

Nhân viên Điều phối Dịch vụ là gì và họ làm công việc gì?

Nhân viên Điều phối Dịch vụ làm công việc gì?

Có rất nhiều người tham gia vào việc điều trị chăm sóc, hỗ trợ sau mỗi chấn thương do tai nạn xe hơi. Cơ quan Hỗ trợ Trộn đời (LSA) sử dụng nhân viên Điều phối Dịch vụ có chuyên môn trong việc phối hợp các nhu cầu điều trị, hỗ trợ và chăm sóc cho những người bị chấn thương nghiêm trọng. Một Nhân viên Điều phối Dịch vụ sẽ được chỉ định làm việc với bạn, gia đình bạn, các nhà cung cấp dịch vụ và những người khác. Khi bạn ở trong Chương trình Hỗ trợ Trộn đời, sẽ luôn có một Nhân viên điều phối dịch vụ tại LSA để bạn liên hệ.

Nhân viên Điều phối Dịch vụ của bạn sẽ:

- giữ liên lạc với bạn để theo dõi sự tiến bộ của bạn, thông qua các cuộc gọi điện thoại cho bạn và gia đình của bạn và thỉnh thoảng ghé thăm nhà khi cần
 - giúp bạn, gia đình bạn và các nhà cung cấp dịch vụ hiểu rõ về Chương trình và những khoản có thể được chi trả (vui lòng xem *Phiếu thông tin P4: Điều trị, Chăm sóc và Hỗ trợ 'cần thiết và hợp lý' là gì?*)
 - giúp bạn, gia đình bạn và các nhà cung cấp dịch vụ hiểu được quy trình làm việc của Chương trình, và chắc chắn tất cả các nhu cầu xác định được quan tâm giải quyết
 - phối hợp các dịch vụ điều trị, hỗ trợ và chăm sóc của bạn
 - làm việc với bạn và các nhà cung cấp dịch vụ để xác định nhu cầu liên quan đến chấn thương của bạn, và phát triển các mục tiêu nhằm giúp bạn phục hồi và tham gia vào cuộc sống hàng ngày
 - lựa chọn các nhà cung cấp dịch vụ thích hợp nhất để đáp ứng mục tiêu của bạn
- tham gia cung cấp dịch vụ phù hợp với nhu cầu xác định của bạn, và cung cấp chi tiết viết hoá đơn hoặc làm thanh toán cho các hạng mục đã được chấp thuận trước
 - phát triển và duy trì các mối quan hệ làm việc hiệu quả với bạn, gia đình bạn và các nhà cung cấp dịch vụ. Điều này có thể bao gồm các cuộc gặp trực tiếp, hội thảo theo từng trường hợp, các cuộc điện thoại và thông tin điện tử khác khi cần
 - giám sát các dịch vụ mà bạn nhận được nhằm đảm bảo chúng được cung cấp phù hợp với bản 'Kế hoạch của tôi' đã được thống nhất trước của bạn (Kế hoạch điều trị, hỗ trợ và chăm sóc), ví dụ, bạn sẽ nhận được đúng số lượng dịch vụ bạn cần
 - đánh giá tiến độ so với mục tiêu của bạn, và làm việc với bạn để cập nhật các mục tiêu trong bản 'Kế hoạch của tôi' khi cần
 - đảm bảo hoá đơn từ các nhà cung cấp dịch vụ của bạn gửi cho LSA được xử lý và thanh toán
 - trong một số trường hợp, giúp bạn đàm phán với các cơ quan khác, chẳng hạn như Centrelink hoặc cơ quan quản lý nhà cửa
 - hỗ trợ liên kết bạn với các nhà cung cấp dịch vụ khác trong một số dịp khi mà nhu cầu của bạn không nằm trong phạm vi của Chương trình.

Nhân viên Điều phối Dịch vụ là gì và họ làm công việc gì?

Nhân viên Điều phối Dịch vụ của bạn không phải chịu trách nhiệm:

Nhân viên Điều phối Dịch vụ của bạn không phải chịu trách nhiệm:

- giúp luật sư hoặc công ty bảo hiểm (ví dụ, đối với một yêu cầu bảo hiểm bắt buộc đối với bên thứ ba) để họ hoàn thành nhiệm vụ của mình.
- hành động như một luật sư bào chữa thay mặt bạn để bảo vệ và thúc đẩy quyền và lợi ích của bạn, mặc dù nếu bạn muốn họ có thể cho bạn thông tin nơi bạn có thể tiếp cận loại dịch vụ bào chữa này, (Vui lòng xem chi tiết tại *Phiếu thông tin P16: Bào chữa*)
- quản lý các nhu cầu trong cuộc sống hàng ngày của bạn, ví dụ các dịch vụ khác ngoài việc điều trị, hỗ trợ và chăm sóc liên quan đến chấn thương do tai nạn xe hơi của bạn.

Nếu nhu cầu và hoàn cảnh của tôi thay đổi?

Nhu cầu và hoàn cảnh của bạn sẽ được xét lại và đánh giá thường xuyên để chắc chắn bạn nhận được sự điều trị, chăm sóc và hỗ trợ mà bạn cần. Những nhu cầu này sẽ được ghi trong bản 'Kế hoạch của tôi' của bạn.

Mọi nhu cầu được xác định trước cho một dịch vụ sẽ được xem xét trên cơ sở từng trường hợp cụ thể để đảm bảo bạn sẽ có được chất lượng cuộc sống tốt nhất, có cơ hội tham gia các hoạt động xã hội và kinh tế trong cộng đồng.

Để biết thêm thông tin hãy liên hệ với Cơ quan Hỗ trợ Trọn đời (LSA)

Lifetime
SUPPORT

Lifetime Support Authority
1300 880 849

Ground Floor, Wakefield House
30 Wakefield Street, Adelaide SA 5000

PO Box 1218, Adelaide SA 5000
Email: lifetime.support@sa.gov.au