



## THÔNG TIN QUAN TRỌNG

### Sự tôn Trọng và Phẩm Giá

Quý vị có quyền được đối xử với sự nhã nhặn và tôn trọng phẩm giá. Nhân viên của Dịch Vụ sẽ tôn trọng ý kiến, sự lựa chọn, những quyết định, vật dụng cá nhân của quý vị, lắng nghe những điều quý vị nói và đối xử với quý vị một cách tôn trọng. Nhân viên của Dịch Vụ sẽ tôn trọng sắc tộc, những tập quán văn hóa và tín ngưỡng tôn giáo của quý vị.

### Thông Tin và Sự Tham Vấn

Quý vị có quyền tiếp cận thông tin về những dịch vụ khác nhau sẵn có. Quý vị có quyền thực hiện những chọn lựa khi đã nắm vững thông tin và quyết định về những dịch vụ nhằm đáp ứng những nhu cầu của quý vị. Nhân viên của Dịch Vụ sẽ giải thích cho quý vị những điều có thể kỳ vọng từ Dịch Vụ Chăm Sóc Tại Gia Khu Vực Đô Thành và những dịch vụ nào khác sẵn có. Quý vị có quyền kháng cáo trước khi một dịch vụ được thay đổi hoặc chấm dứt.

### Tính Riêng Tư và Kín Mật

Quý vị có quyền được bảo vệ tính riêng tư và kín mật và có quyền tiếp cận thông tin cá nhân của quý vị đang được Dịch Vụ Chăm Sóc Tại Gia Khu Vực Đô Thành lưu giữ. Phần thông tin quan trọng được trình bày trong tài liệu mang tựa đề 'Privacy and your Personal Information' (Tính Riêng Tư và Thông Tin Cá Nhân của quý vị) được bao gồm trong tập tài liệu hướng dẫn này. Xin quý vị hãy dùng thời gian để đọc tài liệu này. Trong mọi trường hợp có thể được, thông tin do Dịch Vụ Chăm Sóc Tại Gia Khu Vực Đô Thành lưu giữ sẽ được quý vị tiếp cận một cách không chính thức.

### Sự Ưng Thuận

Quý vị có quyền tham gia vào những quyết định về chương trình chăm sóc cho quý vị và các dịch vụ do chúng tôi cung ứng sẽ được thương lượng với quý vị (trừ phi có sự xung khắc với các lệnh Trưng Nom hoặc điều trị do Hội Đồng Giám Hộ [Guardianship Board] ban hành). Trong việc sắp xếp các dịch vụ nhằm cung ứng cho quý vị sự chăm sóc và hỗ trợ thích hợp, đôi khi chúng tôi sẽ cần chia sẻ thông tin cá nhân của quý vị với những người khác có liên hệ đến việc chăm sóc cho quý vị hoặc những cơ quan cung ứng dịch vụ. Vì vậy điều quan trọng là quý vị đọc tài liệu 'Tính Riêng Tư và Thông Tin Cá Nhân của quý vị' bao gồm trong tập tài liệu hướng dẫn này. Quý vị có thể rút lui sự ưng thuận vào bất kỳ lúc nào. Nếu quý vị có bất cứ những quan ngại nào về sự ưng thuận, xin hãy nói chuyện với nhân viên của Dịch Vụ Chăm Sóc Tại Gia Khu Vực Đô Thành đang làm nhiệm vụ giúp quý vị.

### Ý Kiến Hồi Tiếp và Những Trường Hợp Khiếu Nại

Quý vị có quyền phê bình hoặc khiếu nại về bất cứ phương diện nào của dịch vụ mà quý vị tiếp nhận từ Dịch Vụ Chăm Sóc Tại Gia Khu Vực Đô Thành. Dịch Vụ Chăm Sóc Tại Gia Khu Vực Đô Thành đón nhận ý kiến hồi tiếp của quý vị một cách không thành kiến. Xin hãy đọc trang có phần thông tin quan trọng nói về cách thức tiến hành một trường hợp khiếu nại. Quý vị có thể chọn dùng mẫu giấy phát biểu ý kiến hồi tiếp kèm theo đây để cho chúng tôi biết làm thế nào để chúng tôi có thể cải thiện các dịch vụ của chúng tôi.

## Khước Từ Dịch Vụ

Quý vị có quyền khước từ những dịch vụ và được giải thích về những hậu quả có thể có về quyết định của quý vị. Quý vị có thể xin sử dụng dịch vụ trở lại vào bất cứ lúc nào.

## Những Dịch Vụ Có Phẩm Chất

Quý vị có quyền nhận Dịch Vụ Có Phẩm Chất tốt được hoạch định để đáp ứng nhu cầu cá biệt của quý vị và được cung cấp một cách an toàn và có khả năng.

## Dịch Vụ Thông Dịch Viên

Quý vị có quyền nhận những dịch vụ tôn trọng văn hóa và ngôn ngữ của quý vị. Quý vị có quyền yêu cầu có thông dịch viên.

Nếu quý vị không hiểu tập tài liệu hướng dẫn này bởi vì nó được phổ biến bằng Anh Ngữ, xin hãy liên lạc với Dịch Vụ Chăm Sóc Tại Gia Khu Vực Đô Thành qua số điện thoại (08) 8132 6000 để chúng tôi có thể sắp xếp Thông Dịch Viên giải thích tài liệu này cho quý vị.

## Tự Do Thông Tin (FOI)

Dịch Vụ Chăm Sóc Tại Gia Khu Vực Đô Thành là một cơ quan thuộc chính phủ Tiểu Bang do đó có mục đích cởi mở và chịu trách nhiệm giải thích. Đạo Luật Tự Do Thông Tin cho quý vị quyền được:

- Tiếp cận một cách hợp pháp những văn kiện có sẵn đang được Dịch Vụ Chăm Sóc Tại Gia Khu Vực Đô Thành chấp xử;
- Tu chính những văn kiện liên hệ đến quý vị có nội dung không chính xác, không đầy đủ, lỗi thời hoặc lệch lạc

Mẫu đơn Tự Do Tiếp Cận Thông Tin (Freedom of Information) và phần thông tin khác có sẵn tại Dịch Vụ Chăm Sóc Tại Gia Khu Vực Đô Thành hoặc từ địa chỉ liên mạng của Văn Khố Tiểu Bang [www.archives.sa.gov.au/foi](http://www.archives.sa.gov.au/foi)

## NHỮNG QUYỀN LỢI CỦA QUÍ VỊ tiếp theo

### Sự Bênh Vực Quyền Lợi

Trong cương vị là thường trú nhân hoặc công dân của Nước Úc mọi người đều có những quyền căn bản và có quyền phát biểu những quan điểm của họ và bảo vệ những quyền lợi của họ. Tự làm lấy những điều này không phải lúc nào cũng dễ dàng và đôi khi người ta cần sự giúp đỡ của người khác. Thân nhân và bạn hữu thường có thể đảm đương việc giúp đỡ này.

Nếu quý vị cảm thấy bị hệ thống dịch vụ áp đảo hoặc thiếu tự tin hoặc kỹ năng để lên tiếng bênh vực cho chính mình thì quý vị có thể chọn làm việc với một cơ quan bênh vực quyền lợi cho quý vị. Một cơ quan bênh vực quyền lợi có thể cung cấp ý kiến cố vấn độc lập về những quyền lợi và trách nhiệm của người tiêu thụ và chuyên môn hỗ trợ cho người tiêu thụ để giải quyết những quan ngại của họ hoặc thay mặt cho họ nói lên tiếng nói của họ.

Dịch Vụ Chăm Sóc Tại Gia Khu Vực Đô Thành khuyến khích quý vị dùng sự hỗ trợ của thân nhân, bạn hữu hoặc một cơ quan bênh vực quyền lợi bất cứ lúc nào quý vị cảm thấy làm như vậy là hữu ích. Ví dụ, quý vị có thể chọn để có sự hỗ trợ vào thời gian sắp xếp các dịch vụ hoặc nếu quý vị muốn phát biểu hoặc nêu những quan ngại với nhân viên về các dịch vụ của Dịch Vụ Chăm Sóc Tại Gia Khu Vực Đô Thành.

Aged Rights Advocacy Service (Dịch Vụ Bênh Vực Quyền Lợi Của Người Lớn Tuổi)  
45 Flinders Street, Adelaide SA 5000  
Số điện thoại: (08) 8232 5377                      Số máy fax: (08) 8232 5388

Disability Advocacy and Complaints Service  
(Dịch Vụ Khiếu Nại và Bênh Vực Người Bị Khuyết Tật)  
3/178 Henley Beach Road, Torrensville SA 5031  
Số điện thoại: (08) 8234 5699                      Số máy fax: (08) 8234 6044

Disability Action Inc (Tổ Chức Hành Động Giúp Cho Người Bị Khuyết Tật)  
295 Torrens Road, West Croydon SA 5008  
Số điện thoại: (08) 8346 8288                      Số máy fax: (08) 8346 9288

Multicultural Advocacy & Liaison Service of SA  
(Dịch Vụ Liên Lạc & Bênh Vực Đa Văn Hóa tại Nam Úc)  
(MALSSA Advocacy Disability Multiculturalism  
[Dịch Vụ Đa Văn Hóa Bênh Vực Cho Người Bị Khuyết Tật MALSSA])  
51 Bower Road, Woodville SA 5011  
Số điện thoại: (08) 8244 7777                      Số máy fax: (08) 8244 7700

## NHỮNG TRÁCH NHIỆM CỦA QUÍ VỊ

### Quý vị có Trách Nhiệm

- Đối xử với nhân viên với sự nhã nhặn và sự tôn trọng.
- Cung cấp cho Dịch Vụ Chăm Sóc Tại Gia Khu Vực Đô Thành thông tin cần thiết nhằm tạo điều kiện cho nhân viên chúng tôi cung ứng đầy đủ sự chăm sóc và ý kiến cố vấn cho quý vị.
- Chịu trách nhiệm về những quyết định của quý vị nếu quý vị giấu giếm thông tin hoặc khước từ ý kiến cố vấn hoặc dịch vụ được đề nghị với quý vị.
- Thông báo kịp thời cho chúng tôi nếu hoàn cảnh thay đổi hoặc nếu quý vị gặp những vấn đề về các dịch vụ để chúng tôi có thể sớm thi hành biện pháp sửa chữa.
- Chăm sóc mọi trang thiết bị của Dịch Vụ Chăm Sóc Tại Gia Khu Vực Đô Thành cho quý vị thuê và cho chúng tôi biết lúc nào thì quý vị không cần dùng chúng nữa.
- Tuân thủ những yêu cầu được nêu trong phần "Your Home as a Workplace" ("Chỗ Ở Của Quý Vị là một Nơi Làm Việc")

### Chỗ Ở Của Quý Vị là một Nơi Làm Việc

Khi nhân viên của Dịch Vụ Chăm Sóc Tại Gia Khu Vực Đô Thành cung ứng một dịch vụ cho quý vị, chỗ ở của quý vị trở thành nơi làm việc của họ. Căn cứ Đạo Luật về Sức Khỏe, Sự An Toàn và Phúc Lợi Lao Động, Dịch Vụ Chăm Sóc Tại Gia Khu Vực Đô Thành có trách nhiệm bảo đảm rằng nhân viên của Dịch Vụ phải được cung cấp một nơi làm việc an toàn. Trước khi cung ứng dịch vụ, tất cả những chỗ ở của thân chủ đều được kiểm tra để phát hiện những mối nguy. Nếu chúng tôi xác định bất cứ những nguy cơ nào có thể xảy ra cho nhân viên của chúng tôi, thì chúng tôi có thể cần thương lượng với quý vị để điều chỉnh môi trường của chỗ ở để làm cho nó an toàn.

### Quý vị có thể giúp bằng cách:

- Thực thi kế hoạch chăm sóc cho quý vị đã được quý vị thỏa thuận. Xin đừng yêu cầu nhân viên thực hiện những phận sự không nằm trong kế hoạch đã được thỏa thuận hoặc yêu cầu nhân viên làm những phận sự có thể không an toàn.
- Không hút thuốc trong khi nhân viên chúng tôi có mặt trong nhà quý vị.
- Giữ các con vật nuôi làm kiếng trong một khu vực khác khi nhân viên chúng tôi có mặt trong nhà quý vị.
- Hãy bật sáng đèn bên ngoài nhà để nhân viên chúng tôi trông thấy khi họ đến thăm quý vị vào buổi tối.
- Nếu quý vị đang tiếp nhận những dịch vụ liên tục tại nhà quý vị như chăm sóc cá nhân, túc khoa, vật lý trị liệu, giúp đỡ trong việc làm sạch hoặc chăm sóc tạm thời tại gia trong thời gian người chăm sóc chính nghỉ ngơi, quý vị có thể giúp ngăn ngừa sự truyền nhiễm bằng cách cung cấp cho nhân viên tiện nghi rửa tay, kể cả xà phòng nước, và khăn giấy.

## NHỮNG TRƯỜNG HỢP KHIẾU NẠI

Nếu quý vị có bất cứ những quan ngại nào hoặc quý vị không hài lòng với bất cứ phương diện nào về các dịch vụ của chúng tôi, xin hãy bày luận những quan ngại này với nhân viên Dịch Vụ Chăm Sóc Tại Gia Khu Vực Đô Thành đang giúp quý vị. Hầu hết những quan ngại được giải quyết một cách tốt nhất với những người liên hệ. Bằng cách này bất cứ những vấn đề nào cũng có thể được giải quyết một cách nhanh chóng. Tuy nhiên, quý vị có quyền khiếu nại nếu quý vị không hài lòng với các dịch vụ của chúng tôi. Quý vị có thể gọi điện thoại, dùng máy fax, thư điện tử hoặc viết thư gửi đến Dịch Vụ Chăm Sóc Tại Gia Khu Vực Đô Thành (MDC) hoặc yêu cầu nói chuyện với một viên quan đốc.

Dịch Vụ Chăm Sóc Tại Gia Khu Vực Đô Thành sẽ giải quyết khiếu nại của quý vị một cách kịp thời và công bình và không ảnh hưởng gì đến các dịch vụ quý vị đang được cung ứng. Trường hợp khiếu nại của quý vị sẽ được chúng tôi báo cho biết đã nhận được và quý vị sẽ được thông tin về kết quả trong vòng một tháng.

Nếu chúng tôi nhận được một trường hợp khiếu nại từ một người nào khác thay mặt cho quý vị, chúng tôi sẽ không tiến hành giải quyết nếu không có sự cho phép của quý vị. Chúng tôi không thể đáp ứng với những trường hợp khiếu nại nặc danh ngoại trừ theo một lối rất tổng quát.

Nếu quý vị cần sự giúp đỡ để khiếu nại quý vị có thể nhờ người nào khác hỗ trợ cho quý vị. Xin hãy đọc thông tin về việc bệnh vực quyền lợi được bao gồm trong Tập Tài Liệu Hướng Dẫn này ngõ hầu quý vị biết cách thực sự dụng hình thức giúp đỡ khác, nếu cần thiết.

Nếu sự quan ngại của quý vị không được giải quyết một cách dễ dàng với nhân viên đang giúp quý vị, xin hãy

- Xem tài liệu chi tiết mạng tựa đề ‘Complaints’ (‘Những Trường Hợp Khiếu Nại’) bao gồm trong tập tài liệu hướng dẫn này
- Liên lạc với Coordinator, Organisational Improvement (Điều Hợp Viên, Cải Thiện Tổ Chức) – Đt (08) 8132 6000, Số Máy Fax (08) 8132 6060 hoặc email [mdc.reception@state.sa.gov.au](mailto:mdc.reception@state.sa.gov.au)
- Liên lạc với Chief Executive Officer (Tổng Giám Đốc) Đt (08) 8132 6000 hoặc Số Máy Fax (08) 8132 6060.

Nếu quý vị muốn nêu trường hợp khiếu nại của quý vị với một cơ quan độc lập xin hãy tham khảo các cơ quan được liệt kê trong danh mục dưới đây là những giới chức có thể giúp quý vị.

Minister for Health  
GPO Box 2555, Adelaide SA 5001  
Đt: (08) 8207 185 Máy Fax: (08) 8207 1950

Disability Advocacy and Complaints Service  
3/178 Henley Beach Road, Torrensville SA 5031  
Đt: (08) 8234 5699 Máy Fax: (08) 8234 6044

Health & Community Services  
Complaints Commissioner  
4th Floor, East Wing, 50 Grenfell Street  
Adelaide SA 5000  
Đt: (08) 8226 8652 Toll free: 1800 232 007

Multicultural Advocacy & Liaison  
Service of SA (MALSSA Advocacy Disability  
Multiculturalism)  
51 Bower Road, Woodville SA 5011  
Đt: (08) 8244 7777 Máy Fax: (08) 8244 7700

Aged Rights Advocacy Service  
45 Flinders Street, Adelaide SA 5000  
Đt: (08) 8232 5377 Máy Fax: (08) 8232 5388

Minister for Ageing and Disability  
GPO Box 2269, Adelaide SA 5001  
Đt: (08) 8303 2926 Máy Fax: (08) 8303 2533

## NHỮNG NGUỒN PHƯƠNG TIỆN HỮU ÍCH KHÁC

Nếu quý vị cảm thấy rằng quý vị cần sự giúp đỡ thêm, xin hãy hỏi nhân viên của Dịch Vụ Chăm Sóc Tại Gia Khu Vực Đô Thành đang giúp quý vị. Đôi khi biết được nơi mà quý vị có thể tìm ra sự giúp đỡ cũng là điều hữu ích, vì thế đây là danh mục của một số cơ quan chủ yếu.

### Cơ Quan Commonwealth Carelink

- Cung cấp thông tin miễn phí về các dịch vụ chăm sóc người lớn tuổi và hỗ trợ cho người bị khuyết tật  
Số điện thoại: 1800 052 222

### Seniors' Information Service (SIS) [Dịch Vụ Thông Tin Dành Cho Người Lớn Tuổi]

- Cung cấp thông tin miễn phí về những sinh hoạt, dịch vụ và những vấn đề về quyền lợi của người lớn tuổi.
- Dịch vụ SIS có thông tin về những chỗ trống trong các cơ sở chăm sóc người lớn tuổi thường trú  
Điện thoại: (08) 8232 1441

### Các Cơ Quan Hỗ Trợ Cho Người Chăm Sóc

- Carers Association of SA – Điện thoại: (08) 8271 6288  
Carer Resource Centre cung cấp miễn phí bộ tài liệu hỗ trợ cho người chăm sóc – Điện thoại: 1800 242 636
- Carers Support & Respite Centre [Trung Tâm Hỗ Trợ & Cung Ứng Dịch Vụ Chăm Sóc Tạm Thời Trong Thời Gian Người Chăm Sóc Chính Nghi Ngoại] (khu vực phía nam và phía đông đô thành Adelaide)  
Điện thoại: (08) 8277 0333 (phía nam) Điện thoại: (08) 8363 4455 (phía đông)
- North & West Metro Adelaide Carer Respite Centre –  
(Trung Tâm Chăm Sóc Tạm Thời Trong Thời Gian Người Chăm Sóc Chính Nghi Ngoại các Vùng Phía Bắc & Phía Tây Đô Thành Adelaide) Điện Thoại: 8346 8329

### Hội Alzheimer's Australia

- Cung cấp thông tin và giúp đỡ về bệnh sa sút trí tuệ và những tình trạng rối loạn trí nhớ khác  
Điện thoại: (08) 8372 2100

### Disability Information and Resource Centre (Trung Tâm Thông Tin và Hướng Dẫn Cho Người Bị Khuyết Tật)

- Điện thoại: (08) 8236 0555

### Ethnic Link Services (Các Dịch Vụ Liên Kết Sắc Tộc)

- Giúp những người thuộc nguồn gốc ngôn ngữ và văn hóa đa dạng sử dụng các dịch vụ cộng đồng chăm sóc người lớn tuổi và hỗ trợ cho người bị khuyết tật – Số điện thoại: (08) 8241 0201

### Hội Đồng Hành Chánh Địa Phương (Local Council) của quý vị

- Cung cấp thông tin về các phương tiện và dịch vụ trong cộng đồng địa phương quý vị. Hãy xem niên giám điện thoại.