



## Các giá trị và nguyên tắc Của Chúng tôi

Chúng tôi là một thành viên của National Network of Carer Associations. Chúng tôi đề cao:

- tôn trọng và phẩm giá
- đồng cảm và cảm thông
- bình đẳng và đa dạng
- trung thực và bảo mật
- can đảm và kiên cường
- chính trực và trách nhiệm.

## giới thiệu về Chúng tôi

Chúng tôi hỗ trợ những người chăm sóc và các gia đình chăm sóc. Dịch vụ của chúng tôi bao gồm:

- tổ chức việc chăm sóc thay thế
- giáo dục và đào tạo
- tư vấn và lời khuyên
- cung cấp thông tin và giới thiệu.

Chúng tôi cũng biện hộ, và hỗ trợ, cho những lợi ích của người chăm sóc trước chính phủ và trong cộng đồng. Chúng tôi gây quỹ để hỗ trợ công việc và nghiên cứu về chăm sóc của mình. Chúng tôi là một tổ chức phi lợi nhuận.

## Quý vị Có những Quyền gì khi là người Chăm sóc C?

Quý vị có quyền:

- lựa chọn những dịch vụ quý vị cần
- được đối xử với phẩm giá và tôn trọng
- được đối xử công bằng và không bị phân biệt
- không phải đối mặt với lạm dụng thể chất, tình cảm, tình dục hoặc tài chính
- được cung cấp thông tin về các dịch vụ sẵn có một cách chính xác và phù hợp với văn hoá nhằm giúp quý vị đưa ra lựa chọn có đầy đủ thông tin.
- được bảo mật, riêng tư và an toàn
- truy cập bất kỳ thông tin nào về quý vị
- dùng và sử dụng lại dịch vụ khi quý vị cần
- tham gia việc ra quyết định về những điều ảnh hưởng đến quý vị
- khiếu nại.

## Quý vị Có những trách nhiệm gì khi là người Chăm sóc C?

Quý vị có trách nhiệm:

- tôn trọng quyền lợi, sự riêng tư và phẩm giá của nhân viên và các khách hàng khác
- đảm bảo, trong khả năng tối đa của quý vị, rằng nhà của quý vị không có khói thuốc và an toàn cho nhân viên của chúng tôi khi họ tới
- chịu trách nhiệm về những quyết định quý vị đưa ra.

## Cung Cấp Cho Chúng tôi phản hồi và khiếu nại

Chúng tôi muốn biết quý vị cần gì và vấn đề của quý vị là gì. Chúng tôi cam kết nâng cao nhận thức của chính phủ và cộng đồng về việc chăm sóc và vấn đề của người chăm sóc.

Bất cứ ai sử dụng dịch vụ của chúng tôi và bất cứ bên hưởng lợi nào khác đều có quyền khiếu nại. Chúng tôi sẽ giải quyết mọi khiếu nại:

- công bằng
- nhanh chóng
- bảo mật
- nghiêm túc
- với một quy trình rõ ràng và cởi mở.

## ai Có thể đưa ra phản hồi ?

Bất cứ ai cũng có thể đưa ra phản hồi cho chúng tôi, bao gồm:

- người chăm sóc
- bạn bè
- thân nhân
- các chuyên gia
- người cung cấp dịch vụ
- người dân.

Nếu muốn quý vị có thể nhờ ai đó giúp quý vị cung cấp phản hồi cho chúng tôi.

## Quý vị Có thể Cung Cấp những Loại phản hồi nào ?

Chúng tôi muốn biết quý vị nghĩ gì về bất cứ khâu nào trong tổ chức, nhân viên hoặc dịch vụ của chúng tôi. Phản hồi của quý vị có thể là một lời khen ngợi, sự lo lắng, gợi ý hoặc khiếu nại.

## Quý vị Có thể khiếu nại bằng Cách nào ?

Quý vị có thể khiếu nại với chúng tôi bằng cách viết thư, gửi qua bưu điện, thư điện tử, fax hoặc sử dụng mẫu thông tin phản hồi trên trực tuyến của chúng tôi. Nếu lo lắng về việc viết thư khiếu nại, quý vị có thể liên lạc với chúng tôi bằng thư điện tử hoặc gọi điện cho chúng tôi.

## Đơn khiếu nại Cần Có những thông tin gì?

Hãy tập trung vào vấn đề chính mà quý vị đang khiếu nại và về những thực tế. Hãy cung cấp đầy đủ chi tiết để chúng tôi có thể hiểu và giải quyết vấn đề. Khiếu nại của quý vị cần ngắn gọn và rõ ràng. Nếu đó là vấn đề liên quan đến người khác hoặc nhà cung cấp dịch vụ khác, hãy giải thích chuyện gì đã xảy ra và tại sao quý vị không hài lòng. Hãy cho chúng tôi biết quý vị muốn điều gì từ việc khiếu nại.

## Quý vị Có Cần ghi rõ tên hay không ?

Không, quý vị không cần phải ghi tên của mình trong đơn khiếu nại. Nhưng nếu quý vị không ghi tên, chúng tôi có thể không thông báo được cho quý vị chúng tôi đã giải quyết đơn khiếu nại của quý vị ra sao.

## Điều gì sẽ xảy ra khi Quý vị khiếu nại ?

Chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị biết rằng chúng tôi đã nhận được đơn khiếu nại của quý vị. Chúng tôi sẽ suy nghĩ cẩn thận về khiếu nại. Chúng tôi có thể sẽ liên lạc với những người liên quan tới khiếu nại để yêu cầu họ giải thích. Chúng tôi thường có thể giải quyết khiếu nại bằng cách này. Chúng tôi cũng có thể quyết định điều tra. Nếu chúng tôi tiến hành, chúng tôi sẽ trao đổi chi tiết hơn về đơn khiếu nại với quý vị, nhân viên và các nhân chứng.

Chúng tôi sẽ giúp quý vị giải quyết mọi khiếu nại về chúng tôi, về dịch vụ của chúng tôi hoặc bất cứ tổ chức nào chúng tôi thuê hoặc giới thiệu cho quý vị. Tuy nhiên, chúng tôi không thể giúp đỡ đối với những khiếu nại về các tổ chức hoặc cơ quan chính phủ khác. Nhưng chúng tôi sẽ cố gắng tư vấn cho quý vị giải quyết mọi vấn đề.

## Quy trình này kéo dài bao lâu?

Chúng tôi có thể nhanh chóng giải quyết một số khiếu nại, trong vòng 1 hoặc 2 ngày, và thường chỉ bằng một cuộc điện thoại. Các đơn khiếu nại phức tạp hơn sẽ mất nhiều thời gian hơn. Nếu chúng tôi bắt đầu một tra soát hoặc điều tra chính thức, thì việc tìm kiếm giải pháp sẽ cần thời gian. Chúng tôi sẽ đảm bảo rằng quý vị biết việc gì đang diễn ra và cuộc điều tra đang diễn ra như thế nào.

## Điều gì sẽ xảy ra khi Cuộc C điều tra kết thúc?

Chúng tôi sẽ cho quý vị biết điều gì đang diễn ra và được quyết định như thế nào. Nếu đơn khiếu nại của quý vị có căn cứ, chúng tôi sẽ cho quý vị biết các bước chúng tôi tiến hành để giải quyết vấn đề. Nếu đơn khiếu nại của quý vị không có căn cứ, hoặc có vẻ như không giải quyết được, chúng tôi sẽ cho quý vị biết lý do vì sao và quý vị có thể làm gì khác.

## Khiếu nại Có đem lại sự khác biệt không?

Có. Bất cứ thay đổi nào về thông tin, hoặc một trong các chính sách hoặc quy trình của chúng tôi có thể giúp cải thiện dịch vụ của chúng tôi.

## Nếu Quý vị muốn khiếu nại về Cách giải Quyết đơn khiếu nại Của Quý vị?

Nếu tin rằng đơn khiếu nại của quý vị không được giải quyết phù hợp, quý vị có thể yêu cầu Tổng Giám đốc của chúng tôi tiến hành kiểm tra nội bộ vấn đề này.

Quý vị cũng có thể khiếu nại lên các văn phòng Cơ quan Thanh Tra Tiểu bang hoặc Liên bang, tùy thuộc vào nội dung khiếu nại của quý vị. Chi tiết liên lạc của những cơ quan này có ở trang 4 của tập sách này.

## Chính sách Bảo mật Của Chúng tôi

### Chúng tôi thu thập thông tin gì về Quý vị?

Nếu quý vị là khách hàng của chúng tôi, là đại diện của một tổ chức khác, hoặc là người đăng ký nhận tạp chí hoặc tạp san điện tử của chúng tôi, chúng tôi sẽ giữ tên và thông tin liên lạc của quý vị theo hồ sơ liên lạc của quý vị.

Nếu quý vị là khách hàng, chúng tôi sẽ cập nhật các chi tiết khác, như kế hoạch hỗ trợ của quý vị và thông tin về hoàn cảnh chăm sóc của quý vị mỗi lần quý vị liên lạc với chúng tôi.

Nếu quý vị là một trong các hội viên của chúng tôi, chúng tôi sẽ lưu lại thông tin của quý vị trên sổ Đăng ký Hội viên và nó sẽ được thực hiện theo pháp luật áp dụng đối với chúng tôi. Quý vị có thể yêu cầu không công bố chi tiết liên lạc của mình trên sổ đăng ký này bằng cách liên hệ với Nhân viên Phụ trách Hội viên của chúng tôi.

Thông tin chúng tôi thu thập là những thông tin cá nhân và, trong một số trường hợp, thông tin nhạy cảm. Chúng tôi sẽ luôn xin phép quý vị cho phép thu thập thông tin nhạy cảm.

### Tại sao Chúng tôi thu thập thông tin Của Quý vị?

Thông tin chúng tôi lưu giữ về quý vị sẽ giúp chúng tôi cập nhật về những gì quý vị cần để có thể hỗ trợ quý vị.

Chúng tôi sử dụng các thông tin này, cùng với các khảo sát và thông tin phản hồi, để quản lý và lập kế hoạch các dịch vụ của chúng tôi, cũng như để nâng cao kiến thức về việc chăm sóc. Điều

này giúp chúng tôi kiến nghị những lợi ích của các gia đình chăm sóc lên chính phủ và cộng đồng.

Các cơ quan chính phủ tài trợ tiền cho chúng tôi để cung cấp các dịch vụ cho người chăm sóc cũng yêu cầu chúng tôi cung cấp cho họ dữ liệu về những người sử dụng dịch vụ. Những dữ liệu này sẽ không xác định danh tính.

Đôi khi chúng tôi xuất bản các tài liệu tóm tắt về các cuộc khảo sát hoặc một báo cáo nghiên cứu. Những tài liệu này sẽ không bao giờ tiết lộ danh tính các cá nhân nếu không được họ cho phép.

## Thông tin Của Quý vị được Bảo vệ như thế nào?

Chúng tôi cam kết bảo vệ quyền riêng tư và thông tin của quý vị. Luật pháp cũng bảo vệ tính riêng tư của các thông tin về quý vị. Chúng tôi xử lý thông tin của quý vị một cách bảo mật nhất và lưu trữ chúng an toàn. Nếu quý vị gửi cho chúng tôi thông tin điện tử, chúng tôi sẽ không truy xuất nguồn gốc hoặc tái sử dụng chúng theo bất cứ cách nào. Theo luật, chúng tôi phải lưu giữ hồ sơ của quý vị trong một khoảng thời gian nhất định.

## Marketing tiếp

Chúng tôi có thể gửi thư trực tiếp cho quý vị để khuyến khích hoặc quảng cáo các sự kiện gây quỹ của chúng tôi. Quý vị có thể yêu cầu không nhận thông tin này bằng cách liên lạc với Nhân viên Phụ trách Hội viên của chúng tôi hoặc nhấn chuột vào đường dẫn 'unsubscribe from this list' (hủy đăng ký khỏi danh sách này) trên thư điện tử.

## Còn ai khác Có thể xem thông tin Của Quý vị?

Chỉ có những nhân viên tham gia hỗ trợ quý vị, hoặc trong các dự án cụ thể, mới có thể được xem thông tin của quý vị. Chúng tôi chỉ tiết lộ thông tin về quý vị khi được quý vị cho phép hoặc nếu chúng tôi phải thực hiện theo yêu cầu của pháp luật, ví dụ trong trường hợp y tế khẩn cấp. Chúng tôi không chia sẻ bất kỳ thông tin nào thu thập được hoặc danh sách gửi thư nào với các tổ chức ở nước ngoài.

## Quý vị Có tiếng nói gì khi xảy ra vấn đề với thông tin Của Quý vị?

Quý vị có quyền lên tiếng về những gì xảy ra với thông tin của quý vị. Chúng tôi dựa vào những thông tin quý vị cung cấp cho chúng tôi để đảm bảo quý vị nhận được hỗ trợ và thông tin phù hợp. Nếu quý vị quyết định không chia sẻ một số thông tin của mình hoặc hạn chế việc chúng tôi truy cập hồ sơ của quý vị, đó là quyền của quý vị. Nhưng điều này có thể ảnh hưởng đến khả năng chúng tôi cung cấp cho quý vị những dịch vụ tốt nhất có thể. Hãy cho chúng tôi biết nếu quý vị muốn thay đổi hoặc hủy bỏ sự cho phép của mình.

## Quý vị Có thể truy cập thông tin về mình hay không?

Có, quý vị có quyền yêu cầu truy cập thông tin về mình và yêu cầu chỉnh sửa nó. Hãy liên lạc với Nhân viên Bảo Mật của chúng tôi bằng thư hoặc điện thoại để yêu cầu được truy cập.

## Liên lạc với Chúng tôi

Đường dây Tư vấn Người chăm sóc: 1800 514 845

Email: [privacyofficer@carersvictoria.org.au](mailto:privacyofficer@carersvictoria.org.au) hoặc [membership@carersvictoria.org.au](mailto:membership@carersvictoria.org.au)

## để khiếu nại lên một tổ chức bên ngoài

**Aged Care Complaints Commissioner (Ủy viên Khiếu nại Người chăm sóc Người cao tuổi)**

1800 550 552 [www.agedcarecomplaints.gov.au](http://www.agedcarecomplaints.gov.au)

**Disability Services Commissioner (Ủy viên Dịch vụ Khuyết tật)**

1800 677 342 TTY 1300 726 563 [www.odsc.vic.gov.au](http://www.odsc.vic.gov.au)

**Mental Health Complaints Commissioner (Ủy viên Khiếu nại Sức khỏe Tâm thần)**

1800 246 054 [www.mhcc.vic.gov.au](http://www.mhcc.vic.gov.au)

**Office of the Health Services Commissioner (Văn phòng Ủy viên Dịch vụ Y tế)**

1300 582 113 [www.hcc.vic.gov.au](http://www.hcc.vic.gov.au)

**Office of the Public Advocate (Văn phòng Biện hộ Công)**

1300 309 337 TTY 1300 305 612 [www.publicadvocate.vic.gov.au](http://www.publicadvocate.vic.gov.au)

**Victorian Equal Opportunity & Human Rights Commission (Ủy ban Bình đẳng Cơ hội và Nhân quyền Victoria)**

1300 292 153 TTY 1300 289 621 [www.humanrightscommission.vic.gov.au](http://www.humanrightscommission.vic.gov.au)

**Victorian Ombudsman (Thanh tra Victoria)**

03 9613 6222 TTY 133 677 [www.ombudsman.vic.gov.au](http://www.ombudsman.vic.gov.au)

## Care r s viCtoria

Level 1, 37 Albert Street

PO Box 2204

Footscray VIC 3011

**Điện thoại:** 03 9396 9500

**Fax:** 03 9396 9555

**Đường dây Tư vấn Người chăm sóc:** 1800 514 845

**Email:** [reception@carersvictoria.org.au](mailto:reception@carersvictoria.org.au)

**Web:** [www.carersvictoria.org.au](http://www.carersvictoria.org.au)

 /carersvictoria

 @carersvictoria



© Carers Victoria Inc. 2020

Tài liệu này có bản quyền. Ngoài những sử dụng được phép theo Luật Bản quyền 1968, mọi quyền khác đều được bảo lưu.

Carers Victoria Inc (Carers Victoria) được thành lập theo Associations Incorporation Act (Luật Thành lập Tổ chức).

Số Thành lập A0026274M ACN 143 579 257

Carers Victoria được hỗ trợ bởi Department of Social Services (Bộ Dịch vụ Nhân sinh) thuộc Chính phủ Úc. Truy cập [www.dss.gov.au](http://www.dss.gov.au) để biết thêm thông tin. Carers Victoria ghi nhận sự hỗ trợ của Chính phủ Tiểu bang Victoria.