

Tờ Thông Tin: Vài Nét về DASSI

Vietnamese

Chúng tôi là ai

DASSI là tổ chức vô vị lợi hàng đầu, cung cấp dịch vụ chăm sóc tại nhà cho người thuộc mọi độ tuổi. Với hơn 25 năm kinh nghiệm, DASSI đem lại cho khách hàng cảm giác thoải mái, nhân ái, chuyên môn và yên tâm.

Trong tư cách là một tổ chức, DASSI cam kết duy trì phương châm luôn tìm cách cải tiến và dịch vụ của chúng tôi luôn luôn đạt các tiêu chuẩn của ngành hoặc vượt trội các tiêu chuẩn này. Dịch vụ trợ giúp của chúng tôi được sắp xếp hầu đáp ứng nhu cầu riêng của khách hàng – giúp khách hàng phát huy tối đa các lựa chọn riêng và lối sống độc lập để xây dựng cuộc sống thỏa nguyện.

Nhờ quá trình thành công mà khoảng 120 tổ chức chính phủ và cộng đồng đã chọn DASSI làm cơ sở cung cấp dịch vụ.

Dịch vụ của chúng tôi

DASSI có các dịch vụ khác nhau như sau:

- Chăm sóc cá nhân – Tắm bồn, tắm vòi sen, tiêu/tiểu, thay quần áo, chải chuốt và đưa đón đến các buổi hẹn và sinh hoạt.
- Chăm sóc nhà cửa – Lau chùi nhà cửa sơ sài, trải ra giường, làm bữa ăn đơn giản, mua sắm và giặt giũ cá nhân.
- Chăm sóc đặc biệt – Giúp cho ăn qua ống thông (PEG), hỗ trợ hô hấp, máy thở, chăm sóc lỗ thở ở khí quản và thuốc men.
- Giải trí và phục hồi– Giúp khách hàng tham gia các sinh hoạt giải trí và các dịch vụ phục hồi.
- Chăm sóc sau khi xuất viện – Các dịch vụ này sẽ được sắp xếp theo nhu cầu riêng của quý vị sau khi bị thương tích hoặc được chữa trị tại bệnh viện.
- Chăm sóc thay thế – Để người chăm sóc có dịp nghỉ xả hơi nhờ có người giữ nhiệm vụ chăm sóc thế tại nhà.

DASSI có dịch vụ trợ giúp khẩn cấp ngoài giờ làm việc để giúp khách hàng và người trông nom cần có người thay thế khẩn cấp theo ca hoặc trợ giúp ngoài giờ làm việc bình thường. Số điện thoại của dịch vụ khẩn cấp ngoài giờ làm việc là 1300 135 087.



Các quyền hạn và trách nhiệm của quý vị

Là khách hàng của DASSI, quý vị có quyền:

- Được sử dụng các dịch vụ và hình thức trợ giúp một cách công bằng tùy theo các quy định đối với ngân khoản tài trợ và nguồn nhân vật lực có sẵn
- Được hưởng việc lập kế hoạch và trợ giúp theo nhu cầu, linh động và thích hợp để đáp ứng nhu cầu riêng và mục tiêu cá nhân
- Tham gia các quyết định về dịch vụ và sự trợ giúp được hưởng
- Được đối xử tôn trọng và các thông tin cá nhân sẽ được lưu trữ cẩn mật
- Tham gia sinh hoạt cộng đồng
- Các kỹ năng, năng lực và tiềm năng riêng sẽ được công nhận cũng như giữ các vai trò được coi trọng trong cộng đồng
- Khiếu nại hoặc tranh cãi và sẽ được giải quyết nhanh chóng và công bằng
- Được giúp đỡ bởi các nhân viên có tay nghề thích hợp và có năng lực
- Không bị ngược đãi và bỏ bê
- Tìm cơ sở cung cấp dịch vụ khác hơn và ngưng sử dụng dịch vụ của DASSI bất cứ lúc nào.

Đổi lại, chúng tôi xin quý vị:

- Công nhận và tôn trọng những quyền hạn của người khác kể cả nhân viên trợ giúp cá nhân và Điều Hợp Viên Dịch Vụ
- Tuân thủ tất cả các yêu cầu pháp định và luật định, kể cả duy trì nơi làm việc an toàn và không có nạn đối xử phân biệt và sách nhiễu trái luật
- Hậu thuẫn chúng tôi bằng cách cung cấp môi trường làm việc an toàn
- Chăm sóc sức khỏe và an sinh của bản thân càng nhiều càng tốt
- Chấp nhận hệ quả của những quyết định của mình
- Báo cho Điều Hợp Viên Dịch Vụ biết về bất cứ thay đổi nào có thể ảnh hưởng tới kế hoạch trợ giúp của quý vị.

Bảo vệ sự riêng tư của quý vị

Tại DASSI, chúng tôi tôn trọng quyền giữ kín sự riêng tư, phẩm cách và chi tiết đời tư của khách hàng. Chủ Trương về Sự Riêng Tư và Thủ Tục về Sự Riêng Tư chính thức của chúng tôi trình bày cách thức chúng tôi làm tròn những yêu cầu của đạo luật và các tiêu chuẩn bảo vệ sự riêng tư. Chúng tôi bảo đảm dữ liệu về cá nhân sẽ:

- Được thu thập và sử dụng đúng đắn
- Chính xác, đầy đủ và cập nhật
- Được lưu trữ và quản lý theo cách nhằm bảo vệ chống lại vấn đề sử dụng sai trái, thất thoát, sử dụng, sửa đổi hoặc tiết lộ bất hợp lệ
- Chỉ tiết lộ dữ liệu khi có sự ưng thuận hoặc theo luật định.

Xin liên lạc với chúng tôi nếu quý vị muốn có một bản văn kiện chủ trương và thủ tục về sự riêng tư đầy đủ (bằng Tiếng Anh).

Khiếu nại

Chúng tôi không coi thường các khiếu nại về dịch vụ của chúng tôi và sẽ giải quyết tất cả các khiếu nại theo cách công bằng, tôn trọng, bảo mật và kịp thời. Chúng tôi cũng cởi mở đón nhận ý kiến tổng quát và lời ngợi khen về dịch vụ của chúng tôi.

Quý vị có thể khiếu nại với chúng tôi bằng thư, điện thoại, fax, qua trang mạng của chúng tôi hoặc đích thân. Ở phần cuối tờ thông tin này có chi tiết liên lạc của chúng tôi.

Khi khiếu nại, xin quý vị cho chúng tôi biết chi tiết chính theo ngôn từ của mình, kể cả:

- Vấn đề đã xảy ra và liên quan tới ai
- Ngày, giờ xảy ra vấn đề
- Các nhân chứng, nếu có
- Quý vị bị ảnh hưởng như thế nào
- Quý vị muốn giải quyết như thế nào.

Xin liên lạc với chúng tôi nếu quý vị muốn có một bản đầy đủ về chủ trương và thủ tục khiếu nại (bằng Tiếng Anh).

Trợ giúp, thông tin và bệnh vực quyền lợi

DASSI có thể cung cấp thông tin và trợ giúp để giúp quý vị trong những việc nhất định, kể cả sử dụng dịch vụ bệnh vực quyền lợi hay dịch vụ trợ giúp độc lập khác. Thông tin này có thể giúp quý vị thông hiểu những quyền hạn và trách nhiệm của mình, sử dụng các dịch vụ và hoạch định, đưa ra quyết định và lựa chọn hoặc khiếu nại.

Các dịch vụ bệnh vực quyền lợi nằm ngoài tổ chức này được đặt rải rác trong nội thành và vùng nông thôn tiểu bang Victoria.

Trang mạng của chúng tôi cũng có những thông tin tổng quát, các đường dẫn và tài liệu để giúp đỡ cho quý vị.

Tìm biết thông tin

Tờ thông tin này được phổ biến bằng một vài ngôn ngữ khác nhau và có cả bản minh họa bằng hình ảnh. Trang mạng của chúng tôi cũng có những thông tin có ích cho các khách hàng hiện thời và tương lai. Xin quý vị liên lạc với chúng tôi nếu muốn được giúp đỡ để tìm biết hoặc thông hiểu thông tin của chúng tôi.

For more information call us at DASSI on

1300 032 774

or visit our website www.dassi.com.au

