



Nhân viên Hỗ trợ

Nhân viên Hỗ trợ giúp quý vị làm các công việc và hoạt động hàng ngày

Nhân viên Hỗ trợ có thể có nhiều tên gọi khác nhau. Quý vị có thể đã nghe hoặc thấy họ được gọi là 'Support Professional' (Chuyên viên Hỗ trợ), 'Support Staff' (Nhân viên Hỗ trợ), hay một từ khác mà người khuyết tật, hay tổ chức đó, muốn dùng.

Nhân viên Hỗ trợ giúp quý vị làm các công việc và hoạt động hàng ngày. Công việc của họ là hỗ trợ quý vị để đạt được các mục tiêu của mình và làm những gì quý vị muốn làm hàng ngày. Họ giúp mọi người ra ngoài tham gia cộng đồng và kết bạn, tham gia các câu lạc bộ chung sở thích, chơi thể thao, và nhiều việc khác nữa. Một số người được Nhân viên Hỗ trợ giúp họ học ở TAFE hay trường Đại học, nhất là nếu khuyết tật của họ làm cho họ gặp khó khăn di chuyển tại trường học.

Quý vị có thể sẽ gặp Nhân viên Hỗ trợ của mình thường xuyên nhất. Nhiều nơi sẽ sắp xếp để có cùng Nhân viên Hỗ trợ đến hàng tuần, nhưng đôi khi có thể có người khác đến thay thế nếu họ bệnh hay không làm việc được với quý vị vào hôm đó.

Về vai trò và cách tìm/tham gia

Tất cả các Nhân viên Hỗ trợ đều khác nhau. Họ đến từ nhiều nguồn gốc, trải nghiệm khác nhau, và có thể ở bất kỳ lứa tuổi nào. Một số người có thể có kinh nghiệm hỗ trợ mọi người trong cộng đồng và tham gia các sự kiện, trong khi những người khác lại có thể cảm thấy thoải mái hơn với các công việc chăm sóc cá nhân và vệ sinh, hoặc giúp quý vị cải thiện những kỹ năng nhất định. Nhân viên Hỗ trợ có thể làm việc với quý vị để tập các kỹ năng mà Chuyên viên Trị liệu Ngôn ngữ, Chuyên viên Phục hồi Chức năng, hoặc chuyên viên khác đã đề xuất.

Khi gặp nhân viên hỗ trợ mới, quý vị có thể cảm thấy ăn ý ngay lập tức. Điều này xảy ra nhiều khi chúng ta gặp những người mới. Hỏi nhân viên hỗ trợ của quý vị các câu hỏi và xem hai người có những điểm gì tương đồng. Quý vị có thể thấy là cả hai đều có chung sở thích hoặc cùng ủng hộ một đội thể thao. Quý vị có thể sử dụng thông tin này để giúp xây dựng mối quan hệ tốt đẹp.

Nếu quý vị có những yêu cầu nào đó về Nhân viên Hỗ trợ, điều quan trọng là quý vị phải báo cho tổ chức nơi họ làm việc, và báo cho Nhân viên Điều phối Hỗ trợ, nếu có. Ví dụ, mọi người thường thích đến một số sự kiện và hoạt động với nhân viên cùng lứa tuổi. Một người 25 tuổi có thể yêu cầu có nhân viên hỗ trợ dưới 35 tuổi. Có những điểm tương đồng với Nhân viên Hỗ trợ của mình có thể giúp tạo dựng một mối quan hệ làm việc tốt đẹp.

Những gì Nhân viên Hỗ trợ của quý vị có thể (và không thể) làm cho quý vị

- ✓ Giúp quý vị tham gia làm việc với người khác và với các nhóm
 - ✓ Khuyến khích quý vị đạt được các mục tiêu của mình
 - ✓ Giúp quý vị lau nhà cửa
-
- ✗ Giúp quý vị kết bạn
 - ✗ Ép buộc quý vị làm những điều quý vị không muốn làm
 - ✗ Lau nhà cho quý vị

Đôi khi, điều quan trọng nhất trong công việc của tôi là lùi lại và khuyến khích họ tự lập.



BẮT ĐẦU

Các bước sử dụng Nhân viên Hỗ trợ

1

Nhận trợ cấp cho Nhân viên Hỗ trợ trong kế hoạch của quý vị

2*

Tìm một tổ chức hỗ trợ tự tin giúp đỡ quý vị và các nhu cầu hỗ trợ của quý vị

3*

Chia sẻ kế hoạch NDIS, mục tiêu, ý thích, và nhu cầu hỗ trợ của quý vị với tổ chức hỗ trợ quý vị

4*

Gặp Nhân viên Hỗ trợ ở nhà, chỗ làm hoặc trường học của quý vị

5

Sống cuộc sống độc lập hết sức có thể

6

Làm việc với Nhân viên Hỗ trợ của quý vị về các mục tiêu NDIS

7*

Hợp tái xét NDIS

* Nếu quý vị có Nhân viên Điều phối Hỗ trợ, họ sẽ sắp xếp việc này với quý vị.

Các quyền hạn và quyền lợi của quý vị

Quý vị được quyền lựa chọn Nhân viên Hỗ trợ của mình.

Quý vị có thể đưa ra yêu cầu về nhân viên hỗ trợ cho tổ chức của quý vị hoặc cho Nhân viên Điều phối Hỗ trợ, và họ có thể tìm kiếm người phù hợp yêu cầu của quý vị. Tuy nhiên, điều quan trọng cần nhớ là không phải lúc nào cũng có người phù hợp tất cả các yêu cầu của quý vị.

Quý vị được quyền nhận sự hỗ trợ và chăm sóc của người chuyên viên quý vị có thể tin tưởng là đang làm việc với quý vị để đạt được các mục tiêu của mình.

Quý vị có quyền sống cuộc sống theo cách quý vị muốn.

Nhân viên Hỗ trợ của quý vị nên hỗ trợ cách sống và bản ngã của quý vị vào mọi lúc. Điều này có thể là tôn giáo, văn hoá truyền thống của quý vị, hoặc cách quý vị lựa chọn ăn mặc và nói năng.

Quý vị được quyền được hỗ trợ thật tốt.

Nhân viên Hỗ trợ của quý vị nên có kinh nghiệm, và thường xuyên phát triển nghề nghiệp để học hỏi những phương pháp mới để hỗ trợ mọi người. Nhân viên Hỗ trợ của quý vị nên chú ý đến quý vị, và không để bị cuộc sống cá nhân của mình làm sao lãng.

Cách chọn cơ quan cung cấp dịch vụ

Rất nhiều cơ quan cung cấp dịch vụ có Nhân viên Hỗ trợ cho người khuyết tật. Quý vị có thể lựa chọn sử dụng cùng một cơ quan hay sử dụng một vài cơ quan khác nhau, tùy theo nhu cầu hỗ trợ của quý vị. Đây là một số điều nên cân nhắc hoặc hỏi tổ chức đó khi quý vị lựa chọn:

- **Họ có phải là một tổ chức lấy con người là trọng tâm không?**
 - ▶ Tôi có được hỗ trợ theo đúng nhu cầu cá nhân không?
 - ▶ Họ có linh hoạt khi các nhu cầu của tôi thay đổi không?
 - ▶ Họ có lắng nghe tôi không?
 - ▶ Họ có thể hỗ trợ tôi đạt được mục tiêu không?
- **Tôi có đồng ý với triết lý và cách thức phục vụ của họ không?**
 - ▶ Tầm nhìn và sứ mệnh của họ có phù hợp với các niềm tin của tôi hay không?
 - ▶ Họ liên lạc với mọi người như thế nào? Họ có liên lạc thường xuyên không?
 - ▶ Quý vị có ai đó quý vị có thể liên lạc dễ dàng không?
 - ▶ Họ có sử dụng thiện nguyện viên không?
- **Nhân viên của họ có được huấn luyện tốt và lễ phép không?**
- **Tổ chức này có ở địa điểm thuận lợi cho tôi không?**
- **Tôi có đủ tiền trong kế hoạch NDIS của mình để trả cho tổ chức này hay không?**
- **Những người khác nói gì về tổ chức này?**
- **Tổ chức này theo dõi hiệu suất công việc của mình thế nào?**
- **Họ có đăng ký với NDIS không?**

Nhân viên Hỗ trợ có thể giúp việc hoạch định NDIS như thế nào

Nhân viên Hỗ trợ thông thường không đến các cuộc họp hoạch định, nhưng họ có thể giúp theo những cách khác. Nhân viên Hỗ trợ của quý vị là những người quý vị gặp thường xuyên nhất, và họ có thể nhận thấy điều gì đó mà quý vị có thể cần giúp đỡ nhiều hơn. Nhân viên Hỗ trợ ghi chép lại sau mỗi lần họ gặp quý vị. Các ghi chép này nói về những gì quý vị làm vào lần đó và cách thức quý vị cố gắng đạt được mục tiêu của mình. Các ghi chép này giúp chứng minh cho NDIS rằng quý vị đang cố gắng đạt được mục tiêu của mình nếu họ yêu cầu.



*Sang trang bên để tìm hiểu thêm chi tiết về việc đăng ký với NDIS.

Đăng ký với NDIS

Việc sử dụng các cơ quan cung cấp dịch vụ có đăng ký có thể tạo sự ổn định về những gì có thể trông đợi. Tuy nhiên, các cơ quan cung cấp dịch vụ không đăng ký lại có thể cho quý vị nhiều sự linh hoạt hơn. Không có cái nào tốt hơn cái nào, nhưng điều quan trọng là cần suy nghĩ về những vấn đề quan trọng đối với quý vị.

Đăng ký với NDIS là khi một cơ quan cung cấp dịch vụ đồng ý tuân theo tất cả mọi quy định do NDIA đề ra về cách hành động. Các quy định này bao gồm số tiền mà họ có thể tính người tham gia, cũng như các tiêu chuẩn chất lượng như tiêu chuẩn chăm sóc tối thiểu, cách hành động khi ai đó khiếu nại, và cách đảm bảo để người tham gia được tôn trọng.

Một số tổ chức đã chọn không đăng ký. Đây có thể là vì họ chọn tính nhiều tiền hơn, hoặc họ có một cơ quan khác đảm bảo họ đạt tiêu chuẩn cao (ví dụ chuyên viên y tế hỗ trợ có các cơ quan khác để đảm bảo tiêu chuẩn của họ). Các tổ chức có thể cảm thấy họ quá nhỏ nên không muốn thực hiện thủ tục đăng ký vì mất nhiều thời gian.



Làm thế nào để xin trợ cấp NDIS cho Nhân viên Hỗ trợ

Phần lớn các kế hoạch NDIS đều có một số tiền trợ cấp cho Nhân viên Hỗ trợ. Đối với Nhân viên Hỗ trợ, điều quan trọng hơn là quý vị nên nói chuyện với chuyên viên hoạch định về việc quý vị cần Nhân viên Hỗ trợ giúp đỡ bao nhiêu. Quý vị sẽ cần báo cho họ biết quý vị cần hỗ trợ bao nhiêu giờ mỗi ngày, hay mỗi tuần. Điều quan trọng cần nhớ không chỉ các hoạt động và công việc hàng ngày hay hết sức phổ biến, mà cả những điều có thể không phải lúc nào cũng diễn ra, như một kỳ nghỉ cuối tuần đi chơi xa, hay đến các sự kiện như tiệc tùng hay hoà nhạc.

Có nhiều lý do tại sao một người có thể không sử dụng hết toàn bộ số tiền trợ cấp trong kế hoạch NDIS của mình. Phải chờ rất lâu mới được gặp trị liệu viên y tế, hay nếu quý vị bệnh và không sử dụng hỗ trợ thường lệ của mình.

Điều này hoàn toàn bình thường và không có nghĩa là quý vị sẽ được ít tiền hơn trong kế hoạch tiếp theo của mình. Khi quý vị được Tái xét Kế hoạch hàng năm, hãy đảm bảo nói cho nhân viên hoạch định kế hoạch của mình biết tại sao không tiêu hết toàn bộ số tiền.

Cách khiếu nại

Nếu không hài lòng với Nhân viên Hỗ trợ của mình, quý vị có thể muốn khiếu nại. Bước đầu tiên sẽ là nói chuyện với nhân viên quản lý, và thảo luận các lo ngại của quý vị. Hoặc quý vị có thể liên lạc với trường phòng khiếu nại ở tổ chức đó.

Nếu quý vị nghĩ là có vấn đề nghiêm trọng, hoặc quý vị không hài lòng với cách tổ chức đó giải quyết khiếu nại hay lo ngại của quý vị, quý vị có thể liên lạc trực tiếp với National Disability Insurance Scheme (NDIS) Quality and Safeguards Commission Họ được lập ra là để hỗ trợ quý vị với các lo ngại, và để giúp cải thiện dịch vụ cho tất cả những người khuyết tật.

Quý vị có thể liên lạc với họ như sau:

- ☎ 1800 035 544 TTY 133 677
- ✉ contactcentre@ndiscommission.gov.au
- 🌐 www.ndiscommission.gov.au
- ✍ NDIS Quality and Safeguards Commission
PO Box 210, Penrith, NSW, 2750



NDIS Quality
and Safeguards
Commission

inclusiondesignlab 

67 Sutherland Road Armadale VIC 3143, PO Box 8093 Armadale VIC 3143
T. 03 9509 4266 E. projects@inclusiondesignlab.org.au W. inclusiondesignlab.org.au



Inclusion Melbourne Inc.



InclusionMelb

