



# Quyền và Trách Nhiệm của Quý Vị

**hacc**  
home and community care  
A JOINT COMMONWEALTH AND STATE/TERRITORY PROGRAM  
PROVIDING FUNDING AND ASSISTANCE FOR AUSTRALIANS IN NEED

**Dịch vụ Tại Gia & Cộng Đồng (HACC)**

– giúp quý vị ở nhà và trong cộng đồng của mình

**Một quyền hướng dẫn giúp quý vị hiểu quyền và nghĩa vụ của mình khi là khách hàng của Chăm Sóc Tại Gia & Cộng Đồng (HACC)**

## Chương trình Chăm Sóc Tại Gia & Cộng Đồng (HACC) là gì?

Chương trình HACC cung cấp các dịch vụ nhằm hỗ trợ và giúp đỡ những người già yếu, người trẻ tuổi tàn tật sống một cách độc lập tại gia đình mình. Dịch vụ HACC giúp đỡ những người đủ điều kiện tại nhà, giúp đưa họ ra sinh hoạt với cộng đồng và tạm nghỉ không cần người chăm sóc.

Dịch vụ có thể được cung cấp bởi cơ quan HACC địa phương của quý vị, Trung Tâm Sức Khỏe Cộng Đồng hoặc chính quyền địa phương của quý vị.

Chính phủ yêu cầu tất cả các cơ quan HACC phải đáp ứng Tiêu Chuẩn Dịch Vụ Quốc Gia để mang lại dịch vụ chăm sóc có chất lượng. Các Quyền và Nghĩa Vụ được mô tả trong cuốn giới thiệu này đều liên quan đến Tiêu Chuẩn Dịch Vụ đó.

## QUYỀN CỦA QUÝ VỊ với tư cách là Khách hàng HACC

**Với tư cách là một người sử dụng dịch vụ HACC, quý vị có một số quyền. Những người cung cấp dịch vụ HACC phải công nhận quyền của quý vị được:**

- Được đối xử tôn trọng và lịch sự
- Được thông tin và tư vấn
- Được tham gia quyết định về việc chăm sóc mình
- Nhận dịch vụ có chất lượng
- Quyền riêng tư và bảo mật, và được xem tất cả các thông tin cá nhân được lưu giữ về quý vị bởi cơ sở HACC

- Có một người khác do quý vị chọn để hỗ trợ quý vị và biện hộ (nói) thay mặt cho quý vị
- Ý kiến của quý vị được coi trọng và quý vị được khiếu nại bí mật nếu quý vị không hài lòng về dịch vụ quý vị nhận được.

### Quyền được tôn trọng và đối xử lịch sự

Người cung cấp dịch vụ phải tôn trọng ý kiến của quý vị và quyết định của quý vị về cuộc đời mình. Họ phải nghe điều quý vị nói và phải tỏ ra lịch sự trong cư xử của họ với quý vị. Đây là một số câu hỏi quý vị có thể hỏi người cung cấp dịch vụ về quyền này:

- Nhân viên của các ngài có xin phép tôi nếu họ muốn xem đồ dùng cá nhân của tôi không, như quần áo chẳng hạn?
- Nhân viên có phải nghe những gì tôi nói về việc chăm sóc tôi hay không?
- Nhân viên có phải nói với tôi và người nhà tôi với thái độ tôn trọng không?
- Nếu tôi thấy rằng nhân viên không đối xử với tôi một cách tôn trọng và nghiêm túc thì tôi có thể làm gì?
- Tôi có thể nói chuyện với ai trong cơ quan này nếu tôi có câu hỏi hoặc vấn đề?
- Tôi có thể nói chuyện với ai ở ngoài cơ quan này nếu tôi không thấy thoải mái khi nói với một nhân viên của cơ quan?
- Dịch vụ của quý vị quen thuộc tới mức nào với nền văn hóa cơ bản/tín ngưỡng tôn giáo của tôi?
- Các nhân viên có tôn trọng văn hóa và tín ngưỡng tôn giáo của tôi không?

### Quyền được thông tin và tư vấn

Với tư cách là khách hàng quý vị có quyền được thông tin về dịch vụ có cho quý vị, và về quyền của quý vị khi là khách hàng. Đây là những câu hỏi quý vị có thể hỏi để chắc chắn là quý vị nhận được dịch vụ tốt:

- Có những dịch vụ nào được cung cấp?
- Làm sao để tôi có thể tham gia vào việc lên kế hoạch cho dịch vụ các ngài cung cấp để đáp ứng yêu cầu của tôi?
- Mức độ thường xuyên của dịch vụ tôi nhận được như thế nào và trong bao lâu?
- Có chi phí cho dịch vụ này không?
- Nếu tôi không thể đủ tiền trả dịch vụ thì tôi có thể xin giảm phí được không?
- Tôi có thể yêu cầu dịch vụ ngoài giờ hoặc cuối tuần được không?
- Tôi sẽ được cùng một nhân viên phục vụ mỗi lần chứ?
- Điều gì xảy ra nếu tôi không dùng dịch vụ bây giờ và yêu cầu lại dịch vụ đó lần sau?
- Tôi có thể ngưng dịch vụ vào bất kỳ lúc nào được không và tôi làm điều này bằng cách nào?
- Tôi có thể xin một bản về quyền khách hàng của tôi được không?
- Tôi có thể có thông tin bằng thứ tiếng khác ngoài tiếng Anh được không?
- Nếu tiếng Anh của tôi không tốt thì tôi có thể có người nhà hoặc bạn bè cùng với tôi được không?

### Quyền được tham gia vào quyết định về việc chăm sóc mình

Quý vị có quyền điều khiển dịch vụ chăm sóc quý vị nhận được bằng cách tham gia vào việc lên kế hoạch và ra quyết định về dịch vụ được cung cấp cho quý vị. Quý vị có thể hỏi những kiểu câu hỏi này:

- Làm cách nào để tôi tham gia vào việc lên kế hoạch cho việc chăm sóc tôi?
- Tôi có thể có ai đó do tôi chọn cùng với tôi trong các cuộc bàn bạc về việc chăm sóc tôi không?
- Nếu tôi cần thay đổi, các ngài có xem lại kế hoạch chăm sóc của tôi với tôi không?
- Tôi có thể yêu cầu nhân viên là nam hay nữ không?
- Tôi có thể chọn thời gian thích hợp đối với tôi để nhận dịch vụ không?
- Tôi có thể yêu cầu nhân viên không hút thuốc trong nhà tôi không?
- Các ngài có thông báo cho tôi khi dịch vụ có thay đổi không?
- Tôi có thể khiếu nại như thế nào nếu tôi không hài lòng với những thay đổi trong dịch vụ của tôi?

### Quyền được nhận dịch vụ có chất lượng

Nhà cung cấp dịch vụ phải thông báo cho quý vị về những dịch vụ nào họ có thể và không thể cung cấp. Quý vị có quyền nhận được dịch vụ có kế hoạch và tin cậy. Để tìm hiểu thêm về điều này quý vị có thể hỏi nhà cung cấp dịch vụ những câu hỏi sau:

- Tôi sẽ được viếng thăm hoặc gọi điện thường xuyên từ cơ sở để xem tôi có hài lòng với dịch vụ tôi đang được nhận không?
- Các ngài có cung cấp cho khách hàng một bản thông tin về nhà cung cấp dịch vụ không?
- Tôi có được một bản sao về kế hoạch chăm sóc của mình không?
- Tôi có được tư vấn về những thay đổi trong dịch vụ của tôi không?
- Nhà cung cấp dịch vụ có mềm dẻo để thích nghi dịch vụ với nhu cầu của tôi không?
- Tôi có được khuyến khích để nói nếu tôi có lo lắng gì về dịch vụ của mình không?

### Quyền được riêng tư và bảo mật

Quý vị có quyền được riêng tư và bảo mật, và được xem thông tin về mình trong hồ sơ của cơ quan chăm sóc. Đây là ví dụ những câu hỏi mà quý vị có thể hỏi nhà cung cấp dịch vụ về quyền này:

- Tôi có thể có được thông tin bằng văn bản nào về quyền riêng tư và bảo mật của tôi không?
- Các ngài lưu những loại thông tin cá nhân nào về khách hàng của mình?
- Các ngài có bao giờ đưa thông tin cá nhân của tôi cho cơ quan khác hoặc người nào khác mà không được phép của tôi không?
- Các ngài lưu thông tin cá nhân của tôi ở đâu?
- Nó có an toàn không? Bằng cách nào các ngài đảm bảo là nó an toàn?
- Ai được phép xem hồ sơ của tôi?
- Tôi có thể xem hồ sơ của tôi không?
- Tôi có thể nói với ai nếu tôi cảm thấy là riêng tư và bảo mật của tôi không được tôn trọng?



## Quyền được biện hộ

Mỗi người đều có những quyền cơ bản với tư cách là công dân Úc và những quyền này bao gồm việc nêu lên ý kiến của mình. Nếu có gia đình hoặc bạn bè nói thay mặt cho quý vị thì có thể cũng hữu ích, hoặc một cơ quan có vai trò là tư vấn cho mọi người về quyền và trách nhiệm của họ khi nhận dịch vụ. Nếu quý vị muốn thì một trong những cơ quan này có thể thay mặt quý vị trước nhà cung cấp dịch vụ. Các cơ quan như thế này được gọi là cơ quan ‘biện hộ’ và người thay mặt quý vị với sự cho phép của quý vị được gọi là người biện hộ.

Là người sử dụng dịch vụ HACC, quý vị có quyền tham gia biện hộ theo ý quý vị để thay mặt quý vị bất kỳ khi nào. Cơ quan dịch vụ phải chấp thuận người biện hộ quý vị chọn. Người biện hộ của quý vị có thể là bất kỳ ai mà quý vị chọn - vợ chồng, người yêu, họ hàng, hàng xóm, bạn bè hoặc người của dịch vụ biện hộ.

Có một số cơ quan độc lập như Biện Hộ cho Người Già và Tàn Tật Queensland (số liên lạc ở trang cuối) có thể cung cấp dịch vụ biện hộ cho quý vị. Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc phải nói với quý vị về dịch vụ biện hộ khi quý vị nhận dịch vụ chăm sóc. Đây là ví dụ một số câu hỏi quý vị có thể hỏi nhà cung cấp dịch vụ về quyền được biện hộ của quý vị:

- Tôi có thể có vợ/chồng hoặc người yêu, người nhà, quý vị hoặc người khác của dịch vụ biện hộ đại diện cho tôi vào bất kỳ lúc nào không?
- Tôi có thể có thông tin bằng văn bản về quyền của tôi khi là người sử dụng dịch vụ được không?
- Tôi có thể có phiên dịch giải thích cho tôi quyền của tôi được không?
- Có cơ quan biện hộ độc lập nào có thể nói cho tôi nhiều hơn về quyền của tôi khi sử dụng dịch vụ HACC không?



## Quyền được khiếu nại

Là một người dùng dịch vụ HACC, quý vị có quyền được phản ánh trung thực về dịch vụ quý vị nhận được mà không sợ bị mất hay giảm sút dịch vụ. Tiêu Chuẩn Dịch Vụ Quốc Gia HACC yêu cầu dịch vụ phải có chính sách rõ ràng bằng văn bản để giải quyết khiếu nại của những người sử dụng dịch vụ. Các cơ quan HACC phải đảm bảo là khách hàng của họ hiểu những chính sách đó thực hiện như thế nào.

**Quý vị có quyền được có người biện hộ theo lựa chọn của mình để hỗ trợ quý vị khi khiếu nại. Nếu quý vị không thoải mái khi nói với nhà cung cấp dịch vụ của quý vị thì quý vị có thể nói chuyện với cơ quan biện hộ.**

Đây là một số câu hỏi quý vị có thể hỏi nhà cung cấp dịch vụ:

- Tôi có thể bàn bạc về lo lắng mà tôi có về dịch vụ tôi đang nhận không?
- Có một người cụ thể nào trong cơ quan giải quyết khiếu nại không?
- Tôi có phải viết lo lắng của tôi ra thành văn bản không? Hay tôi có thể nói riêng với một ai đấy?
- Khiếu nại của tôi có được giữ bí mật không?
- Tôi có thể bị mất dịch vụ nếu tôi khiếu nại không?
- Nếu tôi không hài lòng với kết quả khiếu nại của mình thì tôi có thể nói với ai khác trong cơ quan không?
- Tôi có thể tìm đến ai ở ngoài cơ quan này?
- Tôi có thể xin một bản chính sách và thủ tục giải quyết khiếu nại của cơ quan không?



## TRÁCH NHIỆM CỦA BẠN khi là khách hàng HACC

Quý vị có một số Quyền khi sử dụng dịch vụ thì quý vị cũng có một số Nghĩa Vụ đối với người chăm sóc quý vị.

### Dịch vụ HACC yêu cầu khách hàng của họ phải:

- Đối xử với nhân viên và những tình nguyện viên tôn trọng và lịch sự – ví dụ, bằng cách cho họ biết ngay khi có thể nếu quý vị không thể giữ đúng hẹn.
- Cung cấp một môi trường làm việc an toàn cho nhân viên và tình nguyện viên, giúp họ để mang lại cho quý vị dịch vụ an toàn (vd. xích chó lại), và thông báo cho họ nếu có mối nguy hiểm tiềm năng nào (như tràn nước ra sàn).
- Chịu trách nhiệm về kết quả của các quyết định mà quý vị đưa ra cùng với nhân viên và tình nguyện viên về việc chăm sóc quý vị.

## NHÀ CUNG CẤP DỊCH VỤ HACC CỦA BẠN LÀ:



### CÁC LIÊN HỆ HỮU ÍCH KHÁC:

**COMMONWEALTH CARELINK CENTRE\*:**  
1800 052 222\*\* (Freecall™ Miễn phí trong giờ làm việc)

**COMMONWEALTH CARER RESOURCE CENTRE:**  
1800 242 636\*\* (Freecall™ Miễn phí trong giờ làm việc)

**QUEENSLAND AGED & DISABILITY  
ADVOCACY INC. (QADA)**  
3637 6000 (Brisbane) hoặc  
1800 818 338\*\* (Miễn phí™ giờ làm việc cho người  
gọi trong nước)

**HACC PROGRAM QUEENSLAND WEBSITE:**  
[www.health.qld.gov.au/hacc](http://www.health.qld.gov.au/hacc)

\* Cung cấp thông tin miễn phí về chăm sóc người già cộng đồng, người tàn tật và các dịch vụ hỗ trợ khác.

\*\* Các cuộc gọi từ điện thoại di động được tính theo giá cước áp dụng



Chương trình Chăm Sóc Tại Gia & Cộng Đồng được đồng tài trợ bởi chính phủ Úc và Queensland.

**LỜI CẢM ƠN:** Thông tin này được dựa trên cuốn thông tin được thực hiện bởi Sở Biện Hộ Cho Các Quyền Của Người Già tại South Australia và Ethnic Link Services ở South Australia.