



Australian Government
Department of Health



Australian Government
Aged Care Quality and Safety Commission

Bản Điều lệ Quyền hạn về Dịch vụ Chăm sóc Người cao niên

Charter of Aged Care Rights

Tập hướng dẫn này giúp thông tin cho quý vị về quyền hạn của mình với cương vị là người sử dụng dịch vụ chăm sóc cao niên và cách thức để quý vị có thể thực hiện quyền hạn này. Tập này cũng có một số thông tin về trách nhiệm của quý vị với cương vị là người sử dụng dịch vụ chăm sóc cao niên.

Vietnamese

Bản Điều lệ Quyền hạn về Dịch vụ Chăm sóc Người cao niên (Charter of Aged Care Rights) nêu ra các quyền hạn của quý vị với cương vị là người sử dụng các dịch vụ chăm sóc cao niên do Chính phủ Úc tài trợ

Kể từ ngày 1 tháng Bảy năm 2019, một bản mới 'Điều lệ Quyền hạn về Dịch vụ Chăm sóc Người cao niên' sẽ cung ứng các quyền hạn như nhau cho tất cả những người nhận dịch vụ (người tiêu dùng), bất kể loại dịch vụ và việc chăm sóc người cao niên (do chính phủ Úc tài trợ) mà họ nhận được.

Bản Điều lệ Quyền hạn về việc Chăm sóc Người cao niên

Tôi có quyền:

- 1.** được hưởng dịch vụ và việc chăm sóc an toàn và chất lượng cao;
- 2.** được đối xử có nhân phẩm và tôn trọng;
- 3.** bản sắc, văn hóa và sự đa dạng của tôi được coi trọng và ủng hộ;
- 4.** sinh sống mà không bị ngược đãi và bỏ bê;
- 5.** được cho biết thông tin về việc chăm sóc và dịch vụ của tôi theo cách tôi hiểu được;
- 6.** truy cập tất cả thông tin về bản thân tôi, bao gồm thông tin về các quyền hạn, việc chăm sóc và dịch vụ của tôi;
- 7.** chủ động và chọn lựa về việc chăm sóc của tôi, và đời sống riêng và giao du, bao gồm các lựa chọn liên quan đến rủi ro cá nhân;
- 8.** chủ động và quyết định đối với các khía cạnh cá nhân trong cuộc sống hàng ngày, các vấn đề tài chính và tài sản của tôi;
- 9.** được độc lập;
- 10.** được người khác lắng nghe và thông hiểu;
- 11.** có người tôi chọn, bao gồm người bệnh vực về việc chăm sóc người cao niên, trợ giúp tôi hoặc nói thay tôi;
- 12.** khiếu nại mà không bị trù dập, và khiếu nại của tôi được giải quyết công bằng và kịp thời;
- 13.** có sự riêng tư cá nhân, và thông tin cá nhân của tôi được bảo vệ;
- 14.** sử dụng các quyền của tôi mà không ảnh hưởng bất lợi đến cách đối xử với tôi.

Tất cả những người liên quan đến việc chăm sóc quý vị phải tôn trọng quyền hạn của quý vị.

Quý vị có quyền hạn đối với dịch vụ chăm sóc cao niên và cũng có các quyền hạn khác

Những người nhận được dịch vụ chăm sóc cao niên cũng có các quyền hạn pháp lý như tất cả các người dân Úc. Khi bắt đầu nhận được việc chăm sóc cao niên, quý vị vẫn còn có các quyền hạn khác giống như bất cứ những người khác trong cộng đồng. Ví dụ, quý vị có quyền hạn về sự riêng tư, quyền hạn của người tiêu dùng và quyền không bị kỳ thị, như đã nêu dưới các luật lệ thích ứng.

Các quyền hạn được miêu tả trong Charter (bản Điều lệ) thêm vào các quyền nói trên.

Các cơ sở chăm sóc cao niên phải giúp quý vị hiểu được quyền hạn của mình

Vì quý vị là người sử dụng dịch vụ chăm sóc cao niên, cơ quan cung ứng dịch vụ có nghĩa vụ pháp lý là phải giúp quý vị hiểu được quyền hạn của mình trong bản Điều lệ.

Họ phải trao cho quý vị một bản Điều lệ trước khi hoặc ngay khi quý vị bắt đầu nhận dịch vụ chăm sóc cao niên. Cơ quan dịch vụ phải ký vào bản Điều lệ và cũng phải giúp quý vị có lựa chọn trong việc ký vào bản này. Đây là bản thêm vào Thỏa ước chăm sóc cao niên của quý vị.

Bằng cách ký vào bản Điều lệ, quý vị thừa nhận rằng mình đã nhận được bản này, đã được trợ giúp để hiểu bản này và hiểu được quyền hạn của mình. Quý vị không bị bắt buộc phải ký vào bản Điều lệ: quý vị có thể bắt đầu hoặc tiếp tục nhận được sự chăm sóc và các dịch vụ dù cho quý vị không ký vào bản đó.

Cơ quan dịch vụ phải trao cho quý vị một bản gốc hoặc bản sao Điều lệ đã ký.

Nên chia sẻ thông tin này với gia đình, bạn bè hoặc những người nào tham gia vào việc chăm sóc quý vị.

Các quyền hạn này áp dụng tại các dịch vụ chăm sóc nội trú, chăm sóc tại gia và các dịch vụ chăm sóc cao niên được cung ứng trong cộng đồng

Tất cả các cơ sở chăm sóc cao niên do Chính phủ Úc tài trợ đều phải tuân thủ bản Điều lệ. Điều này bao gồm các cơ quan chăm sóc nội trú, chăm sóc tại gia, chăm sóc linh động, và các dịch vụ được cung ứng thuộc chương trình Commonwealth Home Support Programme (Chương trình Hỗ trợ Tại gia của Liên bang) và Chương trình Chăm sóc Linh động Toàn quốc cho người Cao niên Thổ dân và Dân đảo Torres Strait.

Các dịch vụ chăm sóc cao niên từ nhiều cơ quan dịch vụ

Nếu quý vị nhận các dịch vụ từ hai hoặc nhiều cơ quan, mỗi cơ quan đều phải tuân thủ với bản Điều lệ và tôn trọng quyền hạn của quý vị. Mỗi cơ quan phải ký bản Điều lệ, giúp quý vị hiểu được bản Điều lệ và giúp quý vị có chọn lựa trong việc ký bản này.

Tham khảo trường hợp

Winni đang nhận được các dịch vụ Commonwealth Home Support Programme (Chương trình Liên bang Hỗ trợ Tại gia) từ ba cơ quan khác nhau: một dịch vụ lau dọn nhà cửa, một dịch vụ khác lau dọn máng xối hai lần mỗi năm và dịch vụ thứ ba là chuyên chở cộng đồng.

Mỗi dịch vụ sẽ ký vào bản Điều lệ, đưa cho Winni để ký và trao bà giữ một bản.





Cơ quan chăm sóc cao niên có thể dùng những người làm việc theo hợp đồng hoặc những người khác để giúp cung ứng việc chăm sóc và các dịch vụ cho quý vị

Những người từ các cơ quan khác có thể hợp tác với cơ quan cung ứng dịch vụ để cùng cung ứng dịch vụ chăm sóc cao niên.

Nhiều cơ quan chăm sóc cao niên dùng những người làm việc theo hợp đồng (contractors) để cung ứng dịch vụ này, hoặc hợp đồng với các cơ quan khác để các cơ quan đó cung ứng các dịch vụ.

Tất cả mọi người tham gia cung ứng việc chăm sóc cho quý vị phải tôn trọng quyền hạn của quý vị.

Tham khảo trường hợp

Lei đang nhận được dịch vụ chăm sóc cao niên qua chương trình Commonwealth Home Support Programme. Các dịch vụ này bao gồm việc trợ giúp duy trì vườn tược và lau dọn nhà cửa. Cơ quan chăm sóc cao niên là Home Care Deluxe giao việc cho một cơ quan khác, đó là Kim's Mowing để chăm sóc vườn tược của Lei. Tất cả nhân viên từ Kim's Mowing phải tôn trọng các quyền hạn của Lei.

Quý vị phải luôn được cảm thấy an toàn

Quý vị có quyền được sinh sống mà không bị ngược đãi hoặc bỏ mặc. Quý vị phải được cảm thấy an toàn khi đang nhận dịch vụ chăm sóc nội trú, các dịch vụ tại nhà của chính mình, hoặc các dịch vụ chăm sóc cao niên khác trong cộng đồng.

Quý vị nên kể cho người khác biết nếu có điều gì làm cho mình cảm thấy bất ổn hoặc không an toàn. Quý vị có thể báo điều này cho cơ quan dịch vụ hoặc nhân viên, một người bạn, người thân, người bệnh vực quyền lợi người cao niên, hoặc bất cứ người nào mà mình tin cậy.

Sự chăm sóc và dịch vụ dành cho quý vị phải an toàn, và quý vị phải được cảm thấy rằng mình có thể chia sẻ với cơ quan dịch vụ về bất cứ quan tâm nào nếu có.

Đối với việc chăm sóc và các dịch vụ cung ứng, cơ quan phải thực hiện tất cả các bước hợp lý để ngăn ngừa và ứng phó đối với tất cả các hình thức bạo lực, lợi dụng, kỳ thị, bỏ bê và ngược đãi.

Tham khảo trường hợp

Jarra sống tại dịch vụ chăm sóc cao niên nội trú. Đôi khi một cư dân khác trong nhà nội trú đã biểu lộ hành vi hung dữ và khó lường, khiến Jarra lo sợ.

Gia đình của Jarra cảm thấy lo âu và họ đã nói với cơ quan dịch vụ, sau đó cơ quan đã làm việc với Jarra, gia đình và người cư dân đó để tìm cách giúp cho Jarra và gia đình cảm thấy an toàn và yên ổn.



Nếu cảm thấy quyền hạn của mình chưa được đáp ứng, quý vị có thể tìm hỗ trợ

Nếu lo ngại về dịch vụ chăm sóc mà mình hoặc người nào đang nhận được, điều quan trọng là quý vị nên thảo luận về việc này. Trước tiên quý vị nên thảo luận với cơ quan dịch vụ.

Khiếu nại là việc bình thường. Cũng giống như lời góp ý tích cực có thể giúp củng cố những điều tốt, thì khiếu nại cũng giúp cải thiện việc chăm sóc và các dịch vụ. Quý vị có quyền được nêu khiếu nại một cách dễ dàng mà không bị lo ngại rằng điều này ảnh hưởng bất lợi đến việc họ đối xử với mình sau này.

Tất cả các cơ quan chăm sóc cao niên phải có thủ tục riêng trong việc khiếu nại và họ phải giải quyết khiếu nại một cách công bằng.

Khiếu nại của quý vị phải được xem trọng và được xử lý một cách công bằng và đúng lúc. Trách nhiệm của cơ quan dịch vụ là phải hành động kịp thời đối với các vấn đề liên quan đến an toàn hoặc chất lượng của dịch vụ và việc chăm sóc cho quý vị.

Nhưng nếu quý vị không cảm thấy yên tâm để thảo luận với cơ quan dịch vụ, hoặc muốn được trợ giúp để hiểu biết về quyền lợi của mình, thì có sẵn các dịch vụ để giúp đỡ quý vị.

Quý vị có quyền được bệnh vực đối với dịch vụ chăm sóc cao niên

Người bệnh vực sẽ giúp quý vị tìm các chọn lựa và làm quyết định sáng suốt. Họ cũng có thể giúp quý vị đề đạt quan tâm của mình và làm việc để giải quyết các vấn đề đó.

- Hãy gọi đến National Aged Care Advocacy Line qua số **1800 700 600** (điện thoại miễn phí)
- Viếng trang mạng Older Persons Advocacy Network (Mạng lưới Bệnh vực Người cao niên) **opan.com.au**

Liên lạc Aged Care Quality and Safety Commission (Ủy ban Chất lượng và An toàn Dịch vụ Chăm sóc Cao niên)

Vai trò của Ủy ban là bảo vệ và thúc đẩy sự an lành, sức khỏe, an toàn và chất lượng cuộc sống cho những người nhận dịch vụ chăm sóc cao niên. Ủy ban này có thể giúp quý vị để giải quyết khiếu nại đối với một cơ quan chăm sóc cao niên.

- Gọi đến Ủy ban qua số **1800 951 822**
- Email **info@agedcarequality.gov.au**
- Viếng trang mạng **agedcarequality.gov.au**

Với cương vị là người sử dụng dịch vụ chăm sóc cao niên, quý vị có các trách nhiệm

Tất cả những ai tham gia vào cơ sở chăm sóc cao niên – người sử dụng dịch vụ, gia đình họ, người thăm viếng và đội ngũ chăm sóc cao niên – đều phải tôn trọng và quan tâm lẫn nhau.

Quý vị phải lưu ý về ảnh hưởng của hành vi của mình đối với người khác, và luôn ghi nhớ về quyền hạn của họ.

Đôi khi, quyền hạn của quý vị có thể va chạm với quyền hạn của các thân chủ khác, hoặc gia đình họ hoặc nhân viên. Khi điều này xảy ra, thân chủ và cơ quan cần giao tiếp cởi mở và thành thật về các xung đột quyền hạn này và hợp tác với nhau để đạt tới một giải pháp.

Tham khảo trường hợp

Alex sống tại dịch vụ chăm sóc nội trú với nhiều cư dân khác. Alex sử dụng chiếc xe lăn (mobility scooter) để giúp ông đi lại trong cơ sở. Tuy nhiên, việc di chuyển bằng chiếc xe này đã tạo ra mỗi nguy cơ cho các cư dân nội trú khác.

Cơ quan dịch vụ đã thảo luận với Alex để đạt được thỏa thuận là ông sẽ sử dụng chiếc xe này chỉ những khi đi lại ngoài trời, và sẽ sử dụng khung đi bộ (walking frame) khi ở bên trong cơ sở.



Việc liên lạc hữu hiệu giữa quý vị, gia đình, bạn bè, người chăm sóc và nhân viên có thể giúp cơ quan trong việc cung ứng sự chăm sóc và dịch vụ phù hợp tốt nhất cho nhu cầu của quý vị.

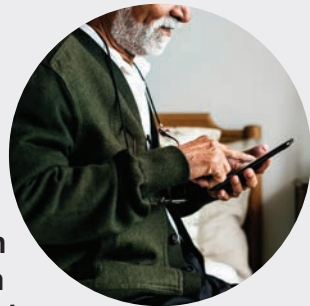
Là người sử dụng dịch vụ chăm sóc cao niên, quý vị nên giúp cơ quan này có được thông tin cần thiết nhằm giúp họ cung ứng thích đáng việc chăm sóc và các dịch vụ cho quý vị. Quý vị nên thông hiểu và tuân thủ với các điều kiện trong thỏa ước chăm sóc của mình và trả bất cứ lệ phí nào đã nêu trong thỏa ước.

Quý vị nên tôn trọng quyền hạn của nhân viên chăm sóc cao niên để họ được làm việc trong một môi trường an toàn. Bất cứ hành động bạo lực, quấy nhiễu hoặc ngược đãi đối với nhân viên hoặc người khác đều không chấp nhận được.

Kết quả chăm sóc có chất lượng sẽ đạt được tốt đẹp nhất trong một môi trường có sự tôn trọng lẫn nhau.

Tham khảo trường hợp

Ashwany nhận được dịch vụ chăm sóc cao niên tại gia. Bobbi từ Dịch vụ Chăm sóc Cao niên Brighton đến nhà Ashwany vào 9 giờ sáng mỗi ngày để giúp ông tắm rửa. Ashwany có cuộc hẹn với bác sĩ lúc 9 giờ sáng vào thứ Ba tuần tới. Ashwany có trách nhiệm gọi đến Dịch vụ Chăm sóc Cao niên Brighton để hỏi xem Bobbi có thể đến nhà ông vào lúc khác, hoặc hủy các dịch vụ cho ngày đó.



Trách nhiệm của tôi

Tôn trọng

Đối xử mọi người với sự tôn trọng

Môi trường an toàn

Tôn trọng quyền hạn nhân viên để họ làm việc trong một môi trường an toàn

Thông tin

Nên hỗ trợ cơ quan dịch vụ bằng cách cung ứng thông tin thích ứng

Lệ phí

Trả đúng hạn các lệ phí đã thỏa thuận

Điều này có nghĩa là gì

Tất cả mọi người liên quan đến việc chăm sóc cao niên, kể cả người nhận dịch vụ, gia đình họ, người chăm sóc và khách viếng thăm đều phải tôn trọng và lưu tâm đến người khác. Họ phải đảm bảo rằng hành vi của họ không gây ảnh hưởng bất lợi đến người khác.

Tất cả hình thức bạo lực, quấy nhiễu hoặc ngược đãi đối với nhân viên hoặc người khác là những điều không chấp nhận được.

Quý vị nên giúp duy trì một môi trường an toàn cho nhân viên và những người khác. Ví dụ, nếu cơ quan cung ứng dịch vụ tại nhà quý vị, thì quý vị nên giữ cho thú cưng không đến gần nhân viên và đừng hút thuốc gần nhân viên.

Điều quan trọng là quý vị chia sẻ thông tin về chính mình nhằm giúp cơ quan cung ứng dịch vụ chăm sóc an toàn và có chất lượng cho quý vị.

Việc này có thể là:

- Thông tin cập nhật, và
- Bất cứ vấn đề gì mà quý vị gặp phải với dịch vụ hoặc việc chăm sóc.

Cơ quan mong đợi quý vị trả đúng hạn bất cứ khoản lệ phí nào đã thỏa thuận. Nếu không thể trả lệ phí, nên thảo luận với cơ quan để tìm giải pháp.

Các trách nhiệm này nêu ra những điều mà cơ quan mong đợi nơi quý vị đang sử dụng dịch vụ chăm sóc cao niên. Nếu quý vị muốn có thông tin về các nghĩa vụ pháp lý của mình, hãy thảo luận với cơ quan dịch vụ.

**Quý vị và cơ quan chăm sóc cao niên
nên có các mong đợi hợp lý đối với nhau**



Đối với cơ quan chăm sóc cao niên, các mong đợi của quý vị nên hợp lý.

Quý vị nên thảo luận các nhu cầu, mục tiêu, sở thích và các ưu tiên của mình với cơ quan chăm sóc cao niên. Cơ quan này sẽ hợp tác với quý vị để tìm ra cách thức mà quý vị có thể nhận được sự chăm sóc và dịch vụ mình cần trong tầm mức tài nguyên hiện có của dịch vụ.

Tham khảo trường hợp

Nic có dịch vụ trọn gói Chăm sóc Tại gia Cấp 2 từ cơ quan Real Home Support và được họ giúp đỡ trong việc mua sắm tạp hóa, lau dọn nhà cửa và thay băng vết thương. Nic đã yêu cầu giúp đỡ về việc chuẩn bị bữa ăn, nhưng điều này không thuộc trong phạm vi ngân sách của Gói Chăm sóc Tại gia. Real Home Support đã giúp Nic hiểu được các ưu tiên của ông và những gì có thể được cung ứng trong gói dịch vụ này. Họ đã hợp tác với nhau để duyệt lại kế hoạch chăm sóc của Nic để bao gồm việc chuẩn bị thức ăn và giới hạn dịch vụ lau dọn, để giúp đáp ứng các ưu tiên của Nic trong mức ngân sách hiện có.



Cơ quan cung ứng dịch vụ chăm sóc cao niên cũng có các trách nhiệm khác

Các cơ quan cung ứng dịch vụ chăm sóc cao niên được Chính phủ tài trợ cũng có một số nghĩa vụ pháp lý khác. Các điều này bao gồm trách nhiệm trong việc tính lệ phí và việc chăm sóc cùng dịch vụ cho quý vị phải đáp ứng **Aged Care Quality Standards (Các Tiêu chuẩn Chất lượng Chăm sóc Cao niên)**.

Aged Care Quality Standards có hiệu lực kể từ ngày 1 tháng 7 năm 2019. Các tiêu chuẩn này chủ yếu nêu ra các kết quả cho người nhận dịch vụ (người tiêu dùng) và diễn tả thế nào là chăm sóc có chất lượng.

Tám tiêu chuẩn, mỗi tiêu chuẩn liên quan tới một khía cạnh của dịch vụ hoặc việc chăm sóc cao niên, là:



Tiêu chuẩn 1

Phẩm cách và sự lựa chọn của người nhận dịch vụ



Tiêu chuẩn 2

Thẩm định liên tục và lập kế hoạch với người nhận dịch vụ



Tiêu chuẩn 3

Chăm sóc cá nhân và chăm sóc điều trị



Tiêu chuẩn 4

Các dịch vụ và hỗ trợ đối với việc sinh sống hàng ngày



Tiêu chuẩn 5

Môi trường phục vụ của cơ quan



Tiêu chuẩn 6

Góp ý phản hồi & khiếu nại



Tiêu chuẩn 7

Nguồn nhân lực



Tiêu chuẩn 8

Điều hành cơ quan

Nếu quý vị lo ngại gì về sự chăm sóc mà mình nhận được

- Trước tiên hãy thảo luận với cơ quan cung ứng dịch vụ chăm sóc cao niên
- Gọi điện thoại đến National Aged Care Advocacy Line (Đường dây Toàn quốc để giúp Bệnh vực đối với việc Chăm sóc Cao niên) qua số **1800 700 600** (số miễn phí)
- Visiting trang mạng Older Persons Advocacy Network (Mạng lưới Bệnh vực người Cao niên) **opan.com.au**
- Liên lạc Ủy ban An toàn và Chất lượng dịch vụ Chăm sóc Cao niên, qua số **1800 951 822**.

Nếu cần thông dịch viên

- Khi gọi đến người bệnh vực hoặc Ủy ban, hãy báo cho họ biết nếu mình cần một thông dịch viên, hoặc quý vị có thể trực tiếp gọi đến Đường dây Thông phiên dịch qua số **131 450** và nhờ họ giúp quý vị liên lạc.

Nếu bị khiếm tật về nghe nói

Quý vị có thể liên lạc thông qua Dịch vụ Tiếp âm Toàn quốc:

- Người sử dụng TTY: gọi số **1800 555 677**
- Người sử dụng Dịch vụ hỗ trợ Nói và Nghe: gọi số **1800 555 727**
- Người sử dụng dịch vụ tiếp âm internet: liên lạc đến Dịch vụ Tiếp âm Toàn quốc và nhập vào số điện thoại để được liên lạc đến đường dây bệnh vực hoặc Ủy ban.



Australian Government
Department of Health



Australian Government
Aged Care Quality and Safety Commission

Muốn biết thêm thông tin về quyền hạn của quý vị

Quý vị có thể:

- Thảo luận với cơ quan chăm sóc cao niên
- Thảo luận với dịch vụ bệnh vược đối với việc chăm sóc cao niên, qua số **1800 700 600**
- Viếng trang mạng Older Persons Advocacy Network (Mạng lưới Bệnh vược người Cao niên) **opan.com.au/charter**
- Viếng trang mạng Department of Health **agedcare.health.gov.au**
- Viếng trang mạng của Aged Care Quality and Safety Commission **agedcarequality.gov.au**
- Viếng trang mạng My Aged Care **myagedcare.gov.au**



Điện thoại
1800 951 822



Trang mạng
agedcarequality.gov.au



Viết thư đến
Aged Care Quality
and Safety Commission
GPO Box 9819,
Tại Thủ đô của
Tiểu bang quý vị