc truy cập: open.org.au/toolkit hoặc trò chuyện với chúng tôi qua **1800 700 600**.

Danh sách việc cần làm 2

Lên tiếng để có chăm sóc tốt hơn tại nhà dưỡng lão

QUÝ VỊ muốn việc chăm sóc được thực hiện như thế nào?



Dưới đây là các gợi ý để giúp quý vị xác định những điều quan trọng đối với mình. Khi nói chuyện với một **nhà dưỡng lão tiềm năng hoặc hiện tại**, hãy luôn nói rõ sở thích của quý vị. Quý vị có quyền lên tiếng.

Điều gì quan trọng đối với tôi trong cách cung cấp dịch vụ?

(Ví dụ: Thực phẩm mà tôi thích và phù hợp với nhu cầu và văn hóa của tôi, có thể thức dậy lúc nào tôi muốn, một người cùng giới để hỗ trợ tôi tắm.)

Tôi cần gì từ dịch vụ?

(Ví dụ: Chăm sóc y tế an toàn và chất lượng cao, điện thoại trong phòng và các lựa chọn thăm viếng linh hoạt để tôi có thể duy trì kết nối với bạn bè và cộng đồng, tiếp cận bác sĩ gia đình và các dịch vụ khác như vật lý trị liệu, nha sĩ.)

Còn điều gì nữa mà tôi muốn biết?

(Ví dụ: Tôi phải trả những khoản phí nào? Gia đình tôi có thể đến thăm bất cứ khi nào họ muốn không? Điều gì xảy ra nếu nhu cầu chăm sóc của tôi thay đổi?)

Tôi nên làm gì nếu không hài lòng với dịch vụ hiện tại?

- gọi cho quản lý hoặc bộ phận khiếu nại
- nói với họ quý vị muốn điều gì để giải quyết vấn đề
- hỏi về các bước tiếp theo và khi nào sẽ có thay đổi
- nói chuyện với nhân viên bệnh vực của chúng tôi, những người có thể cung cấp thêm thông tin hoặc hỗ trợ bệnh vực.

Truy cập hướng dẫn trực tuyến để có các tài liệu về chi phí chăm sóc tại nhà dưỡng lão, quét mã QR hoặc truy cập: open.org.au/toolkit hoặc trò chuyện với chúng tôi qua **1800 700 600**.



Danh sách việc cần làm 3

Xuất viện

Các lựa chọn chăm sóc cao niên của tôi là gì?



Người cao tuổi thường cảm thấy áp lực phải chuyển vào nhà dưỡng lão, nhưng có những lựa chọn khác mà quý vị có thể khám phá sau một lần nhập viện bất ngờ. Quý vị có thể dành thời gian khám phá tất cả các lựa chọn của mình.

Dưới đây là danh sách các câu hỏi có thể hỏi để giúp quý vị đưa ra quyết định với đầy đủ thông tin.

Hỏi nhân viên xã hội của bệnh viện

☐ Transition care [chăm sóc chuyển tiếp] có phải là một lựa chọn – tôi sẽ cần đợi bao lâu để được tiếp cận?

☐ Bảo hiểm y tế tư có chi trả cho **phục hồi chức năng**?

☐ Các dịch vụ khác do **dịch vụ y tế** tiểu bang hoặc lãnh thổ cung cấp là gì, ví dụ như bệnh viện tại nhà?

Hỏi nhà cung cấp dịch vụ/My Aged Care

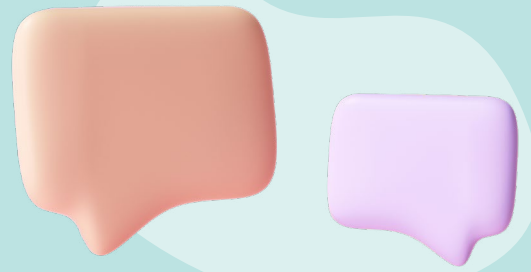
☐ Tôi có bất kỳ khoản tiền chưa sử dụng nào từ quý trước có thể được sử dụng cho giờ chăm sóc bổ sung không, hay tôi có thể trả tiền cho các dịch vụ bổ sung để bù vào ngân sách của mình không?

☐ Nếu tôi có gói support at home [hỗ trợ tại nhà], tôi có thể có một **đánh giá khẩn cấp** để nâng mức chăm sóc lên không, ví dụ như từ mức 2 lên mức 4 trong các mức chăm sóc từ 1-8?

☐ Tôi có các **lựa chọn** gì khi chương trình chăm sóc ngắn hạn sau khi nằm viện kết thúc?

Nhân viên bệnh vực của chúng tôi có thể cung cấp thêm thông tin về các lựa chọn chăm sóc cao niên của quý vị khi xuất viện.
Trò chuyện với chúng tôi qua **1800 700 600**.

Cách nêu lên mối quan ngại và khiếu nại hiệu quả



Khi có điều gì đó không ổn, quý vị có thể lên tiếng: nêu lên những quan ngại là một phần trong hoạt động hàng ngày của một tổ chức.

Sử dụng danh sách này để đảm bảo quý vị có tất cả thông tin cần thiết.

Vấn đề hoặc mối quan ngại quý vị muốn nêu lên với nhà cung cấp dịch vụ và kết quả quý vị mong muốn là gì?

Liệt kê các nội dung trong **Statement of Rights** và **Strengthened Quality Standards** có liên quan. Quý vị cũng có thể nhận hỗ trợ từ một nhân viên bệnh vực quyền chăm sóc cao niên của OPAN.

- ☐ Kiểm tra kế hoạch chăm sóc của quý vị. Trong đó có đề cập vấn đề quý vị muốn nêu lên không? (Nếu không, quý vị có thể yêu cầu xem xét lại kế hoạch chăm sóc của mình.)

- ☐ Quý vị có **chi tiết/thông tin** cụ thể không (ví dụ tên và ngày tháng, bản sao các lời khai, hình ảnh?)

- ☐ Tìm hiểu xem **quý vị cần nói chuyện với ai** – quản lý hay bộ phận khiếu nại.

- ☐ Hỏi về **bước kế tiếp** và khi nào thay đổi sẽ được thực hiện. Ghi chép lại.

- ☐ Các thay đổi hoặc hành động đã thỏa thuận có diễn ra trong khung thời gian đã thỏa thuận không? Nếu không, quý vị sẽ cần **tìm hiểu**.

Nếu vẫn không hài lòng sau khi nêu lên mối quan ngại của mình, quý vị có thể đưa vấn đề lên Aged Care Quality and Safety Commission.

Nếu ở bất kỳ giai đoạn nào quý vị gặp vấn đề, hoặc quý vị chỉ cần nói chuyện, các chuyên viên bệnh vực quyền chăm sóc cao niên của chúng tôi luôn sẵn sàng giúp đỡ.

Trò chuyện với chúng tôi qua **1800 700 600** hoặc quét mã QR.



Các tổ chức thành viên OPAN theo tiểu bang hoặc lãnh thổ:



OPAN được Department of Health, Disability and Ageing [Bộ Y tế, Người Khuyết tật và Người Cao tuổi] tài trợ thông qua National Aged Care Advocacy Program (NACAP) [Chương trình Bệnh vực Quyền Chăm sóc Cao niên Toàn quốc].