



Nicole  
Khách hàng của CPA kể từ năm 1999

## Các quyền hạn của quý vị

Trong cương vị khách hàng của **Cerebral Palsy Alliance**

# Các quyền hạn của quý vị được bảo vệ và tôn trọng khi sử dụng các dịch vụ của **Cerebral Palsy Alliance**

Quý vị có thể mong đợi rằng chúng tôi sẽ:

- 1 Tôn trọng quý vị
- 2 Tôn trọng sự khác biệt về văn hóa và cá nhân
- 3 Tôn trọng quyền riêng tư của quý vị
- 4 Bằng mọi cách bảo vệ quý vị khỏi bị phân biệt đối xử, ngược đãi và bỏ bê
- 5 Lắng nghe quý vị và nhanh chóng giải quyết các mối bận tâm của quý vị



## 1 Tôn trọng quý vị

- Các dịch vụ và các trợ giúp của chúng tôi tôn trọng và duy trì các quyền hạn hợp pháp và nhân quyền của quý vị
- Chúng tôi hợp tác với quý vị và gia đình hầu tìm ra cách nào tốt nhất để giao tiếp với quý vị về các trợ giúp dành cho quý vị
- Chúng tôi lập kế hoạch dịch vụ dựa trên những gì quan trọng đối với quý vị. Dịch vụ của chúng tôi dựa trên bằng chứng và quy cách thực hành tốt nhất
- Chúng tôi trợ giúp quý vị tận dụng tối đa căn nhà nơi quý vị cư ngụ, việc học hành, việc làm và cuộc sống xã hội
- Chúng tôi coi trọng và hỗ trợ an sinh về tinh thần và tình cảm của quý vị
- Chúng tôi tôn trọng vai trò của gia đình và bạn bè trong việc bảo vệ quyền hạn của quý vị
- Chúng tôi tôn trọng quyền quý vị chọn một người bệnh vực để giúp quý vị trình bày những gì quý vị muốn và cần
- Chúng tôi tạo ra môi trường an toàn
- Chúng tôi ủng hộ quyền lựa chọn của quý vị, bao gồm quyền chọn chấp nhận một số rủi ro trong cuộc sống
- Chúng tôi trợ giúp quyền liên quan đến các mối quan hệ của quý vị một cách tế nhị và tận tâm



## 2 Tôn trọng sự khác biệt về văn hóa và cá nhân

- Chúng tôi mở rộng vòng tay đón nhận sự đa dạng và đối xử với mọi người bằng sự tôn trọng và phẩm giá
- Chúng tôi tôn trọng và thừa nhận sự khác biệt về niềm tin văn hóa, nguyên tắc đạo lý và ngôn ngữ và tìm những cách chúng tôi có thể đáp ứng những điều đó một cách tốt nhất
- Chúng tôi giúp quý vị có thông dịch viên nếu quý vị muốn
- Chúng tôi có các chính sách đọc dễ hiểu
- Chúng tôi cung cấp các trợ giúp và dịch vụ cho người Thổ dân và dân đảo Torres Strait theo cách nền văn hóa đặc thù của họ được công nhận và tôn trọng
- Chúng tôi tôn trọng các quyền hạn của cộng đồng LGBTQI+



Emmanuel  
Khách hàng của CPA kể từ năm 2015



### 3 Tôn trọng quyền riêng tư của quý vị

- Chúng tôi bảo mật thông tin cá nhân và thông tin về sức khỏe của quý vị
- Nhân viên của chúng tôi chỉ có quyền truy cập thông tin cá nhân và thông tin về sức khỏe của quý vị nếu họ cần
- Chúng tôi sẽ yêu cầu quý vị ký tên vào mẫu đơn đồng ý cho chúng tôi biết cách quý vị muốn chúng tôi chia sẻ thông tin của quý vị bên ngoài Cerebral Palsy Alliance
- Nếu chúng tôi muốn chụp và sử dụng hình ảnh và/hoặc video của quý vị, chúng tôi sẽ xin phép quý vị
- Đôi khi chúng tôi có thể cần phải chia sẻ thông tin về quý vị mà không có sự đồng ý của quý vị, nếu luật pháp yêu cầu hoặc nếu có mối lo ngại cho sự an toàn của quý vị hoặc con quý vị



### 4 Bằng mọi cách bảo vệ quý vị khỏi bị phân biệt đối xử, ngược đãi và bỏ bê

- Chúng tôi có các thủ tục để bảo vệ chống lại vấn đề phân biệt đối xử, ngược đãi và bỏ bê cũng như theo dõi và trợ giúp về an sinh
- Chúng tôi ứng phó với các hành vi đáng lo ngại theo cách tích cực, hợp đạo đức và can cứ vào bằng chứng
- Chúng tôi đào tạo nhân viên để họ nhận thức được các rủi ro và ứng phó với những lo ngại về ngược đãi hoặc bỏ bê
- Chúng tôi có các thủ tục để trình báo và điều tra các sự cố ngược đãi hoặc bỏ bê
- Theo yêu cầu của pháp luật, chúng tôi trình báo cơ quan hữu trách thích hợp về bất kỳ nguy cơ gây tổn hại nào liên quan đến trẻ em hoặc thanh thiếu niên, và bất kỳ sự cố nào cần phải trình báo liên quan đến các nguy cơ đối với tính mạng, sức khỏe hoặc sự an toàn của khách hàng
- Chúng tôi hành động để ngăn chặn những sự cố tương tự tái diễn
- Chúng tôi thường xuyên sàng lọc nhân viên dựa trên sổ bộ đăng ký thích hợp của tiểu bang và toàn quốc, đồng thời sàng lọc các người nộp đơn xin việc trong thủ tục tuyển dụng



## 5 Lắng nghe và nhanh chóng giải quyết các mối bận tâm của quý vị

- Chúng tôi sẽ tôn trọng quý vị và bảo vệ quyền riêng tư của quý vị
- Chúng tôi sẽ lắng nghe những mối bận tâm của quý vị và nhanh chóng giải quyết một cách công bằng và tế nhị
- Chúng tôi sẽ cố gắng giải quyết những mối bận tâm của quý vị theo ý quý vị muốn
- Chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị biết tiến triển và cho quý vị biết kết quả
- Nếu không hài lòng với cách giải quyết việc khiếu nại của mình, quý vị có thể gọi điện hoặc gửi email cho chúng tôi để yêu cầu được nói chuyện với nhân viên quản lý cấp cao hơn
- Nếu không hài lòng với kết quả, quý vị có thể liên lạc với Ủy hội NDIS (NDIS Commission):

Gọi số 1800 035 544 (miễn phí khi gọi bằng điện thoại thường) hoặc TTY 133 677.  
Có thể sắp xếp thông dịch viên

Liên lạc với Dịch vụ Tiếp âm Toàn quốc (National Relay Service) và xin số 1800 035 544

Điền mẫu đơn liên lạc khiếu nại tại trang mạng của Ủy hội Đặc trách Chất lượng và Các Biện pháp Bảo vệ NDIS (NDIS Quality and Safeguards Commission)

Nếu cảm thấy chúng tôi không tôn trọng và duy trì các quyền hạn của mình hoặc quý vị có bất kỳ ý kiến đóng góp hoặc khiếu nại nào khác về nhân viên hoặc dịch vụ của chúng tôi, xin quý vị cho chúng tôi biết:



Đích thân: chúng tôi khuyến khích, trước tiên, quý vị nên thảo luận mối bận tâm của mình với nhân viên có liên quan trực tiếp hoặc với nhân viên quản lý



Bằng thư tín: Complaints Coordinator, PO Box 171, Forestville NSW 2087



Bằng email: [ask@cerebralpalsy.org.au](mailto:ask@cerebralpalsy.org.au)



Bằng điện thoại: 1300 888 378



Trực tuyến: [www.cerebralpalsy.org.au](http://www.cerebralpalsy.org.au) – Nhận xét, khen ngợi hoặc khiếu nại