



Hỗ trợ gia đình và bạn bè của người cao niên sống trong cư xá cao niên

The Australian Centre for
Evidence Based Aged Care
(ACEBAC)

MỘT TRUNG TÂM CỦA

AIPCA

Australian Institute
for Primary Care & Ageing

Ấn phẩm này có bản quyền. Ngoại trừ như đã được quy định rõ ràng trong Đạo luật về Bản quyền Năm 1968, không phần nào của ấn phẩm này có thể được sao chép, lưu giữ trong bất kỳ hệ thống phục hồi nào hay được truyền phát bằng bất kỳ cách thức nào (bao gồm điện tử, cơ học, sao chụp vi phim, sao chụp, ghi lại hay các cách thức khác) mà không có sự cho phép trước bằng văn bản.

Chuyên khảo này dựa trên thông tin từ các công trình nghiên cứu được báo cáo trong:

- Haesler, E. Bauer, M. & Nay, R. (2010) Bằng chứng gần đây về việc xây dựng và duy trì các mối quan hệ mang tính xây dựng giữa nhân viên gia đình tron việc chăm sóc người cao niên – báo cáo về thông tin cập nhật của cuộc tái duyệt có hệ thống. *International Journal of Evidence-Based Healthcare*. 8(2):45-74.
- Haesler, E. Bauer, M. & Nay, R. (2006) Các yếu tố liên quan đến các mối quan hệ mang tính xây dựng giữa nhân viên điều dưỡng-gia đình trong việc chăm sóc người cao niên trong môi trường định chế. *International Journal of Evidence-Based Healthcare*. 4 (4): 288-336.

Được xuất bản bởi:

The Australian Centre for Evidence Based Aged Care (ACEBAC)
Lầu 5 Khoa học Sức khỏe 2
La Trobe University
Bundoora VIC 3086
www.latrobe.edu.au/acebac



Hỗ trợ gia đình và bạn bè của người cao niên sống trong cư xá cao niên

Tiến sĩ Deirdre Fetherstonhaugh

Quyền Giám đốc/Nghiên cứu viên Thâm niên, ACEBAC

Tiến sĩ Sally Garratt

Tư vấn viên, ACEBAC

Tiến sĩ Michael Bauer

Nghiên cứu viên Thâm niên, ACEBAC





Giới thiệu

Nếu quý vị đang cân nhắc đến việc chuyển, hoặc vốn đã chuyển, một người thân hay người bạn vào sống trong cư xá cao niên, thì các thông tin sau có thể hữu ích. Australian Centre for Evidence Based Aged Care (ACEBAC) đã tìm kiếm các thông tin tốt nhất và hiện hành nhất mà sẽ cung cấp sự hiểu biết nào đó về các cách để có thể cảm thông với những người có liên quan đến chương trình chăm sóc do cư xá cao niên cung cấp.

Từ ngữ 'gia đình', 'người thân' và 'họ hàng' được sử dụng trong tập sách này để nói đến bất kỳ ai đã liên quan đến, và muốn tiếp tục liên quan đến, người đang sinh sống, hoặc sẽ sinh sống, trong cư xá cao niên. Đây bao gồm bạn bè, mặc dù trong tập sách này, không phải lúc nào họ cũng đều có thể được nhắc cụ thể đến bằng tên riêng. Từ ngữ 'cư dân' được sử dụng để nói đến người sống trong cư xá cao niên. Người cao niên cần duy trì mối tiếp xúc với gia đình và bạn bè của mình.

Người thân và bạn bè có thể muốn tiếp tục cung cấp phần nào sự chăm sóc mà người cao niên cần khi họ chuyển vào sống trong cư xá cao niên. Các cư xá cao niên có bốn phạm tham vấn với người thân. Tuy nhiên, đôi khi, có thể có những hiểu lầm của cả hai bên mà có thể dẫn đến sự bức bối và tác động đến mối quan hệ giữa gia đình và nhân viên chăm sóc. Một phương pháp cộng tác từ cả gia đình và nhân viên sẽ có lợi cho tất cả các bên có liên quan.

Các thông tin trong tập sách này được thiết kế để kiểm tra mối quan hệ về việc chăm sóc, từ quan điểm của tất cả các bên: gia đình hay bạn bè; nhân viên chăm sóc; và ban quản lý cư xá cao niên. Chúng tôi hy vọng các thông tin này sẽ giải thích rõ một số vấn đề và giúp quý vị tìm kiếm thêm thông tin từ cư xá cao niên, hay từ các nguồn khác nếu cần.

Tham gia vào việc Chăm sóc

Nếu đã tham gia chăm sóc người vợ/người chồng hay người thân trong một thời gian, thì quý vị sẽ biết rất rõ về người này. Quý vị có thể đã tham gia vào công việc chăm sóc cá nhân riêng tư. Bản thân quý vị có thể đã bị áp lực phải duy trì một sự quân bình trong cuộc sống của chính mình, trong khi việc chăm sóc liên tục gây mệt mỏi và có thể là khó khăn, vất vả cho mọi thành viên trong gia đình. Cảm giác muốn 'bỏ cuộc' và giao việc chăm sóc sang cho ai khác có thể là một viễn cảnh vừa nhẹ thoát nhưng cũng vừa gây lo sợ. Vì vậy, điều quan trọng là quý vị duy trì sự tham gia của mình trong công việc chăm sóc theo những cách thức là tốt nhất cho quý vị và cho người họ hàng của mình. Điều này sẽ có nghĩa là hình thành các mối quan hệ với những người khác cùng tham gia vào công việc chăm sóc và chia sẻ thông tin về người họ hàng của mình để làm cho công việc chăm sóc trở nên có ý nghĩa cho tất cả.

Tóm tắt

Các điểm sau đây là nội dung tóm tắt của cuộc tái xét của ACEBAC về các thông tin về mối quan hệ giữa gia đình và nhân viên trong cư xá cao niên:

- Việc chăm sóc của nhóm cộng tác giữa người thân và nhân viên chăm sóc là mô hình tốt nhất để cung cấp sự chăm sóc.
- Người thân cần hiểu cách thức cư xá cao niên làm việc, xem các mô hình làm việc theo nhóm có đang thật sự có hiệu quả hay không và xem mình có thể đóng góp thế nào vào việc cung cấp sự chăm sóc.
- Các cơ hội giao tiếp nên được thiết lập ngay từ khi người cao niên đang có kế hoạch chuyển vào sống trong cư xá cao niên.
- Việc lập kế hoạch và theo dõi việc chăm sóc là một nỗ lực của cả nhóm và cách tốt nhất để đạt được những thay đổi về việc chăm sóc là qua các quyết định của cả nhóm.
- Người thân cần biết là cách mà người họ hàng của mình có thể thích hơn là tự đưa ra một số quyết định về việc chăm sóc của chính mình mà không có sự tham gia của gia đình.
- Các mối quan hệ tích cực là thiết yếu cho chất lượng cuộc sống của những người sống trong cư xá cao niên.
- Khi có những bất đồng trong nội bộ gia đình, nhân viên có thể nhận được các thông tin lẫn lộn mà có thể có tác động tiêu cực đến mối quan hệ của họ với gia đình.
- Sự tin cậy, tôn trọng, cảm thông và hiểu biết cũng như biết rõ lẫn nhau là những viên gạch quan trọng xây dựng nên các mối quan hệ tích cực giữa nhân viên và gia đình.

Nội dung tóm tắt được cung cấp trên trang trước giờ được giải thích chi tiết hơn.

Người thân trong gia đình tôi là một cá thể

- Dĩ nhiên, họ là như vậy rồi! Họ không bao giờ có thể thay thế được. Các mối quan hệ được hình thành qua nhiều năm là cơ sở cho sự an lành của con người, mặc dù các mối quan hệ này có thể thay đổi và một số là bền chặt hơn số khác. Chúng ta phải tôn trọng thực tế là người khác có thể không nhìn mỗi quan hệ của chúng ta theo cách chúng ta nhìn, nhưng đầu vậy, họ cũng được kỳ vọng là đạt đến một sự hiểu biết về việc chúng ta cảm thấy thế nào.
- Nhân viên chăm sóc được hướng dẫn là cần tôn trọng tính cá thể của mỗi cư dân và khuyến khích sự thể hiện tính cá thể này trong cuộc sống của người đó. Tất cả chúng ta đều thể hiện tính cá thể của mình theo cách của riêng chúng ta và các nhu cầu của chúng ta có thể thay đổi theo thời gian. Việc có thể khó cho nhân viên chăm sóc là đáp ứng được tất cả các nhu cầu này, đặc biệt khi họ cùng một lúc chăm sóc vài người. Nói chuyện với gia đình để tìm ra xem các nhu cầu có thể được đáp ứng thế nào là một việc rất quan trọng đối với tất cả các nhân viên tham gia vào công việc chăm sóc. Để cung cấp được sự chăm sóc tốt nhất, được thiết kế cho từng cá nhân, thì điều quan trọng là nhân viên chăm sóc biết được những thứ khiến họ hàng của quý vị không giống với những người khác, như: mối quan tâm; các sở thích và ác cảm; tính cách; lịch sử đời sống của họ; và những thứ họ coi trọng và là quan trọng đối với họ.
- Quý vị có thể thấy một số nhân viên giỏi hơn các nhân viên khác trong việc tìm ra các cách để duy trì được tính cá thể của người họ hàng của quý vị. Quý vị có thể nghĩ là các mối quan hệ của quý vị với những nhân viên này là vững mạnh hơn với các nhân viên khác. Việc coi trọng công việc chăm sóc mà các nhân viên này cung cấp có thể được thể hiện theo nhiều cách, nhưng điều thích hợp hơn nên làm là không coi bộ thiên vị một nhân viên này hơn một nhân viên khác. Sự chăm sóc được cung cấp trong suốt 24 giờ đồng hồ và do đó, nhiều nhân viên khác nhau sẽ liên hệ với các cư dân theo các cách cá nhân khác nhau.

Người thân trong gia đình cũng có các nhu cầu

- Việc chuyển người họ hàng vào sống trong cư xá cao niên đã thường được các gia đình mô tả như 'điều khó khăn nhất mà họ đã làm' - việc cảm thấy tội lỗi là điều thường gặp.
- Đôi khi, người thân cảm thấy sự căng thẳng của việc thăm nom người họ hàng của mình và của việc không có khả năng tham gia vào việc chăm sóc được như khi họ đã làm ở nhà. Lý do chuyển vào cư xá cao niên cũng có thể là một yếu tố xác định cách họ hàng liên hệ với những người chăm sóc. Một chẩn đoán là bị chứng mất trí nhớ có thể gây tuyệt vọng cho cả gia đình và bất kỳ tình trạng đau ốm nào ở thời kỳ cuối cũng đều sẽ mang đến nỗi đau buồn và những cảm giác bất lực.
- Điều quan trọng là quý vị cho nhân viên biết các cảm xúc này của mình và hỏi về bất kỳ phương diện nào của việc chăm sóc mà quý vị không chắc chắn. Nhân viên cần phải biết các suy nghĩ của quý vị về việc tham gia vào công việc chăm sóc và quý vị muốn tham gia đến mức độ nào trong cuộc sống hàng ngày của người họ hàng của quý vị cũng như trong cư xá cao niên.
- Sự hỗ trợ cho gia đình là quan trọng và có thể được tìm thấy qua cả các cơ quan bên ngoài như Alzheimer's Australia, Carers Australia hay các tổ chức khác liên quan đến tình trạng đau ốm lâu dài.
- Quý vị có thể cần thêm thông tin về việc cung cấp dịch vụ chăm sóc y tế của cư xá cao niên và về trách nhiệm của quý vị là những gì trong vai trò là người thân. Ví dụ, tiếp tục đảm bảo quần áo, giày dép, trang phục thích hợp và các thiết bị đặc biệt là những thứ quý vị có thể cung cấp được. Người họ hàng của quý vị có thể đã tới khám tại các chuyên viên y tế đặc biệt, như nha sĩ, chuyên viên chăm sóc bàn chân hay đã tới một tiệm làm tóc nào đó trong nhiều năm và quý vị có thể muốn duy trì mối quan hệ và dịch vụ này trong khi người họ hàng của mình sống trong cư xá cao niên. Quý vị có thể thảo luận về việc này với quản lý viên của cư xá cao niên.
- Thông tin thêm về các vấn đề hay các chẩn đoán y khoa khác có thể có được bằng cách thu xếp một cuộc họp với bác sĩ, đọc tư liệu về các vấn đề này, tìm hiểu thêm qua các hiệp hội chăm sóc kinh niên, sử dụng internet, và hỏi các câu hỏi của nhân viên chăm sóc thâm niên.

Duy trì sự giao tiếp

- Quý vị đã biết người họ hàng của mình trong một thời gian dài; các nhân viên thì mới chỉ trong một thời gian ngắn mà thôi. Việc cung cấp thông tin về các nhu cầu chăm sóc của người họ hàng của quý vị sẽ giúp ích trong việc xây dựng các mối quan hệ tích cực giữa quý vị và nhân viên chăm sóc. Người thân thường cảm thấy là các nhân viên miễn cưỡng lưu tâm tới các thông tin mà quý vị có thể đã cung cấp. Việc này có thể do thực tế là các nhân viên cảm thấy là nhu cầu của cư dân, như được gia đình họ nói ra, một cách hiện thực, là không thể đáp ứng được. Một cuộc trao đổi về vai trò của các nhân viên và sự đóng góp từ quý vị trong vai trò là người chăm sóc, dựa trên kế hoạch chăm sóc của cư dân, là một cách để thiết lập việc giao tiếp tốt đẹp. Nếu một nhân viên cụ thể nào đó có vẻ là không tiếp cận được, thì quý vị có thể thảo luận về điều này với quản lý viên của cư xá cao niên. Giải pháp cho bất kỳ quan ngại nào mà quý vị có thể có, luôn đạt được một cách tốt đẹp nhất, thông qua việc thảo luận và giao tiếp rõ ràng.
- Điều quan trọng là chia sẻ thông tin rõ ràng. Quý vị có quyền nhận được thông tin đúng về các vấn đề chăm sóc. Thành thật và nói chuyện một cách cởi mở về các kỳ vọng của quý vị sẽ khiến nhân viên dễ dàng biết được những gì quý vị cần và liệu họ có thể đáp ứng được các nhu cầu của quý vị cũng như các nhu cầu của người họ hàng của quý vị hay không.
- Tất cả chúng ta đều muốn những điều tốt đẹp nhất cho họ hàng của mình, nhưng chúng ta cũng cần biết đến những hạn chế của việc sống trong một môi trường cộng đồng với nhiều người khác nhau. Điều thường không thể được là chỉ tập trung đến một người trong khi có mười người khác đang chờ. Việc quân bình giữa thời gian và các ưu tiên phức tạp trong công việc chăm sóc là việc khó khăn đối với nhân viên, nhưng họ vẫn lắng nghe các quan ngại của quý vị và nói chuyện về các cách để có thể đạt được một sự thỏa hiệp.
- Giao tiếp là nguyên liệu vô cùng quan trọng cho việc chia sẻ công việc chăm sóc trong một mô hình quan hệ đối tác thật sự giữa nhân viên chăm sóc và quý vị trong tư cách là người họ hàng. Việc giữ sao để việc giao tiếp luôn cởi mở đòi hỏi nỗ lực từ cả hai bên đối tác. Chất lượng cuộc sống cho người cao niên sống trong cư xá cao niên nên là trọng tâm chung cho tất cả các cuộc thảo luận.

Kiểm soát những gì diễn ra trong công việc chăm sóc

- Đôi khi, người thân cảm thấy họ chỉ là người ngoài cuộc trong việc cung cấp sự chăm sóc và họ chỉ có thể theo dõi những gì diễn ra và báo cáo những gì họ coi thấy là dưới mức độ chăm sóc tiêu chuẩn mà thôi. Cách tiếp cận này gây sự va chạm giữa nhân viên chăm sóc và gia đình bởi nhân viên cảm thấy là họ đang bị theo dõi và bị báo cáo lên cấp quản lý về công việc kém chất lượng của mình. Điều tốt hơn nên làm là làm việc cùng các nhân viên để đạt được các đích đã được đặt ra ban đầu và để trực tiếp chia sẻ các quan ngại với nhân viên. Nếu có các vấn đề đang diễn ra, hay nhân viên không thích hợp trong việc đáp lại với những quan ngại của quý vị, thì khi đó, cấp quản lý nên được thông báo cho biết.
- Thông tin và kiến thức là quyền năng và có thể được một số nhân viên sử dụng để duy trì sự kiểm soát được tình hình khi các nhân viên này cảm thấy là họ không thể cho người thân tham gia vào phương diện chăm sóc.
- Hiểu biết về nhân viên và cho phép nhân viên hiểu biết về quý vị, có thể giúp tạo ra một môi trường thoải mái hơn và chào đón hơn cho gia đình. Mỗi quan hệ tích cực dễ có khả năng phát triển hơn khi nhân viên và gia đình đối xử với nhau với sự lịch sự và tôn trọng. Việc thiết lập sự tin cậy cần thời gian, lòng khoan dung và sự hiểu biết về những kỳ vọng hợp lý trong những môi trường chăm sóc lâu dài. Điều quan trọng cần nhớ là không ai có thể biết mọi thứ ngay lập tức hay được kỳ vọng là đáp ứng được ngay lập tức các nhu cầu, trừ khi đó là tình trạng đang đe dọa đến tính mạng.
- Điều quan trọng cần thừa nhận là người cao niên trong chương trình chăm sóc có thể vẫn có khả năng đưa ra các quyết định có ý nghĩa về cuộc sống của mình và chúng ta cần tôn trọng những lựa chọn này. Có thể có những khi người họ hàng của quý vị muốn đưa ra các quyết định về việc chăm sóc, hay các phương diện khác của đời sống của mình trong cư xá cao niên, mà không có kiến thức hay sự chấp thuận của quý vị. Đôi khi, cư dân có thể muốn giữ kín các phương diện của đời sống của mình và không để gia đình tham gia vào.

Các vấn đề về quản trị

- Cách thức cư xá cao niên được quản trị có thể ảnh hưởng đến các mối quan hệ giữa nhân viên và gia đình. Khối lượng công việc của nhân viên, trình độ huấn luyện và các mô hình chăm sóc có thể hoạt động ngược với công việc chăm sóc cộng tác. Các gia đình phàn nàn về việc không có đủ nhân viên, có quá nhiều nề nếp được ấn định, nhân viên không có đủ thời gian để trò chuyện với người họ hàng và việc giao tiếp kém.
- Tất cả các cư xá cao niên đều hoạt động theo một ngân sách và tất cả đều được đòi hỏi phải đáp ứng các tiêu chuẩn của chính phủ Úc để được công nhận. Nếu quý vị hiểu những bốn phạm trù này thì quý vị sẽ thấy các nhân viên phải làm việc thế nào và điều này có thể ảnh hưởng đến sự tham gia của quý vị vào công việc chăm sóc. Nếu có bất kỳ quan ngại nào về việc tổ chức kém, quý vị nên nêu chuyện này với cấp quản lý, không phải là trực tiếp với nhân viên chăm sóc. Thường có thể có sự va chạm giữa nhân viên và cấp quản lý và việc có gia đình tham gia vào những vấn đề này có thể chỉ làm tăng sự căng thẳng trong cư xá cao niên.
- Các vấn đề về chất lượng chăm sóc liên quan đến việc điều hành kém, được giải quyết một cách tốt nhất, bằng việc trước tiên, trao đổi với cấp quản lý của cư xá cao niên. Có những nơi để gia đình nêu các quan ngại với Department of Health and Ageing, hoặc để tìm lời khuyên từ các nhóm bên vực hay các nhóm bảo vệ người tiêu dùng, nếu vấn đề là không thể giải quyết được với cấp quản lý của cư xá cao niên. Nếu tin là các cách thực hành công việc đang cản trở việc chăm sóc có chất lượng, thì quý vị nên nêu các quan ngại của mình và tìm câu trả lời. Các tổ chức đều cung cấp dịch vụ chăm sóc cho nhiều người cao niên và hầu hết các tổ chức đều cố gắng hết khả năng của mình, với các tài nguyên sẵn có, vì vậy, điều quan trọng là quý vị có được các dữ kiện đúng trước khi đưa vấn đề đi xa hơn nữa.

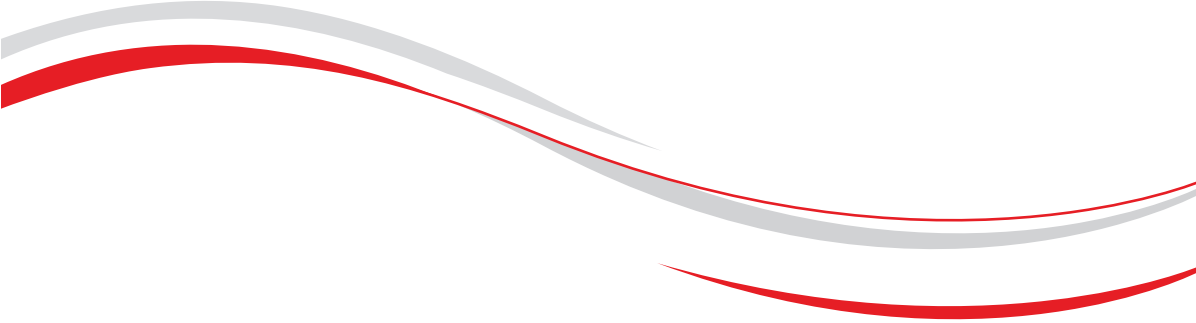
Chăm sóc cộng tác

Cộng tác nghĩa là 'làm việc cùng'.

- Làm việc cùng những người khác để đạt được một kết quả nào đó là làm việc nhóm. Một cách lý tưởng là các nhân viên tham gia vào công việc chăm sóc và người thân làm việc như một nhóm, chia sẻ thông tin và hỗ trợ lẫn nhau trong việc đưa ra các quyết định về việc chăm sóc, trong khi luôn đảm bảo là người cao niên được tham gia vào, những khi có thể. Việc nhân viên được chuẩn bị và hỗ trợ thế nào, cũng sẽ quyết định việc họ có khả năng thế nào để làm việc như một thành viên của nhóm. Quý vị cũng nên kỳ vọng là các thành viên của nhóm nhân viên sẽ tham vấn với quý vị trước khi thực hiện các hành động liên quan đến các vấn đề chăm sóc.
- Nếu thành viên nhóm không giao tiếp, thì kết quả có thể là sự cạnh tranh, không phải là sự cộng tác. Người cao niên nhận được sự chăm sóc trở thành 'bị sở hữu' bởi các phe phái hình thành và cuộc kéo co sinh ra từ đó chỉ có thể là có hại mà thôi. Cá tính mạnh không nên được cho phép để vượt lên cách làm việc nhóm và gây phá vỡ công việc chăm sóc. Giao tiếp cởi mở là cách để tránh được vấn đề này.
- Làm việc nhóm là cách duy nhất để cung cấp sự chăm sóc nhằm cải thiện chất lượng cuộc sống cho cư dân. Nhân viên chăm sóc không thể cung cấp việc chăm sóc toàn bộ mà không có sự đóng góp từ người thân và người thân không thể thực hiện được toàn bộ công việc chăm sóc mà người chăm sóc có tay nghề mới có thể cung cấp được.
- Đôi khi, có thể có những căng thẳng trong nội bộ gia đình. Khi gia đình không thể đạt được một sự hiểu biết về các quyết định ảnh hưởng đến người họ hàng của mình, thì điều này còn có thể trở nên khó khăn hơn cho nhân viên, những người có thể là đang nhận được các thông điệp lẫn lộn.

Những can thiệp vào công việc chăm sóc

- Phần quan trọng của việc cung cấp sự chăm sóc là cuộc họp đầu tiên giữa người thân và nhân viên chăm sóc để trao đổi về kế hoạch chăm sóc. Các cuộc họp nhóm là một cách rất tốt để có thông tin và thảo luận với nhóm chăm sóc 'mới' về các kỳ vọng. Nhân viên hiểu được người thân theo một cách thức tích cực hơn, nếu có một mô hình chăm sóc được hai bên chia sẻ ngay từ đầu.
- Vai trò của từng thành viên của nhóm nên rõ ràng và việc thực hiện các chiến lược chăm sóc nên được chia sẻ. Nội dung giao tiếp nên luôn rõ ràng và nên nêu rõ những cơ hội để người thân được bao gồm trong các quyết định được đưa ra.
- Nhân viên chăm sóc cần sự hỗ trợ và các hướng dẫn của cấp quản lý để giúp xây dựng phương pháp nhóm.
- Đôi khi, sự can thiệp vào công việc chăm sóc do nhân viên thực hiện có thể khiến quý vị quan ngại về việc chăm sóc cho tình trạng mất trí nhớ, sự an toàn và hành vi của cư dân. Các cuộc thảo luận nhóm nên diễn ra trước khi bất kỳ quyết định nào được đưa ra về việc thay đổi chương trình chăm sóc, ví dụ, tăng thuốc men, thay đổi phòng, v.v... Những thay đổi được thỏa thuận này nên được viết vào kế hoạch chăm sóc.
- Trong những tình huống khẩn cấp, các quyết định có thể phải được đưa ra một cách nhanh chóng, nhưng người thân nên kỳ vọng là sẽ được liên lạc sớm nhất ngay khi có thể.
- Một lần nữa, các cuộc họp nhóm là cách tốt nhất để thảo luận về các lựa chọn tương lai cho việc chăm sóc và bất kỳ sự thay đổi nào mà có thể được xem là cần thiết.



Chúng tôi muốn cảm ơn và tôn trọng sự tham gia không ngừng nghỉ của quý vị trong việc chăm sóc người họ hàng của quý vị trong khi họ sống trong cư xá cao niên. Một vài số liên lạc và trang mạng hữu ích được cung cấp dưới đây.

Mỗi liên lạc hữu ích:

Alzheimer's Australia

– có các văn phòng Tiểu bang, nhưng số liên lạc của Văn phòng Quốc gia là (02) 6254 4233
<http://www.alzheimers.org.au>

Đường dây Giúp đỡ trên Toàn quốc của Cơ quan Alzheimers Australia về Chứng Mất Trí nhớ là 1800 100 500

Carers Australia

– có các văn phòng Tiểu bang, nhưng số liên lạc tổng quát là 1800 242 636
<http://www.carersaustralia.com.au/>

Aged Care Complaints Investigation Scheme

1800 550 552

Elder Rights Advocacy (Victoria)

1800 700 600 or 9602 3066

