



Quyền hạn và Trách nhiệm của quý vị

Dementia Australia cung cấp các dịch vụ và hỗ trợ chất lượng cao để đáp ứng nhu cầu khách hàng. Các dịch vụ của chúng tôi đạt các tiêu chuẩn chăm sóc người cao niên và khuyết tật hiện hành.



Quyền hạn của quý vị

Dịch vụ và hỗ trợ quý vị nhận được đều quan trọng đối với chúng tôi.

Là khách hàng của chúng tôi, quý vị có quyền:

- được đối xử có nhân phẩm và tôn trọng
- sử dụng các dịch vụ tôn trọng ngôn ngữ, văn hóa, tín ngưỡng và giới tính của mình
- được tham gia vào các quyết định về dịch vụ của mình
- đi cùng với người khác để họ hỗ trợ quý vị quyết định hoặc quyết định giúp mình
- nhận được xác nhận bằng văn bản về các dịch vụ đã thỏa thuận của mình
- được tham gia vào các cuộc tái duyệt thường xuyên về dịch vụ của mình
- sự riêng tư và bảo mật thông tin cá nhân của mình
- xác định công bằng phần đóng góp tài chính của quý vị cho dịch vụ
- thông tin về cách đóng góp ý kiến hoặc khiếu nại
- từ chối dịch vụ hoặc khiếu nại mà không bị trù dập.

Các trách nhiệm của quý vị

Để giúp chúng tôi cung cấp dịch vụ chăm sóc tốt nhất, quý vị có trách nhiệm:

- đối xử tôn trọng với nhân viên và người khác
- cung cấp thông tin để giúp chúng tôi hỗ trợ quý vị với các dịch vụ phù hợp
- cho chúng tôi biết nếu quý vị cần hủy hoặc thay đổi dịch vụ của mình.

Các trách nhiệm của chúng tôi

Chúng tôi coi trọng mọi người chúng tôi chăm sóc. Đội ngũ chúng tôi sẽ:

- tôn trọng đức tin cá nhân, quyền riêng tư và bảo mật của quý vị
- đối xử tôn trọng và có nhân phẩm với quý vị
- bao gồm bất kỳ người nào quý vị chọn để hỗ trợ quý vị quyết định hoặc hành động thay mặt quý vị
- công nhận và đánh giá cao những người chăm sóc cho quý vị
- nói chuyện với quý vị về đầy đủ các dịch vụ có sẵn tại Dementia Australia và các tổ chức khác
- cung cấp thông dịch viên cho quý vị nếu cần
- thừa nhận và điều tra công bằng mọi khiếu nại, kín đáo hợp tác quý vị để nhanh chóng giải quyết vấn đề.

Dementia Australia tuân theo các quy định do Chính phủ Liên bang và Tiểu bang đặt ra.

Quyền riêng tư của quý vị được tôn trọng

Dementia Australia chỉ thu thập thông tin cá nhân khi có sự đồng ý của quý vị. Chúng tôi thực hiện tất cả các bước hợp lý để bảo vệ sự riêng tư của quý vị.

Quý vị có quyền:

- biết tại sao đang thu thập thông tin cá nhân của mình
- hiểu cách thông tin này được sử dụng và chia sẻ ra sao
- xem chúng tôi lưu trữ thông tin gì về quý vị
- thay đổi thông tin nào không đúng, không còn cập nhật hoặc không đầy đủ
- bảo vệ thông tin của quý vị khỏi bị truy cập trái phép và sử dụng không hợp pháp
- khiếu nại về việc vi phạm quyền riêng tư.

Có thể đôi khi theo luật chúng tôi phải chia sẻ thông tin cá nhân của quý vị. Tìm hiểu thêm về việc sử dụng thông tin cá nhân trong Chính sách về Quyền riêng tư của chúng tôi tại **dementia.org.au**



Cách đóng góp ý kiến

Chúng tôi hoan nghênh quý vị đóng góp ý kiến. Mọi lời khen hay khiếu nại đều giúp chúng tôi cải thiện dịch vụ của mình.

Trước tiên, hãy nói chuyện với một nhân viên trong đội ngũ chúng tôi. Chúng tôi điều tra tất cả các khiếu nại và sẽ giải quyết càng nhanh càng tốt.

Nếu quý vị cảm thấy việc khiếu nại của mình không giải quyết được, quý vị có thể chọn trong các cách thức dưới đây.



Viết thư gửi cho
Director – Client Services
Dementia Australia
PO Box 3021
Manuka ACT 2603



Nộp mẫu đơn trực tuyến tại
dementia.org.au/support/rights-and-responsibilities



Gửi email cho đội ngũ chúng tôi tại
quality@dementia.org.au

Nếu khiếu nại của quý vị vẫn chưa giải quyết được, quý vị có thể liên lạc với các tổ chức dưới đây.

Đối với các dịch vụ chăm sóc người cao niên do Chính phủ Úc tài trợ, hãy liên lạc với:

**Aged Care Quality and Safety
Commission**

Trực tuyến: **agedcarequality.gov.au**

Điện thoại: **1800 951 822** (miễn phí nếu gọi bằng điện thoại thường (cố định); gọi bằng điện thoại di động có thể bị tính cước gọi)

Viết thư:

**Aged Care Quality and Safety
Commission**

GPO Box 9819

(thành phố thủ đô của tiểu bang hoặc lãnh thổ quý vị cư ngụ)



Quý vị có lẽ cũng nên liên lạc với các tổ chức dưới đây. Quý vị có quyền bao gồm người do quý vị chọn để họ hỗ trợ quý vị quyết định hoặc hành động thay mặt quý vị.

Văn phòng Đại diện Công chúng (Public Advocate) tại tiểu bang hoặc lãnh thổ quý vị cư ngụ

Mạng lưới Bệnh vực Người Cao niên (Older Persons Advocacy Network - OPAN)

Trực tuyến: **opan.org.au**

Điện thoại: **1800 700 600**

Đường dây Trợ giúp Chứng Sa sút Trí tuệ Toàn quốc

1800 100 500



Muốn có thông dịch viên giúp đỡ, hãy gọi số **131 450**



Nếu quý vị gặp trở ngại về nghe hoặc nói, hãy gọi số **1800 555 677**

Tìm chúng tôi trực tuyến

dementia.org.au



Dementia Australia cảm tạ khoản tài trợ của chính phủ Úc, tiểu bang và lãnh thổ. Chúng tôi cũng ghi nhận sự hỗ trợ tài chính hào phóng của các cá nhân cùng các tổ chức.

Đường dây Trợ giúp Chứng Sa sút Trí tuệ Toàn quốc được Chính phủ Úc tài trợ.

© Dementia Australia 2020, 22002, tháng 1 năm 2022

This is a translation of the resource Rights and responsibilities: 22001-January 2022