



**Vision  
Australia**

Blindness. Low Vision. Opportunity.

# **Sổ tay Thông tin Khách hàng**

Cập nhật lần cuối: Tháng 6 năm 2025

## Mục Lục

Giới thiệu.....	3
Quyền và trách nhiệm.....	4
Vision Australia là một tổ chức an toàn cho trẻ em. ....	6
Bảo vệ quyền riêng tư và tính bảo mật của quý vị .....	7
Khiếu nại và phản hồi – hãy cho chúng tôi biết suy nghĩ của quý vị.....	9
Nhân quyền và quyền không bị lạm dụng .....	10
Làm việc trên tinh thần hợp tác .....	11
Hoàn tất dịch vụ.....	13
Rút dịch vụ .....	13
Các Tổ chức Liên hệ Khác .....	14

# Giới thiệu

Vision Australia được thành lập để hỗ trợ những người khiếm thị hoặc có thị lực kém sống cuộc sống mà họ lựa chọn.

Tài liệu này cung cấp các thông tin thiết yếu về quyền và trách nhiệm của quý vị, quyền riêng tư, các dịch vụ có sẵn và cách gửi ý kiến phản hồi hoặc khiếu nại. Tài liệu cũng bao gồm danh sách các tổ chức liên hệ hữu ích để đảm bảo quý vị có thể dễ dàng tiếp cận hỗ trợ khi cần.

## Quý vị cần thêm thông tin về Vision Australia?

- Hãy gọi cho chúng tôi theo số 1300 84 74 66, hoặc
- Truy cập trang mạng của chúng tôi tại [visionaustralia.org](http://visionaustralia.org)

## Quý vị cần thông dịch viên?

Vision Australia có thể sắp xếp thông dịch viên để quý vị có thể tiếp cận các dịch vụ của chúng tôi bằng ngôn ngữ quý vị lựa chọn. Hãy gọi cho chúng tôi theo số 1300 84 74 66 để biết thêm thông tin.

Ngoài ra, quý vị có thể liên hệ Dịch vụ Biên dịch và Thông dịch (TIS National) theo số 131 450 để được hỗ trợ thông dịch qua điện thoại ngay lập tức 24 giờ mỗi ngày.

Nếu quý vị bị điếc hoặc khiếm thính hay khiếm ngôn, quý vị cũng có thể liên hệ với chúng tôi thông qua Dịch vụ Chuyển tiếp Quốc gia (National Relay Service).

- Hãy gọi chúng tôi theo số 1300 84 74 66
- Truy cập trang mạng của chúng tôi tại <https://www.healthdirect.gov.au/partners/national-relay-service>

Vision Australia luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị trên từng bước đi.

# Quyền và trách nhiệm

## Là khách hàng, quý vị có quyền:

- Được đối xử với sự tôn trọng và phẩm giá, đồng thời quyền riêng tư của quý vị được bảo vệ.
- Được hưởng quyền tự do biểu đạt và quyền tự quyết, đồng thời bản sắc, văn hóa và sự đa dạng của quý vị được trân trọng và hỗ trợ.
- Tiếp cận các thông tin cần thiết để đưa ra quyết định sáng suốt và chấp nhận các rủi ro đã được cân nhắc.
- Nhận thông tin ở định dạng dễ tiếp cận và dễ hiểu.
- Thực hiện quyền lựa chọn và kiểm soát đối với các hỗ trợ mà quý vị nhận được.
- Lựa chọn giới tính của người cung cấp dịch vụ chính cho quý vị.
- Cung cấp ý kiến phản hồi hoặc nộp khiếu nại về việc cung cấp dịch vụ mà không sợ bị trả thù.
- Được có một người do quý vị lựa chọn, bao gồm cả người bên vực, để hỗ trợ hoặc phát biểu thay quý vị.

## Được sống không bị lạm dụng, bỏ bê, bắt nạt, quấy rối về thể chất hoặc tình dục, hoặc đe dọa. Là khách hàng, trách nhiệm của quý vị là:

- Đối xử với nhân viên dịch vụ của chúng tôi và các khách hàng khác một cách lịch sự và tôn trọng.
- Trao đổi với Vision Australia về cách thức quý vị muốn các hỗ trợ được thực hiện để đáp ứng nhu cầu và mục tiêu của mình.
- Thông báo cho Vision Australia biết về bất kỳ mối quan ngại nào mà quý vị có liên quan đến các hỗ trợ được cung cấp.
- Đảm bảo một môi trường làm việc an toàn cho các nhân viên làm việc tại nhà của quý vị.

## Trách nhiệm của Vision Australia với tư cách là nhà cung cấp dịch vụ là:

- Cung cấp các dịch vụ theo đúng tất cả các quy định và hướng dẫn liên quan đến kế hoạch hoặc gói hỗ trợ của quý vị.
- Tuân thủ tất cả các tiêu chuẩn và quy tắc ứng xử liên quan, bao gồm Bộ Quy tắc Ứng xử của NDIS, Tiêu chuẩn Thực hành của NDIS, Hiến chương Quyền Chăm sóc Người Cao tuổi, Tuyên bố Nguyên tắc Chăm sóc Người Cao tuổi, Tiêu chuẩn Chất lượng Chăm sóc Người Cao tuổi, Bộ Quy tắc Ứng xử Chăm sóc Người Cao tuổi, Tiêu chuẩn Quốc gia về Dịch vụ cho Người khuyết tật và Bộ Quy tắc Thực hành của Dịch vụ Việc làm cho Người khuyết tật.
- Hợp tác với quý vị để cung cấp các hỗ trợ đáp ứng nhu cầu và mục tiêu của quý vị.
- Trao đổi một cách cởi mở, trung thực và kịp thời.

- Lưu giữ hồ sơ chính xác về bất kỳ dịch vụ nào được cung cấp cho quý vị.
- Thực hiện tất cả các bước hợp lý để ngăn chặn và ứng phó với mọi hình thức bạo hành, bóc lột, bỏ bê, lạm dụng, bắt nạt và quấy rối.
- Đảm bảo quý vị có quyền lựa chọn và kiểm soát đối với các hỗ trợ mà quý vị nhận được và cách quý vị nhận các hỗ trợ đó.
- Cung cấp thông tin rõ ràng về các lựa chọn dịch vụ có sẵn.
- Thông báo cho quý vị biết về quyền và trách nhiệm của quý vị liên quan đến các dịch vụ và sản phẩm.
- Tôn trọng quyền riêng tư và bảo mật của quý vị, bảo vệ thông tin cá nhân và nhạy cảm mà quý vị cung cấp cho chúng tôi.
- Cung cấp hỗ trợ và dịch vụ mà không có bất kỳ hình thức bạo hành, phân biệt đối xử, bóc lột, bỏ bê, lạm dụng và hành vi sai trái về tình dục nào.

Vision Australia tin rằng quý vị có quyền đưa ra các lựa chọn sáng suốt, trải nghiệm cuộc sống và nắm bắt cơ hội để học hỏi, phát triển kỹ năng và đạt được sự độc lập, đồng thời cảm thấy được hỗ trợ để chấp nhận những rủi ro đã được tính toán và cân nhắc kỹ lưỡng, điều này thường được gọi là “Phẩm giá trong việc Chấp nhận Rủi ro”. Chúng tôi sẽ làm việc cùng với quý vị để tìm ra những giải pháp được điều chỉnh phù hợp nhất với nhu cầu của quý vị.

Tất cả khách hàng đều có quyền đưa ra quyết định về cuộc sống riêng của mình. Tại Vision Australia, chúng tôi sẽ tìm hiểu nhu cầu hỗ trợ ra quyết định của quý vị và người mà quý vị muốn tham gia khi đưa ra quyết định về các dịch vụ mà quý vị nhận được.

Chúng tôi công nhận rằng mỗi trải nghiệm sống của khách hàng đều mang tính đặc thù. Chúng tôi cam kết lắng nghe và hiểu câu chuyện của quý vị, và sẽ làm việc cùng quý vị một cách hoà hợp và tôn trọng. Phương pháp lấy con người làm trung tâm của chúng tôi luôn đảm bảo an toàn về mặt văn hóa cho tất cả mọi người.

## **Vision Australia là một tổ chức an toàn cho trẻ em.**

Chúng tôi làm việc chặt chẽ với các gia đình để tạo ra một môi trường an toàn, nơi trẻ em có thể phát triển mạnh, được tôn trọng và được trao quyền nhằm rèn luyện các kỹ năng cần thiết để sống cuộc sống mà các em lựa chọn.

Chúng tôi cung cấp sự hỗ trợ và giới thiệu các dịch vụ cho các gia đình có thể thu được lợi ích khi tiếp cận các dịch vụ nhằm giải quyết bất kỳ vấn đề nào liên quan đến việc chăm sóc và sức khỏe và hạnh phúc của trẻ em, tạo ra một môi trường được bảo vệ và nuôi dưỡng.

Các dịch vụ của chúng tôi được cung cấp phù hợp với [Các Nguyên tắc Quốc gia dành cho các Tổ chức An toàn cho Trẻ em](#) và Tiêu chuẩn Thực hành NDIS.

Chúng tôi không khoan nhượng đối với bất kỳ hành động nào có thể ảnh hưởng đến sự an toàn và sức khỏe và hạnh phúc của bất kỳ trẻ em nào mà chúng tôi tiếp xúc, và chúng tôi có nghĩa vụ báo cáo mọi mối quan ngại cho các cơ quan có thẩm quyền.

Để biết thông tin về các tổ chức an toàn cho trẻ em, quý vị có thể truy cập trang mạng : <https://childsafe.humanrights.gov.au/parents-carers>

## **Bảo vệ quyền riêng tư và tính bảo mật của quý vị**

Tất cả những người sử dụng dịch vụ có thể yên tâm rằng Vision Australia cam kết bảo vệ quyền riêng tư đối với thông tin cá nhân của quý vị. Tính bảo mật sẽ được duy trì trong quá trình thu thập, sử dụng, lưu trữ và truy cập thông tin cá nhân của quý vị.

Vision Australia cam kết đáp ứng các trách nhiệm của mình theo quy định của pháp luật để bảo vệ thông tin cá nhân của khách hàng, người hỗ trợ, người chăm sóc, khách hàng, nhà tài trợ, nhân viên và thiện nguyện viên. Chúng tôi đảm bảo rằng mọi dữ liệu đều được thu thập hợp pháp, công bằng và có sự đồng ý, đồng thời chỉ được sử dụng cho các mục đích hợp pháp theo Đạo luật Quyền riêng tư (1988) và các Nguyên tắc Quyền riêng tư của Úc.

## **Quyền riêng tư và quản lý hồ sơ khách hàng**

Vision Australia có trách nhiệm lưu giữ hồ sơ chính xác về các thông tin liên quan và những dịch vụ đã cung cấp cho quý vị. Thông tin của quý vị được quản lý dựa trên sự đồng ý ngụ ý hoặc thể hiện rõ ràng, bằng văn bản hoặc lời nói, hoặc sự đồng ý phù hợp từ người giám hộ hay người chịu trách nhiệm của quý vị.

Lý do thu thập, lưu trữ, chia sẻ hoặc trao đổi thông tin của quý vị sẽ luôn được giải thích rõ ràng cho quý vị, giúp quý vị có thể đưa ra quyết định sáng suốt. Quý vị có thể thay đổi hoặc rút lại sự đồng ý của mình bất kỳ lúc nào.

Vision Australia có nghĩa vụ bảo vệ thông tin cá nhân mà chúng tôi lưu giữ về khách hàng, nhà tài trợ, thành viên và những người khác.

Chúng tôi chỉ sử dụng thông tin này cho các mục đích mà quý vị đã đồng ý, và thông tin sẽ không được truy cập bởi bất kỳ người nào không được ủy quyền.

Sự đồng ý đã được cung cấp sẽ được xem xét lại khi:

- Khách hàng mong muốn thay đổi cách thức chia sẻ hoặc trao đổi dữ liệu của họ. Ví dụ: khi thêm hoặc bớt các bên liên quan, các chuyên gia y tế hoặc các nhà cung cấp dịch vụ khác.
- Một khách hàng đã từng chấm dứt dịch vụ trước đây quay lại để sử dụng dịch vụ mới.
- Vision Australia cần sử dụng dữ liệu khách hàng cho những mục đích không nằm trong phạm vi của sự đồng ý hiện có hoặc hiện hành.

Quý vị có thể lựa chọn thay đổi hoặc rút lại sự đồng ý của mình bất kỳ lúc nào.

Thông tin không định danh được cung cấp cho các cơ quan tài trợ của chúng tôi theo yêu cầu. Quý vị có thể được yêu cầu cung cấp ý kiến phản hồi cho các cơ quan kiểm toán của chúng tôi, trực tiếp, qua điện thoại hoặc trực tuyến. Việc tham gia hay không hoàn toàn do quý vị quyết định. Nếu quý vị không muốn tham gia vào các cuộc kiểm toán, vui lòng cho chúng tôi biết.

Vision Australia ủng hộ nguyên tắc về quyền tự do thông tin. Khi có yêu cầu bằng văn bản, quý vị sẽ được truy cập thông tin của mình. Điều này cũng bao gồm các yêu cầu qua email. Mọi hồ sơ đều được lưu giữ và bảo vệ theo đúng yêu cầu của pháp luật.

Để biết thêm thông tin, quý vị có thể xem Chính sách Quyền Riêng tư trên trang mạng của chúng tôi tại

<https://www.visionaustralia.org/about-us/governance/core-policies/privacy-policy>

## **Khiếu nại và phản hồi – hãy cho chúng tôi biết suy nghĩ của quý vị**

Chúng tôi coi trọng ý kiến phản hồi của quý vị vì nó giúp chúng tôi cải thiện dịch vụ dành cho quý vị. Chúng tôi hoan nghênh mọi đề xuất, lời khen hoặc khiếu nại của quý vị về trải nghiệm của quý vị với Vision Australia. Ý kiến phản hồi được xử lý công bằng, nhanh chóng, bảo mật và không có sự trả thù. Chúng tôi sử dụng ý kiến phản hồi của quý vị để thực hiện những thay đổi và cải tiến dịch vụ của mình.

Quý vị có thể tự nộp đơn khiếu nại hoặc thông qua người bên vực bên ngoài bất cứ lúc nào. Vision Australia sẽ tôn trọng sự lựa chọn người bên vực của quý vị. Người bên vực là người có thể nói hoặc hành động thay mặt quý vị, chẳng hạn như thành viên trong gia đình, bạn bè hoặc người đại diện từ một cơ quan bên ngoài (xem mục [Các Tổ chức Liên hệ khác](#) ở cuối tập sách này).

Nếu được yêu cầu, Vision Australia có thể hỗ trợ quý vị tiếp cận người bên vực hoặc chuyên gia dịch vụ ngôn ngữ.

Để cung cấp ý kiến phản hồi hoặc khiếu nại, quý vị có thể:

- Gọi cho chúng tôi theo số 1300 84 74 66.
- Liên hệ với văn phòng địa phương của quý vị và nói chuyện với bất kỳ nhân viên nào của Vision Australia.
- Truy cập trang mạng của chúng tôi và điền vào mẫu ý kiến phản hồi tại: <https://www.visionaustralia.org/about-us/contact-us/complaints-and-suggestions-for-improvements>

Quý vị cũng có quyền gửi ý kiến phản hồi đến một bên thứ ba bên ngoài nếu không hài lòng với cách Vision Australia xử lý ý kiến phản hồi của quý vị, hoặc nếu cảm thấy không thoải mái khi cung cấp ý kiến trực tiếp cho chúng tôi. Để xem danh sách đầy đủ các bên thứ ba, vui lòng tham khảo mục [Các Tổ chức Liên hệ Khác](#) ở cuối tài liệu này.

### **Trao đổi Thông tin Cởi mở**

Theo chính sách khiếu nại và phản hồi, Vision Australia cam kết thực hiện quy trình trao đổi thông tin cởi mở. Quy trình trao đổi thông tin cởi mở là thông lệ trao đổi thông tin với người tiêu dùng hoặc khách hàng khi có sự cố xảy ra. Quy trình này sẽ giải quyết bất kỳ nhu cầu hoặc mối quan ngại cấp bách nào, đồng thời cung cấp hỗ trợ, xin lỗi và giải thích các bước mà nhà cung cấp đã thực hiện để ngăn sự việc xảy ra lần nữa.

## **Nhân quyền và quyền không bị lạm dụng**

Vision Australia hoàn toàn ủng hộ Công ước của Liên Hợp Quốc về Quyền của Người Khuyết tật, tin rằng Công ước này thể hiện rõ ràng và có thẩm quyền nhất về quyền con người của người khuyết tật.

Chúng tôi cam kết loại bỏ mọi hình thức phân biệt đối xử và ngăn chặn tất cả các hình thức lạm dụng, bóc lột, bỏ bê, bạo hành và gây hại. Tuyên bố về Nhân quyền của chúng tôi có thể được tìm thấy trên trang mạng của chúng tôi tại:

<https://www.visionaustralia.org/about-us/governance/core-policies/human-rights>

## **Bảo vệ an toàn cho quý vị**

Tại Vision Australia, chúng tôi tin rằng việc ghi lại và quản lý các sự cố một cách hiệu quả đóng vai trò quan trọng trong việc cung cấp các dịch vụ chất lượng và an toàn cho khách hàng của mình.

Tất cả các mối nguy, sự cố suýt xảy ra và các sự cố khác được báo cáo vào hệ thống quản lý sự cố của chúng tôi càng sớm càng tốt để đảm bảo thực hiện các biện pháp phù hợp nhằm bảo vệ an toàn cho cả khách hàng và nhân viên của chúng tôi. Chúng tôi cũng có các nghĩa vụ báo cáo bổ sung đối với các cơ quan quản lý và tổ chức cấp vốn, yêu cầu chúng tôi thông báo cho họ về bất kỳ sự cố nghiêm trọng nào xảy ra trong quá trình cung cấp dịch vụ hoặc hỗ trợ cho khách hàng.

Chúng tôi cam kết luôn học hỏi, không ngừng cải thiện và thực hiện trao đổi thông tin cởi mở bằng cách có những cuộc thảo luận trung thực với khách hàng khi sự việc không diễn ra theo kế hoạch.

## **Làm việc trên tinh thần hợp tác**

Để cung cấp các dịch vụ mở ra nhiều cơ hội cho người mù hoặc khiếm thị, Vision Australia hợp tác với các cơ quan chính phủ, người ủng hộ, quỹ và hiệp hội, các nhóm cộng đồng, nhà giáo dục, chuyên gia y tế, doanh nghiệp, cơ quan bệnh vực và, quan trọng nhất là khách hàng của chúng tôi.

## **Lịch trình Hỗ trợ Cá nhân**

Vision Australia hợp tác với quý vị, và/hoặc gia đình, người chăm sóc, người bệnh vực của quý vị và những người khác khi cần, để xây dựng Lịch trình Hỗ trợ nhằm xác định các dịch vụ sẽ giúp quý vị đạt được mục tiêu của mình.

Lịch trình Hỗ trợ nêu rõ các lĩnh vực trọng tâm của quý vị, các dịch vụ đã được thỏa thuận, số giờ và chi phí liên quan.

## **Tham vấn khách hàng và người tiêu dùng**

Việc thu hút khách hàng và các nhóm người tiêu dùng tham gia vào quá trình tham vấn có ý nghĩa trong tất cả các khía cạnh của tổ chức được đánh giá cao tại Vision Australia. Chúng tôi thường xuyên liên hệ với khách hàng để thu thập ý kiến phản hồi về chất lượng dịch vụ của mình, đồng thời tìm kiếm ý kiến đóng góp thông qua bảng câu hỏi, nhóm thảo luận, diễn đàn người tiêu dùng và các ủy ban tư vấn.

Hội đồng quản trị của Vision Australia thành lập Nhóm Tham khảo Khách hàng để xin hướng dẫn và ý kiến phản hồi về các vấn đề cụ thể liên quan đến trải nghiệm của khách hàng và định hướng tương lai của tổ chức. Nhóm này hoạt động theo Điều lệ Nhóm Tham khảo Khách hàng của Vision Australia.

Để biết thêm thông tin, quý vị có thể truy cập trang mạng của chúng tôi tại:

[www.visionaustralia.org/about-us/client-reference-group](http://www.visionaustralia.org/about-us/client-reference-group)

## **Thành viên**

Bất kỳ người nào trên 18 tuổi đều có thể trở thành thành viên của Vision Australia. Phí thường niên là 25 đô la, và tư cách thành viên cho phép quý vị tham gia các cuộc họp chung, nhận tài liệu và bỏ phiếu về các vấn đề quan trọng.

## **Người ủng hộ và Thiện nguyện viên**

Vision Australia dựa vào và thực sự trân trọng sự hào phóng của cộng đồng để huy động một phần đáng kể ngân quỹ cần thiết cho việc cung cấp dịch vụ của chúng tôi. Khách hàng có thể nhận được tài liệu tiếp thị với lựa chọn quyên góp. Nếu quý vị muốn thảo luận về mong muốn của mình về cách nhận thông tin tiếp thị hoặc truyền thông, vui lòng gọi cho chúng tôi theo số 1800 42 20 77.

Ngoài việc hỗ trợ tài chính, nhiều người còn đóng góp thời gian và kỹ năng của họ với vai trò thiện nguyện viên. Các thiện nguyện viên giúp Vision Australia giảm chi phí, cho phép chúng tôi phân bổ nhiều nguồn lực hơn để cung cấp dịch vụ cho người mù hoặc khiếm thị.

## **Người bệnh vực**

Người bệnh vực là người có thể nói và hành động thay cho người khác. Quý vị có thể lựa chọn làm việc với một người bệnh vực để giúp đưa ra quyết định hoặc giải quyết vấn đề. Người bệnh vực này có thể là một thành viên trong gia đình, bạn bè, hoặc đại diện từ một cơ quan bên ngoài (xem mục [Các Tổ chức Liên hệ Khác](#)).

Vision Australia hoàn toàn ủng hộ và tôn trọng sự lựa chọn của quý vị trong việc chọn người bệnh vực.

## Hoàn tất dịch vụ

Các dịch vụ được lập kế hoạch cùng quý vị để đảm bảo phù hợp với nhu cầu và mục tiêu của quý vị. Lịch trình hỗ trợ được hoàn tất khi quý vị đạt được các mục tiêu đã xác định hoặc nếu quý vị chọn ngừng sử dụng dịch vụ trước khi hoàn tất các dịch vụ đã thỏa thuận.

Quý vị có thể duy trì kết nối với chúng tôi thông qua nhiều kênh khác nhau, chẳng hạn như nhận [bản tin dành cho khách hàng](#), sử dụng [dịch vụ thư viện](#), nghe [Vision Australia Radio](#) hoặc cập nhật thông tin qua [trang mạng](#) hoặc các mạng xã hội của chúng tôi.

Chúng tôi luôn hoan nghênh quý vị liên hệ với chúng tôi nếu có sự thay đổi về thị lực, hoàn cảnh cá nhân hoặc có điều gì mới mà quý vị muốn thảo luận.

## Rút dịch vụ

Các dịch vụ của Vision Australia có thể bị rút lại nếu khách hàng không còn đáp ứng các tiêu chí đủ điều kiện do thị lực được cải thiện. Trong những trường hợp hành vi của khách hàng có tính đe dọa hoặc hăm dọa, một kế hoạch hành động theo thỏa thuận sẽ được xây dựng để hỗ trợ khách hàng tiếp tục nhận dịch vụ khi có thể.

## Các Tổ chức Liên hệ Khác

### **Ủy ban Chất lượng và An toàn Chăm sóc Người cao tuổi**

Để nêu lên những mối quan ngại về chất lượng chăm sóc hoặc các dịch vụ cung cấp cho các cá nhân nhận hỗ trợ chăm sóc người cao tuổi.

**Điện thoại:** 1800 951 822

**Trang mạng:** [www.agedcarequality.gov.au](http://www.agedcarequality.gov.au)

### **Ủy ban Nhân quyền Úc**

Ủy ban Nhân quyền Úc có thể điều tra và giải quyết các khiếu nại về phân biệt đối xử, quấy rối và bắt nạt.

**Điện thoại:** 1300 369 711

**Trang mạng:** [www.humanrights.gov.au](http://www.humanrights.gov.au)

### **Hiệp hội Người Khiếm thị Úc**

Nhóm người tiêu dùng thúc đẩy cơ hội và bệnh vực cho người mù hoặc khiếm thị.

**Điện thoại:** 1800 033 660

**Trang mạng:** [www.bca.org.au](http://www.bca.org.au)

### **Cổng Thông tin cho Người Chăm sóc (Carer Gateway)**

Các dịch vụ, hỗ trợ và tài liệu miễn phí dành cho người chăm sóc.

**Điện thoại:** 1800 422 737

**Trang mạng:** [www.carergateway.gov.au](http://www.carergateway.gov.au)

### **Trung tâm Kết nối Chăm sóc và Chăm sóc Tạm thế của Chính phủ Liên bang (Commonwealth Respite and Carelink Centers)**

Cung cấp dịch vụ chăm sóc tạm thế khẩn cấp ngắn hạn.

**Điện thoại:** 1800 052 222

### **Hiệp hội Người Suy giảm Trí nhớ Úc**

Cung cấp thông tin và hỗ trợ cho người Úc sống với chứng suy giảm trí nhớ và những người hỗ trợ họ.

**Điện thoại:** 1800 100 500

**Trang mạng:** [www.dementia.org.au](http://www.dementia.org.au)

### **Bộ Gia đình, Người cao tuổi, Dịch vụ cho Người khuyết tật và An toàn Trẻ em (QLD)**

Các dịch vụ cho trẻ em và gia đình, người khuyết tật và người cao tuổi.

**Trang mạng:** <https://www.dcssds.qld.gov.au>

### **Ủy ban Dịch vụ cho Người khuyết tật (VIC)**

Khách hàng có thể gửi ý kiến phản hồi cho Ủy ban về các dịch vụ dành cho người khuyết tật tại Victoria.

**Điện thoại:** 1800 677 342

**Trang mạng:** [www.odsc.vic.gov.au](http://www.odsc.vic.gov.au)

### **Những Lo ngại về vấn đề Lạm dụng Người cao tuổi**

Mỗi tiểu bang và vùng lãnh thổ đều cung cấp thông tin về lạm dụng, phòng ngừa lạm dụng và các tổ chức liên hệ hữu ích thông qua trang mạng của họ.

**Điện thoại:** 1800 353 374

**Trang mạng:** [www.humanrights.gov.au/elderabuse](http://www.humanrights.gov.au/elderabuse)

### **Văn phòng Khiếu nại Dịch vụ Y tế và Người khuyết tật (WA)**

Khách hàng có thể gửi ý kiến phản hồi đến văn phòng về các dịch vụ dành cho người khuyết tật tại Tây Úc (WA).

**Điện thoại:** 1800 813 583

**Trang mạng:** [www.hadsco.wa.gov.au](http://www.hadsco.wa.gov.au)

### **Chăm sóc Người cao tuổi (MAC)**

Cổng thông tin dành cho người Úc từ 65 tuổi trở lên để nhận các dịch vụ và thông tin về chăm sóc người cao tuổi. Các khiếu nại về dịch vụ chăm sóc người cao tuổi cũng có thể được báo cáo tại đây.

**Điện thoại:** 1800 200 422

**Trang mạng:** [www.myagedcare.gov.au](http://www.myagedcare.gov.au)

### **Đường dây nóng Quốc gia về Lạm dụng và Bỏ bê Người khuyết tật**

Đường dây nóng cho toàn nước Úc để báo cáo việc lạm dụng và bỏ bê người khuyết tật sử dụng các dịch vụ được chính phủ tài trợ.

**Điện thoại:** 1800 880 052

**Truy cập:** [www.jobaccess.gov.au/complaints/hotline](http://www.jobaccess.gov.au/complaints/hotline)

### **Chương trình Bảo hiểm Người khuyết tật Toàn quốc (NDIS)**

Một chương trình nhằm đảm bảo những người dưới 65 tuổi bị khuyết tật nhận được sự hỗ trợ cần thiết, được cung cấp thông qua Cơ quan Bảo hiểm Người khuyết tật Toàn quốc (NDIA).

**Điện thoại:** 1800 800 110

**Trang mạng:** [www.ndis.gov.au](http://www.ndis.gov.au)

### **Ủy ban Chất lượng và Bảo vệ NDIS**

Một cơ quan độc lập hoạt động nhằm cải thiện chất lượng và sự an toàn của các dịch vụ và hỗ trợ của NDIS. Có thể khiếu nại lên Ủy ban NDIS.

**Điện thoại:** 1800 035 544

**Trang mạng:** [www.ndiscommission.gov.au](http://www.ndiscommission.gov.au)

### **Văn phòng Bênh vực Công chúng (Office of the Public Advocate) (chỉ dành cho VIC)**

Người bênh vực Công chúng là một viên chức độc lập theo luật định, có quyền lực pháp lý đáng kể để thúc đẩy và bảo vệ quyền và lợi ích của người khuyết tật.

**Điện thoại:** 1300 309 337

**Trang mạng:** [www.publicadvocate.vic.gov.au](http://www.publicadvocate.vic.gov.au)

### **Văn phòng Giám hộ Công chúng (chỉ dành cho QLD)**

Một văn phòng độc lập theo luật định được thành lập để bảo vệ quyền, lợi ích và phúc lợi của người lớn có năng lực ra quyết định hạn chế, cũng như trẻ em và thanh thiếu niên trong hệ thống bảo vệ trẻ em.

**Điện thoại:** 1300 653 187

**Trang mạng:** [www.publicguardian.qld.gov.au](http://www.publicguardian.qld.gov.au)

### **Mạng lưới Bênh vực Người cao tuổi (OPAN)**

Một dịch vụ miễn phí, độc lập và bảo mật hỗ trợ người cao tuổi và người đại diện của họ để nêu ra và giải quyết các vấn đề liên quan đến các dịch vụ chăm sóc người cao tuổi.

**Điện thoại:** 1800 700 600

**Trang mạng:** [www.opan.com.au](http://www.opan.com.au)

### **Cơ quan Giám hộ Công chúng (Public Guardian) (chỉ NSW)**

Cơ quan Giám hộ Công chúng là một bộ phận của NSW Trustee and Guardian có chức năng thúc đẩy quyền và lợi ích của người khuyết tật thông qua việc thực hành giám hộ, vận động và giáo dục.

**Điện thoại:**

**Trang mạng:** [www.service.nsw.gov.au/nswgovdirectory/public-guardian-nsw](http://www.service.nsw.gov.au/nswgovdirectory/public-guardian-nsw)