CHƯƠNG TRÌNH HỖ TRỢ TẠI NHÀ (SUPPORT AT HOME – SAH) – DỊCH VỤ CHĂM SÓC TẠI NHÀ VÀ CỘNG ĐỒNG

Đơn vị chủ quản tài liệu: H&H Care SA Pty Ltd

Địa điểm cung cấp dịch vụ: Nam Úc (South Australia)

Phiên bản: 1.0 – Bản dự thảo chờ Ban Giám đốc phê duyệt

Ngày soạn thảo: 24 tháng 10 năm 2026

Tần suất rà soát và cập nhật: Ít nhất mỗi năm một lần và bất cứ khi nào có thay đổi liên quan đến luật pháp, quy định của Chính phủ hoặc các thỏa thuận cung cấp dịch vụ.

Người phê duyệt: Huy Le

Ngày có hiệu lực: 24/10/2026

1. MỤC ĐÍCH VÀ PHẠM VI ÁP DỤNG

1.1 Mục đích

Sổ tay này thiết lập các tiêu chuẩn tối thiểu về tác phong nghề nghiệp, chăm sóc người sử dụng dịch vụ, an toàn lao động, hồ sơ và trách nhiệm giải trình đối với toàn bộ nhân viên và nhân sự H&H Care tham gia cung cấp dịch vụ Support at Home.

- Cung cấp hỗ trợ an toàn, tôn trọng, đáng tin cậy và lấy người sử dụng dịch vụ làm trung tâm.
- Bảo vệ quyền, nhân phẩm, tính độc lập và sức khỏe thể chất, tinh thần của người cao tuổi.
- Hỗ trợ người sử dụng dịch vụ tiếp tục sống an toàn tại nhà riêng.
- Duy trì trao đổi thông tin rõ ràng với người sử dụng dịch vụ, gia đình, Fig Tree Aged Care và chuyên gia liên quan.
- Ngăn ngừa ngược đãi, bỏ bê, bóc lột, phân biệt đối xử và tổn hại có thể phòng tránh.
- Bảo đảm hồ sơ chính xác, báo cáo và chuyển cấp sự cố phù hợp, cải tiến liên tục.
- Tuân thủ yêu cầu pháp luật, hợp đồng và hoạt động áp dụng.

1.2 Phạm vi

Áp dụng cho toàn bộ nhân sự H&H Care tham gia cung cấp hoặc điều phối dịch vụ chăm sóc người cao tuổi, bao gồm:

- Nhân viên hỗ trợ và nhân viên chăm sóc cá nhân.
- Nhân viên giúp việc nhà và chuẩn bị bữa ăn.
- Nhân viên hỗ trợ đi lại, tham gia cộng đồng và vận chuyển.
- Điều dưỡng và chuyên viên y tế liên ngành do H&H Care bố trí, khi áp dụng.
- Giám sát viên, quản lý, nhân viên hành chính và nhân sự liên quan.
- Nhà thầu và nhân viên khác có nghĩa vụ tuân thủ quy trình H&H Care theo thỏa thuận.

Tất cả nhân viên phải đọc, hiểu và tuân thủ sổ tay cùng các quy trình bổ sung liên quan đến nhiệm vụ.

1.3 Thỏa thuận cung cấp dịch vụ

H&H Care SA Pty Ltd trực tiếp cung cấp dịch vụ hỗ trợ phối hợp với Fig Tree Aged Care. Theo thỏa thuận hiện tại:

- Fig Tree Aged Care là nhà cung cấp Support at Home đã đăng ký, quản lý kinh phí của người sử dụng dịch vụ và các trách nhiệm ở cấp nhà cung cấp.
- H&H Care thực hiện dịch vụ được phân công theo thỏa thuận bằng văn bản giữa hai tổ chức.
- Trách nhiệm của nhà cung cấp đã đăng ký vẫn tuân theo luật và thỏa thuận chính thức; không thể chuyển giao chỉ bằng cách mô tả khác đi trong sổ tay.
- H&H Care không được tự phê duyệt kinh phí, thay đổi dịch vụ được duyệt hoặc cam kết kinh phí nếu không có ủy quyền rõ ràng.
- Hai tổ chức phải duy trì kênh trao đổi, ghi chép và chuyển cấp xử lý rõ ràng.

Ban quản lý phải bảo đảm thỏa thuận với đơn vị cung cấp liên kết xác định trách nhiệm phê duyệt dịch vụ, lập kế hoạch chăm sóc, đánh giá rủi ro, kiểm tra nhân sự, sự cố, khiếu nại, quyền riêng tư, quản trị lâm sàng, hóa đơn, giám sát và báo cáo.

1.4 Tài liệu liên quan

1. Thỏa thuận Nhà cung cấp Liên kết với Fig Tree Aged Care.
2. Thỏa thuận dịch vụ và lịch cung cấp dịch vụ cho người sử dụng.
3. Kế hoạch chăm sóc và hỗ trợ cá nhân.
4. Đánh giá an toàn và rủi ro tại nhà.
5. Tuyên bố quyền và trách nhiệm của người sử dụng dịch vụ.
6. Bộ Quy tắc Ứng xử trong Chăm sóc Người cao tuổi.
7. Chính sách bảo mật và giữ bí mật thông tin.
8. Quy trình quản lý sự cố và ứng phó sự cố nghiêm trọng.
9. Chính sách khiếu nại và phản hồi.
10. Chính sách an toàn và sức khỏe lao động.
11. Quy trình phòng ngừa và kiểm soát nhiễm khuẩn.
12. Chính sách hỗ trợ dùng thuốc, khi áp dụng.
13. Quy trình hỗ trợ di chuyển an toàn và phòng ngừa té ngã.
14. Kế hoạch ứng phó khẩn cấp và duy trì hoạt động kinh doanh.
15. Chính sách tuyển dụng, sàng lọc và đào tạo nhân viên.
16. Quy trình quản lý hồ sơ và ghi chép tiến triển chăm sóc.
17. Chính sách liêm chính tài chính và phòng chống gian lận.
18. Quy trình an toàn thực phẩm và dinh dưỡng.
19. Sổ đăng ký cải tiến liên tục.

2. NGUYÊN TẮC QUẢN TRỊ VÀ KHUNG PHÁP LÝ

H&H Care phải hoạt động phù hợp với pháp luật, quy định quản lý, tiêu chuẩn nghề nghiệp và nghĩa vụ hợp đồng áp dụng cho dịch vụ mình cung cấp. Các khung liên quan gồm:

- Aged Care Act 2024 và các quy định, quy tắc dưới luật hiện hành.
- Yêu cầu chương trình Support at Home và Sổ tay Chương trình Support at Home hiện hành.
- Statement of Rights – Tuyên bố về Quyền của người cao tuổi nhận chăm sóc được tài trợ.
- Aged Care Code of Conduct – Bộ Quy tắc Ứng xử.
- Strengthened Aged Care Quality Standards – Các Tiêu chuẩn Chất lượng Chăm sóc Người cao tuổi được tăng cường, trong phạm vi áp dụng.
- Serious Incident Response Scheme (SIRS) – Cơ chế Ứng phó Sự cố Nghiêm trọng.
- Privacy Act 1988 và Australian Privacy Principles, khi áp dụng.
- Work Health and Safety Act 2012 (SA) và quy định liên quan.
- Equal Opportunity Act 1984 (SA) và luật chống phân biệt đối xử khác.
- Luật lao động, phán quyết tiền lương (awards) và thỏa thuận lao động liên quan.
- Quy định về an toàn thực phẩm, phòng ngừa nhiễm khuẩn, vận chuyển và các dịch vụ khác.

Ban quản lý phải xác minh các yêu cầu hiện hành và bảo đảm đào tạo phù hợp với trách nhiệm nhân viên. Tham khảo: https://www.health.gov.au/resources/publications/support-at-home-program-manual-a-guide-for-registered-providers

3. QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA NGƯỜI SỬ DỤNG DỊCH VỤ

3.1 Quyền

Mỗi người phải được đối xử như một cá nhân với sở thích, giá trị, văn hóa, mục tiêu và hoàn cảnh riêng. Họ có quyền:

- Được đối xử với nhân phẩm, sự tôn trọng và lòng trắc ẩn.
- Nhận dịch vụ an toàn, phù hợp.
- Tham gia quyết định về việc chăm sóc.
- Được lựa chọn trên cơ sở đầy đủ thông tin và kiểm soát sinh hoạt hằng ngày.
- Nhận thông tin rõ ràng về dịch vụ, chi phí và thỏa thuận.
- Được bảo vệ quyền riêng tư và thông tin cá nhân.
- Giao tiếp bằng ngôn ngữ mong muốn khi có thể bố trí hợp lý.
- Không bị ngược đãi, bỏ bê, bóc lột, phân biệt đối xử hay trả đũa.
- Được khiếu nại mà không sợ bị cắt dịch vụ một cách bất công.
- Có người thân, người tin cậy hoặc người bảo vệ quyền lợi độc lập hỗ trợ.
- Từ chối dịch vụ, có cân nhắc quy định pháp lý, năng lực quyết định và an toàn.
- Được tôn trọng sở thích về văn hóa, tôn giáo, ăn uống và đời sống cá nhân.

3.2 Trách nhiệm

Nhân viên cần giải thích các trách nhiệm một cách tôn trọng, không hàm ý rằng người sử dụng dịch vụ sẽ mất quyền nếu không đáp ứng một mong đợi cụ thể. Có thể đề nghị họ:

- Trao đổi nhu cầu và mong muốn.
- Cung cấp thông tin liên quan để hỗ trợ dịch vụ an toàn.
- Thông báo thay đổi lịch hẹn hoặc nhu cầu dịch vụ.
- Đối xử tôn trọng với nhân viên.
- Tuân thủ các sắp xếp an toàn hợp lý.
- Trao đổi các lo ngại về dịch vụ, chi phí hoặc lịch trình.
- Thông báo khi nhập viện, đi xa hoặc tạm thời không có mặt.

3.3 Đồng ý trên cơ sở được cung cấp đầy đủ thông tin

Nhân viên phải xin sự đồng ý trước khi chăm sóc cá nhân, xử lý đồ dùng, vào khu vực riêng ngoài phạm vi đã thỏa thuận, hỗ trợ ăn uống hoặc thực hiện hoạt động khác cần sự đồng ý. Sự đồng ý phải tự nguyện, có thông tin và cụ thể cho hoạt động.

Nếu người sử dụng dịch vụ từ chối:

20. Tôn trọng quyết định của họ.
21. Hỏi họ có muốn cách hỗ trợ khác hoặc thời điểm khác không.
22. Giải thích nguy cơ an toàn liên quan bằng ngôn ngữ dễ hiểu.
23. Ghi nhận việc từ chối đáng kể nếu ảnh hưởng đến dịch vụ hoặc an toàn.
24. Thông báo giám sát viên nếu có lo ngại nghiêm trọng về sức khỏe hoặc an toàn.

Yêu cầu của người thân không tự động thay thế quyết định hợp lệ của người sử dụng dịch vụ. Vấn đề thẩm quyền quyết định phải chuyển ban quản lý.

4. TÁC PHONG VÀ ĐẠO ĐỨC NGHỀ NGHIỆP

Nhân viên phải trung thực, tôn trọng và làm việc trong phạm vi đào tạo, trách nhiệm được ủy quyền.

Nhân viên phải:

- Tuân thủ Aged Care Code of Conduct và chính sách H&H Care.
- Đến đúng giờ, thông báo chậm trễ kịp thời.
- Mặc trang phục sạch, phù hợp và đeo nhận diện khi cần.
- Duy trì ranh giới nghề nghiệp phù hợp.
- Giao tiếp và hành xử tôn trọng.
- Bảo vệ thông tin mật.
- Ghi chép dịch vụ chính xác.
- Trung thực báo cáo sai sót, rủi ro và sự cố.

- Tuân theo chỉ đạo hợp pháp, hợp lý.
- Hợp tác giám sát, đào tạo và đánh giá chất lượng.

Nhân viên không được:

- Ngược đãi, đe dọa, hăm dọa, làm nhục hoặc bỏ bê người sử dụng dịch vụ.
- Phân biệt đối xử với người sử dụng dịch vụ hoặc đồng nghiệp.
- Làm giả ghi chép, chấm công, giờ dịch vụ hoặc chi phí.
- Yêu cầu thanh toán dịch vụ chưa thực hiện.
- Vay tiền hoặc yêu cầu người sử dụng dịch vụ cho vay hay tặng quà.
- Sử dụng thẻ ngân hàng, mã PIN hoặc tài khoản khi không có thẩm quyền hợp pháp rõ ràng và quy trình được duyệt.
- Nhận quà giá trị lớn, hoa hồng hoặc lợi ích tài chính gây xung đột lợi ích.
- Chụp ảnh, quay phim hoặc ghi âm khi chưa có đồng ý và cho phép cần thiết.
- Chia sẻ thông tin lên mạng xã hội hoặc nền tảng nhắn tin cá nhân khi chưa được phép.
- Làm công việc ngoài phạm vi đào tạo, năng lực hoặc phê duyệt.
- Đưa khách, trẻ em hoặc vật nuôi không được phép vào nhà người sử dụng dịch vụ.
- Dùng nhà, tài sản hoặc nguồn lực của người sử dụng dịch vụ cho lợi ích cá nhân.

Mọi nghi ngờ vi phạm phải báo cho giám sát viên hoặc quản lý.

5. TUYỂN DỤNG, SÀNG LỌC VÀ NĂNG LỰC NHÂN VIÊN

5.1 Tuyển dụng

Ban quản lý phải đánh giá mức độ phù hợp của ứng viên với vị trí. Tùy vai trò, kiểm tra có thể gồm:

- Xác minh danh tính và quyền làm việc.
- Lịch sử làm việc và người tham khảo.
- Bằng cấp, chứng chỉ phù hợp.
- Kiểm tra sàng lọc nhân viên chăm sóc người cao tuổi và kiểm tra khác theo luật.
- Lý lịch tư pháp hoặc kiểm tra khác khi được yêu cầu hoặc cho phép.
- Đăng ký hành nghề và tình trạng hành nghề của chuyên viên có quản lý đăng ký.
- Giấy phép lái xe và bảo hiểm xe phù hợp với nhiệm vụ vận chuyển.
- Kỹ năng giao tiếp, bảo vệ người yếu thế và chăm sóc lấy người sử dụng dịch vụ làm trung tâm.

Không được bắt đầu nhiệm vụ yêu cầu kết quả sàng lọc trước khi hoàn tất kiểm tra và phê duyệt cần thiết.

5.2 Đào tạo hội nhập

Trước khi làm việc độc lập, nhân viên phải hoàn tất đào tạo hội nhập phù hợp:

- Thỏa thuận cung cấp dịch vụ H&H Care – Fig Tree Aged Care.
- Quyền người sử dụng dịch vụ và Bộ Quy tắc Ứng xử.
- Quyền riêng tư, đồng ý và bảo mật.
- Nhận biết ngược đãi, bỏ bê, bóc lột.
- Báo cáo sự cố và ứng phó khẩn cấp.
- Phòng ngừa nhiễm khuẩn và vệ sinh tay.
- An toàn, sức khỏe lao động.
- Hỗ trợ di chuyển và phòng ngừa té ngã.
- An toàn văn hóa và giao tiếp.
- Ghi chép và nhật ký chăm sóc.
- Xử lý, chuyển cấp khiếu nại.
- Năng lực và giới hạn theo vị trí.

5.3 Duy trì năng lực

Ban quản lý duy trì sổ theo dõi đào tạo, thời hạn hiệu lực, đánh giá năng lực và yêu cầu học lại. Đào tạo có thể gồm sơ cứu, CPR, hỗ trợ di chuyển, kiểm soát nhiễm khuẩn, an toàn thực phẩm, nhận biết sa sút trí tuệ, hỗ trợ dùng thuốc và nội dung phù hợp khác. Nhân viên phải thông báo khi chứng chỉ hết hạn hoặc không còn đủ năng lực thực hiện nhiệm vụ.

6. GIỚI THIỆU VÀ BẮT ĐẦU CUNG CẤP DỊCH VỤ
6.1 Kiểm tra giới thiệu và điều kiện

Trước khi nhận người sử dụng dịch vụ mới, người phụ trách H&H Care phải phối hợp Fig Tree Aged Care xác nhận:

- Danh tính và liên lạc.
- Kế hoạch hỗ trợ và loại dịch vụ được phê duyệt.
- Nguồn kinh phí và thời hạn bắt đầu nếu có.
- Giá dịch vụ và khoản đóng góp theo thông tin nhà cung cấp phụ trách.
- Mục tiêu, sở thích, nhu cầu giao tiếp và yếu tố văn hóa.
- Thông tin sức khỏe, vận động, dinh dưỡng và an toàn.
- Liên hệ khẩn cấp và quy trình chuyển cấp.
- Năng lực nhân sự, kỹ năng và nguồn lực để cung cấp dịch vụ an toàn.

H&H Care không được tự khẳng định kinh phí đã được phê duyệt khi chưa có xác nhận từ nhà cung cấp chịu trách nhiệm.

6.2 Hồ sơ trước khi cung cấp

25. Giấy giới thiệu và phê duyệt dịch vụ.
26. Kế hoạch hỗ trợ và lịch dịch vụ hiện hành.

27. Thỏa thuận dịch vụ áp dụng.
28. Đánh giá an toàn và rủi ro tại nhà.
29. Hồ sơ đồng ý và quyền riêng tư.
30. Liên hệ khẩn cấp.
31. Công việc, thời lượng và tần suất đã thỏa thuận.
32. Thông tin giá và khoản đóng góp, nếu liên quan.
33. Hướng dẫn báo cáo sự cố và thay đổi tình trạng.
34. Hướng dẫn nhân viên và kiểm tra năng lực cần thiết.

Khi Fig Tree quản lý hồ sơ, H&H Care phải tiếp nhận thông tin cần thiết để cung cấp dịch vụ an toàn theo quy trình đã thống nhất.

6.3 Thời hạn bắt đầu

Ban quản lý theo dõi thời hạn bắt đầu theo chương trình, kể cả yêu cầu bắt đầu trong thời gian liên quan sau khi được phân bổ, khi áp dụng. Nhân viên thông báo ngay nếu người sử dụng dịch vụ vắng mặt, ra nước ngoài, nhập viện, chưa quyết định hoặc không thể bắt đầu theo kế hoạch. Chỉ bên có thẩm quyền mới được xác nhận gia hạn hoặc thay đổi thời hạn kinh phí; nhân viên không được hứa sẽ được gia hạn.

6.4 Hướng dẫn trước chuyến thăm đầu tiên

- Mục tiêu và công việc đã thỏa thuận.
- Ngôn ngữ, cách giao tiếp ưa thích.
- Yêu cầu di chuyển và chuyển tư thế.
- Rủi ro đã biết và biện pháp phòng ngừa.
- Dị ứng, chế độ ăn liên quan.
- Quy trình khẩn cấp và số liên hệ.
- Yêu cầu ghi chép và báo cáo.
- Giới hạn hoặc nhiệm vụ ngoài vai trò nhân viên.

Chỉ cung cấp thông tin mà nhân viên cần để thực hiện dịch vụ an toàn.

7. CHĂM SÓC LẤY NGƯỜI SỬ DỤNG DỊCH VỤ LÀM TRUNG TÂM VÀ PHỤC HỒI KHẢ NĂNG TỰ LẬP
7.1 Hỗ trợ cá nhân hóa

Dịch vụ phải tuân theo kế hoạch hỗ trợ và sở thích đã thống nhất. Hỏi người sử dụng dịch vụ muốn thực hiện công việc thế nào, thay vì tự động làm thay. Ví dụ, nếu họ tự rửa mặt hoặc chuẩn bị một phần bữa ăn được, hãy khuyến khích và hỗ trợ khả năng đó.

7.2 Phục hồi khả năng tự lập (reablement)

- Khuyến khích tự tham gia mặc quần áo và chăm sóc cá nhân an toàn.

- Hỗ trợ chuẩn bị món ăn đơn giản khi phù hợp.
- Khuyến khích vận động và sinh hoạt an toàn trong kế hoạch.
- Hỗ trợ giao tiếp xã hội và tham gia cộng đồng.
- Nhận biết thay đổi chức năng cần đánh giá lại.

Không tự ý áp dụng bài tập, cách chuyển tư thế hoặc hoạt động vượt đào tạo hay kế hoạch được duyệt.

7.3 An toàn văn hóa và đa dạng

- Văn hóa và ngôn ngữ.
- Niềm tin và thực hành tôn giáo.
- Mong muốn về giới tính nhân viên chăm sóc cá nhân khi có thể.
- Nhu cầu ăn uống.
- Quan hệ gia đình và mạng lưới hỗ trợ tự chọn.
- Bản dạng tính dục và nhân phẩm.
- Nhu cầu giao tiếp, thính giác, thị giác và tiếp cận.

Khi giao tiếp khó khăn, sử dụng ngôn ngữ đơn giản, hình ảnh hoặc thông dịch viên phù hợp. Không mặc nhiên dùng người nhà để thông dịch vấn đề nhạy cảm hoặc phức tạp khi thông dịch viên độc lập thích hợp hơn.

7.4 Sa sút trí tuệ và thay đổi nhận thức

Giao tiếp bình tĩnh, chỉ dẫn ngắn gọn, cho thêm thời gian phản hồi, tránh tranh cãi không cần thiết. Nếu có lú lẫn mới xuất hiện, buồn ngủ bất thường, kích động hoặc khác rõ rệt với bình thường, báo ngay và tìm hỗ trợ theo mức độ khẩn cấp. Không mặc nhiên xem lú lẫn mới là do tuổi già hoặc sa sút trí tuệ.

7.5 Ăn uống và dinh dưỡng

- Khuyến khích ăn uống và bù nước phù hợp.
- Tuân thủ dị ứng và chế độ ăn đã ghi nhận.
- Thực hiện an toàn thực phẩm.
- Báo giảm ăn, sút cân, mất nước hoặc khó nuốt.
- Tuân theo chế độ ăn thay đổi kết cấu và hướng dẫn nuốt được chỉ định.
- Tìm hỗ trợ nếu người sử dụng dịch vụ không thể ăn uống an toàn.

Không tự thay đổi chế độ ăn được chỉ định hoặc đưa lời khuyên lâm sàng về nuốt.

8. CHĂM SÓC CÁ NHÂN VÀ HỖ TRỢ VIỆC NHÀ

8.1 Chăm sóc cá nhân

Có thể bao gồm hỗ trợ tắm, mặc quần áo, vệ sinh cá nhân, đi vệ sinh và sinh hoạt đã phê duyệt. Nhân viên phải:

- Giải thích từng việc và xin đồng ý.
- Bảo đảm riêng tư, che chắn phù hợp.
- Sử dụng thiết bị được chỉ định hoặc duyệt đúng cách.
- Tuân thủ phòng ngừa nhiễm khuẩn.
- Khuyến khích tự lập khi an toàn.
- Báo tổn thương da, bầm tím không rõ nguyên nhân, đau hoặc thay đổi vận động.
- Dừng và tìm hỗ trợ khi công việc không an toàn.

8.2 Hỗ trợ việc nhà

Bao gồm vệ sinh, giặt giũ, dọn giường và việc nhà liên quan đã duyệt. Ưu tiên theo lịch và thời gian thỏa thuận. Không sửa chữa nguy hiểm, làm trên cao không an toàn, di chuyển vật quá nặng hoặc dùng hóa chất nguy hiểm ngoài đào tạo và thẩm quyền.

8.3 Mua sắm và việc vặt

Tuân theo thỏa thuận mua sắm và giữ hóa đơn khi cần. Nếu được phép quản lý tiền của người sử dụng dịch vụ:

- Tuân theo quy trình tài chính bằng văn bản.
- Ghi số tiền nhận và đã chi.
- Giữ biên lai.
- Trả lại đúng tiền thừa.
- Không trộn tiền người sử dụng dịch vụ với tiền cá nhân.
- Báo ngay mọi chênh lệch.

8.4 Vận chuyển và tham gia cộng đồng

Trước khi vận chuyển phải xác nhận được phê duyệt, tài xế và xe đáp ứng yêu cầu. Tuân thủ luật giao thông, dây an toàn, cố định thiết bị hỗ trợ di chuyển và chỉ hỗ trợ trong phạm vi được đào tạo. Không dùng điện thoại trái luật khi lái xe hoặc bỏ người sử dụng dịch vụ ở nơi không an toàn.

9. THUỐC VÀ GIỚI HẠN CHUYÊN MÔN LÂM SÀNG

Chỉ hỗ trợ thuốc khi được cho phép, hợp pháp và phù hợp đào tạo, năng lực. Tùy vai trò, có thể nhắc thuốc hoặc hỗ trợ cụ thể được phê duyệt; không được tự quyết định lâm sàng.

Nghiêm cấm:

- Tự thay đổi liều hoặc giờ dùng thuốc.
- Cho dùng thuốc của người khác.
- Tự sửa hướng dẫn dùng thuốc.

- Cho thuốc ngoài phạm vi thẩm quyền.
- Che giấu sai sót thuốc.
- Bỏ qua báo cáo phản ứng bất lợi.

Sai sót nghi ngờ, bỏ lỡ thuốc quan trọng, phản ứng bất lợi hoặc thắc mắc phải được chuyển cấp kịp thời. Nếu triệu chứng nặng hoặc đe dọa tính mạng, gọi 000.

10. AN TOÀN TẠI NHÀ VÀ AN TOÀN, SỨC KHỎE LAO ĐỘNG

10.1 Đánh giá rủi ro tại nhà

Đánh giá an toàn tại nhà phải được thực hiện và rà soát theo thỏa thuận dịch vụ. Các nguy cơ có thể gồm:

- Thảm lỏng, đồ đạc bừa bộn, nguy cơ vấp ngã.
- Thiếu sáng, cầu thang không an toàn.
- Phòng tắm hoặc nhà vệ sinh khó tiếp cận.
- Thiết bị điện không an toàn.
- Khói, gas hoặc nguy cơ cháy.
- Động vật hung dữ.
- Yêu cầu nâng đỡ, di chuyển không an toàn.
- Nguy cơ nhiễm khuẩn.
- Hút thuốc hoặc yếu tố môi trường.
- Lối vào nhà không an toàn.

Phải ghi nhận và chuyển các rủi ro cho quản lý xử lý.

10.2 Nâng đỡ và di chuyển

Tuân thủ quy trình di chuyển đã đánh giá. Không nâng hoặc chuyển tư thế không an toàn, không được phép hoặc vượt đào tạo. Nếu khả năng vận động thay đổi hoặc thiếu thiết bị chỉ định, dừng hoạt động không an toàn và liên hệ giám sát viên.

10.3 Phòng ngừa nhiễm khuẩn

Tuân thủ vệ sinh tay, phương tiện bảo hộ cá nhân và vệ sinh phù hợp công việc. Báo phơi nhiễm nghề nghiệp, triệu chứng truyền nhiễm và nguy cơ nhiễm khuẩn. Làm sạch, cất giữ thiết bị đúng hướng dẫn; không tái sử dụng vật tư dùng một lần.

10.4 Vật nuôi, hút thuốc và môi trường

Trao đổi nguy cơ một cách tôn trọng và tuân thủ kế hoạch an toàn tại nhà. Nếu có nguy hiểm tức thời ngăn cản dịch vụ an toàn, rút đến nơi an toàn, liên hệ quản lý và sắp xếp bước tiếp theo.

11. ỨNG PHÓ KHẨN CẤP

11.1 Xử lý chung

35. Bảo vệ bản thân và người khác khỏi nguy hiểm tức thời.
36. Gọi 000 khi cần cấp cứu, cứu hỏa hoặc cảnh sát.
37. Hỗ trợ trong phạm vi đào tạo và hoàn cảnh.
38. Tuân theo kế hoạch khẩn cấp của người sử dụng dịch vụ nếu có.
39. Thông báo giám sát viên H&H Care sớm nhất có thể.
40. Thông báo Fig Tree Aged Care qua kênh chuyển cấp đã thống nhất.
41. Hoàn tất hồ sơ sự cố sớm nhất khi an toàn.

Không trì hoãn hỗ trợ khẩn cấp để chờ quản lý phê duyệt.

11.2 Té ngã

- Kiểm tra nguy hiểm tức thời và phản ứng của người bị ngã.
- Gọi 000 khi chấn thương nặng, nghi chấn thương đầu/cột sống, giảm ý thức hoặc cấp cứu khác.
- Không di chuyển nếu có thể làm nặng chấn thương, trừ nguy hiểm tức thời.
- Không cố nâng bằng kỹ thuật không an toàn.
- Trấn an và tuân theo chỉ dẫn khẩn cấp.
- Báo cáo và ghi nhận sự cố.
- Bảo đảm theo dõi thích hợp.

11.3 Cháy, lũ hoặc nguy hiểm khác

Tuân thủ quy trình khẩn cấp và sơ tán nếu cần. Không tự đặt mình vào nguy hiểm để cứu tài sản hoặc hoàn tất việc thường lệ.

11.4 Người sử dụng dịch vụ mất tích hoặc không liên lạc được

- Báo ngay cho quản lý.
- Liên hệ cấp cứu hoặc cảnh sát khi cần.
- Tuân theo kế hoạch rủi ro và chuyển cấp.
- Ghi nhận hành động đã thực hiện.
- Bảo đảm nhà cung cấp chịu trách nhiệm được thông báo.

12. QUẢN LÝ SỰ CỐ VÀ CƠ CHẾ ỨNG PHÓ SỰ CỐ NGHIÊM TRỌNG (SIRS)

12.1 Nghĩa vụ báo cáo

Mọi nhân viên phải báo kịp thời sự cố, nghi ngờ sự cố, suýt xảy ra sự cố và rủi ro đối với người sử dụng dịch vụ, nhân viên hoặc việc cung cấp dịch vụ, bao gồm:

- Té ngã và chấn thương.

- Sai sót thuốc.
- Ngược đãi hoặc nghi ngờ ngược đãi.
- Bỏ bê hoặc không cung cấp chăm sóc thiết yếu.
- Bóc lột tài chính.
- Người sử dụng dịch vụ mất tích.
- Điều kiện nhà không an toàn.
- Sức khỏe xấu đi đáng kể.
- Vi phạm quyền riêng tư.
- Biện pháp hạn chế không phù hợp.
- Thất bại nghiêm trọng trong cung cấp dịch vụ.

Không tự điều tra cáo buộc theo cách ảnh hưởng đến an toàn hoặc chứng cứ.

12.2 Ứng phó ngay

42. Bảo đảm an toàn và gọi hỗ trợ khẩn cấp khi cần.
43. Thông báo quản lý H&H Care hoặc đầu mối sự cố được chỉ định.
44. Thông báo Fig Tree Aged Care theo quy trình.
45. Ghi sự thật khách quan: ngày giờ, quan sát, hành động.
46. Bảo quản hồ sơ và chứng cứ liên quan.
47. Giữ bí mật.
48. Hợp tác rà soát hoặc điều tra được ủy quyền.

12.3 SIRS và sự cố phải báo cáo

SIRS áp dụng cho Support at Home và các dịch vụ tại nhà được quy định khác. Loại sự cố có thể phải báo cáo:

- Sử dụng vũ lực không hợp lý.
- Tiếp xúc tình dục trái pháp luật hoặc hành vi tình dục không phù hợp.
- Bỏ bê.
- Ngược đãi tâm lý hoặc cảm xúc.
- Tử vong bất ngờ trong hoàn cảnh đáp ứng tiêu chí báo cáo.
- Nhân viên trộm cắp hoặc ép buộc tài chính.
- Sử dụng biện pháp hạn chế không phù hợp.
- Vắng mặt không rõ nguyên nhân trong hoàn cảnh đáp ứng tiêu chí.

Nhà cung cấp đã đăng ký phải đánh giá và báo cáo sự cố bị nghi ngờ hoặc cáo buộc trong thời hạn luật định. Nhân viên H&H Care phải báo ngay theo kênh quy định, không tự kết luận quá nhỏ để báo hoặc cho rằng người khác đã báo. Thỏa thuận nhà cung cấp liên kết phải phân định trách nhiệm thông báo ban đầu, hỗ trợ điều tra, hồ sơ và báo cáo cơ quan quản lý.

Tham khảo: https://www.agedcarequality.gov.au/for-providers/serious-incident-response-scheme/sirs-residential-home-services

12.4 Ghi chép sự cố

- Tên và thông tin định danh người sử dụng dịch vụ trong hệ thống được duyệt.
- Ngày, giờ, địa điểm.
- Sự việc và điều quan sát được.
- Lời kể của người sử dụng dịch vụ hoặc nhân chứng, ghi rõ là lời kể.
- Thương tích hoặc ảnh hưởng quan sát thấy.
- Biện pháp tức thời và hỗ trợ đã yêu cầu.
- Người được thông báo và thời điểm thông báo.
- Hành động theo dõi cần thiết.

Không sửa, xóa hoặc ghi lùi ngày để che giấu sai sót. Việc đính chính phải theo quy trình hồ sơ.

13. KHIẾU NẠI VÀ PHẢN HỒI

13.1 Quyền khiếu nại

Người sử dụng dịch vụ, gia đình và đại diện được nêu lo ngại mà không bị hăm dọa, trả đũa hay đối xử bất công. Khiếu nại có thể liên quan đến:

- Hành vi nhân viên.
- Dịch vụ trễ hoặc bỏ lỡ.
- Chất lượng chăm sóc.
- Phí dịch vụ.
- Quyền riêng tư.
- Giao tiếp.
- An toàn.
- Phân biệt đối xử.
- Không tôn trọng sở thích của người sử dụng dịch vụ.

13.2 Quy trình khiếu nại

49. Lắng nghe tôn trọng, tránh phản ứng phòng vệ.
50. Cảm ơn người nêu lo ngại.
51. Xử lý ngay vấn đề an toàn.
52. Ghi khiếu nại vào hệ thống được duyệt.
53. Thông báo quản lý phụ trách.
54. Chuyển Fig Tree Aged Care nếu thỏa thuận yêu cầu.
55. Bảo mật.
56. Giải thích bước tiếp theo và dự kiến phản hồi.

57. Hợp tác rà soát và hành động khắc phục.

Không hứa kết quả cụ thể trước khi rà soát thích hợp.

13.3 Khiếu nại bên ngoài

Người sử dụng dịch vụ có thể liên hệ Aged Care Quality and Safety Commission (https://www.agedcarequality.gov.au/) hoặc Older Persons Advocacy Network (https://opan.org.au/). Nhân viên không được cản trở họ liên hệ cơ quan quản lý hoặc người bảo vệ quyền lợi độc lập.

14. QUYỀN RIÊNG TƯ, BẢO MẬT VÀ HỒ SƠ

14.1 Bảo mật

Chỉ được truy cập, sử dụng hoặc tiết lộ thông tin người sử dụng dịch vụ cho mục đích được phép. Không thảo luận ở nơi công cộng, tiết lộ cho người nhà không được phép hoặc chia sẻ qua mạng xã hội cá nhân.

14.2 Hồ sơ điện tử và giấy

- Lưu hồ sơ trong hệ thống hoặc nơi an toàn được duyệt.
- Dùng tài khoản đăng nhập riêng.
- Giữ bí mật mật khẩu.
- Khóa thiết bị khi không sử dụng.
- Kiểm tra người nhận trước khi gửi thông tin.
- Báo ngay nghi ngờ rò rỉ dữ liệu.
- Tuân thủ quy trình lưu giữ và tiêu hủy.
- Tránh lưu thông tin trên thiết bị cá nhân trừ khi được phép rõ ràng và bảo vệ theo chính sách.

14.3 Chụp ảnh và ghi âm

Chỉ chụp ảnh, quay phim, ghi âm cho mục đích hợp pháp, được phép và đáp ứng yêu cầu đồng ý, riêng tư, lưu hồ sơ. Không đăng hoặc chia sẻ hình ảnh cá nhân của người sử dụng dịch vụ vì mục đích riêng.

14.4 Tiếp cận và chỉnh sửa

Chuyển yêu cầu xem hoặc chỉnh sửa thông tin cho người phụ trách hồ sơ hoặc quản lý. Không tiết lộ thông tin mật của người khác khi trả lời.

15. GHI CHÉP TIẾN TRIỂN VÀ HỒ SƠ DỊCH VỤ

15.1 Nội dung bắt buộc

Sau mỗi chuyến thăm, nhân viên phải hoàn tất hồ sơ dịch vụ theo quy trình, bao gồm:

- Thông tin định danh người sử dụng dịch vụ và nhân viên.
- Ngày, giờ bắt đầu và kết thúc thực tế.
- Dịch vụ, công việc đã làm.
- Công việc chưa làm và lý do.
- Quan sát liên quan.
- Thay đổi sức khỏe, vận động, tâm trạng hoặc chức năng.
- Rủi ro, sự cố hoặc từ chối.
- Trao đổi với gia đình/chuyên gia khi phù hợp và được phép.
- Nhu cầu chuyển cấp và theo dõi.

15.2 Văn phong chuyên nghiệp

Ghi chép phải dựa trên sự thật, khách quan, tôn trọng, không xúc phạm hay phán xét.

Ví dụ phù hợp: “Khoảng 9:15 sáng, người sử dụng dịch vụ cho biết bị chóng mặt khi đứng. Nhân viên hỗ trợ ngồi xuống an toàn, ở bên cạnh và liên hệ giám sát viên. Đã xin thêm hướng dẫn theo quy trình chuyển cấp.”

Ví dụ không phù hợp: “Hôm nay người sử dụng dịch vụ khó chịu và làm quá mọi chuyện.”

15.3 Tính chính xác và liêm chính

Chỉ ghi dịch vụ thực tế. Không ghi công việc chưa hoàn tất hoặc yêu cầu thanh toán thời gian không làm. Sai sót phải sửa theo quy trình và báo quản lý khi cần.

16. LỊCH DỊCH VỤ, HỦY LỊCH VÀ BỎ LỠ CHUYẾN THĂM

H&H Care phải tuân theo lịch đã thỏa thuận và báo thay đổi sớm nhất có thể. Nhân viên phải:

- Có mặt đúng giờ.
- Báo ngay nếu trễ hoặc không thể đến.
- Không tự thay người không được phép.
- Ghi chính xác hủy lịch và bỏ lỡ chuyến thăm.
- Chuyển cấp nếu bỏ lỡ có thể gây nguy hiểm.
- Không để người sử dụng dịch vụ thiếu hỗ trợ thiết yếu đã thỏa thuận.

Nếu người sử dụng dịch vụ vắng mặt, tuân thủ quy trình liên hệ và chuyển cấp, không tự xem như đã hoàn tất. Phí hủy lịch, nếu có, phải phù hợp thỏa thuận và quy định hiện hành; nhân viên không tự quyết định tính phí.

17. GIÁ, KINH PHÍ VÀ LIÊM CHÍNH TÀI CHÍNH

17.1 Giới hạn thẩm quyền kinh phí

Nhân viên không tự duyệt phân bổ kinh phí, tăng ngân sách hoặc giờ dịch vụ. Yêu cầu thay đổi phải chuyển người phụ trách H&H Care và Fig Tree Aged Care.

17.2 Giá dịch vụ và khoản đóng góp

Dùng bảng giá hiện hành đã duyệt và thông tin cá nhân được cung cấp qua quy trình được phép. Không tự đặt giá, hứa miễn đóng góp hoặc khẳng định mọi dịch vụ miễn phí. Theo nội dung bản gốc, kinh phí chính phủ và đóng góp thay đổi theo loại dịch vụ và hoàn cảnh; chăm sóc cá nhân được chính phủ tài trợ toàn bộ từ 1/10/2026 nếu thuộc loại dịch vụ đã duyệt. Các loại dịch vụ khác có thể yêu cầu đóng góp. Cần xác minh quy định và mức đóng góp hiện hành với nhà cung cấp chịu trách nhiệm trước khi áp dụng.

17.3 Hóa đơn và yêu cầu thanh toán

Chỉ nhân sự được ủy quyền được lập, xác minh hoặc gửi hóa đơn và yêu cầu thanh toán. Trước khi gửi phải xác nhận:

- Dịch vụ được cho phép.
- Dịch vụ đã thực sự cung cấp.
- Ngày và thời lượng chính xác.
- Mô tả dịch vụ đúng.
- Giá phù hợp thỏa thuận.
- Có hồ sơ chứng minh khi cần.

Báo ngay nghi ngờ tính phí quá mức, trùng hóa đơn, gian lận hoặc yêu cầu thanh toán sai.

17.4 Quà tặng và giao dịch tài chính

Không lợi dụng vị trí để thu lợi tài chính từ người sử dụng dịch vụ. Mọi quà tặng, quyên góp, giao dịch hoặc xung đột lợi ích dự kiến phải khai báo và xử lý theo chính sách.

18. THAY ĐỔI NHU CẦU CỦA NGƯỜI SỬ DỤNG DỊCH VỤ

Báo thay đổi đáng kể ảnh hưởng đến an toàn, sức khỏe hoặc mức phù hợp của dịch vụ, ví dụ:

- Té ngã lặp lại hoặc mất thăng bằng tăng.
- Giảm ăn uống.
- Sút cân không rõ nguyên nhân.
- Lú lẫn mới hoặc thay đổi hành vi.
- Khó khăn tăng khi tắm hoặc mặc quần áo.
- Tổn thương da hoặc vết thương mới.
- Thay đổi sắp xếp thuốc.

- Nhập viện hoặc xuất viện.
- Thay đổi hỗ trợ gia đình.
- Thay đổi môi trường nhà.

Nhân viên không tự thay kế hoạch chăm sóc. Điều phối viên hoặc nhà cung cấp phụ trách phải xem xét và sắp xếp đánh giá lại khi cần.

19. ỨNG XỬ, PHÚC LỢI VÀ AN TOÀN LAO ĐỘNG

H&H Care cam kết môi trường làm việc an toàn, tôn trọng, không bắt nạt, quấy rối hoặc phân biệt đối xử. Nhân viên phải:

- Tuân thủ hướng dẫn an toàn và sức khỏe lao động.
- Báo nguy cơ, thương tích và suýt xảy ra sự cố.
- Sử dụng thiết bị đúng cách.
- Tránh cách làm không an toàn.
- Duy trì ranh giới nghề nghiệp.
- Tôn trọng đồng nghiệp và người sử dụng dịch vụ.
- Hợp tác biện pháp kiểm soát rủi ro hợp lý.
- Báo bạo lực, đe dọa hoặc quấy rối nơi làm việc.

Ban quản lý phải điều tra nguy cơ và thực hiện biện pháp phù hợp. Nhân viên có thể dừng hoặc từ chối công việc không an toàn theo luật và phải báo quản lý kịp thời.

20. DUY TRÌ DỊCH VỤ KHI KHẨN CẤP VÀ GIÁN ĐOẠN

Ban quản lý duy trì phương án ứng phó với:

- Thiếu nhân viên.
- Thời tiết cực đoan hoặc lũ lụt.
- Mất điện hoặc viễn thông.
- Bùng phát bệnh truyền nhiễm.
- Gián đoạn vận chuyển.
- Cấp cứu người sử dụng dịch vụ.
- Không truy cập được hồ sơ hoặc hệ thống thiết yếu.

Ưu tiên người có nguy cơ cao nếu bỏ lỡ dịch vụ. Khi H&H Care không thể cung cấp theo kế hoạch, quản lý phải báo Fig Tree theo yêu cầu, trao đổi với người bị ảnh hưởng và sắp xếp phương án an toàn khi có thể.

21. BẢO ĐẢM CHẤT LƯỢNG VÀ CẢI TIẾN LIÊN TỤC

H&H Care duy trì quy trình cải tiến tương xứng vai trò và nghĩa vụ hợp đồng. Hoạt động có thể gồm:

- Rà soát khiếu nại và phản hồi.
- Phân tích sự cố và suýt xảy ra sự cố.

- Theo dõi bỏ lỡ chuyến thăm và độ tin cậy dịch vụ.
- Đánh giá hài lòng của người sử dụng dịch vụ.
- Kiểm tra ghi chép và hồ sơ dịch vụ.
- Theo dõi đào tạo và sàng lọc nhân viên.
- Rà soát rủi ro an toàn tại nhà.
- Kiểm tra tuân thủ phê duyệt dịch vụ.
- Xác định vấn đề lặp lại và biện pháp khắc phục.

Mỗi hành động cải tiến cần ghi:

58. Vấn đề hoặc rủi ro.
59. Hành động cần làm.
60. Người phụ trách.
61. Hạn hoàn tất.
62. Bằng chứng hoàn thành.
63. Đánh giá hiệu quả.

Ban quản lý cần trao đổi kết quả với Fig Tree Aged Care theo cơ chế quản trị và báo cáo đã thống nhất.

22. GIÁM SÁT DỊCH VỤ HẰNG THÁNG

Ban quản lý H&H Care nên rà soát hoạt động mỗi tháng, bao gồm:

- Người đang nhận dịch vụ.
- Giới thiệu và tình trạng bắt đầu.
- Bỏ lỡ, hủy lịch và tính liên tục.
- Hồ sơ và phê duyệt dịch vụ.
- Sự cố và khiếu nại.
- Thay đổi hoàn cảnh người sử dụng dịch vụ.
- Tình trạng sàng lọc và đào tạo nhân viên.
- Nguy cơ sức khỏe, an toàn.
- Sai lệch hóa đơn và vấn đề tài chính chưa giải quyết.
- Việc tồn đọng với Fig Tree Aged Care.
- Phản hồi và cơ hội cải tiến.

Phải ghi lại buổi rà soát, giao trách nhiệm và theo dõi hành động tiếp theo.

23. XÁC NHẬN CỦA NHÂN VIÊN

Tất cả nhân viên phải xác nhận đã nhận, đọc và hiểu sổ tay này.

Tôi xác nhận:

- Tôi đã được tiếp cận Sổ tay Nhân viên Chăm sóc Người cao tuổi H&H Care SA.

- Tôi hiểu trách nhiệm tuân thủ chính sách, quy trình và chỉ đạo hợp pháp.
- Tôi hiểu tầm quan trọng của quyền, nhân phẩm, riêng tư và an toàn của người sử dụng dịch vụ.
- Tôi làm việc trong phạm vi đào tạo, năng lực và vai trò được phép.
- Tôi sẽ báo ngay sự cố, nguy cơ, khiếu nại và nghi ngờ hành vi sai trái.
- Tôi sẽ duy trì hồ sơ chính xác và bảo mật.
- Tôi hiểu vi phạm có thể dẫn đến biện pháp khắc phục hoặc kỷ luật theo luật và thỏa thuận lao động.

Họ tên nhân viên: _____

Chức vụ: _____

Chữ ký: _____

Ngày: _____

Quản lý / giám sát viên: _____

Chữ ký: _____

Ngày: _____

PHỤ LỤC A – LIÊN HỆ THIẾT YẾU

Hoàn tất và xác minh thông tin trước khi ban hành sổ tay.

Đầu mối	Thông tin
Quản lý H&H Care	0401 919 555
Liên hệ H&H Care ngoài giờ	0401 919 555
Liên hệ Fig Tree Aged Care	0431 113 249
Fig Tree ngoài giờ	_____
Cấp cứu	000
Aged Care Quality and Safety Commission	agedcarequality.gov.au
Older Persons Advocacy Network	opan.org.au
Bệnh viện / dịch vụ y tế địa phương	8222 6000
Biểu mẫu / hệ thống báo cáo sự cố	handhcaresa.com.au
Biểu mẫu / hệ thống khiếu nại	handhcaresa.com.au

PHỤ LỤC B – HỒ SƠ NHÂN VIÊN CẦN LƯU

Ban quản lý nên lưu giữ các hồ sơ sau khi áp dụng:

- Hồ sơ tuyển dụng và danh tính.
- Giấy xác nhận sàng lọc và theo dõi hạn hiệu lực.
- Bằng cấp, đăng ký nghề và đánh giá năng lực.
- Sổ đào tạo hội nhập và đào tạo.
- Xác nhận đã đọc sổ tay có chữ ký.

- Hồ sơ lao động hoặc hợp đồng nhà thầu.
- Phê duyệt dịch vụ và thông tin chăm sóc liên quan.
- Đánh giá an toàn tại nhà và biện pháp kiểm soát.
- Hồ sơ cung cấp dịch vụ và nhật ký chăm sóc.
- Sổ sự cố, khiếu nại và phản hồi.
- Hồ sơ giám sát và hiệu suất.
- Biện pháp khắc phục và cải tiến liên tục.
- Trao đổi liên quan với Fig Tree Aged Care.
- Bảng giá đã duyệt và hồ sơ xác minh hóa đơn.

Chỉ nhân sự được phép được tiếp cận; hồ sơ phải được lưu giữ và tiêu hủy theo yêu cầu áp dụng và thỏa thuận hợp đồng.

PHỤ LỤC C – NGUỒN THAM KHẢO CHÍNH THỨC

1. Support at Home Program Manual: https://www.health.gov.au/resources/publications/support-at-home-program-manual-a-guide-for-registered-providers
2. Yêu cầu đối với nhà cung cấp Support at Home: https://www.agedcarequality.gov.au/providers/aged-care-service-requirements/support-home
3. Strengthened Aged Care Quality Standards: https://www.agedcarequality.gov.au/workers/strengthened-aged-care-quality-standards-workers
4. Serious Incident Response Scheme: https://www.agedcarequality.gov.au/for-providers/serious-incident-response-scheme/sirs-residential-home-services
5. Chi phí và khoản đóng góp Support at Home: https://www.myagedcare.gov.au/support-at-home-costs-and-contributions
6. Aged Care Quality and Safety Commission: https://www.agedcarequality.gov.au/