



Intensive Family Support Options

**(Các Lựa Chọn Trợ Giúp
Tăng Cường Dành Cho
Gia Đình - IFSO)**

Thông Tin Dành Cho Gia Đình



Tập sách này cung cấp một số thông tin quan trọng về dịch vụ của IFSO.

Nếu có thắc mắc về bất cứ điểm nào trong tập sách này, xin quý vị hỏi nhân viên IFSO.

Mục lục

| | |
|--|---|
| Mục đích của chúng tôi là gì? | 3 |
| Quý vị có thể kỳ vọng những gì nơi chúng tôi? | 3 |
| Những điều chúng tôi yêu cầu nơi quý vị? | 4 |
| Những thông tin bảo mật của quý vị sẽ được giải quyết như thế nào? | 4 |
| Những thông tin chúng tôi ghi chép sẽ được giải quyết như thế nào? | 5 |
| Giờ giấc làm việc của IFSO | 5 |
| Những số điện thoại khác để liên lạc 24/24 | 6 |
| Nếu không hài lòng với dịch vụ | 6 |

Nhân viên IFSO của quý vị là:

Tên:

Số điện thoại:

Mục đích của chúng tôi là gì?

IFSO trợ giúp cho các gia đình có trẻ em hoặc thiếu niên khuyết tật.

Mục đích của chúng tôi là:

- Hợp tác với gia đình quý vị để giúp đối phó với hoàn cảnh của quý vị
- Hỗ trợ để quý vị cảm thấy vững tin để chăm lo cho các con
- Giúp quý vị tìm những thông tin hữu ích
- Xác định những điều thích hợp với gia đình quý vị
- Xác định những điều gia đình muốn thay đổi
- Hợp tác với gia đình quý vị để giữ an toàn cho các trẻ em.

Quý vị có thể kỳ vọng những gì nơi chúng tôi?

Quý vị có quyền được:

- Hưởng dịch vụ an toàn và biết tôn trọng thân chủ, luôn bảo vệ sự riêng tư và đáp ứng nhu cầu của quý vị
- Hưởng dịch vụ đáng tin cậy và đúng hẹn
- Đọc hoặc xem hồ sơ của mình
- Đóng góp ý kiến về các dịch vụ mình được hưởng
- Nêu khiếu nại về dịch vụ
- Sử dụng thông dịch viên nếu cần mà quý vị không phải trả chi phí.

Những điều chúng tôi yêu cầu nơi quý vị?

Khi làm việc với chúng tôi, chúng tôi yêu cầu quý vị:

- Đối xử tương kính và tôn trọng nhân viên của chúng tôi
- Báo cho nhân viên biết nếu đi vắng vào giờ đã hẹn trước
- Có mặt khi nhân viên nói chuyện với con em quý vị

Những thông tin bảo mật của quý vị sẽ được giải quyết như thế nào?

Sự riêng tư và bảo mật chi tiết của quý vị là điều quan trọng. Chúng tôi sẽ không chia sẻ thông tin cá nhân mà không có sự ưng thuận của quý vị, ngoại trừ trường hợp luật định chẳng hạn như:

- Khi chúng tôi cảm thấy quan tâm về sự an toàn của con em quý vị – chúng tôi buộc lòng phải trình báo thông tin này với Department of Community Services (Bộ Dịch Vụ Cộng Đồng - DOCS). Vai trò của DOCS là trợ giúp các gia đình có được sự giúp đỡ cần thiết để giữ an toàn cho con em
- Khi DOCS yêu cầu chúng tôi cung cấp thông tin về con em quý vị

Khi tòa án yêu cầu chúng tôi cung cấp thông tin, chúng tôi phải tuân thủ

- Nếu có người trong gia đình sẽ làm hại bản thân họ, hoặc người khác, chúng tôi sẽ có biện pháp để bảo đảm sự an toàn của gia đình quý vị.

Nhân viên IFSO thảo luận chi tiết của công việc họ làm với cấp trên và thành viên trong toán. Điều này giúp chúng tôi tiếp tục cải thiện dịch vụ do chúng tôi cung cấp và bảo đảm các dịch vụ đáp ứng các mục tiêu của quý vị.

Những thông tin chúng tôi ghi chép sẽ được giải quyết như thế nào?

- Toán IFSO lưu trữ những ghi chép về chi tiết liên lạc và cuộc đối thoại với người sử dụng dịch vụ. Thông tin này được cất giữ cẩn mật tại các văn phòng của IFSO.
- IFSO buộc phải chuyển các thông tin thống kê cho Department of Ageing, Disability and Homecare (Bộ Người Cao Niên, Khuyết Tật và Chăm Sóc Tại Nhà - DADHC). Chúng tôi **không** chuyển chi tiết cá nhân của quý vị cho DADHC.

Giờ giấc làm việc của IFSO

Nhân viên IFSO phục vụ quý vị 7 ngày một tuần, 24 giờ một ngày trong thời gian họ làm việc với quý vị.

Xin quý vị lưu ý:

- Những cuộc viếng thăm tại nhà có thể được sắp xếp vào giờ giấc thuận tiện với hoàn cảnh và nhu cầu của gia đình quý vị.
- Đôi khi, số điện thoại di động của nhân viên sẽ được chuyển sang dịch vụ nhận tin nhắn hoặc nhân viên khác. Quý vị có thể nhắn tin lại và nhân viên liên hệ sẽ gọi lại cho quý vị ngay khi có thể được.

Nếu xảy ra trường hợp cấp cứu về y khoa hoặc sự an toàn, xin gọi cho **Dịch Vụ Khẩn Cấp (Emergency Services) (000)** để liên lạc với cảnh sát, xe cứu thương hoặc đội cứu hỏa.

Những số điện thoại khác để liên lạc 24/24

Dịch Vụ Thông Phiên Dịch 131 450

Lifeline (Mạch Sống): 131 114

Dịch Vụ Chăm Sóc Để Người Chăm Sóc Nghỉ Xả Hơi của Liên Bang: 1800 059 059

Đường Dây Điện Thoại Giúp Đỡ của DOCS: 132 111

Đường Dây Điện Thoại Giúp Đỡ Thiếu Nhi: 1800 551 800

Đường Dây Điện Thoại Giúp Đỡ Trường Hợp Bạo Hành Trong Gia Đình: 1800 656 463

Salvo Crisis Line (Đường Dây Điện Thoại Giúp Đỡ Trường Hợp Khủng Hoảng Salvo): 93312000

Tresillian Parent Helpline (Đường Dây Điện Thoại Giúp Đỡ Cha/Mẹ Tresillian): 97870855

Karitane Careline (Đường Dây Điện Thoại Giúp Đỡ Karitane): 97941852

Bệnh Viện Nhi Đồng Westmead: 98450000

Đường Dây Điện Thoại Thông tin Về Độc Chất: 131 126

Nếu không hài lòng với dịch vụ

Chúng tôi muốn cung cấp cho quý vị dịch vụ có chất lượng tốt nhất có thể được. Nếu nhận thấy dịch vụ của chúng tôi hữu ích hoặc có bất cứ ý kiến gì về cách có thể cải thiện điều gì đó, xin quý vị báo cho chúng tôi biết.

Ngoài ra, chúng tôi cũng muốn biết nếu quý vị không hài lòng hoặc có mối quan tâm về bất cứ phương diện nào của dịch vụ chúng tôi. Xin nói chuyện với nhân viên liên hệ hoặc nếu muốn quý vị có thể nói chuyện với giám đốc của họ.

Vị Giám Đốc là:

Điện thoại:

Điện thư (Email):

Địa chỉ: