



SÁCH HƯỚNG DẪN VỀ DỊCH VỤ CHĂM SÓC NGƯỜI CAO NIÊN



HOAN NGHÊNH QUÝ VỊ ĐẾN VỚI SÁCH HƯỚNG DẪN VỀ DỊCH VỤ

Cuốn sách hướng dẫn này nói về các dịch vụ Chăm sóc Người cao niên và các dịch vụ cho Người chăm sóc mà chúng tôi cung cấp. Có nhiều dịch vụ hỗ trợ mang lại lợi ích cho sức khỏe thể chất và tinh thần của quý vị. Vui lòng liên lạc với chúng tôi nếu quý vị muốn tham gia bất kỳ chương trình nào được liệt kê trong cuốn sách này. Nếu quý vị muốn tìm hiểu thêm về các chương trình, chúng tôi sẵn sàng cung cấp thêm thông tin cho quý vị.

Đội ngũ nhân viên

Chúng tôi có đội ngũ nhân viên có năng lực, nói được những ngôn ngữ khác ngoài tiếng Anh để hiểu được nhu cầu của quý vị.

Thẩm định

Chúng tôi cần tiến hành thẩm định dịch vụ để chăm sóc quý vị trong khi quý vị tham gia chương trình. Việc thẩm định bao gồm thảo luận với Điều phối viên nhân viên của chương trình.

Kế hoạch Chăm sóc Theo Mục tiêu (Goal Directed Care Plan) của Quý vị

Kế hoạch Chăm sóc Theo Mục tiêu là kế hoạch trong đó quý vị và điều phối viên chương trình thảo luận với nhau về những gì quý vị cần, và những gì quý vị mong muốn đạt được từ dịch vụ của chúng tôi. Kế hoạch Chăm sóc Theo Mục tiêu của quý vị được xem xét lại hàng năm hoặc khi hoàn cảnh của quý vị thay đổi. Các dịch vụ của chúng tôi có thể cung cấp cho quý vị sự giúp đỡ tuyệt vời, nhưng chúng tôi trông cậy vào quý vị để cho chúng tôi biết nhu cầu của quý vị:

- Thông báo cho điều phối viên chương trình về những chương trình quý vị quan tâm.
- Quý vị có thể mang theo người thân hay bạn bè đến cuộc họp.
- Quý vị có thể xem xét lại, đọc hoặc thay đổi kế hoạch của mình bất kỳ lúc nào.



CÁC DỊCH VỤ CHĂM SÓC NGƯỜI CAO NIÊN VÀ CÁC DỊCH VỤ CHO NGƯỜI CHĂM SÓC

Dưới đây là các dịch vụ chăm sóc người cao niên của chúng tôi:

- Các dịch vụ Hỗ trợ Chuyên biệt (trên 65 tuổi)
- Chương trình Tiếp cận và Hỗ trợ (dưới 65 tuổi)
- Các nhóm Hỗ trợ Xã hội
- Chương trình Tổ ong
- Các chương trình Dã ngoại
- Các Chương trình Lão hoá Tích cực – Tập luyện Sức bền và Tập Thể dục dưới Nước Ấm
- Các Dịch vụ Trị liệu Sức khoẻ Bổ trợ – Tập Thể dục dưới Nước Ấm
- Hỗ trợ Xã hội cho Cá nhân (Thăm Thân mật)
- Chương trình Khách Tình nguyện Chăm sóc Người cao niên (ACVVS)
- Hỗ trợ cho Người chăm sóc
- Chăm sóc Thể Linh hoạt
- Chương trình Chăm sóc Thể tại Trung tâm
- Chương trình Chăm sóc Thể tại Trung tâm Giữa Tuần
- Trợ giúp Việc nhà – Mua sắm Không có Người đi kèm



MÔ TẢ CÁC DỊCH VỤ

Các Dịch vụ Hỗ trợ Chuyên biệt (trên 65 tuổi)

Chương trình Dịch vụ Chuyên biệt của chúng tôi giúp người cao niên định hướng về các dịch vụ hỗ trợ và tiếp cận các dịch vụ thiết yếu. Chương trình cung cấp các dịch vụ đáp ứng được nhu cầu chuyên biệt của người cao niên sống ở nhà, có bệnh và/hoặc nhu cầu chuyên biệt.

Những người cần tiếp cận dịch vụ được giới thiệu thông qua chương trình tiếp nhận hoặc thông qua các cơ sở cung cấp dịch vụ khác. Nhóm nhân viên của chúng tôi lắng nghe các quan ngại của quý vị, đồng thời giúp quý vị tìm và định hướng về các dịch vụ phù hợp nhu cầu cụ thể của quý vị. Chúng tôi thu xếp hỗ trợ thông qua tham khảo ý kiến trực tiếp hoặc qua điện thoại, và sau đó chúng tôi sẽ giữ liên lạc, để quý vị biết là chúng tôi luôn đồng hành với quý vị.

Chương trình Tiếp cận & Hỗ trợ (dưới 65 tuổi)

Chương trình Tiếp cận và Hỗ trợ giúp những người có khuyết tật định hướng về các dịch vụ hỗ trợ và các dịch vụ tiếp cận thiết yếu.

Chương trình này hỗ trợ các cá nhân bằng cách giúp họ định hướng về dịch vụ nhằm tìm được hỗ trợ hiện có tốt nhất, lên tiếng bên vực cá nhân, kết nối các cá nhân với dịch vụ phù hợp, kể cả NDIS.

Các Nhóm Hỗ trợ Xã hội

Các Nhóm Hỗ trợ Xã hội là các nhóm gặp nhau hàng tuần nhằm cải thiện và duy trì sức khỏe tổng quát, đồng thời kết bạn mới. Các nhóm này là do nhân viên thân thiện của chúng tôi thực hiện và được tổ chức theo các nhóm đa văn hoá hoặc dành riêng cho từng nền văn hoá. Chúng tôi có nhiều nhóm hỗ trợ xã hội mà quý vị có thể lựa chọn:

- Các nhóm đa văn hoá hỗn hợp
- Nhóm người Hoa
- Nhóm người Cam Pu Chia
- Nhóm nam giới
- Nhóm người Phi Líp Pin
- Nhóm người Tây Ban Nha
- Nhóm người Việt

Chương trình Dã ngoại

Các Chương trình Dã ngoại mà SMRC tổ chức là dành cho từng ngôn ngữ, do nhân viên thân thiện, thông hiểu hai nền văn hoá thực hiện. Các chương trình dã ngoại tạo cơ hội cho khách hàng của chúng tôi được giao lưu với người khác có chung nền tảng văn hoá với họ, đồng thời được đi đến nhiều địa điểm khác nhau.

Các nhóm này được đi những chuyến dã ngoại trong ngày đến những địa điểm ưa thích và ăn trưa, và có xe đưa rước.

- Người Ba Lan (mỗi tháng)
- Người Tây Ban Nha (mỗi hai tuần)
- Người Ru-ma-ni (mỗi tháng)
- Người Thổ Nhĩ Kỳ (mỗi tháng)

Chương trình Tổ ong

Chương trình Tổ ong là một chương trình hỗ trợ xã hội, khuyến khích các cá nhân ca tụng và đề cao việc ăn uống lành mạnh và an sinh, thông qua niềm yêu thích làm vườn.

Chương trình Tổ ong của chúng tôi cải thiện cuộc sống cho mọi người bằng cách cung cấp hỗ trợ xã hội thường xuyên mỗi tuần, chú trọng vào việc trồng và ăn thực phẩm lành mạnh, đa dạng về văn hoá. Mục đích là để nâng cao sức khoẻ không chỉ về thể chất, mà cả về tinh thần, học hỏi và tập thể dục với những người bạn mới cùng chí hướng.

Các nhóm hoạt động vào tất cả các ngày trong tuần.

Chương trình Trí tuệ Sáng tạo

Chương trình Trí tuệ Sáng tạo (Creative Minds program) là một nhóm đa văn hoá, mang sự sáng tạo đến với cuộc sống. Nó giúp các cá nhân tham gia vào nghệ thuật và thủ công trong một không gian thân thiện. Các dự án nghệ thuật khác nhau được thực hiện hai tuần một lần để phù hợp sở thích của cá nhân, và có phục vụ đồ ăn nhẹ, cho phép mọi người kết nối với nhau.

Chương trình này được tổ chức hai tuần một lần. Chúng tôi có thể cung cấp xe đưa rước nếu cần.





Các Dịch vụ Trị liệu Y tế Bỏ trợ

Trị liệu Y tế Bỏ trợ của SMRC tăng cường sức khỏe về thể chất và tinh thần. Các chương trình này được thực hiện nhằm cải thiện và duy trì sức khỏe thể chất cho quý vị, như khả năng giữ thăng bằng, sức bền, sự linh hoạt và cân đối. Chúng tôi cung cấp sự lựa chọn tập luyện sức bền và bài tập tim mạch trong phòng thể hình, hoặc tập thể dục dưới nước ấm. Chúng tôi có thể thu xếp chuyên viên về sinh lý học vận động để thiết kế một kế hoạch thể lực phù hợp với nhu cầu của quý vị.

Chúng tôi tổ chức nhiều chương trình thể lực trong suốt cả tuần:

- Nhóm Tập luyện Sức bền và Tập Thể dục dưới Nước Ấm Cardinia
- Nhóm Tập luyện Sức bền Dandenong
- Nhóm Tập Thể dục dưới Nước Ấm Noble Park
- Nhóm Tập luyện Sức bền Casey
- Nhóm Tập Thể dục dưới Nước Ấm Casey
- Nhóm Tập Thể dục dưới Nước Ấm Monash
- Nhóm Tập luyện Sức bền cho Phụ nữ Dari

Hỗ trợ Xã hội cho Cá nhân (Thăm Thân mật)

Chương trình Thăm Thân mật là một chương trình hỗ trợ xã hội thường xuyên, để kết bạn và trợ giúp cho những người trên 65 tuổi, sống ở nhà và chưa được nhận hoặc chưa được phân bổ Gói dịch vụ Chăm sóc Tại gia (Home Care Package).

Chương trình này hỗ trợ những người cô lập về mặt xã hội, thông qua việc thiện nguyện viên đa dạng về văn hoá và ngôn ngữ của chúng tôi đến thăm mỗi tuần hay mỗi hai tuần. Các vị khách thân thiện của chúng tôi cũng có thể giúp đưa rước, đi cùng mọi người đến các cuộc hẹn y tế và đi mua sắm.

Chúng tôi cung cấp dịch vụ này cho những người sống ở Vùng Đô thị phía Nam Melbourne.

Chương trình Khách Tình nguyện Chăm sóc Người cao niên (ACVVS)

Chương trình Khách Tình nguyện Chăm sóc Người cao niên là một chương trình hỗ trợ xã hội thường xuyên, để kết bạn và bầu bạn với người cao niên. Khách đến thăm bất kỳ người nào cô đơn và cô lập, sống tại Cơ sở Chăm sóc Người cao niên hoặc bất kỳ ai được nhận hoặc đang chờ nhận Gói dịch vụ Chăm sóc Tại gia.

Chương trình này hỗ trợ những người bị cô lập về mặt xã hội, từ 65 tuổi trở lên, qua việc thiện nguyện viên song ngữ đến thăm thường xuyên mỗi tuần hoặc mỗi hai tuần. Chương trình này cung cấp các chuyến thăm riêng hoặc theo nhóm tại một cơ sở chăm sóc người cao niên, và thăm riêng những người được nhận Gói dịch vụ Chăm sóc Tại gia.

Các hoạt động có thể bao gồm:

- Đi bộ
- Cùng uống cà phê và trò chuyện
- Chơi các trò chơi văn hoá hoặc xem các chương trình TV
- Chia sẻ các kỹ năng, như đan, vẽ, chơi nhạc cụ, học các kỹ năng kỹ thuật số

Chương trình Hỗ trợ cho Người chăm sóc:

Chương trình Hỗ trợ cho Người chăm sóc là dành cho những người đang chăm sóc người thân hay bạn bè bị bệnh, khuyết tật, có quan ngại về sức khoẻ tâm thần hay nghiện ngập.

Là người chăm sóc, điều hết sức quan trọng là phải chăm sóc cả bản thân mình nữa, vì công việc đó có thể đầy thử thách, và người chăm sóc thường có thể cảm thấy bị cô lập. Các dịch vụ của chúng tôi là nhằm mục đích cho người chăm sóc thời gian họ cần cho chính an sinh của họ, cùng với sự hỗ trợ bổ sung họ cần trong khi làm công việc chăm sóc.

SMRC hiện có nhiều hoạt động và dịch vụ, như:

- Các cuộc họp hỗ trợ người cùng cảnh ngộ
- Các buổi phổ biến thông tin để hỗ trợ người chăm sóc trong vai trò chăm sóc của họ
- Hỗ trợ về mặt tình cảm
- Các chuyến dã ngoại xã hội hàng tháng
- Các hoạt động bổ sung về sức khoẻ
- Chăm sóc thể linh hoạt
- Tư vấn
- Huấn luyện Đời sống

Sau khi có Đạo luật Công nhận Người chăm sóc 2012 (Carers Recognition Act 2012), Chương trình Hỗ trợ cho Người chăm sóc công nhận và hỗ trợ mối quan hệ chăm sóc giữa người chăm sóc và người được họ chăm sóc.

Chương trình Hỗ trợ cho Người chăm sóc luôn tìm kiếm những cách để tăng cường chất lượng cuộc sống của người chăm sóc. Nếu quý vị là người chăm sóc không được trả lương cho ai đó, vui lòng báo cho bác sĩ GP biết để quý vị có thể được hỗ trợ tốt hơn.



Chương trình Chăm sóc Thể tại Trung tâm

Chương trình Chăm sóc Thể tại Trung tâm là chương trình chăm sóc thể tại trung tâm được tổ chức hàng tuần trong môi trường thân thiện và hỗ trợ. Nhân viên song ngữ của SMRC tổ chức các hoạt động khác nhau trong đó có các lớp tập thể dục nhẹ nhàng, đồ vui, trò chơi trí tuệ, và các chuyến dã ngoại theo nhóm hàng tháng. Chương trình có cung cấp bữa trà sáng và bữa trưa, và có thể thu xếp xe đưa rước nếu cần thiết.

Chúng tôi tổ chức chương trình này mỗi tuần.

Chương trình Chăm sóc Thể tại Trung tâm Giữa tuần

Chương trình Giữa tuần của chúng tôi là một nhóm thân thiện và hỗ trợ dành cho những người có thể gặp vấn đề về trí nhớ hoặc đã có chẩn đoán bị bệnh suy giảm trí nhớ. Nhân viên song ngữ của chúng tôi cung cấp nhiều hoạt động, như các trò chơi kích lệ trí óc, các hoạt động thể dục và xã hội. Chúng tôi cung cấp một chuyến dã ngoại mỗi tháng đến những địa điểm khác nhau.

Chúng tôi có cung cấp bữa trà sáng và bữa trưa, và có thể thu xếp xe đưa rước nếu cần thiết.

Chương trình này được tổ chức hàng tuần.

Trợ giúp Việc nhà

Dịch vụ này hỗ trợ quý vị nếu quý vị không đi mua sắm được.

Một trong các nhân viên thân thiện của chúng tôi sẽ liên lạc với quý vị để biết quý vị cần hàng tạp phẩm gì, đi mua ở cửa hàng địa phương, rồi sau đó mang thẳng đến nhà quý vị. Dịch vụ này hoạt động mỗi tuần. Quý vị cần phải trả lại tiền mua hàng tạp phẩm cho nhân viên sau khi họ giao hàng.



Charter of Aged Care Rights

All people receiving Australian Government funded residential care, home care or other aged care services in the community have rights.

I have the right to:

1. safe and high-quality care and services;
2. be treated with dignity and respect;
3. have my identity, culture and diversity valued and supported;
4. live without abuse and neglect;
5. be informed about my care and services in a way I understand;
6. access all information about myself, including information about my rights, care and services;
7. have control over and make choices about my care, and personal and social life, including where choices involve personal risk;
8. have control over, and make decisions about, the personal aspects of my daily life, financial affairs and possessions;
9. my independence;
10. be listened to and understood;
11. have a person of my choice, including an aged care advocate, support me or speak on my behalf;
12. complain free from reprisal, and to have my complaints dealt with fairly and promptly;
13. personal privacy and to have my personal information protected;
14. exercise my rights without it adversely affecting the way I am treated.

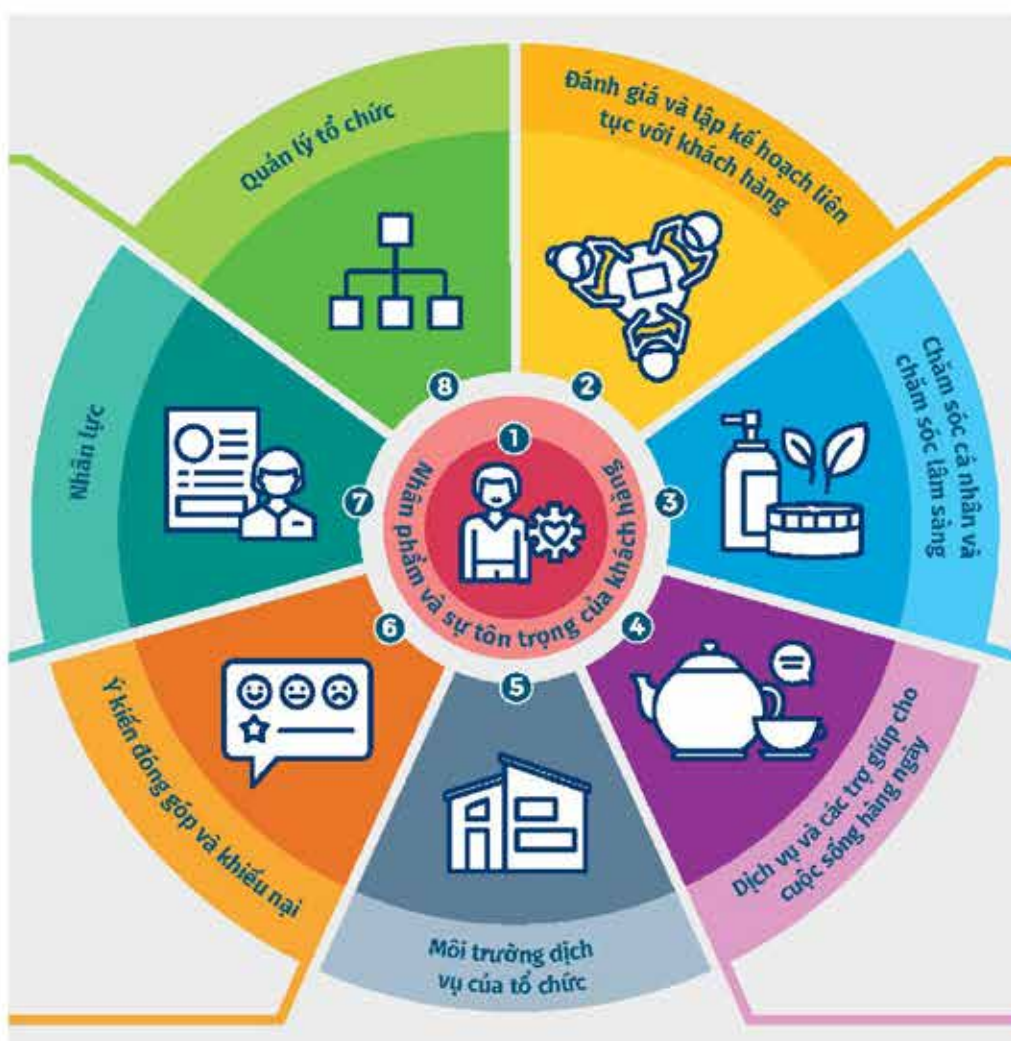
If you have concerns about the aged care you are receiving, you can:

- talk to your aged care provider, in the first instance,
- speak with an aged care advocate on **1800 700 600** or visit **opan.com.au**, for support to raise your concerns, or
- contact the **Aged Care Quality and Safety Commission** on **1800 951 822** or visit its website, **agedcarequality.gov.au**. The Commission can help you resolve a complaint about your aged care provider.



Các Tiêu chuẩn về Chất lượng Chăm sóc Người cao niên

SMRC tuân theo các Tiêu chuẩn về Chất lượng Chăm sóc Người cao niên dưới đây:





Lệ phí

Quý vị cần phải đóng một khoản lệ phí nhỏ cho dịch vụ của chúng tôi và đây gọi là Phí Dịch vụ. Các chi phí không bắt buộc khác phụ thuộc vào việc quý vị có cần hỗ trợ nào khác như đi lại và bữa ăn.

Chúng tôi hiểu rằng điều này có thể góp phần gây căng thẳng về tài chính cho quý vị, hoặc quý vị có thể đang gặp khó khăn về tài chính. SMRC hiểu và sẵn sàng hỗ trợ các nhu cầu của quý vị. Chúng tôi có thể thu xếp việc thẩm định về tài chính, và quý vị sẽ cần thực hiện quy trình thẩm định tài chính của chúng tôi để được giảm lệ phí.

Để biết thêm thông tin về lệ phí hoặc để thảo luận việc thẩm định tài chính, vui lòng nói chuyện trực tiếp với điều phối viên chương trình.

Cảm thấy không khỏe

Nếu quý vị hay bất kỳ ai trong gia đình quý vị có triệu chứng bị cảm nặng, bị cúm, hay cảm thấy không khỏe, vui lòng đừng đến tham gia chương trình tại SMRC.

Xin đừng ngại nói chuyện với nhân viên hay Điều phối viên Chương trình nếu quý vị có bất kỳ câu hỏi nào.

Thuốc

Nhân viên của SMRC chỉ có thể giúp đỡ về thuốc thang cho mọi người theo những cách hết sức cụ thể.

Thuốc bao gồm tất cả các thuốc viên, thuốc nhỏ mắt, vi-ta-min, paracetamol, thuốc xịt và kem.

Nhân viên của SMRC không thể mang hay đưa thuốc tận tay cho quý vị. Chúng tôi có thể nhắc nhở quý vị uống thuốc kê toa nhưng sẽ không thể mang hay đưa tận tay thuốc cho quý vị. Vui lòng liên lạc Điều phối viên Chương trình nếu quý vị có bất kỳ câu hỏi nào về thuốc thang.

Kiểm soát Thời tiết Khắc nghiệt

Khi thời tiết khắc nghiệt, điều phối viên sẽ kiểm tra điều kiện thời tiết. Vào mùa hè, nếu nhiệt độ vượt quá 35 độ, các hoạt động ngoài trời sẽ bị huỷ và chỉ thực hiện những hoạt động trong nhà có hệ thống máy lạnh. SMRC sẽ quyết định điều gì an toàn cho quý vị và sẽ trao đổi với quý vị về việc huỷ chương trình.

CFA phân loại mức độ nguy hiểm về hoả hoạn như sau:



Hủy Chương Trình

Nếu bạn không thể tham gia một chương trình, việc hủy là cần thiết. Đối với tất cả các chương trình mà chúng tôi tổ chức, thông báo cho người phối hợp chương trình hoặc nhân viên về việc hủy chương trình của bạn trong vòng 24 giờ là cần thiết. Trong trường hợp hủy muộn, có thể áp dụng một khoản phí. Phí hủy không áp dụng trong tình huống khẩn cấp khi bạn không thể liên hệ với chúng tôi. Điều này bao gồm - được đưa vào bệnh viện, té ngã, bị bệnh bất ngờ.

Dừng hoặc Thay Đổi Chương Trình của Bạn

Nếu bạn không tham gia một Nhóm Hỗ Trợ Xã Hội trong vòng 8 tuần, chúng tôi sẽ thảo luận về nhu cầu của bạn và giúp bạn tìm một chương trình phù hợp khác. Nếu tình hình của bạn thay đổi hoặc bạn không muốn tiếp tục với chương trình của chúng tôi, vì bất kỳ lý do nào, hãy thông báo cho chúng tôi. Chúng tôi sẽ giúp bạn tìm một chương trình khác để đáp ứng nhu cầu của bạn. Nếu bạn muốn thay đổi ngày, hãy thông báo cho chúng tôi, và chúng tôi sẽ thảo luận về điều đó. Chúng tôi có thể cung cấp thông tin về các dịch vụ khác và thực hiện việc giới thiệu.

Chính Sách Bảo Mật

Tổ chức cam kết bảo vệ sự riêng tư của khách hàng của chúng tôi, và do đó, SMRC tuân theo Nguyên tắc Quyền riêng tư Quốc gia trong việc xử lý thông tin cá nhân. Chính sách này áp dụng cho tất cả khách hàng và người tiêu dùng của dịch vụ của chúng tôi. Thông tin cá nhân chỉ có thể được tiết lộ cho các cơ quan chính phủ cung cấp dịch vụ cho bạn. Nếu bạn có câu hỏi về thông tin cá nhân tại SMRC, vui lòng liên hệ với văn phòng của chúng tôi và nói chuyện với người phối hợp chương trình.







CÁC SỐ ĐIỆN THOẠI HỮU DỤNG:

- **My Aged Care** - dịch vụ của chính phủ để giúp quý vị tìm thông tin và giúp quý vị định hướng về các Dịch vụ Chăm sóc Người cao niên.

Điện thoại: 1800 200 422

- **Elder Rights Advocacy** - hỗ trợ người cao niên, gia đình và người đại diện cho họ, những người gặp các vấn đề liên quan đến các dịch vụ chăm sóc người cao niên được Chính phủ Liên bang tài trợ thông qua việc bênh vực.

Điện thoại: 9602 3066

- **Seniors Rights Victoria** - cung cấp thông tin, hỗ trợ, hướng dẫn và giáo dục nhằm giúp ngăn ngừa vấn đề lạm dụng người cao niên và để bảo vệ quyền hạn, nhân phẩm và khả năng tự lập của người cao niên.

Điện thoại: 1300 368 821

- **Office of the Public Advocate Victoria** - thúc đẩy quyền hạn, sở thích và nhân phẩm của những người không có khả năng tự bảo vệ.

Điện thoại: 1300 309 337

- **Carers Victoria** – cung cấp hướng dẫn, thông tin và hỗ trợ cho người chăm sóc nhằm cải thiện sức khỏe, an sinh, năng lực và khả năng phục hồi của họ.

Điện thoại: 9396 9500

- **Carer Gateway** – cung cấp thông tin cho những người đang làm công việc chăm sóc không được trả lương cho người bị khuyết tật, có vấn đề về y tế hay sức khỏe tâm thần.

Điện thoại: 1800 422 737



39 Clow St, Dandenong VIC 3175
P 9767 1900

E smrc@smrc.org.au

www.smrc.org.au