

Vietnamese

SỔ TAY NGƯỜI CHĂM SÓC NDIS



MỤC LỤC

GIỚI THIỆU CHƯƠNG TRÌNH BẢO HIỂM NGƯỜI KHUYẾT TẬT TOÀN QUỐC (NDIS) 2

- Trọng tâm của NDIS là người tham gia

NHỮNG HỖ TRỢ DO NDIS CUNG CẤP 3

- Những dịch vụ và hỗ trợ được tài trợ

CHĂM SÓC TẠM THẾ Ở CHƯƠNG TRÌNH NDIS 6

- Ngôn ngữ mới

LÀM SAO ĐỂ NÓI VỀ CÁC NHU CẦU CẦN THIẾT CỦA QUÍ VỊ 7

- Bản tường trình của người chăm sóc
- là cơ hội để xem xét lại những nhu cầu cần thiết của quý vị

VAI TRÒ CỦA NGƯỜI CHĂM SÓC 8

- 1. Hỗ trợ tổng quát
- 2. Người được chỉ định giữ liên lạc
- 3. Người được chỉ định lập kế hoạch
- Quản lý kế hoạch

XEM XÉT ĐẾN TƯƠNG LAI 12

- Những điều cần suy nghĩ tới

PHẢI LÀM GÌ NẾU NHƯ MỌI VIỆC XẢY RA KHÔNG NHƯ Ý TA MONG MUỐN? 13

- Sự tái xét, các mối quan tâm và khiếu nại

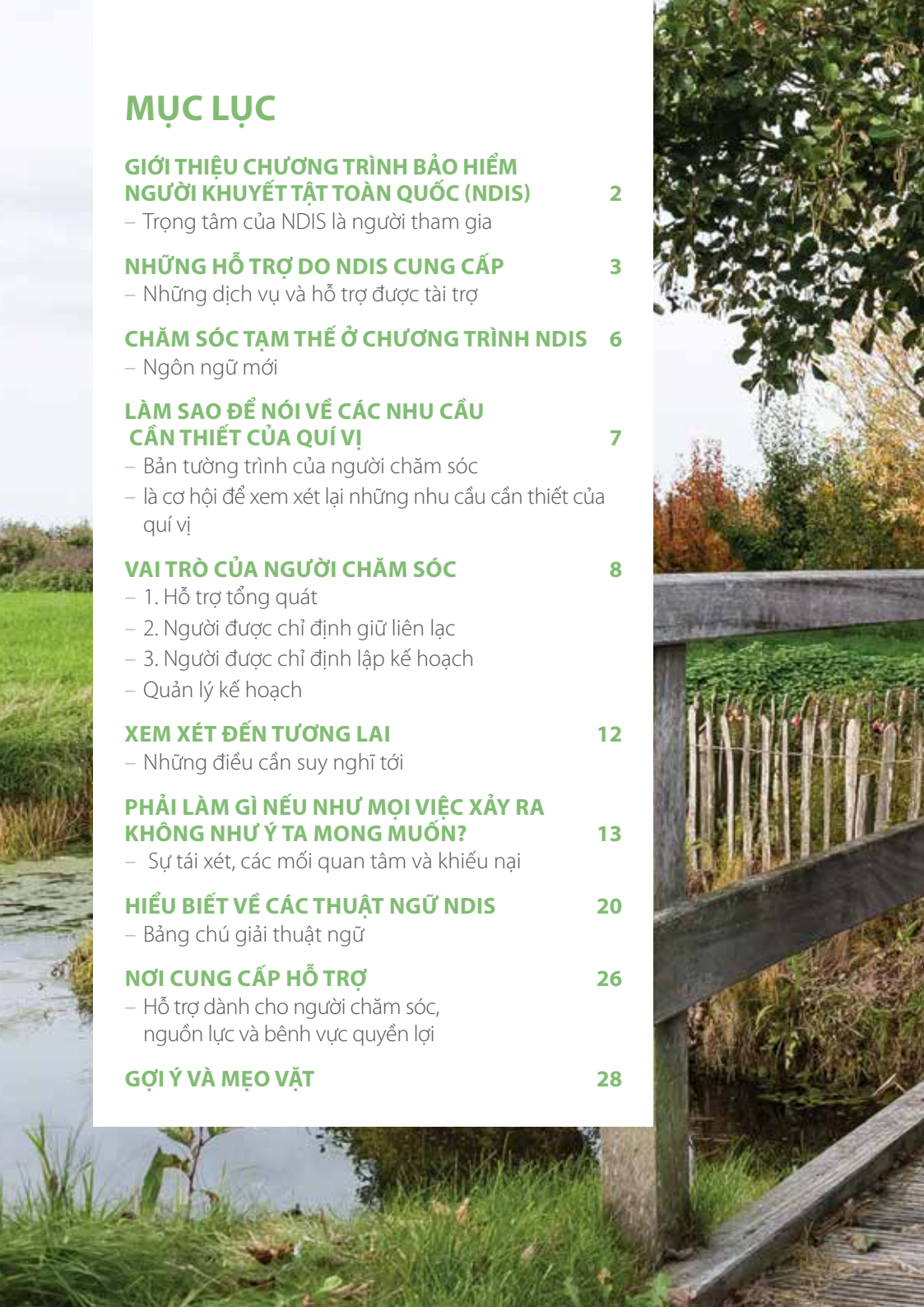
HIỂU BIẾT VỀ CÁC THUẬT NGỮ NDIS 20

- Bảng chú giải thuật ngữ

NƠI CUNG CẤP HỖ TRỢ 26

- Hỗ trợ dành cho người chăm sóc,
nguồn lực và bên vực quyền lợi

GỢI Ý VÀ MẸO VẶT 28



Chăm sóc có thể vất vả và nhiều gia đình và người chăm sóc có thể khó tìm được thời gian để theo đuổi mục tiêu của mình, khuyến khích các mối quan hệ hay duy trì sức khỏe tinh thần và thể chất tốt. Vì các lý do này, người chăm sóc cũng cần sự hỗ trợ để sống một cuộc sống bình thường. Gọi Carers Australia Advisory Line số 1800 242 636 để tìm hiểu đang có những chương trình nào hỗ trợ được cho quý vị.



GIỚI THIỆU CHƯƠNG TRÌNH BẢO HIỂM NGƯỜI KHUYẾT TẬT TOÀN QUỐC (NDIS)

NDIS nhằm hỗ trợ người khuyết tật trở nên độc lập hơn và sống một cuộc sống bình thường. Khi là người chăm sóc cho người khuyết tật, điều quan trọng nhất để hiểu khi nghĩ về chương trình NDIS là kế hoạch NDIS hoàn toàn hướng về họ.

NDIS có thể cải thiện cuộc sống của người khuyết tật thông qua việc cung cấp nhiều loại hình hỗ trợ khác nhau cho phép nhiều lựa chọn và chủ động hơn trong cách sống của họ. Có thể đó là một nhân viên hỗ trợ giúp họ tham gia vào những sinh hoạt cộng đồng hoặc những thiết bị hay công nghệ hỗ trợ giúp họ đi lại trong cộng đồng được độc lập hơn. Điều này cũng giúp cải thiện cuộc sống của người chăm sóc bằng cách giảm bớt các hỗ trợ trực tiếp mà họ cần phải thực hiện.

SỔ TAY NGƯỜI CHĂM SÓC NDIS

Sổ tay này nhằm mục đích cung cấp các lời khuyên rõ ràng, thực tế và hỗ trợ cách làm thế nào để đạt những kết quả tốt nhất có thể cho người có nhu cầu cần chăm sóc đồng thời cũng cải thiện sức khỏe và an sinh cho người chăm sóc họ.

Chăm sóc có thể vất vả và nhiều gia đình và người chăm sóc có thể khó tìm được thời gian để thực hiện các mục tiêu của mình, khuyến khích các mối quan hệ hay duy trì sức khỏe tinh thần và thể chất tốt. Người chăm sóc cũng cần sự hỗ trợ để sống một cuộc sống bình thường.

Nếu quý vị muốn có thêm thông tin về điều kiện cần hội đủ và gia nhập chương trình NDIS, xin vào thăm trang mạng chúng tôi tại www.everythingcarers.org.au/NDIS

Gọi cho Carers Australia Advisory Line 1800 242 636 để tìm hiểu những chương trình nào đang có hỗ trợ được cho quý vị.

Thêm thông tin về NDIS tại www.ndis.gov.au

NHỮNG HỖ TRỢ DO NDIS CUNG CẤP

NDIS tài trợ những dịch vụ và hỗ trợ ‘hợp lý và cần thiết’ dựa trên nhu cầu cần thiết và mục tiêu của từng người.

Để cho hợp lý và cần thiết, một hỗ trợ phải:

- có liên quan đến khuyết tật của người đó
- không bao gồm những chi phí sinh hoạt hàng ngày không có liên quan đến các nhu cầu cần thiết để hỗ trợ cho khuyết tật của người đó chẳng hạn như nhu yếu phẩm
- tương xứng với giá trị đồng tiền
- có thể mang lại hiệu quả và có lợi ích cho người ấy, và
- có tính đến các hình thức hỗ trợ không chính thức cho người ấy từ phía gia đình, người chăm sóc, mạng lưới kết nối và cộng đồng.

Tài trợ có sẵn theo ba loại hình ngân sách hỗ trợ:

Tài trợ cốt yếu

Cho các hỗ trợ hàng ngày, chẳng hạn như chăm sóc cá nhân, hỗ trợ đi đến cộng đồng hay nơi khác hay giúp đỡ cuộc sống hàng ngày. Điều này bao gồm hàng tiêu dùng và phương tiện di chuyển.

Tài trợ năng lực

Để xây dựng kỹ năng, huấn luyện và học tập bao gồm nhiều lãnh vực đời sống như việc làm, sinh hoạt hàng ngày hay sức khỏe và an sinh. Tiền tài trợ chỉ có thể dùng vào mục tiêu cụ thể này.

Tài trợ vốn

Cho việc mua sắm một lần các món như thiết bị giúp di chuyển, sửa đổi thiết kế nhà hay xe hoặc thiết bị công nghệ thông tin. Tiền tài trợ chỉ có thể dùng vào mục tiêu cụ thể này.



Các thí dụ về hỗ trợ được tài trợ

Được tài trợ

- Giúp các sinh hoạt cá nhân hàng ngày như tắm gội, rửa soạn sẵn sàng cho một ngày.
- Vận chuyển để hỗ trợ người tham gia trong việc kết nối với cộng đồng, làm việc và các sinh hoạt trong gia đình.
- Giúp đỡ việc làm để người tham gia thành công tìm được việc làm hay duy trì công việc.
- Các hỗ trợ về trị liệu như vật lý và khả năng nói (hay âm ngữ) bao gồm các hỗ trợ về hành vi.
- Giúp các việc nhà như làm vườn hay lau chùi hầu giúp người tham gia chăm sóc môi trường nhà ở của họ.

Được tài trợ

- Các chuyên viên sẽ đánh giá nhu cầu cần thiết của người tham gia trong việc xin dụng cụ hay thiết bị hỗ trợ và sau đó giúp đỡ họ trong việc lắp đặt và huấn luyện sử dụng.
- Thiết kế sửa đổi nhà và xây dựng.
- Các thiết bị cho việc di chuyển và sửa đổi thiết kế xe.
- Giúp học các kỹ năng sống độc lập như đi lại bằng phương tiện công cộng, quản lý tiền bạc và nấu ăn.

Loại trừ

- Một dịch vụ hay hỗ trợ không liên quan đến tình trạng khuyết tật của người tham gia. Ví dụ như thẻ hội viên tập thể dục.
- Những hỗ trợ đã được NDIS tài trợ rồi (quí vị không thể được nhận tài trợ hai lần cho cùng một loại hình hỗ trợ) ví dụ như cùng một hỗ trợ giống nhau ở hai nhóm danh mục.
- Hỗ trợ đã được cung cấp từ các cơ quan y tế, giáo dục, nhân dụng và cộng đồng. Những cơ quan này sẽ tiếp tục cung cấp hỗ trợ này.
- Vật dụng liên quan đến chi phí sinh hoạt hàng ngày nhưng không liên quan đến nhu cầu cần thiết hỗ trợ của người tham gia ví dụ như hàng nhu yếu phẩm.
- Dịch vụ hay hỗ trợ có khả năng gây nguy hại cho người tham gia hay có thể gây rủi ro cho người khác.

CHĂM SÓC TẠM THỂ Ở CHƯƠNG TRÌNH NDIS

Có một số thuật ngữ mới sử dụng cho vai hỗ trợ trong kế hoạch NDIS

Khi NDIS nhằm hỗ trợ người khuyết tật có tính độc lập nhiều hơn và tăng khả năng họ tham gia vào cộng đồng, cũng có một số lựa chọn cho việc chăm sóc tạm thể trong kế hoạch NDIS.

Trong một số quan hệ chăm sóc, nhu cầu chăm sóc của người tham gia cũng ngụ ý là việc chăm sóc tạm thể được mong muốn là để duy trì liên tục vai trò chăm sóc này. Chỗ ở không phải là loại hình duy nhất để thực hiện chăm sóc tạm thể. Nếu chăm sóc tạm thể tại cơ sở là cần thiết, có một hạng mục hỗ trợ trong NDIS cung cấp những dịch vụ tại cơ sở được gọi là '**Hỗ trợ chỗ ở ngắn hạn**' (STAA).

Tiền tài trợ phân vào kế hoạch NDIS của người tham gia sẽ tùy thuộc vào mức độ khuyết tật và cường độ hỗ trợ yêu cầu từ gia đình hay các người chăm sóc không chính thức. Công việc, học tập và những công việc khác của người chăm sóc cũng cần được xem xét đến khi quyết định mức độ nào được chấp thuận.

Trong một số trường hợp có thể thích hợp với một mức độ hỗ trợ cao hơn chẳng hạn như khi người tham gia có:

- giấc ngủ không ổn định
- cần nhu cầu hỗ trợ cao và phức tạp
- các vấn đề về hành vi là đáng lưu ý
- trong gia đình có hơn một trẻ con bị khuyết tật
- nhiều hỗ trợ thường xuyên khác cần thiết ban đêm.

Chỗ ở chăm sóc tạm thể phải được định cụ thể trong kế hoạch NDIS theo mục Hỗ trợ chỗ ở ngắn hạn (STAA)

Để biết thêm chi tiết về việc hỗ trợ chăm sóc tạm thể và STAA xin truy cập www.everythingcarers.org.au/respite

LÀM SAO ĐỂ NÓI VỀ CÁC NHU CẦU CẦN THIẾT CỦA QUÍ VỊ

-Bản tường trình của người chăm sóc

Cách thông thường nhất để người chăm sóc và gia đình nói cho NDIS biết họ cần gì là viết bản Tường trình người Chăm sóc và đưa cho người lập kế hoạch NDIS.

Bản Tường trình người Chăm sóc là cơ hội để quý vị kể lại câu chuyện của mình và giúp người lập kế hoạch NDIS hiểu được mức hỗ trợ yêu cầu. Trong bản tường trình quý vị có thể trình bày điều gì quan trọng với quý vị và các thành viên khác trong gia đình để thực hiện việc chăm sóc cho người tham gia NDIS.

Mô tả chi tiết việc hỗ trợ và chăm sóc quý vị đang thực hiện. Sau đó liệt kê những công việc mà quý vị có thể và sẵn lòng tiếp tục thực hiện, và những công việc hay chăm sóc nào mà quý vị cần sự trợ giúp và nên được đưa vào trong kế hoạch NDIS.

Quý vị cũng có thể muốn đề cập đến cách người tham gia muốn nhận những hỗ trợ từ NDIS để giúp duy trì một môi trường sống lành mạnh tại nhà, mọi thứ đều hoạt động tốt .

Quý vị có thể tìm thấy một số thí dụ về bản tường trình của người chăm sóc tại www.everythingcarers.org.au/sampleplan

Hãy nhân cơ hội này để xem xét nhu cầu chính bản thân. Hãy nghĩ về những mục tiêu ngắn hạn, trung hạn và dài hạn. Hãy suy nghĩ về các hỗ trợ sẽ giúp quý vị đạt các mục tiêu này.



VAI TRÒ CỦA NGƯỜI CHĂM SÓC

Người chăm sóc có thể giữ vai trò không chính thức hay chính thức cho người quý vị chăm sóc với NDIS. Điều này tùy thuộc vào mức độ người quý vị chăm sóc có thể đảm đương khi ra quyết định, giao tiếp, và tự quản lý hồ sơ giấy tờ và tài chánh như thế nào.

Có ba cách để quý vị có thể làm việc chung với NDIA :

1. Hỗ trợ tổng quát

Quý vị có thể giúp người được chăm sóc nhưng quý vị không có thẩm quyền chính thức đại diện họ nói chuyện với NDIS hay ra quyết định.

2. Người được chỉ định giữ liên lạc

Một người được chỉ định giữ liên lạc có thể chính thức thực hiện mọi hoạt động mà người tham gia muốn thực hiện với NDIS ngoại trừ:

- soạn thảo, xem xét hay thay đổi kế hoạch của người tham gia; hoặc/và
- quản lý kinh phí tài trợ cho các hỗ trợ.

3. Người được chỉ định lập kế hoạch

Người được chỉ định lập kế hoạch có thể thực hiện mọi việc mà người tham gia muốn thực hiện liên quan đến việc quản lý kế hoạch NDIS của họ

Loại hỗ trợ gì mà tôi cần phải cung cấp ?	Vai trò NDIS
Người tôi chăm sóc chỉ cần giúp chút ít những việc như là giải thích về các lựa chọn hỗ trợ và tìm nhà cung cấp Họ sẽ tự quản lý hầu hết mọi việc phải làm với NDIS.	Hỗ trợ tổng quát
Người tôi chăm sóc cần tôi giúp làm các thỉnh cầu và đại diện họ nhận thư từ và các thông báo từ phía NDIA	Người được chỉ định giữ liên lạc
Người tôi chăm sóc cần tôi làm hầu hết mọi việc giao tiếp, lên kế hoạch và làm thủ tục giấy tờ với NDIS. Tôi cần phải có trách nhiệm về cách kinh phí tài trợ sẽ được chi tiêu	Người được chỉ định lập kế hoạch

Một số điều khác cần xem xét

Phụ huynh hay người giám hộ hợp pháp của trẻ em dưới 18 tuổi sẽ tự động được chọn là người được chỉ định lập kế hoạch.

Đối với những người tham gia trên 18 tuổi, sẽ cần một phụ huynh hay một người giám hộ hợp pháp đăng ký làm người được chỉ định lập kế hoạch nếu cần thiết.

NDIS phải được thông báo nếu có thay đổi hoàn cảnh giữa người tham gia và người được chỉ định vì điều này có thể tác động đến vai trò họ đảm nhận.

Vai trò của tôi trong việc quản lý tiền bạc là gì? Làm thế nào để chúng tôi chi trả các dịch vụ?

Có bốn cách có thể quản lý ngân sách của một kế hoạch NDIS:

1. Tự quản

Những người tham gia hay những người được chỉ định sẽ tìm kiếm, đặt hẹn và quản lý các hỗ trợ.

Những người tham gia hay những người được chỉ định sẽ nộp các hóa đơn thanh toán thông qua cổng thông tin điện tử người tham gia NDIS và phải lưu giữ hồ sơ mọi hóa đơn.

Người tham gia có thể chọn nhà cung cấp có hoặc không có đăng ký với NDIS.

Mức lựa chọn và chủ động tối đa, mức trách nhiệm tối đa

2. Kế hoạch được quản lý

Một nhà cung cấp dịch vụ quản lý kế hoạch (đôi khi gọi là bên trung gian tài chính) sẽ lo thanh toán các chi phí một khi họ nhận được hóa đơn từ phía nhà cung cấp dịch vụ.

Kinh phí dành cho việc thanh toán các chi phí của nhà cung cấp dịch vụ quản lý kế hoạch sẽ được dự trù và đưa vào phần ngân sách của kế hoạch.

Người tham gia có thể chọn nhà cung cấp dịch vụ có hoặc không có đăng ký với NDIS.

Mức lựa chọn và chủ động tối đa, mức trách nhiệm trung bình

3. Đại lý cung cấp được quản lý

NDIA sẽ chi trả trực tiếp cho các nhà cung cấp.

Người tham gia chỉ có thể sử dụng các nhà cung cấp hỗ trợ nào có đăng ký với NDIA.

Mức lựa chọn và chủ động tối thiểu, mức trách nhiệm tối thiểu

4. Kết hợp

Người tham gia có thể chọn lựa việc sử dụng kết hợp giữa những mức lựa chọn này. Thí dụ họ có thể chọn việc tự quản phần kinh phí tài trợ tham gia cộng đồng, và một đại lý cung cấp sẽ lo quản lý phần còn lại của ngân sách.

Mức lựa chọn và chủ động tối đa, mức trách nhiệm trung bình

Người tham gia và/hay người được chỉ định của họ sẽ được hỏi lựa chọn nào họ mong muốn khi dự họp kế hoạch NDIS.

Cho dù người quý vị chăm sóc chọn mức lựa chọn nào, họ vẫn sẽ giữ quyền chủ động với nhà cung cấp hỗ trợ đã chọn.

Để biết thêm thông tin xin truy cập www.ndis.gov.au và tìm mục 'managing your plan'.





XEM XÉT ĐẾN TƯƠNG LAI

Rồi sẽ đến lúc trong mọi quan hệ săn sóc người chăm sóc không còn tiếp tục thực hiện việc chăm sóc nữa vì nhiều lý do.

Nếu quý vị cảm thấy khả năng hay sự sẵn lòng chăm sóc đang suy giảm, hay có thể giảm trong tương lai, điều quan trọng là nên cho người lập kế hoạch NDIS biết bởi vì điều này có thể thay đổi các loại hỗ trợ trong kế hoạch. Thí dụ quý vị có thể đang già đi và người quý vị chăm sóc có thể cần chỗ ở cố định trong tương lai. Nhớ thêm điều này như là một mục tiêu.

Nếu đây là phần đối thoại mà quý vị cảm thấy không thoải mái khi có mặt người quý vị chăm sóc, quý vị có thể sắp xếp trao đổi riêng với người lập kế hoạch qua điện thoại hay đích thân gặp họ ở văn phòng. Bằng cách nêu lên vấn đề này với người lập kế hoạch, cả quý vị lẫn người quý vị chăm sóc đều có thể được hỗ trợ tốt hơn trong hiện tại và tương lai.

PHẢI LÀM GÌ NẾU NHƯ MỌI VIỆC XẢY RA KHÔNG NHƯ Ý TA MONG MUỐN?

Nếu quý vị hay người quý vị chăm sóc không vui với một trải nghiệm trong NDIS, điều quan trọng là quý vị nên cho người khác biết ý kiến

Một số điều quý vị có thể làm:

- yêu cầu mở cuộc họp với điều phối viên địa phương (LAC) hay với NDIA
- Yêu cầu tái xét quyết định. Thí dụ đơn xin đăng ký NDIS bị “từ chối”
- Yêu cầu tái xét kế hoạch
- nộp đơn khiếu nại
- gắn kết với một người bệnh vực quyền lợi
- nộp đơn khiếu nại với cơ quan Commonwealth Ombudsman

Có nhiều cách khác nhau để liên hệ với NDIA:

- **bằng cách viết đơn** Chief Executive Officer National Disability Insurance Agency GPO Box 700 Canberra ACT 2601
- **nói chuyện với ai đó** tại văn phòng NDIA
- **gọi điện thoại** 1800 800 110
- **gửi email đến** enquiries@ndis.gov.au

Những lựa chọn lập sẵn để đáp ứng cho các tình huống khác nhau

Không hội đủ điều kiện

NDIA sẽ quyết định về việc hội đủ điều kiện hay không của mỗi người khi yêu cầu xin gia nhập chương trình.

Nếu quý vị được xem như không hội đủ điều kiện, bước kế tiếp là yêu cầu tái xét quyết định nếu có thể cho tái duyệt lại (RORD) qua liên hệ với NDIA. Tải đơn xin tái xét từ trang mạng hay gọi điện thoại yêu cầu gửi đơn tới cho quý vị. Truy cập www.ndis.gov.au và tìm 'review of an application'.

Khi yêu cầu tái xét, giải thích tại sao quý vị nghĩ bản quyết định hiện tại là không đúng và cung cấp những bằng chứng nếu quý vị có. Xin nhớ là có thể mất đến hằng tháng trời để xin tái xét về một quyết định được tái duyệt lại.



Không hài lòng với ...

Người lập kế hoạch được chỉ định

Tốt nhất là bắt đầu nói chuyện với người lập kế hoạch trước. Đôi khi họ cần thêm chút ít thông tin về quý vị đang đến từ đâu hay những thách thức mà quý vị đang đối mặt hầu giúp quý vị tốt hơn.

Nếu quý vị vẫn còn cảm thấy không hài lòng với kết quả, hay quý vị cảm thấy không thoải mái khi làm việc này, quý vị sẽ cần gọi điện, email hay viết thư cho văn phòng LAC để giải thích vụ việc và yêu cầu nói chuyện với một giám sát viên. Chi tiết liên lạc với văn phòng phải được người lập kế hoạch cung cấp cho quý vị.

Nhớ là quý vị có thể yêu cầu một người lập kế hoạch khác nếu quý vị cảm thấy người được phân bổ cho quý vị không thể hỗ trợ hữu hiệu người quý vị chăm sóc.

Tiến trình lập kế hoạch

Nếu người lập kế hoạch của quý vị làm việc với dịch vụ LAC, quý vị cần hỏi họ thủ tục khiếu nại về dịch vụ của họ và yêu cầu những mẫu đơn đang sử dụng.

Nếu người lập kế hoạch của quý vị làm việc với NDIA, hãy tải xuống mẫu đơn khiếu nại từ trang mạng dưới đây hay gọi điện thoại yêu cầu gửi đơn hoặc đến văn phòng NDIA. Truy cập **www.ndis.gov.au** tìm 'feedback complaints'.

Thư khiếu nại có thể được email tới feedback@ndis.gov.au hay gửi đến địa chỉ NDIA PO Box 700 Canberra ACT 2601.

Không hài lòng với ...

Nhà cung cấp dịch vụ

Cố gắng nói chuyện với nhà cung cấp dịch vụ cho quý vị trước. Trong thế giới NDIS người tham gia là người có kinh phí tài trợ, vì thế họ và gia đình và người chăm sóc là khách hàng. Nếu nhà cung cấp dịch vụ muốn tiếp tục cung cấp dịch vụ trong thế giới NDIS họ phải đáp ứng nhu cầu cần thiết của khách hàng và gia đình.

Nếu quý vị không vui với kết quả hay quý vị không thoải mái nói chuyện với họ, quý vị cần tuân theo 'chính sách khiếu nại' của họ. Quý vị phải nhận được tài liệu này ngay khi dịch vụ bắt đầu, nếu không hãy yêu cầu một bản sao.

Nếu quý vị nộp đơn khiếu nại và vẫn cảm thấy không hài lòng hay trong trường hợp khẩn cấp, hay quý vị không cảm thấy thoải mái để gọi, quý vị có thể liên lạc với

Ủy Viên các Dịch vụ Khuyết tật

- **điện thoại** 1800 677 342
- **email** complaints@odsc.vic.gov.au với chi tiết liên lạc của quý vị và họ sẽ gọi lại quý vị
- **Sử dụng** TTY qua số 1300 726 563
- **Sử dụng Dịch vụ tiếp âm toàn quốc** và hỏi xin số 1800 677 342.

Cũng xin nhớ là quý vị có thể tìm chọn một nhà cung cấp dịch vụ mới. Quý vị sẽ phải báo trước 14 ngày nếu quý vị quyết định đổi nhà cung cấp khác.

Không hài lòng với ...

Kế hoạch cuối cùng

Quý vị có thể yêu cầu **tái xét kế hoạch** trong vòng ba tháng sau khi nhận được bản kế hoạch bằng cách liên lạc NDIA qua điện thoại, thư tín, email hay đến tại văn phòng.

Xin nhớ đây là một tiến trình chậm chạp và điều tốt hơn hết để thực hiện là chuẩn bị càng nhiều càng tốt cho buổi họp kế hoạch của quý vị để có cơ hội tốt nhất nhận được một kế hoạch đáp ứng được nhu cầu cần thiết của người quý vị chăm sóc.

Tái xét một kế hoạch hay một quyết định

Nếu quý vị không vui với việc **tái xét về một quyết định được phép tái duyệt** hay **tái xét kế hoạch** quý vị có thể nộp đơn xin khiếu nại tại tòa Administrative Appeals Tribunal (AAT). Tòa AAT là một cơ quan độc lập để tái xét về chất lượng của các quyết định hành chính của NDIA chiếu theo luật liên bang liên quan.

Việc tái xét phải được thực hiện trong vòng 28 ngày, nhưng có thể xin gia hạn được.

Để nộp đơn trực tuyến hãy truy cập **www.aat.gov.au/applying-for-a-review/national-disability-insurance-scheme-applicants**.

Cách khác, quý vị có thể điền đơn hay viết thư cho NDIA.

Nếu cần hỗ trợ xin quý vị gọi **1800 228 333**.

Những ai không biết nói tiếng Anh có thể gọi đường dây Dịch vụ thông phiên dịch qua 131 450 yêu cầu liên lạc với AAT.

Không hài lòng với ...

NDIA và cách họ làm việc

Nếu quý vị không vui với cách NDIA giao tiếp với quý vị hay với cách triển khai kế hoạch, quý vị có thể nộp đơn khiếu nại.

Điều này khác với yêu cầu tái xét hay tái duyệt kế hoạch. Không phải quý vị yêu cầu về một quyết định hay xin thay đổi kế hoạch mà là quý vị nói cho họ biết và đóng góp ý kiến cho NDIA về cách họ đã hỗ trợ quý vị và người quý vị chăm sóc.

Quý vị sẽ cần phải điền đơn khiếu nại đang có sẵn trực tuyến hay gọi cho NDIA và yêu cầu gửi đơn về cho quý vị. Gửi đơn đã điền xong cho NDIA qua email feedback@ndis.gov.au hay qua bưu điện. Cách khác, là đem đơn tới nộp ngay tại bất kỳ văn phòng nào của NDIS.

NDIA phúc đáp cho việc khiếu nại

Nếu quý vị không vui với câu trả lời từ NDIA quý vị có thể tiếp tục khiếu nại lên cơ quan Commonwealth Ombudsman.

Commonwealth Ombudsman có trách nhiệm giải quyết những khiếu nại về các cơ quan nhà nước (chẳng hạn như NDIS), một cách không chính thức, công bằng và nhanh chóng.

Quý vị có thể liên lạc với Commonwealth Ombudsman qua:

- **Điện thoại** Văn phòng mở cửa từ 9:00 sáng đến 5:00 chiều từ Thứ Hai đến thứ Sáu, tính theo giờ tiêu chuẩn miền Đông Úc châu
 - **Khiếu nại** 1300 362 072 (các cuộc gọi từ điện thoại di động sẽ bị tính tiền theo giá dành cho điện thoại di động)
 - **Đường dây cho người thổ dân** 1800 060 789
- **Trực tuyến** www.ombudsman.gov.au
- **Gửi bưu điện** Commonwealth Ombudsman
GPO Box 442 Canberra ACT 2601



Ai có thể giúp tôi để thực hiện việc khiếu nại?

Một dịch vụ bệnh vực quyền lợi có thể giúp quý vị định ra những bước cần thiết phải làm để giải quyết vấn đề của quý vị và hỗ trợ thực hiện việc khiếu nại này.

Để tìm một người 'bệnh vực':

- gọi đường dây nóng NDIS qua số 1800 800 110 và thỉnh cầu một người 'bệnh vực' hay
- đi đến Disability Advocate Resource Unit tại www.daru.org.au
- trực tuyến tại <https://disabilityadvocacyfinder.dss.gov.au/disability/ndap/>, or
- email thỉnh cầu tới disabilityadvocacy@dss.gov.au, hay
- gọi Carers Australia Advisory Line qua số 1800 242 436



HIỂU BIẾT VỀ CÁC THUẬT NGỮ NDIS

Đơn xin gia nhập (ARF)

Đơn mọi người điền vào giúp NDIA nhận định xem liệu một người có hội đủ điều kiện để trở thành người tham gia hay không.

Xây dựng năng lực

Các hỗ trợ cải thiện khả năng của người tham gia để thực hiện một công việc hay hoạt động.

Lựa chọn và chủ động

Người tham gia có quyền cho NDIA biết về những điều gì quan trọng với họ, và quyết định cách họ muốn nhận những hỗ trợ như thế nào và từ những ai.

Tiếp tục sự hỗ trợ

Khi một người đã nhận được hỗ trợ chuyên môn về khuyết tật do chính phủ tài trợ nhưng lại không hội đủ điều kiện vào chương trình NDIS, họ sẽ được hỗ trợ để đạt kết quả tương tự như những điều họ đã từng đạt được trước đây khi giới thiệu chương trình này.

Người được chỉ định giữ liên lạc

Có khả năng tìm kiếm thông tin và nhận các thông báo từ NDIA với tư cách đại diện thay cho người tham gia.

Các hỗ trợ chính thức

Các hỗ trợ mà người tham gia phải hẹn trước và phải trả chi phí.

Các Mục tiêu

Nền tảng của một kế hoạch NDIS. Phải là điều quan trọng đối với người tham gia, hợp lý và cần thiết và được suy nghĩ thấu đáo.

Cách chi trả khác

Dưới sự sắp xếp song phương với các tiểu bang và lãnh thổ, NDIA cung cấp một số loại hỗ trợ được tài trợ cho người tham gia thông qua việc kết hợp những dịch vụ đã được chi trả bởi các tiểu bang.

Hỗ trợ không chính thức

Hỗ trợ người tham gia nhận được từ mọi người xung quanh, thí dụ gia đình, bạn bè, hàng xóm.

Thông tin, Kết nối và Xây dựng năng lực (ILC)

Xin tham khảo những loại hỗ trợ và dịch vụ giúp cho người tham gia NDIS. Thí dụ bao gồm những hỗ trợ đang có trong cộng đồng địa phương chẳng hạn như học tập, hay thể thao. Xây dựng năng lực cá nhân thông qua việc cung cấp sự trợ giúp chẳng hạn như tư vấn chẩn đoán, hỗ trợ từ người đồng cảnh, phát triển kỹ năng, và huấn luyện. Những loại hỗ trợ chính thống và các hỗ trợ của cộng đồng tại khu vực người tham gia.

Điều phối viên khu vực (LAC)

Làm việc trong quan hệ hợp tác với NDIA để hỗ trợ người bị khuyết tật – bao gồm những ai không trở thành người tham gia - điều phối những hỗ trợ mà họ nhận được thông qua hay ngoài NDIS. Vai trò của LAC giúp người tham gia soạn thảo và quản lý kế hoạch của họ và kết nối những người tham gia với các dịch vụ và hỗ trợ tại địa phương.

Dịch vụ chính thống

Hệ thống chính phủ cung cấp các dịch vụ cho công chúng Úc như y tế, sức khỏe tâm thần, giáo dục, công lý, nhà ở, bảo vệ trẻ em và các dịch vụ việc làm.

Cơ quan Bảo hiểm người khuyết tật toàn quốc (NDIA)

Cơ quan có trách nhiệm thực hiện và quản lý chương trình NDIS.

Chương trình Bảo hiểm người khuyết tật toàn quốc (NDIS)

Chương trình bảo hiểm chi trả cho những dịch vụ và hỗ trợ cho người bị khuyết tật.

Kế hoạch NDIS

Bản thỏa thuận thực hiện với người tham gia, nêu rõ những mục tiêu và nhu cầu cần thiết của họ, và những hỗ trợ hợp lý và cần thiết được NDIS phê chuẩn. Mỗi người tham gia có một bản kế hoạch cho riêng họ.

Người lập kế hoạch NDIS

Nhân viên phụ trách NDIS là người gặp gỡ những người tham gia và người giám hộ / người được chỉ định để thiết kế bản kế hoạch NDIS.

Nhà cung cấp dịch vụ có đăng ký với NDIS

Cá nhân hay tổ chức có đăng ký với NDIS để chuyển giao hỗ trợ hay một sản phẩm cho người tham gia chương trình NDIS. Những tổ chức này phải đạt các yêu cầu đòi hỏi liên quan về bằng cấp, giấy tờ chấp thuận, kinh nghiệm và năng lực để cung cấp loại hỗ trợ được phê chuẩn. Các nhà cung cấp này được liệt kê trong NDIS My Place Portal.

Người được chỉ định

Người được chỉ định được bổ nhiệm khi có yêu cầu từ người tham gia để hành động thay mặt họ, hoặc khi cần. Nếu hiện có một thỏa thuận giám hộ, thì có thể đoán rằng người giám hộ nên được chọn làm người được chỉ định khi quyền hạn và trách nhiệm của họ là tương đương nhau.

Có hai loại người được chỉ định, xin xem: Người được chỉ định lập kế hoạch và người được chỉ định giữ liên lạc.

Người tham gia

Người bị khuyết tật nào được chuyển tiếp thành công tới cơ quan NDIA và được phê chuẩn vào kế hoạch NDIS.

Người được chỉ định lập kế hoạch

Người có thể làm mọi việc mà theo lẽ do người tham gia thực hiện liên quan tới kế hoạch của người tham gia và kinh phí tài trợ.

Hợp lý và cần thiết

NDIS tài trợ những hỗ trợ hợp lý và cần thiết liên quan đến người bị khuyết tật giúp họ sống bình thường và đạt các mục tiêu của họ.

Kinh phí tài trợ tự quản

Người tham gia nhận tất cả hay một phần kinh phí NDIS tài trợ và họ quản lý việc thanh toán cho những hỗ trợ và trả trực tiếp cho nhà cung cấp.

Hợp đồng Dịch vụ

Hợp đồng giữa người tham gia và nhà cung cấp dịch vụ mà họ đã chọn để thực hiện các hỗ trợ trong kế hoạch của người tham gia.

Đặt cuộc hẹn Dịch vụ

Đặt một cuộc hẹn dịch vụ cho nhà cung cấp biết người tham gia đã chọn họ để cung cấp những loại hỗ trợ được tài trợ trong kế hoạch NDIS. Điều ấy bảo đảm kinh phí NDIS tài trợ từ người tham gia trả cho nhà cung cấp được họ chọn.

Hỗ trợ Chỗ ở Ngắn hạn (STAA)

Tên mới cho chăm sóc tạm thể tại các nhà nghỉ dưỡng.

Chỗ ở chuyên dành cho người khuyết tật

Chỗ ở dành cho người có nhu cầu cần thiết rất cao là những người yêu cầu các giải pháp nhà ở với thiết kế chuyên biệt.

Điều phối công việc hỗ trợ

Hỗ trợ xây dựng kỹ năng cần thiết cho sự hiểu biết triển khai và sử dụng bản kế hoạch của người tham gia. Điều phối viên hỗ trợ làm việc chung với người tham gia để bảo đảm tổng hợp của những hỗ trợ được sử dụng để tăng cường khả năng người tham gia trong việc duy trì các mối quan hệ, quản lý việc thực hiện dịch vụ, sống độc lập hơn và hội nhập trong cộng đồng.

Hỗ trợ sống độc lập (SIL)

Trợ giúp từ các nhân viên hỗ trợ trong cuộc sống hàng ngày và phát triển kỹ năng cho phép sống độc lập hơn.

Nhân viên hỗ trợ

Người được trả công để cung cấp việc hỗ trợ cá nhân, thể chất và cảm xúc cho người bị khuyết tật. Có thể giúp với việc tắm gội, mặc quần áo và ăn uống, có thể hỗ trợ các buổi đi ra ngoài và những sinh hoạt xã hội khác hoặc có thể giúp phát triển các kỹ năng mới.



NƠI CUNG CẤP HỖ TRỢ

Carers Australia

Đại diện, hỗ trợ và bênh vực quyền lợi cho người chăm sóc.

Sử dụng các nguồn lực, cung cấp lời khuyên, tư vấn, lập diễn đàn giáo dục, nhóm hỗ trợ người chăm sóc, diễn đàn trực tuyến, tin tức và sự kiện.

Điện thoại 1800 242 636

www.carersvictoria.org.au

Cơ quan Bảo hiểm người khuyết tật toàn quốc (NDIA)

Cơ quan chịu trách nhiệm triển khai chương trình NDIS

Điện thoại 1800 800 110

www.ndis.gov.au

Cổng thông tin dành cho người chăm sóc

Dịch vụ trực tuyến và điện thoại toàn quốc của chính phủ với thông tin và nguồn lực hỗ trợ người chăm sóc. Bao gồm dịch vụ tìm kiếm để giúp người chăm sóc kết nối dịch vụ hỗ trợ địa phương

Điện thoại 1800 422 737

www.carergateway.gov.au

Bộ An sinh Xã hội (DSS)

Cơ quan của chính phủ liên bang tài trợ các dịch vụ cho những người chăm sóc

Điện thoại 1300 653 227

www.dss.gov.au/disability-and-carers/carers

Văn phòng Public Advocate

Victorian Public Advocate có thẩm quyền bởi luật pháp để quảng bá và bảo vệ những quyền hạn và lợi ích của người bị khuyết tật.

Muốn yêu cầu một chuyến thăm viếng của một tình nguyện viên của Community Visitor về dịch vụ cung cấp chỗ ở người khuyết tật của Victoria, dịch vụ hỗ trợ gia cư hay cơ sở sức khỏe tâm thần xin liên lạc OPA's Advice Service.

Điện thoại 1300 309 337
TTY 1300 305 612

Sau giờ làm việc 1300 309 337
www.publicadvocate.vic.gov.au

Victorian Advocacy League for Individuals with Disability (VALID)

Cung cấp sự bên vực quyền lợi theo hệ thống và cho từng cá nhân, hỗ trợ giữa người đồng cảnh, huấn luyện bên vực quyền lợi cho người khuyết tật và tổ chức các hội thảo và diễn đàn cho các gia đình.

NDIS Hotline 1800 655 570

www.valid.org.au

Youth Disability Advocacy Service (YDAS)

Cung cấp việc bên vực quyền lợi, tổ chức các sự kiện, huấn luyện, nguồn lực và hỗ trợ giới trẻ 12-25.

Điện thoại 0467 763 155

www.yacvic.org.au/ydas

GỢI Ý VÀ MẸO VẬT

- Làm rõ và chi tiết về mục tiêu người quý vị chăm sóc và cụ thể hóa chúng trong kế hoạch.
- Lập hồ sơ lưu trữ tất cả mọi việc.
- Giữ nhật ký sinh hoạt hằng ngày để cho thấy thời điểm và nơi chốn cần các hỗ trợ cá nhân.
- Đặt những câu hỏi với nhân viên LAC và điều phối viên hỗ trợ để bảo đảm rằng quý vị hiểu những yêu cầu trong bản kế hoạch và họ hiểu nhu cầu cần thiết của người tham gia và những việc mà quý vị cần hỗ trợ.
- Gia nhập nhóm hỗ trợ người chăm sóc để trao đổi ý kiến và lời khuyên hay chỉ để trao đổi với người cũng đang tìm hiểu giải pháp.
- Tìm kiếm sự giúp đỡ từ Carers Australia hay các dịch vụ hỗ trợ khác nếu quý vị đang gặp khó khăn.



Tài liệu này được giữ bản quyền. Ngoại trừ các sử dụng bất kỳ khác được cho phép theo luật bản quyền 1968, tất cả mọi quyền khác đều được bảo lưu.

Carers Victoria nhận kinh phí tài trợ từ các Bộ Sức khỏe và Dịch vụ Nhân sinh bang Victoria và Bộ An sinh Xã hội Úc.

Carers Australia nhận thấy mọi cá nhân và các trường hợp chăm sóc đều là cá biệt hay duy nhất. Chúng tôi tin rằng mỗi cá nhân phải được tôn trọng và những kinh nghiệm, cảm xúc và đức tin của họ là quý giá. Carers Victoria luôn hiện diện để hỗ trợ quý vị.



Carers Victoria

Level 1, 37 Albert Street
Footscray VIC 3011

PO Box 2204 Footscray VIC 3011

T 03 9396 9500 **F** 03 9396 9555

Carer Advisory Line 1800 242 636

E reception@carersvictoria.org.au
www.carersvictoria.org.au

© Carers Victoria Inc. 2019