



Hoạch định NDIS

Bắt đầu với NDIS

Cuộc họp hoạch định NDIS đầu tiên của quý vị là lúc bắt đầu mối quan hệ kéo dài cả đời với NDIS. Nội dung Kế hoạch NDIS của quý vị là về số tiền NDIS sẽ trả cho nhân viên hỗ trợ, cho các dịch vụ của quý vị, và các hạng mục khác quý vị có thể cần đến. Điều quan trọng là quý vị nhận được số tiền trợ cấp cần thiết để mua các dịch vụ quý vị cần.

Kế hoạch NDIS của quý vị sẽ trình bày các loại tiền trợ cấp quý vị được sử dụng, số tiền trợ cấp là bao nhiêu, và có thể dùng để làm gì. Support Coordinator (Nhân viên Điều phối Hỗ trợ), Local Area Coordinator (Nhân viên Điều phối Vùng Địa phương - LAC) hoặc đối tác Early Childhood Early Intervention (Can thiệp Sớm Tuổi ấu thơ - ECEI) có thể giúp quý vị hiểu điều này.

Kế hoạch NDIS của quý vị cũng sẽ bao gồm một bản các mục tiêu NDIS của quý vị. Có các mục tiêu mà NDIS sẽ hỏi tới tại cuộc họp tái xét 12 tháng của quý vị. Quý vị sẽ có các cuộc họp tái xét thường lệ với NDIS, phần lớn cách nhau 12 hoặc 24 tháng (1 hoặc 2 năm).

VỀ VIỆC HOẠCH ĐỊNH NDIS

Nhân viên hoạch định của quý vị thường sẽ là người của National Disability Insurance Agency (NDIA) hoặc là Local Area Coordinator (LAC) từ một tổ chức làm hợp đồng. Ngoài ra còn có các Nhân viên hoạch định Can thiệp Sớm Giai đoạn Đầu đời (ECEI) cho trẻ nhỏ, thường là họ cũng cùng văn phòng với các nhân viên hoạch định NDIA hoặc LAC, nhưng cũng có thể là nhân viên ở các trung tâm y tế mẫu nhi, tuổi thơ hay gia đình.



Tất cả các nhân viên hoạch định đều có vai trò rất giống nhau trong việc hoạch định. Họ sẽ gặp quý vị để thảo luận nhu cầu của quý vị, rồi viết bản kế hoạch cho quý vị. Sau đó tất cả các kế hoạch đều được gửi cho một nhân viên đại diện để họ phê chuẩn. Nhân viên đại diện NDIA là người quyết định những gì được trợ cấp và những gì không được trợ cấp trong kế hoạch của quý vị. Đôi khi nếu quý vị có nhân viên hoạch định NDIA, họ cũng sẽ là nhân viên đại diện.

Các đối tác LAC và ECEI cũng sẽ là nhân viên liên lạc của quý vị để giúp kết nối với các dịch vụ nếu quý vị không được trợ cấp cho Nhân viên Điều phối Hỗ trợ trong kế hoạch của mình. Người viết kế hoạch cho quý vị thường là nhân viên liên lạc của quý vị, nhưng điều này có thể thay đổi trong khi chờ kế hoạch của quý vị được chấp thuận hay trong thời gian thực hiện kế hoạch của quý vị.

Điều gì xảy ra trong cuộc họp hoạch định?

Mỗi cuộc họp hoạch định đều khác nhau, và mỗi nhân viên hoạch định cũng điều khiển cuộc họp khác nhau. Có một số điều đặc trưng trong các cuộc họp hoạch định NDIS:

- **Đánh giá**
 - Nhân viên hoạch định sẽ hỏi quý vị một loạt câu hỏi khác nhau về cuộc sống và khuyết tật của quý vị. Các câu hỏi này yêu cầu quý vị xếp loại mức độ dễ hay khó đối với mỗi việc cần làm, hoặc ảnh hưởng của chúng đối với cuộc sống của quý vị.
 - Việc đánh giá sẽ cho nhân viên hoạch định biết NDIS sẽ có thể trợ cấp bao nhiêu cho các hỗ trợ trong kế hoạch NDIS của quý vị.
- **Các Chuyên viên Y tế**
 - Quý vị sẽ nói chuyện với nhân viên hoạch định về các đề xuất mà chuyên viên y tế và bác sĩ chuyên khoa đã đưa ra cho quý vị. Họ sẽ cân nhắc những đề xuất này khi lập kế hoạch NDIS của quý vị.
- **Đặt Mục tiêu**
 - Quý vị sẽ nói cho nhân viên hoạch định biết các mục tiêu cho kế hoạch NDIS của quý vị. Đây có thể không phải là các mục tiêu lớn trong cuộc đời quý vị nhưng là các mục tiêu quý vị hy vọng đạt được trong vòng mấy năm tới bằng tiền trợ cấp NDIS.
 - Mỗi một hỗ trợ quý vị yêu cầu trong kế hoạch NDIS của quý vị sẽ cần phải liên quan đến một mục tiêu NDIS.

Có nhiều lý do tại sao một người có thể không sử dụng hết số tiền trợ cấp trong kế hoạch NDIS của mình. Điều này có thể bao gồm việc phải chờ lâu để gặp trị liệu viên y tế, hoặc nếu quý vị bị bệnh và không có được 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 cho nhân viên hoạch định biết tại sao quý vị còn một số tiền chưa tiêu hết trong kế hoạch NDIS của mình.

Tôi phải làm thế nào để biết được liệu nhân viên hoạch định có hiểu được các nhu cầu của tôi không?

Quý vị là chuyên gia về cuộc sống của mình. nhân viên hoạch định sẽ chỉ biết và hiểu được những gì quý vị nói với họ hoặc chỉ cho họ xem.

Quý vị nên đề nghị nhân viên hoạch định nhắc lại những điều quan trọng quý vị vừa nói, và xác nhận họ hiểu như thế nào. Đây là một cách rất tốt để biết liệu họ có hiểu khuyết tật của quý vị ảnh hưởng đến cuộc sống của quý vị như thế nào, và các hỗ trợ quý vị đang yêu cầu có thể giúp quý vị ra sao. Nếu quý vị sử dụng thông dịch viên trong cuộc họp hoạch định, thì đây là một bước quan trọng.



HƯỚNG DẪN QUAN TRỌNG

If Đây là cuộc họp hoạch định của QUÝ VỊ.

Nếu một chủ đề chưa được bàn tới, quý vị có thể đưa chủ đề đó ra bàn.

Nếu cảm thấy không thoải mái với nhân viên hoạch định, hoặc cảm thấy nhân viên hoạch định không hiểu quý vị, quý vị có thể dừng cuộc họp và yêu cầu cho gặp nhân viên hoạch định mới

Các quyền hạn và quyền lợi của quý vị

- Quý vị có quyền được thông dịch viên giúp đỡ trong cuộc họp hoạch định NDIS của quý vị để đảm bảo nhân viên hoạch định và quý vị hiểu được nhau
- Quý vị được mang theo bất kỳ người nào quý vị chọn đến cuộc họp hoạch định
- Quý vị có quyền được dịch bản kế hoạch ra ngôn ngữ của mình
- Quý vị được quyền thay đổi hay hoãn cuộc họp sang một thời điểm phù hợp với quý vị
- Quý vị được quyền gặp trực tiếp nhân viên hoạch định
- Nhân viên hoạch định phải giữ các tài liệu quý vị đưa cho họ trong hồ sơ để làm bằng chứng cho cuộc họp hoạch định



Đánh giá Độc lập

NDIA có thể yêu cầu quý vị tham gia vào việc đánh giá độc lập. Việc đánh giá này sẽ quyết định về số tiền trợ cấp trong kế hoạch NDIA của quý vị, căn cứ vào nhu cầu hỗ trợ của quý vị. Nhân viên thẩm định sẽ là một chuyên viên y tế bổ trợ (ví dụ, Chuyên viên phục hồi chức năng, Chuyên viên Vật lý Trị liệu, Nhân viên Xã hội) chưa từng làm việc với quý vị trước đó. Các nhân viên thẩm định không phải là nhân viên của NDIA. Họ làm việc độc lập. NDIA đã xây dựng quy trình thẩm định này để đảm bảo mọi người tham gia NDIS đều được thẩm định nhu cầu của mình, ngay cả nếu họ không thể tự trả tiền.

Quý vị có thể (và không thể) sử dụng kế hoạch NDIS như thế nào

- ✓ Trả tiền cho các nhân viên hỗ trợ sẽ giúp quý vị sống ở nhà và trong cộng đồng.
- ✓ Trả cho các dịch vụ giúp quý vị giao tiếp hay đi lại trong cộng đồng.
- ✓ Giúp quý vị suy nghĩ về các mục tiêu trong cuộc đời.
- ✗ Nhanh chóng tìm nhân viên hỗ trợ phù hợp. Quý vị có thể cần thử một vài nhân viên hỗ trợ trước khi tìm được một người quý vị ưng ý.
- ✗ Đảm bảo là quý vị sẽ có được bất kỳ hỗ trợ hay dịch vụ nào trong thời hạn nhất định.
- ✗ Cung cấp một kế hoạch trọn vẹn, lấy con người làm trọng tâm, cân nhắc mọi khía cạnh trong cuộc sống của quý vị.

Các bước cho cuộc họp hoạch định NDIS của quý vị

↓ BẮT ĐẦU

1 Viết xuống những gì quý vị hài lòng và không hài lòng về kế hoạch NDIS hiện tại của mình. Nếu vẫn chưa có kế hoạch, quý vị hãy viết về cuộc sống của mình.

2 Viết xuống các loại hỗ trợ mà quý vị cần nhưng chưa được nhận. Có thể nên hỏi ý kiến gia đình, bạn bè và nhân viên/dịch vụ hỗ trợ, những người gặp quý vị thường xuyên. Họ có thể nghĩ tới những điều quý vị không nhận thấy.

3 Tìm bất kỳ báo cáo hay tài liệu đánh giá nào quý vị có, nói về khuyết tật của quý vị.

4 Nói chuyện với các chuyên viên y tế quý vị gặp, và nhờ họ đề xuất số tiền trợ cấp hỗ trợ (ví dụ bác sĩ/ bác sĩ gia đình của quý vị, chuyên viên phục hồi chức năng của quý vị, v.v.v.)

5 Nếu muốn, quý vị hãy hỏi những người gần gũi với mình (ví dụ, gia đình, bạn bè, nhân viên hỗ trợ mà quý vị đã biết một thời gian dài) xem họ có muốn đến cuộc họp hoạch định với quý vị không.

6 Thu xếp cuộc họp hoạch định với nhân viên hoạch định NDIA, LAC, hay đối tác ECIE. Đảm bảo báo cho nhân viên hoạch định biết liệu quý vị hay người đi cùng quý vị cần thông dịch viên để họ có thể thu xếp việc này.

7 Mang đến cuộc họp hoạch định tất cả các ghi chép và thư đề xuất mà quý vị đã thu thập được.

8 Nói về cuộc sống của quý vị, và những gì quý vị nghĩ là còn thiếu. Nhớ báo cho nhân viên hoạch định biết những điều này liên quan như thế nào đến khuyết tật của quý vị. Hãy nhớ là quý vị cần nói cho nhân viên hoạch định biết hoàn cảnh của quý vị như thế nào khi khuyết tật ảnh hưởng rất nhiều đến cuộc sống của quý vị.

9 Đề nghị nhân viên hoạch định nhắc lại cho quý vị nghe các mục tiêu và hỗ trợ mà quý vị đã yêu cầu, để đảm bảo họ hiểu đúng. Đảm bảo quý vị viết xuống tên của nhân viên hoạch định và tổ chức nơi họ làm việc.

Nếu tôi không hài lòng về kế hoạch NDIS của mình thì sao?

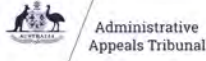
Nếu quý vị không hài lòng về kế hoạch NDIS của mình và cho rằng bị thiếu gì đó, hoặc cho rằng quý vị đã không được nhận đủ số tiền trợ cấp cho nhu cầu của mình, có một số bước quý vị có thể làm:

1. Liên lạc với nhân viên hoạch định NDIA, LAC, hay ECEI của quý vị. Nếu quý vị nhận thấy có điều gì không ổn trong kế hoạch của mình, đôi khi họ có thể nhanh chóng thay đổi một chút.
2. Tái xét Nội bộ về một Quyết định. Trong ba tháng đầu tiên của kế hoạch NDIS của quý vị, quý vị có thể giải thích cho NDIS biết tại sao quý vị cho rằng họ đã quyết định không đúng, và họ sẽ tái xét vấn đề này. Quý vị có thể làm việc này bằng cách:

- ☎ gọi điện : **1800 800 110**
- ✉ Gửi email tới : **enquiries@ndis.gov.au**
- 🗨️ Nói chuyện với nhân viên ở văn phòng NDIA
- ✍️ Viết thư tới NDIA: **Chief Executive Officer, National Disability Insurance Agency, GPO Box 700, Canberra ACT 2601**



3. Tái xét ở Administrative Appeals Tribunal (AAT). AAT là toà tài phán độc lập bên ngoài. Nếu quý vị không hài lòng về quyết định tái xét nội bộ, quý vị có thể nộp đơn xin AAT tái xét lại quyết định đó. Việc tái xét có thể thực hiện qua điện thoại, gặp gỡ quý vị và NDIA, hay dưới hình thức một phiên xử chính thức. Quý vị cần nộp đơn xin tái xét trong vòng 28 ngày kể từ ngày ghi trên quyết định tái xét nội bộ.



Quý vị có thể làm việc này bằng cách nộp đơn trực tuyến, hoặc in đơn ra giấy và gửi đến AAT.

Có thể tìm hiểu thêm thông tin về AAT và xem video về cách nộp đơn xin tái xét trên trang mạng của AAT. <https://www.aat.gov.au/apply-for-a-review/national-disability-insurance-scheme-ndis>



Disability Advocacy Resource Unit (Đơn vị Nguồn thông tin về Bệnh vược Người Khuyết tật - DARU) 2016, Tái xét Nội bộ của National Disability Insurance Scheme (NDIS) (Tái xét quyết định có thể tái xét) và Biểu đồ Khiếu nại NDIS. <http://www.daru.org.au/wp-content/uploads/2016/04/NDIS-Appeals-Flowchart-Final.pdf>

Cách khiếu nại nếu cần

Nếu quý vị không hài lòng về nhân viên hoạch định của mình và muốn khiếu nại, quý vị có thể thảo luận điều này với Nhân viên Quản lý của họ, hoặc với trưởng phòng khiếu nại của tổ chức đó.

Nếu quý vị không hài lòng về cách giải quyết này, quý vị có thể khiếu nại thẳng lên bộ phận khiếu nại của NDIA.

Quý vị có thể liên lạc thẳng với NDIA nếu quý vị muốn khiếu nại về nhân viên hoạch định của NDIA, LAC hay đối tác ECEI, hoặc nếu quý vị muốn khiếu nại về quy trình hoạch định.

Quý vị sẽ cần sử dụng mẫu đóng góp ý kiến và khiếu nại nếu quý vị muốn gửi email cho NDIA.

Quý vị có thể liên lạc với họ như sau:

- ☎ **1800 800 110** ✉ **feedback@ndis.gov.au**
- 🌐 **www.ndis.gov.au/contact/feedback-and-complaints**
- ✍️ **National Disability Insurance Agency, GPO Box 700, Canberra ACT 2601**



Nếu quý vị không hài lòng về cách thức NDIA xử lý khiếu nại của quý vị hoặc về quyết định trong khuôn khổ tái xét nội bộ, quý vị có thể liên lạc 'Commonwealth Ombudsman'. Nhân viên Thanh tra sẽ yêu cầu quý vị cho số hồ sơ khiếu nại NDIA.

Nhân viên Thanh tra có thẩm quyền điều tra xem quý vị đã được đối xử như thế nào trong những lần quý vị liên lạc với NDIA, và các quyết định đưa ra để xử lý các khiếu nại của quý vị. Nhân viên Thanh tra không thể điều tra các quyết định đưa ra về việc quý vị tiếp cận NDIS, về kế hoạch NDIS, hoặc về các vấn đề với các dịch vụ khác mà quý vị sử dụng.

Quý vị có thể liên lạc với họ như sau:

- 🌐 **ombudsman.gov.au**
- ☎ **1300 362 072, or 131 450** nếu quý vị cần Thông dịch viên



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





Điều phối Hỗ trợ

Nhân viên Điều phối Hỗ trợ làm việc với quý vị để tìm các dịch vụ hỗ trợ phù hợp, quản lý tiền, và kiểm soát các vấn đề trong kế hoạch NDIS của quý vị. Họ báo cáo NDIA về quá trình thực hiện mục tiêu thay cho quý vị. Support Coordination giúp quý vị không phải căng thẳng vì phải làm việc với nhiều cơ quan cung cấp dịch vụ.

Nhân viên Điều phối Hỗ trợ sẽ độc lập và khách quan. Một số tổ chức cung cấp Support Coordination cũng như nhân viên hỗ trợ. Trong trường hợp như vậy, Nhân viên Điều phối Hỗ trợ phải đưa ra cho quý vị một loạt tổ chức khác nhau để lựa chọn, chứ không phải chỉ tổ chức mà họ làm việc cho.

Quý vị muốn tin rằng Nhân viên Điều phối Hỗ trợ cố gắng giúp quý vị đạt mục tiêu, và sẽ đối xử với quý vị một cách tôn trọng. Khi tìm kiếm Nhân viên Điều phối Hỗ trợ, quý vị có thể hỏi bạn bè, nhân viên hoạch định NDIS, hoặc các cơ quan

Những gì Support Coordinator có thể (và không thể) làm cho quý vị

- ✓ Giới thiệu một loạt dịch vụ hỗ trợ khuyết tật khác nhau để quý vị lựa chọn
- ✓ Xem xét các lời tuyên bố của các cơ quan hỗ trợ
- ✓ Đảm bảo các nhân viên hỗ trợ làm việc với quý vị để đạt được mục tiêu đề ra
- ✗ Đăng ký hỗ trợ mà không nói chuyện với quý vị trước
- ✗ Đăng ký các hỗ trợ không được bao gồm trong kế hoạch NDIS của quý vị (như nha sỹ)
- ✗ Khống chế kế hoạch NDIS của quý vị

Các quyền hạn và quyền lợi của quý vị

Quý vị có quyền được hiểu, và hiểu được Nhân viên Điều phối Hỗ trợ của quý vị. Nếu quý vị cần hay muốn có thông dịch viên giúp đỡ vào bất kỳ thời điểm nào, Nhân viên Điều phối Hỗ trợ sẽ phải thu xếp việc này.

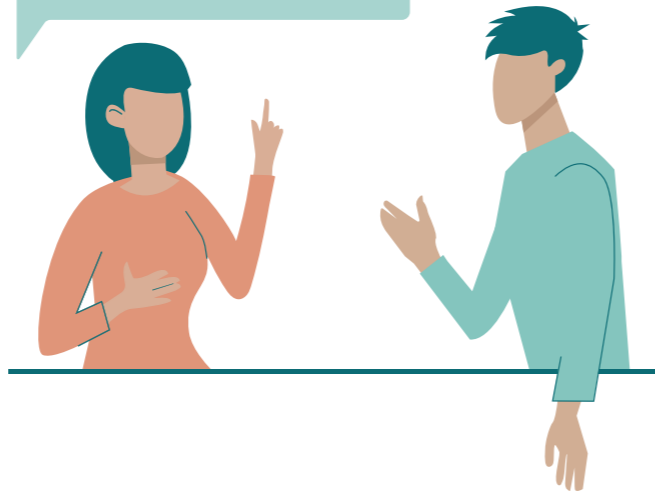
Quý vị có thể yêu cầu Nhân viên Điều phối Hỗ trợ của mình thu xếp dịch các email và các tài liệu khác để quý vị có thể đọc được. Khi chọn Nhân viên Điều phối Hỗ trợ, hãy hỏi xem họ có thể tiếp cận dịch vụ thông dịch và phiên dịch được công nhận hay không.

Quý vị có quyền yêu cầu đổi Support Coordinator hoặc nói chuyện với nhân viên quản lý của họ nếu quý vị nghĩ rằng họ đã làm điều gì đó sai.

Kế hoạch NDIS của tôi đang trả tiền để có người giúp tôi bán các áo thun tôi làm

Ồi chào, làm sao chị có thể làm được việc đó?

Support Coordinator của tôi đã thu xếp tất cả việc này cho tôi



Nhân viên Điều phối Hỗ trợ có thể giúp quý vị như thế nào với việc lập kế hoạch NDIS và các buổi họp tái xét.

Khi quý vị có Nhân viên Điều phối Hỗ trợ, họ sẽ giúp theo dõi tiền trợ cấp NDIS của quý vị. Công việc của họ là kết nối quý vị với các hỗ trợ và đảm bảo là các hỗ trợ của quý vị làm theo mục tiêu của quý vị và tính tiền đúng cho kế hoạch của quý vị. Support Coordinator của quý vị chuẩn bị báo cáo cho NDIA vào cuối thời kỳ thực hiện kế hoạch của quý vị. Điều này giúp NDIA hiểu được quý vị đang tiến triển thế nào để đạt được mục tiêu của mình. Nhân viên Điều phối Hỗ trợ có thể đi cùng quý vị tới cuộc họp tái xét kế hoạch nhằm giúp giải thích quý vị đã sử dụng tiền trợ cấp của mình như thế nào, và cách thức đưa ra quyết định. Họ cũng có thể giúp quý vị quyết định những gì quý vị muốn thay đổi về kế hoạch NDIS của mình.

Support Coordinator tốt làm những việc gì?

Điều quan trọng là cần phải biết nên tìm kiếm những gì ở Nhân viên Điều phối Hỗ trợ. Tương tự như với bất kỳ thứ gì khác quý vị mua, không phải tất cả các Support Coordinator đều giống nhau.

Nhân viên Điều phối Hỗ trợ tốt là người:

- > quý vị có thể tin tưởng
- > lắng nghe quý vị
- > tôn trọng sự lựa chọn và quyền của quý vị
- > thương lượng thay cho quý vị
- > đảm bảo các nhu cầu của quý vị được đáp ứng
- > hiểu thật rõ về NDIS
- > có kỹ năng đọc, viết, và giao tiếp tuyệt vời

Một Support Coordinator tốt chú trọng nhiều tới việc giúp đỡ quý vị đạt được mục tiêu của mình. Họ luôn minh bạch và trung thực về việc họ tính tiền quý vị thế nào và những gì được bao gồm trong đó.

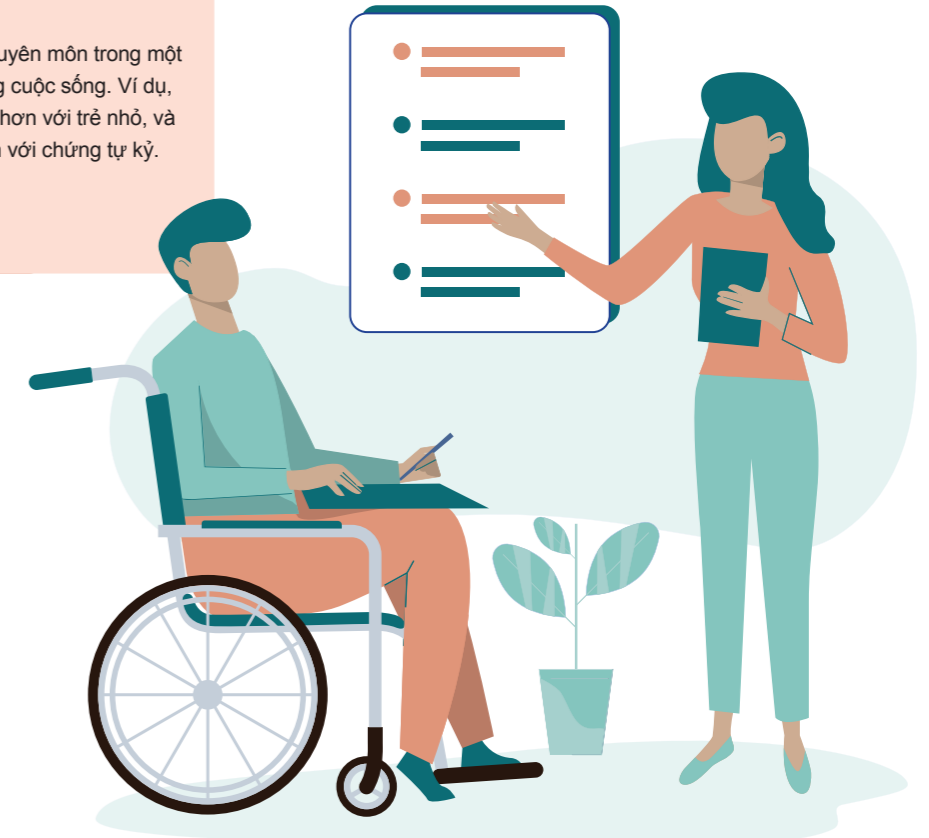
Một số Nhân viên Điều phối Hỗ trợ là nhà chuyên môn trong một lĩnh vực về khuyết tật hoặc về giai đoạn trong cuộc sống. Ví dụ, một số người có nhiều kinh nghiệm làm việc hơn với trẻ nhỏ, và một số lại có nhiều kinh nghiệm làm việc hơn với chứng tự kỷ.

Làm thế nào để thay đổi Nhân viên Điều phối Hỗ trợ của quý vị

Đôi lúc mọi người không có quan hệ làm việc tốt với Nhân viên Điều phối Hỗ trợ của họ. Điều này hoàn toàn bình thường, và không có vấn đề gì. Có nhiều lý do tại sao mọi người lại muốn thay đổi Support Coordinator, như có sự hiểu nhầm nhau hay họ không làm theo lựa chọn của quý vị.

Quý vị có thể yêu cầu Nhân viên Điều phối Hỗ trợ mới từ cùng tổ chức đó, hoặc quý vị có thể chọn thay đổi tổ chức cung cấp hỗ trợ này cho quý vị.

Nhân viên Điều phối Hỗ trợ của quý vị có thể giúp quý vị đổi nhân viên, nhưng một số người thấy thoải mái hơn nếu tự tìm Nhân viên Điều phối Hỗ trợ mới hoặc Local Area Coordinator (Nhân viên Điều phối Vùng Địa phương - LAC) sẽ giúp việc thay đổi nhân viên.



BẮT ĐẦU

Các bước sử dụng Nhân viên Điều phối Hỗ trợ

1

Nhận tiền trợ cấp cho Support Coordination trong kế hoạch của quý vị

2

Liên lạc với Nhân viên Điều phối Hỗ trợ đã chọn của quý vị

3

Gặp Nhân viên Điều phối Hỗ trợ của quý vị

4

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

5

Chọn các cơ quan hỗ trợ cho quý vị

6

Đảm bảo họ đang giúp quý vị thực hiện mục tiêu NDIS

7

Họp tái xét NDIS

Làm thế nào để yêu cầu cung cấp Điều phối Hỗ trợ trong kế hoạch NDIS của quý vị

Không phải tất cả mọi người đều được tiền trợ cấp cho Điều phối Hỗ trợ. Điều phối Hỗ trợ chỉ được cấp trong kế hoạch NDIS cho những người không thể tự kết nối với các dịch vụ. Đây có thể là vì nhiều lý do, bao gồm việc có người chăm sóc lớn tuổi, nói ngôn ngữ không phải tiếng Anh, hoặc có nhu cầu hỗ trợ phức tạp với nhiều cơ quan cung cấp dịch vụ.

Quý vị cần báo cho người hoạch định NDIS trong cuộc họp của quý vị tại sao quý vị cần hỗ trợ để thực hiện kế hoạch của mình. Điều quan trọng là phải rất rõ ràng khi giải thích tại sao quý vị hay người bà con thân thích của quý vị (bạn đời, cha mẹ, hay con cái) không thể giúp quý vị kết nối với các dịch vụ.

Khiếu nại

Nếu không hài lòng với Nhân viên Điều phối Hỗ trợ của mình, quý vị có thể muốn khiếu nại. Bước đầu tiên là nói chuyện với nhân viên quản lý và thảo luận các lo ngại của quý vị.

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 về 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



Nếu quý vị không hài lòng về cách thức NDIA xử lý khiếu nại của quý vị, quý vị có thể liên lạc Commonwealth Ombudsman (Cơ quan Thanh tra của Chính phủ Liên bang). Mặc dù họ có thể không điều tra tất cả các báo cáo, nhưng họ có khả năng điều tra cách làm việc của NDIS và xem xét cách NDIS xử lý khiếu nại, trong đó có khiếu nại của quý vị. Nhân viên Thanh tra sẽ yêu cầu quý vị cho số hồ sơ khiếu nại NDIA.



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





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





Trị liệu Tâm lý

Chuyên viên Tâm lý giúp quý vị hiểu rõ bản thân. Họ có thể giúp quý vị học các kỹ năng để kiểm soát suy nghĩ, cảm xúc của mình

Chuyên viên Tâm lý làm việc với quý vị để hiểu được sức khỏe tâm thần của quý vị, và khắc phục một số khó khăn quý vị có thể đang gặp phải. Chuyên viên Tâm lý không chỉ chữa trị các chứng bệnh về sức khỏe tâm thần như lo âu và trầm cảm. Họ có thể giúp cả nhiều việc khác như làm thế nào để hiểu cảm xúc và phản ứng của người khác, làm thế nào để trở nên tự tin hơn trong các môi trường xã hội và cộng đồng, và làm thế nào để sống lạc quan với khuyết tật. Quý vị sẽ thường đến gặp chuyên viên tâm lý tại phòng mạch của họ.

Chuyên viên Tâm lý có bằng cử nhân danh dự hoặc đã qua thực tập, có bằng thạc sĩ, hoặc tiến sĩ. Họ phải đăng ký với AHPRA (Australian Health Practitioner Regulation Agency, tức là Cơ quan Kiểm soát Chuyên viên Y tế Úc) thì mới có thể hỗ trợ mọi người ở Úc.

Mặc dù tất cả các Chuyên viên Tâm lý đều có thể hỗ trợ quý vị, nhưng họ có tính cách, kinh nghiệm, và khả năng chuyên môn khác nhau. Họ có thể chuyên về khuyết tật thể chất, khuyết tật trí tuệ, hay chuyên làm việc với trẻ em. Điều quan trọng là cần chọn một Chuyên viên Tâm lý mà quý vị tin có thể thực sự hiểu quý vị.

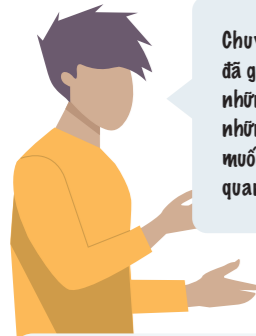
Một số Chuyên viên Tâm lý có thể rất tuyệt vời cho bạn bè và gia đình quý vị nhưng lại có thể không phù hợp cho quý vị. Thường là mọi người phải thử gặp một số Chuyên viên Tâm lý trước khi có thể tìm được một người mà họ có thể xây dựng mối quan hệ làm việc tốt.

Đây là một số câu hỏi có thể giúp quý vị chọn Chuyên viên Tâm lý cho mình:

- > Anh/chị có đăng ký với AHPRA không?
- > Anh/chị có kinh nghiệm làm việc với người khuyết tật như thế nào?
- > Chuyên môn của anh/chị là gì?
- > Thông thường buổi gặp anh/chị sẽ diễn ra như thế nào?
- > Anh/chị nghĩ là tôi sẽ gặp anh/chị bao lâu một lần?
- > Anh/chị sẽ đặt ra mục tiêu cho tôi phải không?
- > Anh/chị sẽ cân nhắc các mục tiêu NDIS của tôi trong phần đánh giá của anh/chị phải không?
- > Anh/chị đã làm việc với thông dịch viên bao giờ chưa?

Sức khỏe tâm thần là gì?

Sức khỏe tâm thần là việc chúng ta cảm thấy, suy nghĩ và hành động như thế nào. Bao gồm cả sự căng thẳng, cách chúng ta liên hệ với người khác, và cách lựa chọn của chúng ta.



Chuyên viên Tâm lý đã giúp tôi hiểu được những điều tôi muốn và những điều tôi không muốn trong các mối quan hệ

Sức khỏe tâm thần yếu là gì?

Sức khỏe tâm thần yếu là khi có vấn đề trong cuộc sống làm ảnh hưởng đến cách chúng ta phản ứng đối với cuộc sống thường ngày. Thông thường mọi người sẽ phản ứng khác, không 'cư xử đáng hoàng' được, và không muốn - hoặc không thể giao tiếp với người khác. Một số người có chẩn đoán những bệnh như trầm cảm hoặc rối loạn ăn uống. Một số người lại không có chẩn đoán bệnh và cảm thấy không khỏe về tâm thần.

Khuyết tật tâm lý xã hội là gì?

Khuyết tật tâm lý xã hội là khi sức khỏe tâm thần yếu của một người tạo nên khuyết tật trong cuộc sống của họ. Không phải tất cả những người có sức khỏe tâm thần yếu đều có khuyết tật tâm lý xã hội. Đó là khi sức khỏe tâm thần yếu làm suy giảm khả năng thực hiện những công việc hàng ngày, và tham gia vào cộng đồng, hoặc giữ việc làm.

Những gì Chuyên viên Tâm lý có thể (và không thể) làm cho quý vị

- ✓ Nói chuyện với quý vị về các vấn đề quý vị gặp phải, và cách quý vị có thể khắc phục vấn đề
- ✓ Dạy quý vị về các cảm xúc, và mối quan hệ trong cộng đồng
- ✓ Giữ kín các suy nghĩ và cảm xúc của quý vị
- ✗ Kê toa thuốc cho quý vị
- ✗ Đảm bảo quý vị sẽ kết bạn được, hoặc tìm được bạn đời
- ✗ Chia sẻ các câu chuyện cá nhân của quý vị với bất kỳ ai khác

Báo cáo trị liệu tâm lý thường có những nội dung gì

Báo cáo của OT có thể giúp ích trong cuộc họp hoạch định hay tái xét NDIS. Một báo cáo tốt có thể giúp xin đủ tiền trợ cấp cho hỗ trợ tâm lý, nhưng báo cáo chất lượng kém có thể khiến quý vị không xin đủ hỗ trợ để sống cuộc sống tự lập.

Khi đến thời hạn tái xét kế hoạch của quý vị, hãy đảm bảo Chuyên viên Tâm lý của quý vị viết một báo cáo về các công việc quý vị đã làm với nhau. Quý vị có thể cần nhắc nhở họ vì họ có rất nhiều khách hàng. Báo cáo tốt,

Đưa ra những đề xuất rõ ràng về tiền trợ cấp, bao gồm cả các kết quả dự kiến;

- > Nêu mối liên hệ giữa các đề xuất với các mục tiêu NDIS của quý vị;
- > Sử dụng ngôn ngữ NDIS sử dụng như "hợp lý và cần thiết";
- > Cung cấp bằng chứng cho bất kỳ yêu cầu trợ cấp giờ nào
- > Cho thấy sự tiến bộ của quý vị trong khi thực hiện kế hoạch NDIS hiện tại.

Các quyền hạn và quyền lợi của quý vị

Thẻ Medicare cho quý vị 10 buổi hẹn với chuyên viên tâm lý, được chính phủ trả một phần. Quý vị cần nhờ bác sĩ gia đình làm cho bản 'Kế hoạch Chăm sóc Sức khỏe Tâm thần' thì mới có được các buổi hẹn này.

Quý vị được quyền yêu cầu gặp một chuyên viên tâm lý nói ngôn ngữ của mình. Có thể khó tìm được chuyên viên như vậy. Quý vị có quyền có thông dịch viên bảo mật nếu quý vị không tìm được chuyên viên tâm lý nói ngôn ngữ của quý vị.

Chuyên viên Tâm lý của quý vị có thể muốn thu xếp thông dịch viên. Họ sẽ tìm một thông dịch viên chuyên nghiệp có đầy đủ bằng cấp và bảo mật.

Quý vị được quyền yêu cầu dịch các tờ bài tập, báo cáo hoặc tài liệu cho quý vị.

Quý vị được quyền có được sự hỗ trợ và chăm sóc của chuyên viên đáng tin cậy làm việc với quý vị nhằm đạt được các mục tiêu.

Quý vị có quyền nói chuyện với Chuyên viên Tâm lý trước khi quyết định liệu có nên gặp họ hay không.

Nếu báo cáo tâm lý của quý vị thiếu thông tin quan trọng – như các mục tiêu – quý vị có quyền yêu cầu chuyên viên tâm lý sửa lại báo cáo.



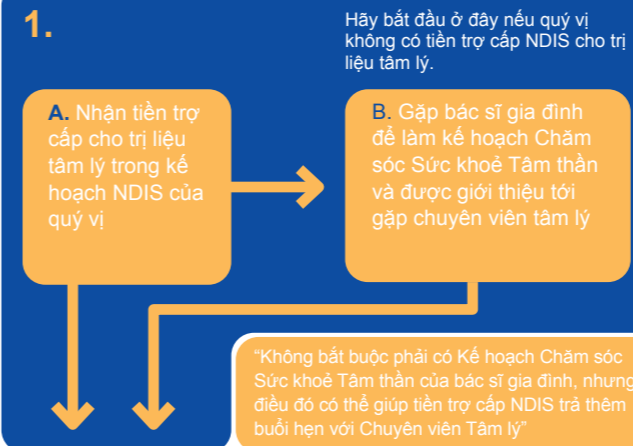
Translate

Phiên dịch

Chuyên viên Tâm lý có thể giúp quý vị như thế nào với việc lập kế hoạch NDIS và các buổi họp tái xét

Chuyên viên Tâm lý có thể viết báo cáo căn cứ vào sự tiến bộ của quý vị đối với việc thực hiện mục tiêu trong kế hoạch NDIS của quý vị. Đây có thể là báo cáo đánh giá chính thức hay chỉ là báo cáo cập nhật cho NDIA và có thể yêu cầu thiết bị khác hoặc thiết bị bổ sung quý vị cần. Các tài liệu này sẽ không bao gồm bất kỳ thông tin bảo mật nào và chỉ viết chung chung thôi.

Các bước sử dụng Chuyên viên Tâm lý



2.* Tìm một Chuyên viên Tâm lý quý vị nghĩ rằng có thể phù hợp nhu cầu của mình.

3.* Lấy hẹn để gặp Chuyên viên Tâm lý

4.* Chia sẻ kế hoạch NDIS của quý vị, các mục tiêu, ước nguyện, và nhu cầu hỗ trợ với chuyên viên tâm lý

5. Gặp chuyên viên tâm lý tại phòng mạch của họ

6. Thực hành các kỹ năng họ dạy quý vị, và sử dụng các tờ bài tập hoặc công cụ mà họ gợi ý.

7.* Đảm bảo báo cáo tiến bộ họ viết cho quý vị là chính xác và đề cập đến các mục tiêu, sự tiến bộ và nhu cầu cần thêm các buổi hẹn/ hỗ trợ ngoài các buổi gặp được Medicare trả tiền

8. Họp tái xét NDIS

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

Telehealth là gì?

Quý vị có thể hỏi Chuyên viên Vật lý Trị liệu xem quý vị có thể gặp họ trên điện thoại hay video không. Dịch vụ này dành cho những người sống ở các vùng xa xôi, hoặc không thể đến các cuộc hẹn do khuyết tật, sức khỏe tâm thần, hoặc tự cách ly.

Trong thời kỳ Đại dịch Covid-19 năm 2020, Telehealth đã trở nên thông dụng hơn và dành cho nhiều người hơn ở Úc.

Sự khác biệt giữa... là gì?

Có một số loại chuyên viên Sức khỏe Tâm thần, tất cả nghe có vẻ tương tự, nhưng lại có những điểm khác biệt quan trọng. 4 loại chính mà quý vị có thể đã nghe qua là Bác sĩ Tâm thần, Chuyên viên Tâm lý, Chuyên viên Trị liệu Rối loạn Tâm thần, và Chuyên viên Tư vấn. NDIS còn có Huấn luyện viên Phục hồi Sức khỏe Tâm thần.

Bác sĩ Tâm thần là bác sĩ y khoa có thể cho thuốc và điều trị cho những người bị bệnh tâm thần. Mất 11 năm đào tạo để trở thành bác sĩ tâm thần. Quý vị chỉ có thể gặp Bác sĩ Tâm thần vài lần một năm. Medicare có thể trả tiền một số cuộc hẹn này cho quý vị.

Chuyên viên Tâm lý phải học ít nhất 6 năm ở trường đại học và làm thực tập thì mới có thể trở thành chuyên viên tâm lý. Họ khác nhau để hỗ trợ sức khỏe tâm thần và an sinh cho quý vị. Họ có thể được trả tiền thông qua Medicare và NDIS.

Chuyên viên Trị liệu Rối loạn Tâm thần thường có bằng đại học trong lĩnh vực sức khỏe và đã học thêm về sức khỏe tâm thần. Họ tập trung vào việc các trải nghiệm trước đây ảnh hưởng đến cuộc sống hiện tại của quý vị như thế nào, và nói chuyện về những điều đang diễn ra lúc này. Trị liệu Rối loạn Tâm thần đang thuộc diện tự kiểm soát ở Úc và bất kỳ người nào cũng có thể trở thành chuyên viên trị liệu rối loạn tâm thần. Điều quan trọng là phải hỏi chuyên viên trị liệu về bằng cấp của họ trước khi gặp họ. Hiện tại họ không được trả tiền thông qua Medicare hay NDIS.

Chuyên viên tư vấn có thể đã hoàn tất khoá học ngắn hạn về tư vấn, hay thậm chí một bằng sau đại học. Nhân viên tư vấn có thể làm việc trong nhiều lĩnh vực khác nhau và thường tập trung vào các sự kiện ngắn hạn trong cuộc sống như người thân qua đời và cảm giác đau buồn, các mối quan hệ, bạo hành gia đình, hay những vấn đề khác tương tự như vậy. Trị liệu tư vấn hiện đang thuộc diện tự kiểm soát ở Úc và bất kỳ ai có thể trở thành chuyên viên tư vấn. Điều quan trọng là phải hỏi chuyên viên trị liệu về bằng cấp của họ trước khi gặp họ. Hiện tại họ không được trả tiền thông qua Medicare hay NDIS.

Huấn luyện viên Phục hồi Sức khỏe Tâm thần là một người làm việc cho NDIS và có kinh nghiệm làm việc trong lĩnh vực Sức khỏe Tâm thần. Nhiều người có bằng cấp, và một số người đã từng làm việc nhiều năm trong lĩnh vực Sức khỏe Tâm thần. Điều này nghĩa là họ đã từng bị bệnh tâm thần và đã hồi phục, và có thể sử dụng kinh nghiệm bản thân để giúp quý vị. Họ có thể giúp quý vị tìm được các dịch vụ sức khỏe tâm thần tốt và giúp sử dụng NDIS, đồng thời làm quen với quý vị và những người quan trọng đối với quý vị.

Làm thế nào để xin Trị liệu Tâm lý trong kế hoạch NDIS của quý vị

Khó có thể xin được tiền trợ cấp cho trị liệu tâm lý trong kế hoạch NDIS nếu không có chẩn đoán về khuyết tật tâm lý xã hội.

Nếu cho rằng quý vị cần trị liệu tâm lý vì khuyết tật của mình, quý vị có thể yêu cầu chuyên viên hoạch định ghi thêm điều này trong kế hoạch của mình. Quý vị sẽ cần giải thích tại sao nhu cầu này là do khuyết tật của quý vị mà không phải vì bất kỳ vấn đề gì khác.

- 1. Suy nghĩ về nhu cầu của quý vị - quý vị có bị khuyết tật tâm lý xã hội không? Sức khỏe tâm thần của quý vị có do khuyết tật của quý vị gây ra không?**
- 2. Khuyết tật của quý vị có khiến quý vị gặp những vấn đề về sức khỏe tâm thần không?**
 - a. Như thế nào?**

- 3. Hiện tại hoặc trước kia quý vị đã từng gặp chuyên viên tâm lý hay chuyên viên tư vấn không?**
- 4. Quý vị thường sử dụng hết 10 buổi gặp do Medicare trả tiền không?**

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. Các lý do bao gồm phải chờ lâu để gặp trị liệu viên y tế, hoặc nếu quý vị bị bệnh và không có được 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 cho nhân viên hoạch định biết tại sao quý vị còn một khoản tiền chưa tiêu hết trong kế hoạch NDIS của mình.

Khiếu nại

Nếu không hài lòng về báo cáo của chuyên viên trị liệu rối loạn tâm thần, quý vị có thể thảo luận điều này với chuyên viên trị liệu rối loạn tâm thần, hoặc với nhân viên quản lý của họ.

Nếu không hài lòng với chuyên viên tâm lý, hoặc cách cư xử của họ, quý vị có thể khiếu nại với nhân viên quản lý của họ, hoặc với nhân viên đảm trách khiếu nại trong tổ chức đó.

Nếu quý vị cho rằng có vấn đề nghiêm trọng, hoặc quý vị không hài lòng về cách tổ chức đó giải quyết khiếu nại hay quan ngại của mình, quý vị có 3 lựa chọn để khiếu nại.

- Nếu quý vị khiếu nại về số tiền tính cho kế hoạch NDIS của mình, hoặc quý vị cho rằng họ không làm đúng những gì một tổ chức đăng ký với NDIS nên làm, quý vị có thể khiếu nại thẳng lên National Disability Insurance Scheme (NDIS) Quality and Safeguards Commission (Ủy ban Chất lượng và Bảo vệ Chương trình Bảo hiểm Khuyết tật Toàn quốc (NDIS)). 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**

- Nếu quý vị khiếu nại để được giải thích, xin lỗi, bồi hoàn tiền, hoặc để thay đổi chính sách/cách thức làm việc, quý vị có thể khiếu nại lên Victorian Health Complaints Commissioner (Ủy viên Đặc trách Khiếu nại Y tế Victoria, viết tắt là HCC). HCC giải quyết tất cả các khiếu nại lớn liên quan đến các dịch vụ y tế ở Victoria.

Quý vị có thể liên lạc với họ như sau:



 **1300 582 113 TTY 131 450** 


 **www.hcc.vic.gov.au**


 **Gặp trực tiếp hoặc qua thư từ: Level 26, 570 Bourke Street, Melbourne Victoria 3000. Để xin cuộc hẹn gặp trực tiếp, quý vị hãy gọi 1300 582 113.**

- Nếu quý vị khiếu nại vì quý vị cho rằng hành vi của chuyên viên tâm lý khiến người khác gặp nguy hiểm hoặc không an toàn, quý vị có thể khiếu nại lên AHPRA (Australian Health Practitioner Regulation Agency - Cơ quan Kiểm soát Chuyên viên Y tế Úc). Họ có thể tái xét chuyên viên tâm lý và khả năng làm việc của chuyên viên tâm lý.

Quý vị có thể liên lạc với họ như sau:



 **1300 419 495** 

 **www.ahpra.gov.au**

 **AHPRA, GPO Box 9958, Melbourne, VIC 3001**

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





Trị liệu Phục hồi Chức năng

Chuyên viên Phục hồi Chức năng (Occupational Therapist) giúp quý vị học những phương pháp mới để làm một số công việc

Về Trị liệu Phục hồi Chức năng

Chuyên viên Phục hồi Chức năng (viết tắt là OT) giúp quý vị làm những công việc quý vị gặp khó khăn và giúp quý vị tìm những phương pháp mới, dễ dàng hơn để phát triển kỹ năng của mình. OT của quý vị có thể chú trọng việc giảm sự khó chịu, và tăng mối liên hệ xã hội và khả năng tự lập. Đây có thể là bất kỳ việc gì từ các hoạt động chăm sóc bản thân (như tắm rửa hay mặc quần áo), đến việc dành thời gian với bạn bè. Chuyên viên Phục hồi Chức năng có cử nhân hoặc bằng thạc sĩ và phải đăng ký với AHPRA (Australian Health Practitioner Regulation Agency, tức là Cơ quan Kiểm soát Chuyên viên Y tế Úc) thì mới có thể hỗ trợ mọi người ở Úc.

OT có thể đến nhà quý vị, nơi quý vị làm việc, hoặc bất kỳ nơi nào khác quý vị thường đến thăm để xem cách quý vị sử dụng nơi đó và đưa ra một số đề xuất. Họ có thể đề xuất những phương thức mới, sửa đổi thiết bị quý vị đã có, hoặc đề xuất thiết bị mới có thể giúp đỡ quý vị. Đôi khi các thiết bị này mắc tiền, nhưng cũng có khi có thể mua chúng ở siêu thị hoặc tại cửa hàng lớn.

Tất cả các OT đều khác nhau. Một số có thể rất tuyệt vời cho bạn bè và gia đình của quý vị nhưng lại có thể không phù hợp với quý vị.

Một số người thấy ngại gặp trị liệu viên hay chuyên viên y tế mới. Điều quan trọng cần nhớ là phải mất một thời gian mới gây dựng được mối quan hệ trong đó quý vị cảm thấy tin tưởng trị liệu viên y tế của mình.

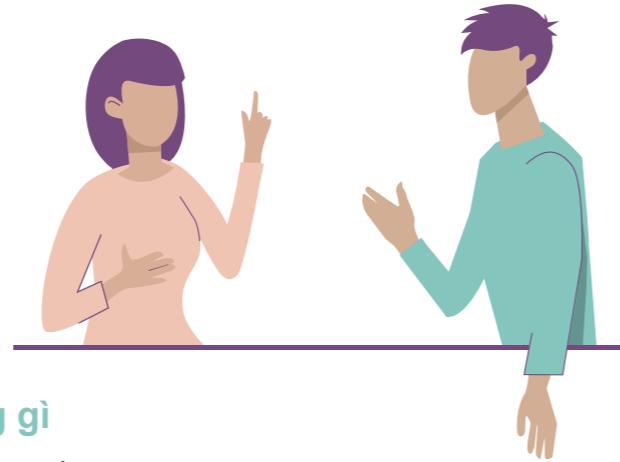
Họ có tính cách, kinh nghiệm, và khả năng chuyên môn khác nhau. Họ có thể chuyên về khuyết tật thể chất, khuyết tật trí tuệ, hay chuyên làm việc với trẻ em. Điều quan trọng là cần chọn OT mà quý vị tin có thể thực sự hiểu quý vị.

Đây là một số câu hỏi có thể giúp quý vị chọn OT cho mình:

- > Anh/chị có đăng ký với AHPRA không?
- > Anh/chị có kinh nghiệm làm việc với người khuyết tật như thế nào?
- > Anh/chị sẽ nói chuyện với các chuyên viên khác (như bác sĩ) của tôi, để xây dựng một kế hoạch có cân nhắc tất cả các lĩnh vực khác nhau trong cuộc sống của tôi không?
- > Anh/chị có đến thăm ở nhà hay trong cộng đồng không?
- > Anh/chị nghĩ là tôi sẽ gặp anh/chị bao lâu một lần?
- > Anh/chị sẽ đặt ra mục tiêu cho tôi phải không?
- > Anh/chị sẽ cân nhắc các mục tiêu NDIS của tôi trong phần đánh giá của anh/chị phải không?

Trời ơi, anh/chị viết phần trình bày của mình nhanh quá

Tôi biết, OT của tôi đã đề xuất mua bàn phím đặc biệt, dễ sử dụng hơn cho tôi và kế hoạch NDIS của tôi trả tiền cho bàn phím này. Nó giúp rất nhiều



Báo cáo của OT thường có những nội dung gì

Báo cáo của OT có thể giúp ích trong cuộc họp hoạch định hay tái xét NDIS. Một báo cáo tốt có thể giúp xin đủ tiền trợ cấp cho hỗ trợ tâm lý, nhưng báo cáo chất lượng kém có thể khiến quý vị không xin đủ hỗ trợ để sống cuộc sống tự lập.

Khi đến lúc tái xét kế hoạch của quý vị, hãy đảm bảo OT của quý vị viết một báo cáo về các công việc quý vị đã làm với nhau. Quý vị có thể cân nhắc nhờ họ vì họ có rất nhiều khách hàng. Báo cáo tốt thường:

Báo cáo tốt,

- > Đưa ra những đề xuất rõ ràng về tiền trợ cấp, bao gồm cả các kết quả dự kiến;
- > Nêu mối liên hệ giữa các đề xuất với các mục tiêu NDIS của quý vị;
- > Sử dụng ngôn ngữ NDIS sử dụng như “hợp lý và cần thiết”;
- > Cung cấp bằng chứng cho tất cả các yêu cầu trợ cấp giờ, công nghệ hỗ trợ, và sản phẩm thích nghi;
- > Cho thấy sự tiến bộ của quý vị trong khi thực hiện kế hoạch NDIS hiện tại.

Đánh giá Độc lập

NDIA có thể yêu cầu quý vị tham gia vào việc đánh giá độc lập. Việc thẩm định sẽ quyết định về số tiền trợ cấp trong kế hoạch NDIS, căn cứ vào nhu cầu hỗ trợ của quý vị. Nhân viên đánh giá sẽ là một chuyên viên y tế bổ trợ (như Chuyên viên Phục hồi Chức năng - OT, Chuyên viên Vật lý trị liệu, Nhân viên Xã hội), người này chưa từng làm việc với quý vị bao giờ. Các nhân viên thẩm định không phải là nhân viên của NDIA. Họ làm việc độc lập. NDIA xây dựng quy trình thẩm định này để đảm bảo mọi người tham gia NDIS đều được thẩm định nhu cầu của mình, ngay cả nếu họ không thể tự trả tiền.

Chuyên viên Phục hồi Chức năng có thể giúp quý vị như thế nào với việc lập kế hoạch NDIS và các buổi họp tái xét

OT có thể viết báo cáo căn cứ vào sự tiến bộ của quý vị đối với việc thực hiện mục tiêu trong kế hoạch NDIS của quý vị. Đây có thể là báo cáo đánh giá chính thức hay chỉ là báo cáo cập nhật cho NDIA và có thể yêu cầu thiết bị khác hoặc thiết bị bổ sung quý vị cần.

Thường quý vị không cần OT phải đến dự cuộc họp tái xét của mình, tuy nhiên nếu có nhiều thiết bị quý vị cần đến, quý vị có thể yêu cầu họ đến họp cùng với mình để giải thích điều này cho nhân viên hoạch định. Quý vị sẽ phải trả tiền cho việc này.

Những gì Chuyên viên Phục hồi Chức năng có thể (và không thể) làm cho quý vị

- ✓ OT có thể đề xuất thiết bị để NDIS trả tiền cho
- ✓ OT sẽ đánh giá một lĩnh vực trong cuộc sống của quý vị trong mỗi lần đánh giá (ví dụ chỗ làm, trường học, hay ở nhà)
- ✓ OT có thể xem quý vị làm một số công việc để hiểu được nhu cầu của quý vị
- ✗ Quý vị có thể không có được mọi thứ mà OT đề xuất nếu điều đó không được giải thích rõ ràng với NDIA
- ✗ OT sẽ không đề xuất thiết bị quý vị muốn nếu quý vị không thực sự cần đến nó

Các quyền hạn và quyền lợi của quý vị

Quý vị có quyền được thông dịch viên giúp đỡ để đảm bảo hiểu được những gì mọi người nói. Có thể có nhiều câu hỏi, thảo luận và giải thích trong lúc OT làm công việc đánh giá. Nếu cần thông dịch viên cho người thân hay người chăm sóc, hãy giải thích rằng điều này rất quan trọng để họ có thể tham gia thảo luận, và có thể hỗ trợ quý vị làm theo hướng dẫn sau đó.

OT có thể mang theo thông dịch viên tới, nhưng cũng có khi quý vị phải tự thu xếp việc này.

Quý vị có thể yêu cầu dịch các báo cáo hay tài liệu cho quý vị và người chăm sóc chính của mình.

Quý vị được quyền có được sự hỗ trợ và chăm sóc của chuyên viên đáng tin cậy làm việc với quý vị nhằm đạt được các mục tiêu.

Nếu báo cáo OT của quý vị thiếu thông tin quan trọng – như các mục tiêu – quý vị có quyền yêu cầu OT sửa lại báo cáo.

Telehealth là gì?

Quý vị có thể hỏi OT xem quý vị có thể hẹn gặp họ trên điện thoại hay video không. Dịch vụ này dành cho những người sống ở các vùng xa xôi, hoặc không thể đến các cuộc hẹn do khuyết tật, sức khoẻ tâm thần, hoặc tự cách ly.

Trong thời kỳ Đại dịch Covid-19 năm 2020, Telehealth đã trở nên thông dụng hơn và dành cho nhiều người hơn ở Úc.



Quyền lợi cho Kế hoạch Chăm sóc Sức khỏe Mãn tính

Thẻ Medicare cho quý vị 5 buổi hẹn với chuyên viên sức khoẻ bổ trợ, được chính phủ tài trợ. 5 buổi này có thể dùng tất cả để gặp một loại chuyên viên, hoặc 1 buổi gặp 5 loại chuyên viên. Điều này có thể giúp làm cho chi phí gặp chuyên viên y tế bổ trợ vừa túi tiền hơn. Quý vị sẽ cần gặp bác sĩ gia đình hay bác sĩ của quý vị để được giới thiệu gặp chuyên viên. Đây gọi là Kế hoạch Kiểm soát Bệnh Mãn tính.

BẮT ĐẦU

Các bước sử dụng OT

1

Nhận trợ cấp cho OT trong kế hoạch của quý vị

2*

Tìm một OT biết rõ 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 OT của quý vị

4

Gặp OT ở nhà, chỗ làm hoặc trường học của quý vị

5

Thực hành các kỹ năng họ dạy cho quý vị, và sử dụng các thiết bị họ đề xuất

6*

Đảm bảo báo cáo tiến bộ mà họ đưa quý vị là chính xác và nói về tiến bộ thực hiện mục tiêu của quý vị

7*

Họp tái xét NDIS

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

Làm thế nào để xin Trị liệu Phục hồi Chức năng trong kế hoạch NDIS của quý vị

Nhiều người xin được OT đánh giá trong kế hoạch đầu tiên hoặc thứ hai của mình. Một số người chưa bao giờ được đánh giá, và một số người lâu lắm chưa được đánh giá. Nếu quý vị nghĩ là mình cần thông dịch viên, hãy yêu cầu nhân viên hoạch định ghi điều đó - cũng như các cuộc hẹn Trị liệu Phục hồi Chức năng - vào trong kế hoạch NDIS của quý vị.

Có nhiều lý do tại sao một người có thể không sử dụng hết số tiền trợ cấp trong kế hoạch NDIS của mình. Điều này có thể bao gồm việc phải chờ lâu để gặp trị liệu viên y tế, hoặc nếu quý vị bị bệnh và không có được 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 cho nhân viên hoạch định biết tại sao quý vị còn một số tiền chưa tiêu hết trong kế hoạch NDIS của mình.

Khiếu nại

Nếu không hài lòng về báo cáo của OT, quý vị có thể thảo luận điều này với OT, hoặc với nhân viên quản lý của họ.

Nếu không hài lòng với OT, hoặc cách cư xử của họ, quý vị có thể khiếu nại với nhân viên quản lý của họ, hoặc với nhân viên đảm trách khiếu nại trong tổ chức đó.

Nếu quý vị cho rằng có vấn đề nghiêm trọng, hoặc quý vị không hài lòng về cách tổ chức đó giải quyết khiếu nại hay quan ngại của mình, quý vị có 3 lựa chọn để khiếu nại.

1. Nếu quý vị khiếu nại về số tiền tính cho kế hoạch NDIS của mình, hoặc quý vị cho rằng họ không làm đúng những gì một tổ chức đăng ký với NDIS nên làm, quý vị có thể khiếu nại với National Disability Insurance Scheme (NDIS) Quality and Safeguards Commission (Ủy ban Chất lượng và Bảo vệ Chương trình Bảo hiểm Khuyết tật Toàn quốc (NDIS)). Họ được lập ra là để hỗ trợ nếu quý vị có 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



2. Nếu quý vị không hài lòng về cách thức NDIA xử lý khiếu nại của quý vị, quý vị có thể liên lạc Commonwealth Ombudsman (Cơ quan Thanh tra của Chính phủ Liên bang). Mặc dù họ có thể không điều tra tất cả các báo cáo, nhưng họ có khả năng điều tra cách làm việc của NDIS và xem xét cách NDIS xử lý khiếu nại, trong đó có khiếu nại của quý vị. Nhân viên Thanh tra sẽ yêu cầu quý vị cho số hồ sơ khiếu nại NDIA.

Quý vị có thể liên lạc với họ như sau:

☎ 1300 582 113 TTY 131 450

💻 www.hcc.vic.gov.au

✍ **Gặp trực tiếp hoặc qua thư từ: Level 26, 570 Bourke Street, Melbourne Victoria 3000. Để xin cuộc hẹn gặp trực tiếp, quý vị hãy gọi 1300 582 113.**



3. Nếu quý vị khiếu nại vì quý vị cho rằng hành vi của OT khiến người khác gặp nguy hiểm hoặc không an toàn, quý vị có thể khiếu nại lên AHPRA (Australian Health Practitioner Regulation Agency - Cơ quan Kiểm soát Chuyên viên Y tế Úc). Họ có thể tái xét OT và khả năng làm việc của OT.

Quý vị có thể liên lạc với họ như sau:

☎ 1300 419 495

💻 www.ahpra.gov.au

✍ AHPRA, GPO Box 9958, Melbourne, VIC 3001



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





Trị liệu Ngôn ngữ

Chuyên viên Trị liệu Ngôn ngữ giúp quý vị giao tiếp tốt với những người khác. Họ cũng có thể giúp quý vị về việc ăn uống và nuốt.

Chuyên viên Trị liệu Ngôn ngữ (Speech Therapist hay đôi khi gọi là Speech Pathologist) làm việc với quý vị để tìm phương pháp thoải mái nhất cho quý vị để giao tiếp với mọi người. Họ có thể làm việc với quý vị để nói chuyện và phát âm từ ngữ rõ ràng hơn, học cách nói tự tin nếu quý vị bị nói lắp, hoặc học phương pháp giao tiếp mới như sử dụng công nghệ để giao tiếp nếu quý vị không nói được. Họ cũng có thể giúp những người gặp khó khăn trong việc ăn và nuốt đồ ăn bởi vì họ là chuyên gia về miệng và họng.

Thông thường quý vị sẽ gặp Chuyên viên Trị liệu Ngôn ngữ tại phòng làm việc của họ, nhưng một số có thể đến nhà quý vị. Quý vị có thể gặp họ thường xuyên trong một thời gian ngắn để chỉnh sửa và tập trung vào một vấn đề ngôn ngữ, hoặc quý vị có thể gặp họ trong thời gian dài nếu quý vị học phương pháp giao tiếp mới.

Về Trị liệu Ngôn ngữ

Nhà Nghiên cứu Bệnh học về Ngôn ngữ được Chứng nhận Hành nghề (CPSP) là một Chuyên viên trị liệu ngôn ngữ có bằng cử nhân hoặc bằng thạc sĩ, và đăng ký với Cơ quan Bệnh lý Ngôn ngữ Úc (SPA). Không phải tất cả các chuyên viên trị liệu đều là CPSP. Để sử dụng kế hoạch NDIA của quý vị, chuyên viên trị liệu của quý vị cần phải đăng ký với SPA. Mặc dù tất cả các Chuyên viên Trị liệu Ngôn ngữ đều có thể hỗ trợ quý vị, nhưng họ có tính cách, kinh nghiệm, và khả năng chuyên môn khác nhau. Họ có thể chuyên về khuyết tật thể chất, khuyết tật trí tuệ, hay chuyên làm việc với trẻ em. Điều quan trọng là cần chọn một chuyên viên trị liệu ngôn ngữ mà quý vị tin có thể thực sự hiểu quý vị.

Một số người thấy ngại gặp trị liệu viên hay chuyên viên y tế mới. Điều quan trọng cần nhớ là phải mất một thời gian mới gây dựng được mối quan hệ trong đó quý vị cảm thấy tin tưởng trị liệu viên y tế của mình.

Tất cả các Chuyên viên Trị liệu Ngôn ngữ đều khác nhau. Một số có thể rất tuyệt vời cho bạn bè và gia đình của quý vị nhưng lại có thể không phù hợp với quý vị.

Những gì Chuyên viên Trị liệu Ngôn ngữ có thể (và không thể) làm cho quý vị

- ✓ Chuyên viên Trị liệu Ngôn ngữ có thể giúp quý vị tìm phương pháp tốt nhất để giao tiếp
- ✓ Chuyên viên Trị liệu Ngôn ngữ có thể giúp quý vị về chuyện ăn uống nếu quý vị gặp khó khăn về nhai hay nuốt đồ ăn
- ✓ Chuyên viên Trị liệu Ngôn ngữ có thể đề xuất thiết bị hay công nghệ có thể giúp đỡ quý vị
- ✗ Quý vị có thể không có được mọi thứ mà Chuyên viên Trị liệu Ngôn ngữ đề xuất nếu điều đó không được giải thích rõ ràng với NDIA
- ✗ Chuyên viên Trị liệu Ngôn ngữ sẽ không đề xuất thiết bị quý vị muốn nếu quý vị không thực sự cần đến nó

Báo cáo của Chuyên viên Trị liệu Ngôn ngữ thường có những nội dung gì

Báo cáo trị liệu ngôn ngữ có thể giúp ích trong cuộc họp hoạch định hay tái xét NDIS. Một báo cáo tốt có thể giúp xin đủ tiền trợ cấp cho hỗ trợ tâm lý, nhưng báo cáo chất lượng kém có thể khiến quý vị không xin đủ hỗ trợ để sống cuộc sống tự lập.

Khi đến lúc tái xét kế hoạch của quý vị, hãy đảm bảo Chuyên viên Trị liệu Ngôn ngữ của quý vị viết một báo cáo về các công việc quý vị đã làm với nhau. Quý vị có thể cần nhắc nhở họ vì họ có rất nhiều khách hàng.

- Báo cáo tốt,
- > Đưa ra những đề xuất rõ ràng về tiền trợ cấp, bao gồm cả các kết quả dự kiến;
 - > Nêu mối liên hệ giữa các đề xuất với các mục tiêu NDIS của quý vị;
 - > Sử dụng các từ ngữ NDIS sử dụng như "hợp lý và cần thiết";
 - > Cung cấp bằng chứng cho tất cả các yêu cầu trợ cấp giờ, công nghệ hỗ trợ, và sản phẩm thích nghi;
 - > Cho thấy sự tiến bộ của quý vị trong khi thực hiện kế hoạch NDIS hiện tại.

Đây là một số câu hỏi có thể giúp quý vị chọn Chuyên viên Trị liệu Ngôn ngữ cho mình:

- > Anh/chị có đăng ký với SPA không?
- > Anh/chị có kinh nghiệm làm việc với người khuyết tật như thế nào?
- > Anh/chị sẽ nói chuyện với các chuyên viên khác (như bác sĩ) của tôi, để xây dựng một kế hoạch có cân nhắc tất cả các lĩnh vực khác nhau trong cuộc sống của tôi không?
- > Anh/chị có đến thăm ở nhà hay trong cộng đồng không?
- > Anh/chị nghĩ là tôi sẽ gặp anh/chị bao lâu một lần?
- > Anh/chị sẽ đặt ra mục tiêu cùng với không?
- > Anh/chị sẽ cân nhắc các mục tiêu NDIS của tôi trong phần đánh giá của anh chị phải không?

Đánh giá Độc lập

NDIA có thể yêu cầu quý vị tham gia vào việc đánh giá độc lập. Việc thẩm định này sẽ quyết định về số tiền trợ cấp trong kế hoạch NDIA của quý vị, căn cứ vào nhu cầu hỗ trợ của quý vị. Nhân viên đánh giá sẽ là một chuyên viên y tế bổ trợ (như Chuyên viên Phục hồi Chức năng - OT, Chuyên viên Vật lý trị liệu, Nhân viên Xã hội), người này chưa từng làm việc với quý vị bao giờ. Các nhân viên đánh giá không phải là nhân viên của NDIA, họ làm việc một cách độc lập. NDIA đã xây dựng quy trình thẩm định này để đảm bảo mọi người tham gia NDIS đều được thẩm định nhu cầu của mình, ngay cả nếu họ không thể tự trả tiền

Telehealth là gì?

Quý vị có thể hỏi Chuyên viên Trị liệu Ngôn ngữ xem quý vị có thể hẹn gặp họ trên điện thoại hay video không. Dịch vụ này dành cho những người sống ở các vùng xa xôi, hoặc không thể đến các cuộc hẹn do khuyết tật, sức khỏe tâm thần, hoặc tự cách ly.

Trong thời kỳ Đại dịch Covid-19 năm 2020, Telehealth đã trở nên thông dụng hơn và dành cho nhiều người hơn ở Úc.

Chuyên viên Trị liệu Ngôn ngữ có thể giúp quý vị như thế nào với việc lập kế hoạch NDIS và các buổi họp tái xét

Chuyên viên trị liệu ngôn ngữ của quý vị có thể viết báo cáo về tiến bộ thực hiện mục tiêu trong kế hoạch NDIS của quý vị. Báo cáo có thể dưới hình thức thẩm định chính thức hoặc là báo cáo cập nhật cho NDIA, và có thể yêu cầu các thiết bị khác nhau hay bổ sung mà quý vị cần.

Thường quý vị không cần Chuyên viên Trị liệu Ngôn ngữ phải đến dự cuộc họp tái xét của quý vị, tuy nhiên nếu có nhiều thiết bị quý vị cần đến, quý vị có thể yêu cầu họ đến họp cùng với mình để giải thích điều này cho nhân viên hoạch định. Quý vị sẽ phải trả tiền cho việc này.

Tôi có thể nói chuyện với bạn bè của tôi để dùng bởi vì Chuyên viên Trị liệu Ngôn ngữ đề xuất mua công nghệ giao tiếp trong kế hoạch NDIS của tôi.



Các quyền hạn và quyền lợi của quý vị

Quý vị được quyền có thông dịch viên giúp đỡ để đảm bảo hiểu được những gì mọi người nói. Có thể có rất nhiều câu hỏi, nói chuyện, và giải thích trong buổi thẩm định trị liệu ngôn ngữ. Nếu cần thông dịch viên cho người thân hay người chăm sóc, hãy giải thích rằng điều này rất quan trọng để họ có thể tham gia nói chuyện, và có thể hỗ trợ quý vị làm theo hướng dẫn.

Chuyên viên Trị liệu Ngôn ngữ có thể mang theo thông dịch viên tới, nhưng cũng có khi quý vị phải tự thu xếp việc này.

Quý vị có thể yêu cầu dịch các báo cáo hay tài liệu cho quý vị và người chăm sóc chính của mình.

Quý vị được quyền có được sự hỗ trợ và chăm sóc của chuyên viên đáng tin cậy làm việc với quý vị nhằm đạt được các mục tiêu.

Nếu báo cáo trị liệu ngôn ngữ của quý vị thiếu thông tin quan trọng – như các mục tiêu – quý vị có quyền yêu cầu Chuyên viên Trị liệu Ngôn ngữ sửa lại báo cáo.

BẮT ĐẦU

Các bước sử dụng Chuyên viên Trị liệu Ngôn ngữ

1

Nhận trợ cấp cho Chuyên viên Trị liệu Ngôn ngữ trong kế hoạch của quý vị

2*

Hãy tìm một Chuyên viên Trị liệu Ngôn ngữ tự tin giúp 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 chuyên viên trị liệu ngôn ngữ của quý vị

4

Gặp Chuyên viên Trị liệu Ngôn ngữ tại phòng làm việc của họ hoặc ở nhà quý vị

5

Thực hành các kỹ năng họ dạy cho quý vị, và sử dụng các thiết bị họ đề xuất

6*

Hãy đảm bảo báo cáo tiến bộ họ đưa quý vị là chính xác và nói về tiến bộ thực hiện mục tiêu của quý vị

7*

Họp tái xét NDIS

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

*

Làm thế nào để xin Trị liệu Ngôn ngữ trong kế hoạch NDIS của quý vị

Nhiều người xin được đánh giá khả năng giao tiếp trong kế hoạch đầu tiên hoặc thứ hai của mình. Một số người chưa bao giờ được đánh giá, và một số người lâu lắm chưa được đánh giá. Nếu quý vị nghĩ là mình cần được thẩm định, hãy yêu cầu nhân viên hoạch định ghi điều đó - cũng như các cuộc hẹn Trị liệu Ngôn ngữ - vào trong kế hoạch NDIS của quý vị.

Có nhiều lý do tại sao một người có thể không sử dụng hết số tiền trợ cấp trong kế hoạch NDIS của mình. Các lý do bao gồm phải chờ lâu để gặp trị liệu viên y tế, hoặc nếu quý vị bị bệnh và không có được 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 cho nhân viên hoạch định biết tại sao quý vị còn một khoản tiền chưa tiêu hết trong kế hoạch NDIS của mình.

Khiếu nại

Nếu không hài lòng về báo cáo của Chuyên viên Trị liệu Ngôn ngữ, quý vị có thể thảo luận điều này với Chuyên viên Trị liệu Ngôn ngữ, hoặc với nhân viên quản lý của họ.

Nếu không hài lòng với Chuyên viên Trị liệu Ngôn ngữ, hoặc cách cư xử của họ, quý vị có thể khiếu nại với nhân viên quản lý của họ, hoặc với nhân viên đảm trách khiếu nại trong tổ chức đó.

Nếu quý vị cho rằng có vấn đề nghiêm trọng, hoặc quý vị không hài lòng về cách tổ chức đó giải quyết khiếu nại hay quan ngại của mình, quý vị có 3 lựa chọn để khiếu nại.

1. Nếu quý vị khiếu nại về số tiền tính cho kế hoạch NDIS của mình, hoặc quý vị cho rằng họ không làm đúng những gì một tổ chức đăng ký với NDIS nên làm, quý vị có thể khiếu nại thẳng lên National Disability Insurance Scheme (NDIS) Quality and Safeguards Commission (Ủy ban Chất lượng và Bảo vệ Chương trình Bảo hiểm Khuyết tật Toàn quốc (NDIS)). 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



2. Nếu quý vị đang khiếu nại bởi vì quý vị cho rằng hành vi của chuyên viên trị liệu ngôn ngữ khiến người khác gặp nguy hiểm hoặc không an toàn, quý vị có thể làm đơn khiếu nại lên SPA (Cơ quan Bệnh lý Ngôn ngữ Úc). Họ có thể tái xét việc đăng ký của trị liệu viên.

Quý vị có thể liên lạc với họ như sau:

☎ 1300 582 113 TTY: 131 450

🌐 www.hcc.vic.gov.au

✍ **Gặp trực tiếp hoặc qua thư từ: Level 26, 570 Bourke Street, Melbourne Victoria 3000. Để xin cuộc hẹn gặp trực tiếp, quý vị hãy gọi 1300 582 113.**



3. Nếu quý vị khiếu nại để được giải thích, xin lỗi, bồi hoàn tiền, hoặc để thay đổi chính sách/cách thức làm việc, quý vị có thể khiếu nại lên Victorian Health Complaints Commissioner (Ủy viên Đặc trách Khiếu nại Y tế Victoria, viết tắt là HCC). HCC giải quyết tất cả các khiếu nại lớn liên quan đến các dịch vụ y tế ở Victoria.

Quý vị có thể liên lạc với họ như sau:

☎ 1300 368 835

🌐 www.speechpathologyaustralia.org.au

✍ Level 1 / 114 William Street Melbourne
Victoria 3000



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





Chuyên viên Vật lý Trị liệu

Chuyên viên Vật lý Trị liệu giúp cơ bắp của quý vị làm việc tốt hết mức có thể

Chuyên viên Vật lý Trị liệu (Physiotherapist hay Physio) làm việc với quý vị để xây dựng sức mạnh cơ bắp và để chấn chỉnh những chỗ bị đau cho quý vị. Chuyên viên Vật lý Trị liệu sẽ cố gắng giảm bớt sự khó chịu thông qua mát xa và các phương pháp khác, đồng thời dạy quý vị cách tốt nhất để di chuyển cơ thể. Họ muốn gia tăng sự tự lập cho khách hàng để di chuyển trong xã hội.

Thông thường quý vị sẽ gặp chuyên viên vật lý trị liệu tại phòng mạch của họ, nhưng một số người có thể tới nhà quý vị. Thường quý vị có thể gặp họ định kỳ trong một thời gian ngắn để chữa một bộ phận nào đó trong cơ thể, nhưng quý vị cũng có thể gặp họ trong quãng thời gian dài nếu quý vị đang cần xây dựng cơ bắp hay thường xuyên bị teo cơ bắp.

Về Vật lý Trị liệu

Chuyên viên Vật lý Trị liệu có bằng đại học hoặc bằng thạc sĩ và phải đăng ký với AHPRA (Australian Health Practitioner Regulation Agency - Cơ quan Kiểm soát Chuyên viên Y tế Úc) thì mới có thể hỗ trợ mọi người ở Úc. Mặc dù tất cả các Chuyên viên Vật lý Trị liệu đều có thể hỗ trợ quý vị, nhưng họ có tính cách, kinh nghiệm, và khả năng chuyên môn khác nhau. Họ có thể chuyên về khuyết tật thể chất, khuyết tật trí tuệ, hay chuyên làm việc với trẻ em. Điều quan trọng là cần chọn một Chuyên viên Vật lý Trị liệu mà quý vị tin có thể thực sự hiểu quý vị.

Một số người thấy ngại gặp trị liệu viên hay chuyên viên y tế mới. Điều quan trọng cần nhớ là phải mất một thời gian mới gây dựng được mối quan hệ trong đó quý vị cảm thấy tin tưởng trị liệu viên y tế của mình.

Tất cả các Chuyên viên Vật lý Trị liệu đều khác nhau. Một số có thể rất tuyệt vời cho bạn bè và gia đình quý vị nhưng lại có thể không phù hợp cho quý vị.

Báo cáo của Chuyên viên Vật lý Trị liệu thường có những nội dung gì

Báo cáo vật lý trị liệu có thể giúp ích trong cuộc họp hoạch định hay tái xét NDIS. Một báo cáo tốt có thể giúp xin đủ tiền trợ cấp cho hỗ trợ tâm lý, nhưng báo cáo chất lượng kém có thể khiến quý vị không xin đủ hỗ trợ để sống cuộc sống tự lập.

Khi đến lúc tái xét kế hoạch của quý vị, hãy đảm bảo Chuyên viên Vật lý Trị liệu của quý vị viết một báo cáo về các công việc quý vị đã làm với nhau. Quý vị có thể cần nhắc nhở họ vì họ có rất nhiều khách hàng.

Báo cáo tốt,

- > Đưa ra những đề xuất rõ ràng về tiền trợ cấp, bao gồm cả các kết quả dự kiến;
- > Nêu mối liên hệ giữa các đề xuất với các mục tiêu NDIS của quý vị;
- > Sử dụng ngôn ngữ NDIS sử dụng như “hợp lý và cần thiết”;
- > Cung cấp bằng chứng cho tất cả các yêu cầu trợ cấp giờ và công nghệ hỗ trợ
- > Cho thấy sự tiến bộ của quý vị trong khi thực hiện kế hoạch NDIS hiện tại.

Những gì Chuyên viên Vật lý Trị liệu có thể (và không thể) làm cho quý vị

Nếu quý vị đang chuẩn bị cho kế hoạch NDIS đầu tiên của mình, người sẽ làm công việc đánh giá ban đầu cho quý vị có thể là một nhân viên đánh giá độc lập và không phải là chuyên viên chăm sóc sức khỏe thường lệ của quý vị. Tìm hiểu thêm về nhân viên đánh giá độc lập trong phần dưới đây/trang bên/ở chỗ nào đó.

- ✓ Chuyên viên Vật lý Trị liệu có thể đề xuất thiết bị hay các hoạt động khác để NDIS trả tiền cho
- ✓ Chuyên viên Vật lý Trị liệu sẽ làm việc với quý vị về một hoặc nhiều bộ phận cơ thể quý vị
- ✓ Chuyên viên Vật lý Trị liệu có thể cho bài tập thể dục hoặc động tác giãn cơ để quý vị tập ở nhà
- ✗ Quý vị có thể không có được mọi thứ mà Chuyên viên Vật lý Trị liệu đề xuất nếu điều đó không được giải thích rõ ràng với NDIA
- ✗ Chuyên viên Vật lý Trị liệu sẽ không đề xuất thiết bị quý vị muốn nếu quý vị không thực sự cần đến nó

Đây là một số câu hỏi có thể giúp quý vị chọn Chuyên viên Vật lý Trị liệu cho mình:

- > Anh/chị có đăng ký với AHPRA không?
- > Anh/chị có kinh nghiệm làm việc với người khuyết tật như thế nào?
- > Anh/chị sẽ nói chuyện với các chuyên viên khác (như bác sĩ) của tôi để xây dựng một kế hoạch có cân nhắc đến tất cả các lĩnh vực khác nhau trong cuộc sống của tôi không?
- > Anh/chị có đến thăm ở nhà không?
- > Anh/chị nghĩ là tôi sẽ gặp anh/chị bao lâu một lần?
- > Anh/chị sẽ đặt ra mục tiêu cho tôi phải không?
- > Anh/chị sẽ cân nhắc các mục tiêu NDIS của tôi trong phần đánh giá của anh chị phải không?



Các quyền hạn và quyền lợi của quý vị

Quý vị có quyền được thông dịch viên giúp đỡ để đảm bảo quý vị hiểu được những gì người khác nói. Có thể có nhiều câu hỏi, thảo luận và giải thích trong lúc Chuyên viên Vật lý Trị liệu làm công việc đánh giá.

Nếu cần thông dịch viên cho người thân hay người chăm sóc, hãy giải thích rằng điều này rất quan trọng để họ có thể tham gia thảo luận, và có thể hỗ trợ quý vị làm theo hướng dẫn sau này.

Chuyên viên Vật lý Trị liệu có thể mang theo thông dịch viên tới, nhưng cũng có khi quý vị phải tự thu xếp việc này.

Quý vị có thể yêu cầu dịch các báo cáo hay tài liệu cho quý vị và người chăm sóc chính của mình.

Quý vị được quyền có được sự hỗ trợ và chăm sóc của chuyên viên đáng tin cậy làm việc với quý vị nhằm đạt được các mục tiêu.

Nếu báo cáo vật lý trị liệu của quý vị thiếu thông tin quan trọng – như các mục tiêu – quý vị có quyền yêu cầu chuyên viên vật lý trị liệu sửa lại báo cáo.

Quyền lợi cho Kế hoạch Chăm sóc Sức khỏe Mãn tính

Thẻ Medicare cho quý vị 5 buổi hẹn với chuyên viên sức khỏe hỗ trợ, được chính phủ tài trợ. 5 buổi này có thể dùng tất cả để gặp một loại chuyên viên, hoặc 1 buổi gặp 5 loại chuyên viên. Điều này có thể giúp làm cho chi phí gặp chuyên viên y tế hỗ trợ vừa túi tiền hơn. Quý vị sẽ cần gặp bác sĩ gia đình hay bác sĩ của quý vị để được giới thiệu gặp chuyên viên. Đây gọi là Kế hoạch Kiểm soát Bệnh Mãn tính.

Chuyên viên Vật lý Trị liệu có thể giúp quý vị như thế nào với việc lập kế hoạch NDIS và các buổi họp tái xét

Chuyên viên Vật lý Trị liệu có thể viết báo cáo căn cứ vào sự tiến bộ của quý vị đối với việc thực hiện mục tiêu trong kế hoạch NDIS của quý vị. Đây có thể là báo cáo đánh giá chính thức hay chỉ là báo cáo cập nhật cho NDIA và có thể yêu cầu hỗ trợ khác hoặc hỗ trợ bổ sung quý vị cần.



Telehealth là gì?

Quý vị có thể hỏi Chuyên viên Vật lý Trị liệu xem quý vị có thể hẹn gặp họ trên điện thoại hay video không. Dịch vụ này dành cho những người sống ở các vùng xa xôi, hoặc không thể đến các cuộc hẹn do khuyết tật, sức khỏe tâm thần, hoặc tự cách ly.

Trong thời kỳ Đại dịch Covid-19 năm 2020, Telehealth đã trở nên thông dụng hơn và dành cho nhiều người hơn ở Úc.

Đánh giá Độc lập

NDIA có thể yêu cầu quý vị tham gia vào việc đánh giá độc lập. Việc thẩm định này sẽ quyết định về số tiền trợ cấp trong kế hoạch NDIA của quý vị, căn cứ vào nhu cầu hỗ trợ của quý vị. Nhân viên đánh giá sẽ là một chuyên viên y tế hỗ trợ (như Chuyên viên Phục hồi Chức năng - OT, Chuyên viên Vật lý trị liệu, Nhân viên Xã hội), người này chưa từng làm việc với quý vị bao giờ. Các nhân viên thẩm định không phải là nhân viên của NDIA. Họ làm việc độc lập. NDIA đã xây dựng quy trình thẩm định này để đảm bảo mọi người tham gia NDIS đều được thẩm định nhu cầu của mình, ngay cả nếu họ không thể tự trả tiền.

BẮT ĐẦU

Các bước sử dụng Chuyên viên Vật lý Trị liệu

1

Nhận trợ cấp cho Chuyên viên Vật lý Trị liệu trong kế hoạch của quý vị

2*

Hãy tìm một Chuyên viên Vật lý Trị liệu tự tin giúp 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 chuyên viên vật lý trị liệu của quý vị

4

Gặp Chuyên viên Vật lý Trị liệu tại phòng mạch của họ hoặc ở nhà quý vị

5

Thực hành các kỹ năng và động tác giãn cơ họ dạy cho quý vị, và sử dụng các thiết bị họ đề xuất

6*

Hãy đảm bảo báo cáo tiến bộ họ đưa quý vị là chính xác và nói về tiến bộ thực hiện mục tiêu của quý vị

7*

Họp tái xét NDIS

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

Làm thế nào để xin Vật lý Trị liệu trong kế hoạch NDIS của quý vị

Quý vị có thể được trả tiền cho Vật lý Trị liệu trong kế hoạch NDIS nếu khuyết tật làm ảnh hưởng đến sự di chuyển của quý vị đến mức độ quý vị không thể làm việc, sinh hoạt trong cộng đồng, giao tiếp xã hội, hoặc đạt được bất kỳ mục tiêu nào khác của quý vị. Quý vị có thể cần được đánh giá và một lá thư của bác sĩ cho việc này. Quý vị sẽ cần giải thích khuyết tật đã ảnh hưởng đến việc di chuyển của quý vị thế nào, và Chuyên viên Vật lý Trị liệu sẽ giúp được quý vị ra sao.

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. Điều này có thể bao gồm việc phải chờ lâu để gặp trị liệu viên y tế, hoặc nếu quý vị bị bệnh và không có được 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 cho nhân viên hoạch định biết tại sao quý vị còn một số tiền chưa tiêu hết trong kế hoạch NDIS của mình.

Khiếu nại

Nếu không hài lòng về báo cáo của Chuyên viên Trị liệu Ngôn ngữ, quý vị có thể thảo luận điều này với Chuyên viên Trị liệu Ngôn ngữ, hoặc với nhân viên quản lý của họ.

Nếu không hài lòng với Chuyên viên Trị liệu Ngôn ngữ, hoặc cách cư xử của họ, quý vị có thể khiếu nại với nhân viên quản lý của họ, hoặc với nhân viên đảm trách khiếu nại trong tổ chức đó.

Nếu quý vị cho rằng có vấn đề nghiêm trọng, hoặc quý vị không hài lòng về cách tổ chức đó giải quyết khiếu nại hay quan ngại của mình, quý vị có 3 lựa chọn để khiếu nại.

1. Nếu quý vị khiếu nại về số tiền tính cho kế hoạch NDIS của mình, hoặc quý vị cho rằng họ không làm đúng những gì một tổ chức đăng ký với NDIS nên làm, quý vị có thể khiếu nại thẳng lên National Disability Insurance Scheme (NDIS) Quality and Safeguards Commission (Ủy ban Chất lượng và Bảo vệ Chương trình Bảo hiểm Khuyết tật Toàn quốc (NDIS)). 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

2. Nếu quý vị khiếu nại để được giải thích, xin lỗi, bồi hoàn tiền, hoặc để thay đổi chính sách/cách thức làm việc, quý vị có thể khiếu nại lên Victorian Health Complaints Commissioner (Ủy viên Đặc trách Khiếu nại Y tế Victoria, viết tắt là HCC). HCC giải quyết tất cả các khiếu nại lớn liên quan đến các dịch vụ y tế ở Victoria.

Quý vị có thể liên lạc với họ như sau:

☎ **1300 582 113 TTY: 131 450**
📄 **www.hcc.vic.gov.au**
✍ **Gặp trực tiếp hoặc qua thư từ: Level 26, 570 Bourke Street, Melbourne Victoria 3000. Để xin cuộc hẹn gặp trực tiếp, quý vị hãy gọi 1300 582 113.**



3. Nếu quý vị khiếu nại vì quý vị cho rằng hành vi của Chuyên viên Trị liệu Ngôn ngữ khiến người khác gặp nguy hiểm hoặc không an toàn, quý vị có thể khiếu nại lên AHPRA (Australian Health Practitioner Regulation Agency - Cơ quan Kiểm soát Chuyên viên Y tế Úc). Họ có thể tái xét Chuyên viên Trị liệu Ngôn ngữ và khả năng làm việc của Chuyên viên Trị liệu Ngôn ngữ.

Quý vị có thể liên lạc với họ như sau:

☎ **1300 419 495**
📄 **www.ahpra.gov.au**
✍ **AHPRA, GPO Box 9958, Melbourne, VIC 3001**

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

