

Là tổ chức bên vực quyền lợi của những người sử dụng dịch vụ dành cho người nghiện rượu và các loại ma túy khác ở Victoria (AOD), Hiệp Hội Người Sử Dụng Dịch Vụ Cai Nghiện (APSU) nay xin công bố bản quy định quyền và nhiệm vụ này. Bản quy định được dựa vào sự hiểu biết cũng như kinh nghiệm của 160 người sử dụng dịch vụ AOD. Họ là những người đã tham dự những phiên họp của các nhóm nòng cốt được tổ chức trên khắp tiểu bang Victoria. Những người sử dụng dịch vụ AOD ở Victoria đã cố gắng áp dụng một thể thức dân chủ khi soạn thảo bản quy định. Victoria sẽ trở thành một nơi công bằng hơn nhờ áp dụng bản quy định này.

(Hiệp Hội Người Sử Dụng Dịch Vụ Cai Nghiện)

Quy định về quyền và trách nhiệm của khách hàng nghiện rượu và ma túy ở Victoria

Tiếp cận

Nếu quý vị muốn nhận xuất bản phẩm này với một hình thức dễ tiếp cận hơn, hãy điện thoại số 9096 5234 hoặc gửi điện thư đến địa chỉ consumers@health.vic.gov.au

Authorised by the Victorian Government, Melbourne. Printed by Sovereign Press, 6 Traminer Court, Wendouree 3355.

Tháng Ba 2011 (1006037)

Đây là ấn phẩm có bản quyền. Không ai có quyền sao chép một phần hay toàn bộ ấn phẩm này dưới bất cứ hình thức nào trừ phi có sự sắp xếp phù hợp với *Đạo Luật Bản Quyền 1968*.

Người sử dụng dịch vụ dành cho Người Nghiện Rượu và Các Loại Ma Túy Khác (AOD) ở Victoria có quyền:

- được hưởng dịch vụ trong môi trường an toàn
- được hưởng dịch vụ theo một cung cách công bằng, trung thực và không bị xét đoán
- được hưởng dịch vụ trong tinh thần thân ái và tôn trọng
- biết đầy đủ tin tức liên quan đến mọi dịch vụ và phương cách chữa trị
- đóng góp vào mọi khía cạnh cung ứng dịch vụ
- được giữ kín những chi tiết cá nhân và những chi tiết này chỉ được tiết lộ nếu có phép
- được hưởng dịch vụ hiệu quả, kịp thời và đáp ứng nhu cầu của quý vị
- khiếu nại và vấn đề khiếu nại của quý vị phải được giải quyết thỏa đáng
- được hưởng dịch vụ biết lưu tâm đến văn hóa và những nguyên tắc đạo đức cũng như niềm tin của quý vị.

Người sử dụng dịch vụ AOD ở Victoria phải có trách nhiệm:

- tìm hiểu các quyền và trách nhiệm của mình
- đóng góp vào nỗ lực duy trì một môi trường an toàn cho dịch vụ quý vị đang sử dụng
- tôn trọng và có thái độ nhã nhặn với người khác
- hết lòng tham gia vào quá trình chữa trị
- tuân hành thủ tục khiếu nại của tổ chức; nếu không thỏa đáng, quý vị có thể khiếu nại với Bộ Dịch Vụ Nhân Sinh hay Ủy Viên Dịch Vụ Y Tế.

Các cơ quan cung ứng dịch vụ AOD ở Victoria cần phải:

- có thái độ tôn trọng, nhã nhặn và đối xử đàng hoàng với khách hàng
- cung ứng dịch vụ phù hợp với cá nhân và văn hóa của khách hàng
- soạn thảo và xúc tiến kế hoạch cũng như phương hướng chữa trị cùng với khách hàng
- đạt được các tiêu chuẩn phù hợp và duy trì các tiêu chuẩn này, đồng thời góp phần vào những cuộc kiểm tra chuyên môn đều đặn và đóng góp vào công cuộc phát triển không ngừng
- cung ứng dịch vụ trong một môi trường an toàn và duy trì bốn phạm chăm sóc khách hàng.
- giữ kín chi tiết cá nhân của khách hàng trừ trường hợp được phép tiết lộ
- cho khách hàng biết đầy đủ tin tức liên quan đến thủ tục khiếu nại bên trong tổ chức cũng như thủ tục khiếu nại độc lập
- tuân hành luật lệ và các tiêu chuẩn đạo đức chuyên nghiệp của AOD
- tôn trọng Bản Hiến Chương Nhân Quyền Bang Victoria.