

**TẬP THÔNG TIN**



# Tập sách này cung cấp thông tin về Anglicare Victoria, các dịch vụ của tổ chức, các quyền hạn và trách nhiệm của quý vị

Người Liên lạc chính của quý vị là:

---

Chi tiết liên lạc của họ:

---

Dịch vụ quý vị được liên kết đến:

---

Địa điểm văn phòng là:

---

Số điện thoại:

---

Phiên bản 4, tháng 10 năm 2018

## **THÔNG TIN QUAN TRỌNG**

Chuyển sang trang 19 để xác nhận việc nhận tập sách này và sự hiểu biết của quý vị về nội dung của sách.

## **Mục lục**

Về Anglicare Victoria	<b>4</b>
Văn hóa hỗ trợ	<b>6</b>
Đa dạng và Hòa nhập	<b>7</b>
Làm việc cùng nhau	<b>8</b>
Quyền hạn và trách nhiệm	<b>9</b>
An toàn của quý vị	<b>10</b>
Đạt được mục tiêu của quý vị	<b>12</b>
Thông tin của quý vị	<b>12</b>
Quyền riêng tư và bảo mật	<b>14</b>
Chia sẻ thông tin	<b>15</b>
Nhiệm vụ chăm sóc	<b>16</b>
Báo cáo thông tin	<b>16</b>
Phản hồi và Khiếu nại	<b>17</b>
Kết thúc	<b>19</b>
Cách liên lạc với chúng tôi	<b>20</b>
Thông tin Liên lạc hữu ích	<b>22</b>

## GIÁ TRỊ CỦA CHÚNG TÔI

- Chúng tôi hiện diện để tạo sự khác biệt tích cực cho cuộc sống của khách hàng
- Chúng tôi tin rằng các vấn đề của mọi người đều quan trọng và cần được tôn trọng
- Chúng tôi tin vào thông điệp Công giáo là tử bi với người khác
- Chúng tôi làm việc cùng nhau trên tinh thần hợp tác
- Chúng tôi cung cấp sự hướng dẫn trong các vấn đề phúc lợi xã hội

## VỀ Anglicare Victoria

**Tại Anglicare Victoria, chúng tôi hỗ trợ trẻ em, thanh thiếu niên, người lớn và gia đình tạo ra sự thay đổi tích cực trong cuộc sống của họ.**

### **Chúng tôi điều hành các dịch vụ bao gồm:**

Chăm sóc tại nhà, chăm sóc nội trú, hỗ trợ gia đình và nuôi dạy con cái, hỗ trợ khẩn cấp, các chương trình thanh thiếu niên, các chương trình về rượu và ma túy, hỗ trợ giáo dục, tư vấn chuyên ngành, quan hệ đối tác giáo xứ và phát triển cộng đồng.

### **Chúng tôi có thể làm việc với quý vị về:**

- Thảo luận về những gì quan trọng đối với quý vị
- Mở rộng lối sống cộng đồng và xã hội của quý vị
- Thêm vào các kỹ năng sống thực tế của quý vị
- Mở rộng khả năng tiếp cận giáo dục của quý vị
- Nâng cao kỹ năng làm cha mẹ của quý vị

### **Chúng tôi cũng:**

- Tập trung vào nhu cầu của thanh thiếu niên và trẻ em
- Hỗ trợ gia đình và người chăm sóc
- Đưa ra một cách tiếp cận linh hoạt phù hợp với quý vị

HỖ TRỢ TRẺ EM, THANH  
THiếu NIÊN VÀ GIA ĐÌNH





## Văn hóa hỗ trợ

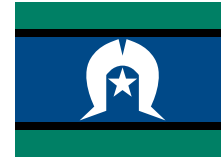
### Kết nối văn hóa

Tại Anglicare Victoria, chúng tôi hiểu rằng sự khác biệt về văn hóa và ngôn ngữ có thể ảnh hưởng đến khả năng tiếp cận các dịch vụ của chúng tôi.

Chúng tôi có thể làm việc với quý vị theo cách tôn trọng các phong tục và lựa chọn của quý vị. Chúng tôi sẽ giúp quý vị xác định và lập kế hoạch cho những gì quý vị muốn đạt được và đảm bảo quý vị nhận được hỗ trợ phù hợp.

### Những dân tộc bản địa của Úc

Các dịch vụ của chúng tôi là an toàn về mặt văn hóa và chào đón các Dân tộc Thổ dân và Người vùng eo biển Torres và công việc của chúng tôi tôn trọng sâu sắc văn hóa và truyền thống của các Dân tộc bản địa.



Nếu tiếng Anh không phải là ngôn ngữ đầu tiên của quý vị và quý vị cần có thông dịch viên, chúng tôi sẽ sắp xếp việc này cho quý vị. Hãy cho chúng tôi biết nếu quý vị cần hỗ trợ theo cách này.



## Đa dạng và Hòa nhập

**Anglicare Victoria cam kết đảm bảo tính đa dạng và hòa nhập trong toàn bộ tổ chức của chúng tôi vì lợi ích của tất cả khách hàng, tình nguyện viên và nhân viên của chúng tôi.**

Chúng tôi tin rằng con người của chúng tôi là tài sản lớn nhất của chúng tôi và bằng việc hỗ trợ và kết hợp tài năng đa dạng của họ, kiến thức, quan điểm và kinh nghiệm, chúng tôi có thể tăng cường mối quan hệ của chúng tôi với các cộng đồng mà chúng tôi làm việc.

Trọng tâm của chúng tôi là tạo ra một xã hội công bằng hơn có nghĩa là xóa bỏ sự phân biệt đối xử trong các dịch vụ và nơi làm việc chúng tôi cung cấp. Với đặc điểm đa dạng và hòa nhập, tổ chức của chúng tôi nỗ lực cho từng công việc và hỗ trợ chiến lược dự kiến của mình để thay đổi tương lai của trẻ em và gia đình đang bị tổn thương.

**Tôn vinh sự đa dạng cho phép chúng tôi hiểu rõ hơn về nhau, tăng cường sự tôn trọng và nuôi dưỡng các kết nối sâu sắc hơn để củng cố các dịch vụ và nơi làm việc của chúng tôi và đảm bảo chúng tôi hòa nhập.**





## Làm việc cùng nhau

Một nhân viên sẽ là người 'liên lạc chính' của quý vị và là người mà quý vị nói chuyện với hầu hết thời gian. Điều quan trọng là chúng tôi làm việc với quý vị để phát triển mối quan hệ làm việc tốt đẹp.

### Làm việc cùng nhau tập trung vào:

- Đạt được kỹ năng và sự tự tin
- Bảo vệ quyền riêng tư, bảo mật và nhân phẩm
- Lắng nghe mà không phán xét
- Xây dựng kế hoạch mà chúng tôi thường xuyên xem xét lại với quý vị
- Giải thích rõ ràng, để mọi người hiểu
- Dành thời gian để xem xét các lựa chọn và hướng dẫn
- Hỗ trợ kết nối quý vị với gia đình, bạn bè và cộng đồng
- Duy trì cách tiếp cận tôn trọng

### Vai trò của người hỗ trợ

Quý vị có thể muốn thêm vào một thành viên gia đình, người chăm sóc hoặc người hỗ trợ khác khi lập kế hoạch và đưa ra quyết định cùng với người liên lạc chính của Anglicare Victoria. Người hỗ trợ của quý vị không phải tham gia để đưa ra các quyết định, nhưng giúp hướng dẫn cho quý vị và có thể tham gia trong bất kỳ giai đoạn nào của quá trình. Nếu quý vị muốn giúp đỡ để tìm một người hỗ trợ độc lập xin vui lòng hỏi người liên lạc chính của quý vị để có thêm thông tin.



## Quyền hạn và trách nhiệm

### Biết quyền hạn của quý vị

Khi quý vị làm việc với Anglicare Victoria, quý vị có quyền:

- Luôn được đối xử lịch sự và tôn trọng
- Được xem là một người duy nhất với các giá trị và niềm tin
- Có tiếng nói trong các quyết định ảnh hưởng đến quý vị
- Biết được ai xem hồ sơ chi tiết của quý vị và những gì xảy ra với hồ sơ của mình
- Yêu cầu quyền truy cập vào thông tin được viết về quý vị
- Văn hóa của quý vị được thừa nhận và tôn trọng
- An toàn khỏi lạm dụng

### Biết trách nhiệm của quý vị

- Tôn trọng quyền riêng tư của người khác khi tiếp xúc với Anglicare Victoria
- Thông báo cho chúng tôi nếu quý vị không thể giữ được cuộc hẹn
- Hãy cho chúng tôi biết bất kỳ mối quan tâm nào của quý vị về việc liên hệ với gia đình và cho gia đình tham gia với sự hỗ trợ của quý vị tại Anglicare Victoria
- Tôn trọng mọi thỏa thuận chúng tôi đã thực hiện với quý vị
- Thể hiện sự lịch sự và tôn trọng nhân viên và những người khác làm việc với Anglicare Victoria
- Chịu trách nhiệm về lựa chọn và hành vi của quý vị

## An toàn của quý vị

### An toàn tránh khỏi lạm dụng

Hỗ trợ mọi người để giữ an toàn tránh khỏi lạm dụng là vô cùng quan trọng đối với Anglicare Victoria. Quý vị có quyền được tự do khỏi sự lạm dụng thể chất, bằng lời nói và tình dục.

Lạm dụng bất kỳ loại nào, dù từ trẻ em hay người lớn, đều không được chấp nhận.

Lạm dụng thể chất bao gồm đánh, đá, cào hoặc tấn công vào thân thể một người khác theo cách làm tổn thương hoặc làm hại họ. Lạm dụng bằng lời nói bao gồm lăng mạ gây tổn thương, gọi tên, đe dọa hay trêu chọc. Không thể chấp nhận làm tổn thương hoặc đe dọa người khác thông qua những điều viết ra hoặc hình ảnh gửi trong văn bản hoặc tin nhắn, hoặc trên internet.

Lạm dụng tình dục trẻ em xảy ra khi người lớn, thanh thiếu niên hoặc trẻ em sử dụng quyền lực hoặc thẩm quyền của họ để lôi kéo một đứa trẻ vào hoạt động tình dục.

Lạm dụng tình dục trẻ em có thể gây tổn hại về thể chất và tinh thần cho một đứa trẻ. Nó bất hợp pháp và là một vấn đề rất nghiêm trọng.

### Phải làm gì nếu ai đó lạm dụng quý vị hoặc quý vị nghi họ có thể lạm dụng mình

Nếu quý vị đã bị lạm dụng về thể xác, bằng lời nói hoặc tình dục, hoặc là lo lắng rằng ai đó có thể lạm dụng quý vị, xin vui lòng nói với bất kỳ nhân viên Anglicare Victoria hoặc người lớn mà quý vị tin tưởng (chẳng hạn như giáo viên hoặc nhân viên tư vấn). An toàn và an sinh của quý vị là vô cùng quan trọng với chúng tôi.

Chúng tôi muốn làm mọi thứ có thể để bảo vệ quý vị và giúp quý vị cảm thấy an toàn và hạnh phúc. Quý vị không thể cảm thấy an toàn và hạnh phúc nếu có ai đó đang lạm dụng quý vị, hoặc nếu quý vị lo lắng rằng họ có thể làm điều này.

**Quý vị có thể biết điều gì xảy ra khi nói với chúng tôi rằng quý vị đã bị lạm dụng hoặc nghĩ rằng quý vị có thể bị lạm dụng.**

- Chúng tôi sẽ lắng nghe quý vị
- Chúng tôi sẽ tin quý vị và nghiêm túc với quý vị
- Quý vị sẽ không gặp rắc rối
- Chúng tôi sẽ không buộc quý vị phải làm hoặc nói bất cứ điều gì quý vị không muốn
- Chúng tôi sẽ có hành động để bảo vệ quý vị và ngăn chặn mọi hành vi lạm dụng xảy ra. Điều này có thể bao gồm liên hệ với cảnh sát hoặc Child Protection (cơ quan Bảo vệ trẻ em)
- Quý vị sẽ có tiếng nói trong các quyết định ảnh hưởng đến quý vị
- Chúng tôi sẽ cung cấp cho quý vị sự hỗ trợ để giúp quý vị cảm thấy an toàn. Nếu nói với chúng tôi những gì quý vị nghĩ sẽ giúp quý vị cảm thấy tốt hơn, chúng tôi sẽ lắng nghe và hỗ trợ quý vị nhiều nhất có thể
- Chúng tôi sẽ lưu giữ hồ sơ về những gì quý vị nói với chúng tôi và những gì chúng tôi thực hiện để đáp lại những gì quý vị nói với chúng tôi. Những hồ sơ này là riêng tư và chúng tôi sẽ hành động theo luật pháp trong việc bảo vệ quyền riêng tư của quý vị



## Đạt được mục tiêu của quý vị

Tại Anglicare Victoria, chúng tôi sẽ hỗ trợ quý vị tìm hiểu những gì quan trọng với quý vị và điểm mạnh và mục tiêu của quý vị là gì.

Chúng ta sẽ cùng nhau tạo ra một 'kế hoạch'. Đó là một cách để nhìn vào tương lai của quý vị, với một danh sách các mục tiêu và một danh sách các thay đổi có thể cho phép quý vị đạt được tương lai đó.

### Mục tiêu là gì?

Mục tiêu hướng dẫn quý vị đến nơi quý vị muốn có. Giống như một bản đồ hoặc một sách hướng dẫn. Khi quý vị lập danh sách các mục tiêu với Anglicare Victoria, nó sẽ giúp chúng tôi thấy tương lai của quý vị mong muốn ra sao.

Đó là lý do tại sao 'kế hoạch dịch vụ' rất hữu ích. Nó sẽ được viết bằng một cách rõ ràng, vì vậy nó rất dễ hiểu. Nó sẽ làm nổi bật điểm mạnh và khả năng của quý vị và phân tích những cách để đạt được mục tiêu của quý vị.

Từng bước nhỏ, chúng tôi có thể hỗ trợ quý vị phát triển kế hoạch của mình và hỗ trợ quý vị xác định các lĩnh vực trong cuộc sống mà quý vị muốn thay đổi và tìm ra cách để đạt được.

Và sau đó, khi thời gian trôi qua, chúng ta có thể xem xét lại về những gì đã thay đổi trong cuộc sống của quý vị, và những kết quả mà quý vị đã đạt được.

## Thông tin của quý vị

Tại Anglicare Victoria, chúng tôi đối chiếu thông tin liên quan đến công việc chúng tôi thực hiện với quý vị. Đây được gọi là Tập tin khách hàng hoặc Hồ sơ.

Thông tin này được lưu trữ an toàn và tham chiếu đến mục tiêu, kế hoạch và tiến độ. Quý vị có thể yêu cầu quyền truy cập vào Hồ sơ.

Trong quá trình làm việc với quý vị, chúng tôi có thể xin phép quý vị để hỏi các dịch vụ khác (như trường học hoặc nhà cung cấp dịch vụ khác) để biết thông tin về quý vị và gia đình quý vị.

Chúng tôi sẽ ghi lại sự cho phép trên một mẫu đơn chấp thuận. Điều này sẽ giúp chúng tôi làm việc với quý vị và hiểu nhu cầu của quý vị. Mẫu đơn chấp thuận sẽ liệt kê một số thông tin nhất định, chẳng hạn như các cơ quan hoặc các bên thứ ba khác mà thông tin của quý vị sẽ được cung cấp, loại dịch vụ được cung cấp bởi các bên thứ ba đó và mức độ của thông tin được chia sẻ với họ. Thông tin chia sẻ có thể hỗ trợ lập kế hoạch và cung cấp dịch vụ tốt nhất có thể cho quý vị.

Chẳng hạn, chúng tôi có thể cần nói chuyện với người quản lý dịch vụ, nhà cung cấp dịch vụ đang cung cấp hỗ trợ, bác sĩ hoặc những người khác như thành viên gia đình hoặc người chăm sóc để giúp chúng tôi phát triển mục tiêu.

THÔNG TIN CỦA QUÝ VỊ  
QUAN TRỌNG VÀ ĐƯỢC  
BẢO VỆ



## Quyền riêng tư và bảo mật

**Quyền riêng tư của quý vị rất quan trọng đối với chúng tôi và Anglicare Victoria cam kết đối xử với tất cả thông tin của quý vị một cách tôn trọng và trung thực.**

Tất cả nhân viên và tình nguyện viên của Anglicare Victoria được yêu cầu phải nhận thức về luật riêng tư có liên quan và để đảm bảo rằng các dịch vụ của chúng tôi và hệ thống hành chính tuân thủ các luật này khi cung cấp dịch vụ cho quý vị.

### Chính sách bảo mật của chúng tôi và cách tiếp cận bảo mật

Anglicare Victoria sẽ:

- Chỉ thu thập thông tin liên quan đến dịch vụ mà chúng tôi cần cung cấp cho quý vị. (Quý vị không phải cung cấp cho chúng tôi bất kỳ thông tin nào, nhưng nếu quý vị không, chúng tôi có thể không cung cấp dịch vụ quý vị muốn hoặc cần)
- Đảm bảo rằng bất kỳ người nào nhận dịch vụ của chúng tôi đều biết lý do tại sao chúng tôi thu thập bất kỳ thông tin cá nhân hoặc nhạy cảm nào và cách chúng tôi sử dụng thông tin đó
- Lưu trữ thông tin một cách an toàn và bảo vệ nó khỏi sự truy cập trái phép

- Chỉ sử dụng và tiết lộ thông tin này cho các mục đích chính khi chúng được thu thập. Các mục đích chính là cung cấp cho quý vị một dịch vụ. Chúng tôi có thể sử dụng hoặc tiết lộ thông tin của quý vị cho các mục đích khác khi có sự đồng ý của quý vị hoặc khi có pháp luật yêu cầu hoặc cho phép (ví dụ: chúng tôi có thể tiết lộ thông tin cho các dịch vụ khẩn cấp để giúp bảo vệ sự an toàn của ai đó)
- Chỉ giữ lại thông tin trong khoảng thời gian được chấp thuận bởi Đạo luật Hồ sơ Công cộng năm 1973 (Vic)
- Cung cấp cho quý vị quyền truy cập vào thông tin trong hồ sơ của chúng tôi, trừ khi luật pháp không cho phép chúng tôi làm điều này hoặc khi chúng tôi có nhiệm vụ chuyên môn để hạn chế quyền truy cập và hạn chế đó là hợp pháp. Khách hàng có quyền truy cập bình thường vào thông tin mà chúng tôi lưu giữ, cũng như sửa đổi nếu thông tin không chính xác, không đầy đủ, sai lệch hoặc không cập nhật

Nếu quý vị muốn biết thêm thông tin về các quyền và nghĩa vụ của mình liên quan đến quyền riêng tư và bảo mật, vui lòng nói chuyện với nhân viên của quý vị và, hoặc yêu cầu một bản sao của Chính sách Quyền riêng tư của Anglicare Victoria.



## Chia sẻ thông tin

Anglicare Victoria là một thực thể chia sẻ thông tin quy định trong Chương Trình Chia sẻ Thông tin về Bạo lực Gia đình và Chương trình Chia sẻ Thông tin Trẻ em. Theo các chương trình này, chúng tôi có thể chia sẻ thông tin liên quan đến an toàn và an sinh của khách hàng theo yêu cầu pháp luật.

Nếu có thể và phù hợp luật pháp và thực tế, khi chúng tôi nhận được một yêu cầu tiết lộ thông tin của quý vị, chúng tôi sẽ thảo luận tình hình với quý vị và để có được sự đồng ý của quý vị.

Trong một số trường hợp có thể là lý do pháp lý hoặc thực tế khiến tại sao chúng tôi không thể có được sự đồng ý của quý vị đối với tiết lộ thông tin bằng mẫu đơn chấp thuận hoặc có thể có các vấn đề khác.

Ví dụ: nếu có vấn đề quan trọng liên quan đến an toàn hoặc an sinh của một người, điều đó có nghĩa là nó không thích hợp cho chúng tôi để có sự chấp thuận của quý vị trong việc tiết lộ thông tin. Tuy nhiên, hãy yên tâm rằng chúng tôi sẽ chỉ chia sẻ thông tin của quý vị nếu luật pháp cho phép.



## Nhiệm vụ chăm sóc

Chúng tôi có nhiệm vụ chăm sóc để đảm bảo mọi hành động hợp lý được thực hiện để tránh gây hại cho quý vị hoặc người khác.

Nếu một tình huống phát sinh trong đó một nhân viên Anglicare Victoria đang quan tâm đến sự an toàn của quý vị hoặc người khác về sự an toàn của quý vị, họ có có trách nhiệm hành động nhằm đảm bảo giảm thiểu rủi ro nhất cho quý vị và những người khác liên quan khác.

Họ có thể liên hệ với cơ quan thích hợp nhất như cảnh sát, xe cứu thương hoặc các dịch vụ bảo vệ trẻ em.

## Báo cáo thông tin

Chúng tôi là một tổ chức phi lợi nhuận, và điều đó có nghĩa là chúng tôi nhận được tài trợ thông qua các cơ quan chính phủ và các nguồn như kinh phí tài trợ, các ngân quỹ và tổ chức tài chính. Có lúc chúng tôi cần cung cấp số liệu thống kê, dữ liệu và báo cáo có thể cần có tên của quý vị.

Thông tin chúng tôi lưu trên các tập tin hồ sơ khách hàng cũng có thể được sử dụng để kiểm toán và đánh giá việc quản lý nội bộ của Anglicare Victoria để đảm bảo chúng tôi đang cung cấp dịch vụ tốt nhất.



## Phản hồi và Khiếu nại

### Phản hồi

Chúng tôi hoan nghênh các phản hồi bởi vì trải nghiệm của quý vị với tư cách là khách hàng là quan trọng đối với chúng tôi. Xin vui lòng cho chúng tôi biết sự giúp đỡ của chúng tôi có hiệu quả như thế nào đối với quý vị và nếu quý vị tin rằng chúng tôi đang cung cấp dịch vụ có chất lượng. Chúng tôi sẽ sử dụng phản hồi của quý vị để định ra các thực hành tốt, và sử dụng các ý kiến đóng góp để cải thiện khi những điều này nảy sinh.

### Khiếu nại

Chúng tôi rất coi trọng khiếu nại của quý vị, vì vậy hãy cho chúng tôi biết bất cứ điều gì liên quan hoặc quan trọng đối với quý vị hoặc gia đình của quý vị.

- Thảo luận với người liên lạc chính của quý vị. Họ có thể không nhận thức được quý vị cảm thấy thế nào hoặc biết những cách mà dịch vụ đang ảnh hưởng đến quý vị.
- Nói chuyện với bất cứ ai làm việc tại Anglicare Victoria mà quý vị cảm thấy thoải mái.
- Có người mà quý vị tin tưởng để tiếp cận chúng tôi thay mặt quý vị, ví dụ: một thành viên gia đình, bạn bè hoặc người hỗ trợ khác. Người hỗ trợ của quý vị cũng có thể tham dự bất kỳ cuộc họp nào với quý vị về khiếu nại.

Nếu quý vị có khiếu nại, quý vị có quyền:

- Được lắng nghe và đối xử công bằng
- Hỗ trợ công bằng và có ích để giải quyết các mối quan ngại của quý vị
- Được giải quyết bất kỳ tranh chấp, xung đột hoặc khiếu nại nào
- Sự riêng tư của quý vị được tôn trọng
- Bất kỳ quyết định đang chờ xử lý nào được đưa ra trong thời gian hợp lý

Chúng tôi trợ giúp với:

- cách ứng xử chuyên nghiệp
- Tạo ra mọi nỗ lực để giải quyết vấn đề không chính thức
- Tư vấn cho cơ quan chức năng nếu luật pháp bị vi phạm
- Cho phép tất cả các bên tiếp cận người hỗ trợ

Cách chúng tôi quản lý khiếu nại của quý vị:

- Chúng tôi lắng nghe, thảo luận và xem xét những gì quý vị nói
- Chúng tôi xem xét mối quan ngại của quý vị kỹ lưỡng
- Chúng tôi mong muốn giải quyết các vấn đề trong một khoảng thời gian ngắn
- Chúng tôi sử dụng ý kiến của quý vị để cải thiện dịch vụ của chúng tôi
- Chúng tôi tư vấn quý vị về quyền chuyển khiếu nại của mình đến một cơ quan độc lập để xem xét, chẳng hạn như một Ủy viên hoặc Thanh tra viên có liên quan.



## **Phản hồi và Khiếu nại tiếp tục**

### **Làm thế nào tôi có thể khiếu nại?**

Khiếu nại và phản hồi có thể được gửi trực tuyến (bao gồm cả ẩn danh) tại [www.anglicarevic.org.au](http://www.anglicarevic.org.au)

Ngoài ra, quý vị có thể khiếu nại hoặc khen ngợi - bằng lời nói hoặc bằng văn bản - với bất kỳ nhân viên hoặc văn phòng Anglicare Victoria nào.

**Quý vị có thể chuyển khiếu nại về Anglicare Victoria bất cứ lúc nào cho một trong những cơ quan bên ngoài này.**

### **Bộ Y tế và Dịch vụ Nhân sinh**

[www.dhhs.vic.gov.au](http://www.dhhs.vic.gov.au)

### **Ủy viên Dịch vụ Người khuyết tật**

1800 677 342 • [www.odcs.vic.gov.au](http://www.odcs.vic.gov.au)

### **Văn phòng Ủy viên Thông tin Victoria**

[www.ovic.vic.gov.au](http://www.ovic.vic.gov.au)

### **Ủy ban Trẻ em và Thanh Thiếu niên**

1300 782 978 • [www.ccpv.vic.gov.au](http://www.ccpv.vic.gov.au)

### **Văn phòng Bệnh Vực Công Chúng**

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

### **Ủy ban Sức khỏe Tâm thần Toàn quốc**

[www.mentalhealthcommission.gov.au](http://www.mentalhealthcommission.gov.au)



## Kết thúc

Quý vị có thể rời khỏi dịch vụ vì một loạt lý do:

- Quý vị đã đạt được mục tiêu của mình và không còn cần hỗ trợ nữa
- Quý vị đang dời chỗ ở xa dịch vụ của chúng tôi
- Quý vị đã chuyển sang dịch vụ khác phù hợp hơn với nhu cầu của quý vị

Vì lý do pháp lý, chúng tôi cần giữ lại thông tin hồ sơ khách hàng của quý vị trong một khoảng thời gian nhất định. Và, nếu quý vị cần dịch vụ của chúng tôi trong tương lai, Anglicare Victoria sẽ một lần nữa, chào đón quý vị đến liên hệ.

**Tập sách này cung cấp thông tin tổng quát về nhiều chủ đề liên quan đến công việc chúng ta làm cùng nhau. Có nhiều thông tin chi tiết hơn về các dịch vụ của chúng tôi hiện có trong loạt các tập sách, tài liệu quảng cáo và tờ rơi mà chúng tôi đã thực hiện.**

**Tìm hiểu các thông tin hiện có tại văn phòng của chúng tôi.**

## Tìm hiểu tập sách này

Mục đích của tập sách này đã được giải thích cho tôi và tôi hiểu tập sách cung cấp các thông tin chi tiết về:

- Dịch vụ của Anglicare Victoria
- Vai trò nhân viên tại Anglicare Victoria
- Quyền hạn và trách nhiệm của tôi
- Những gì cần được giữ kín
- Thông tin về tôi được ghi vào hồ sơ như thế nào
- Cách đưa ra phản hồi và cách liên hệ
- Truy cập vào hồ sơ dịch vụ trong tương lai

Tên khách hàng: \_\_\_\_\_

Ký tên: \_\_\_\_\_

Tên nhân viên: \_\_\_\_\_

Ký tên: \_\_\_\_\_  
(thay mặt Anglicare Victoria)

Ngày: \_\_\_\_\_

**TRỌNG TÂM CỦA CHÚNG TÔI LÀ CHUYỂN ĐỔI TƯƠNG LAI CỦA TRẺ EM VÀ THANH THIẾU TRẺ, GIA ĐÌNH VÀ NGƯỜI LỚN. CÔNG VIỆC CỦA CHÚNG TÔI ĐƯỢC DỰA TRÊN BA TIÊU CHÍ HƯỚNG DẪN: NGĂN NGỪA, BẢO VỆ, TĂNG CƯỜNG NĂNG LỰC.**

**Anglicare Victoria**

**BETTER TOMORROWS**

🌐 [anglicarevic.org.au](http://anglicarevic.org.au)  
 ✉ [info@anglicarevic.org.au](mailto:info@anglicarevic.org.au)  
 ☎ 1800 809 722  
 📺 [youtube.com/anglicarevic](https://www.youtube.com/anglicarevic)  
 📄 [twitter.com/anglicarevic](https://twitter.com/anglicarevic)  
 📄 [facebook.com/anglicarevic](https://facebook.com/anglicarevic)

## Các thắc mắc hay yêu cầu, xin liên hệ văn phòng địa phương của quý vị

### Anglicare Victoria

#### Văn phòng Trung tâm/CEO

103 Hoddle Street  
Collingwood VIC 3066  
03 9412 6133

\*Văn phòng Trung tâm không có hoạt động dịch vụ cho khách hàng

#### Albury

442 Swift Street  
Albury NSW 2640  
02 6058 6500

#### Bairnsdale

347 Main Street  
Bairnsdale VIC 3875  
03 5152 1213

#### Bayswater

666 Mountain Highway  
Bayswater VIC 3153  
03 9721 3688

#### Bendigo

175-187 Hargreaves Street  
Bendigo VIC 3550  
03 5440 1100

### Bendigo

10 Mundy Street  
Bendigo VIC 3550  
03 5434 3922

### Box Hill

7-11 Shipley Street  
Box Hill VIC 3128  
03 9896 6322

### Broadmeadows

32 Railway Crescent  
Broadmeadows VIC 3047  
03 9301 5200

### Craigieburn

59 Craigieburn Road  
Craigieburn VIC 3064  
03 9483 2401

### Dandenong

131-147 Walker Street  
Dandenong VIC 3175  
03 9293 8500

### Deniliquin

Deniliquin Arcade  
344 - 356 Cressy Street  
Deniliquin NSW 2710  
03 5881 7086



**Echuca**

51- 53 Heygarth Street  
Echuca VIC 3564  
03 5482 0900

**Frankston**

60-64 Wells Street  
Frankston VIC 3199  
03 9781 6700

**Kyneton**

1 Victoria Street  
Kyneton VIC 3444  
03 5421 2000

**Plenty Valley**

8 Hurtle Street  
Lalor VIC 3075  
03 9465 0322

**Leongatha**

5a Church Street  
Leongatha VIC 3953  
03 5662 4561

**Lilydale**

47-51 Castella Street  
Lilydale VIC 3140  
03 9735 4188

**Maryborough**

29 Tuaggra Street  
Maryborough VIC 3465  
03 5461 0200

**Mildura**

138 Pine Avenue  
Mildura VIC 3500  
03 5025 9300

**Morwell**

188-190 Commercial Road  
Morwell VIC 3840  
03 5133 9555

**Pakenham**

66-68 Main Street  
Pakenham VIC 3810  
03 5945 2000

**Preston**

42 Mary Street  
Preston VIC 3072  
03 8470 9999

**Rosebud**

1703 Point Nepean Road  
Rosebud VIC 3939  
03 5986 9900

**Sunshine**

Tenancy 2,  
159 Harvester Road  
Sunshine VIC 3020

**Swan Hill**

62 McCallum Street  
Swan Hill VIC 3585  
03 5036 3200

**Wangaratta**

39 Ovens Street  
Wangaratta VIC 3677  
03 5723 7900

**Warragul**

Suite 2, 3 Barkly Street  
Warragul VIC 3820  
03 5622 8600

**Werribee**

2 Market Road  
Werribee VIC 3030  
03 9731 2500

**Wonthaggi**

Shop 7-8/1 Billson Street  
Wonthaggi VIC 3995  
03 5135 9555

**Yarraville**

41 Somerville Road  
Yarraville VIC 3013  
03 9396 7400

## Thông tin Liên lạc hữu ích

### Bộ Y tế và Dịch vụ Dân sinh

Cung cấp thông tin về các dịch vụ và hoạt động y tế nhằm thúc đẩy và bảo vệ sức khỏe của bang Victoria. Điều này bao gồm việc cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần và chăm sóc người già ở Victoria.

**1300 253 942 • [www.dhhs.vic.gov.au](http://www.dhhs.vic.gov.au)**

### CREATE

Cơ quan tiêu dùng toàn quốc đại diện cho tiếng nói của trẻ em và thanh thiếu niên với kinh nghiệm chăm sóc trẻ không nhà (bao gồm chăm sóc người thân, chăm sóc con nuôi và chăm sóc nội trú).

**1800 655 105 • [www.CREATE.org.au](http://www.CREATE.org.au)**

### Hiệp hội chăm sóc trẻ mồ côi Victoria (FCAV)

Cơ quan cao nhất dành cho người chăm sóc con nuôi Victoria.

**03 9416 4292 • [www.fcav.org.au](http://www.fcav.org.au)**

### Khẩn cấp

Trong trường hợp khẩn cấp đe dọa tính mạng

**000 (ba số không)**

### Đường dây Trợ giúp về Thuốc

Một dịch vụ cung cấp thông tin về thuốc mua theo toa bác sĩ, mua tại nhà thuốc và thuốc bổ

**1300 633 424**

### Y tá trực

Một số điện thoại về dịch vụ y tế của Chính phủ Victoria 24/7 cung cấp các tư vấn của chuyên gia sức khỏe từ một y tá có đăng ký

**1300 606 024**

### Đường dây Trợ giúp Chuyện đau buồn

Một dịch vụ chuyên dụng, miễn phí cung cấp tư vấn hỗ trợ cho những người trải qua mất mát và đau buồn

**1300 845 745 • [www.griefline.org.au](http://www.griefline.org.au)**

### Đường dây Trợ giúp Trẻ em

Một dịch vụ điện thoại và trực tuyến miễn phí và bảo mật tư vấn cho thanh thiếu niên tuổi từ 5 đến 25

**1800 55 1800 • [www.kidshelp.com.au](http://www.kidshelp.com.au)**

### Dịch vụ hỗ trợ khi cuộc sống bị khủng hoảng

Dịch vụ tư vấn

**13 11 14 • [www.lifeline.org.au](http://www.lifeline.org.au)**

### Đường dây dành cho Phụ huynh Victoria

Dịch vụ tư vấn qua điện thoại toàn tiểu bang cho phụ huynh và người chăm sóc trẻ em từ 18 tuổi trở lên

**13 22 89 • [www.parentline.com.au](http://www.parentline.com.au)**

### Đường dây dành cho người muốn tự tử

Miễn phí, hỗ trợ chuyên nghiệp ẩn danh, 24 giờ một ngày, bảy ngày một tuần, toàn bang Victoria.

**1300 651 251**

### **Đường dây dành cho Nam giới**

Một đường dây điện thoại và trực tuyến chuyên nghiệp về dịch vụ hỗ trợ và thông tin cho Nam giới tại Úc

**1300 78 99 78 • [www.mensline.org.au](http://www.mensline.org.au)**

### **1800 RESPECT**

Đường dây tư vấn toàn quốc, thông tin và hỗ trợ 24/7 để trợ giúp những người bị tấn công tình dục và bạo lực trong nhà và gia đình

**1800 737 732 • [www.1800respect.org.au](http://www.1800respect.org.au)**

### **Safe Steps**

Hỗ trợ phụ nữ và trẻ em sống tránh khỏi bạo lực gia đình.

**1800 015 188 • [www.safesteps.org.au](http://www.safesteps.org.au)**

### **Dịch vụ thông dịch TIS**

Dịch vụ Thông dịch Miễn phí được thiết kế để cung cấp quyền truy cập công bằng đến các dịch vụ chủ yếu

**131 450 hoặc 1800 131 450**

**[www.tisnational.gov.au](http://www.tisnational.gov.au)**

### **Switchboard**

Một tổ chức toàn tiểu bang cung cấp thiện nguyện, người đồng cảnh điều hành các dịch vụ hỗ trợ dành cho người đồng tính nữ, đồng tính nam, song tính, chuyển giới, người đồng tính và liên giới tính (LGBTQI) và bạn bè, gia đình và các liên minh của họ.

**1800 184 527 • [www.Switchboard.org.au](http://www.Switchboard.org.au)**

#### **Chi phí cuộc gọi đến các số 13 hay 1300**

Các cuộc gọi từ điện thoại bàn đến một số 13 ở bất cứ đâu trong nước Úc là chi phí của một cuộc gọi địa phương. Cuộc gọi nội hạt có thể khác nhau tùy thuộc vào nhà cung cấp dịch vụ điện thoại và điện thoại di động có thể phải chịu một khoản phí cao hơn. (Chi phí cuộc gọi được trợ giá do phân chia giữa doanh nghiệp và quý vị).

#### **Các số 1800 (Gọi miễn phí)**

Các cuộc gọi đến các số 1800 từ điện thoại bàn là miễn phí. Các cuộc gọi từ điện thoại công cộng và điện thoại di động có thể được tính thời gian và tính phí ở mức cao hơn.

**[anglicarevic.org.au](http://anglicarevic.org.au)**