

SASS Hiến Chương về Dịch Vụ Khách Hàng

SASS cam kết cung cấp một dịch vụ an toàn, tôn trọng, trao quyền và có trách nhiệm. Phương pháp làm việc của chúng tôi dựa trên hiểu biết về tổn thương tâm lý, được hướng dẫn bởi Tiêu chuẩn Quốc gia NASASV và phù hợp với Hiến Chương nước Úc về Quyền Chăm Sóc Sức Khỏe.

Những gì bạn có thể mong đợi từ chúng tôi:

An Toàn & Chăm Sóc:

- Tạo ra môi trường an toàn về thể chất và cảm xúc, và hành động kịp thời để ngăn ngừa tổn hại hoặc căng thẳng.
- Ứng phó với các rủi ro về an toàn, bao gồm cả những rủi ro ảnh hưởng đến trẻ em hoặc những người yếu thế, theo đúng quy định của pháp luật về tố giác bắt buộc, phù hợp với chính sách của tổ chức.
- Hợp tác với bạn để lập kế hoạch an toàn theo cách tôn trọng lựa chọn và hoàn cảnh của bạn.

Tôn Trọng & Trân Trọng Phẩm Giá

- Đối xử với bạn bằng sự tôn trọng, thấu hiểu và công bằng, bất kể xuất thân, giới tính, khuynh hướng tình dục, văn hóa, tuổi tác hoặc tín ngưỡng.
- Công nhận và hỗ trợ quyền lợi của bạn trong việc đưa ra lựa chọn sáng suốt về việc chăm sóc và tương tác với các hệ thống khác (ví dụ: y tế, tư pháp, bạo hành gia đình, cảnh sát).
- Tích cực thúc đẩy việc đưa ra quyết định chung và đảm bảo rằng quan điểm và lựa chọn của bạn luôn là trọng tâm của tất cả các quyết định liên quan đến việc chăm sóc của bạn.

Quyền Riêng Tư và Chia Sẻ Thông Tin

- Giữ thông tin cá nhân của bạn an toàn và bảo mật.
- Chỉ chia sẻ thông tin của bạn khi bạn đồng ý, hoặc khi pháp luật yêu cầu — ví dụ, nếu có những lo ngại nghiêm trọng về sự an toàn của trẻ em, nguy cơ gây hại sắp xảy ra, hoặc các nghĩa vụ báo cáo pháp lý khác.
- Giải thích rõ ràng ý nghĩa của việc bảo mật và các giới hạn pháp lý ngay từ đầu khi quý vị liên hệ với chúng tôi.

Tiếp Cận, Hợp Tác & Giao Tiếp

- Tạo điều kiện để dịch vụ dễ tiếp cận nhất có thể, bao gồm cung cấp hỗ trợ tiếp cận cộng đồng, tư vấn từ xa hoặc hỗ trợ của thông dịch viên nếu cần.
- Cung cấp thông tin rõ ràng về quyền lợi của bạn, các dịch vụ hiện có và bất kỳ giới hạn nào đối với những gì chúng tôi có thể cung cấp.
- Lắng nghe cẩn thận nhu cầu của bạn và để bạn tham gia vào các quyết định ảnh hưởng đến việc chăm sóc của mình.
- Thông báo cho bạn về bất kỳ thay đổi nào đối với lịch hẹn, chương trình hoặc cung cấp dịch vụ.

Chất Lượng, Tính Liên Tục và Ý Kiến Đóng Góp

- Cung cấp dịch vụ chuyên nghiệp, am hiểu về chấn thương tâm lý và dựa trên bằng chứng.
- Thông báo cho bạn sớm nhất có thể về bất kỳ sự chậm trễ hoặc hủy bỏ.
- Khuyến khích và đáp ứng các ý kiến đóng góp hoặc khiếu nại một cách tôn trọng, và sử dụng chúng để cải thiện dịch vụ của chúng tôi.

Để duy trì một môi trường an toàn và tôn trọng cho tất cả mọi người, chúng tôi yêu cầu khách hàng:

Tôn trọng và An toàn

- Đối xử với nhân viên, khách hàng khác và khách thăm viếng một cách lịch sự, chu đáo và tôn trọng.
- Cư xử theo cách thức duy trì môi trường an toàn—bất cứ hành vi lăng mạ bằng lời nói, đe dọa hoặc hành hung thể chất nào sẽ không được dung thứ.
- Tuân theo bất kỳ hướng dẫn an toàn hợp lý nào từ nhân viên để bảo vệ bạn hoặc người khác.
- Tôn trọng tính bảo mật của các chuyên viên tư vấn và đội ngũ nhân viên của chúng tôi

Lịch Hẹn & Giao Tiếp

- Tham dự các buổi tư vấn theo lịch hẹn hoặc liên hệ với chúng tôi ngay khi có thể (tốt nhất là 24 giờ trước buổi hẹn) nếu bạn cần dời hoặc hủy buổi hẹn.
- Cập nhật thông tin liên lạc của bạn.
- Hiểu rằng việc bỏ lỡ các cuộc hẹn mà không báo trước có thể ảnh hưởng đến các lần đặt lịch hẹn trong tương lai.

Cởi Mở & Hợp Tác

- Chia sẻ thông tin giúp chúng tôi hỗ trợ bạn một cách an toàn và hiệu quả.
- Hãy cho chúng tôi biết nếu tình huống của bạn đã thay đổi—đặc biệt nếu có những rủi ro mới, sắp xếp chỗ ở hoặc lo ngại về an toàn.
- Hãy hợp tác với chúng tôi để phát triển và xem xét lại các kế hoạch an toàn khi cần thiết.

Hiểu về Nghĩa vụ Pháp lý và Đạo đức của Chúng tôi

- Xin lưu ý rằng theo luật của Tasmania, nhân viên có nghĩa vụ pháp lý phải báo cáo những lo ngại liên quan đến sự an toàn hoặc an sinh của trẻ em, và có thể cần phải hành động ngay nếu ai đó đang gặp phải nguy cơ bị tổn hại tức thì.
- Chúng tôi sẽ luôn cố gắng thảo luận các bước này với bạn trước tiên, bất cứ khi nào an toàn và phù hợp để làm như vậy.
- Hãy hiểu rằng mặc dù chúng tôi ưu tiên bảo mật thông tin, nhưng có những trường hợp chúng tôi phải chia sẻ thông tin để đảm bảo an toàn cho mọi người hoặc tuân thủ các yêu cầu pháp lý.

Đóng Góp Ý Kiến và Cải Thiện

- Hãy báo cho chúng tôi biết nếu có điều gì đó không phù hợp với bạn hoặc nếu bạn có bất kỳ gợi ý nào để cải thiện dịch vụ.
- Hãy đóng góp ý kiến một cách tôn trọng, vì điều đó giúp chúng tôi nâng cao chất lượng dịch vụ cho tất cả mọi người.

Cảm ơn bạn đã hợp tác với chúng tôi để tạo nên một môi trường an toàn, tôn trọng và đầy sự hỗ trợ.