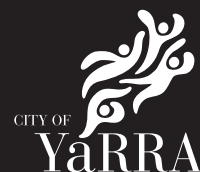


Dịch vụ Người Cao tuổi và Người khuyết tật ở Yarra



Hội đồng thành phố Yarra thừa nhận những người Wurundjeri Woi Wurrung là là các Chủ sở hữu Truyền thống và chủ quyền chân chính của vùng đất ngày nay được gọi là Yarra. Chúng tôi cũng thừa nhận những đóng góp đáng kể của những người Thổ dân và Cư dân Đảo Torres Trait khác đối với cuộc sống ở Yarra. Chúng tôi bày tỏ lòng kính trọng đối với các Trưởng Lão trên khắp các quốc gia và các Trưởng Lão của họ trong quá khứ, hiện tại và tương lai.

Chúng tôi cam kết đảm bảo thông tin của chúng tôi có thể dễ dàng tiếp cận. Nếu quý vị bị khiếm thính, khó nghe hoặc khó nói qua điện thoại, quý vị có thể liên hệ với Hội đồng Thành phố Yarra qua Dịch vụ Tiếp âm Toàn quốc (NRS):

Chuyển tiếp giọng nói
1300 555 727

TTY 133 677

Chuyển tiếp tin nhắn SMS
0423 677 767

Hoặc trực tuyến tại
relayservice.com.au

Nếu quý vị hoặc ai đó quý vị biết muốn có hướng dẫn này với phông chữ lớn hơn, chữ nổi Braille, định dạng âm thanh hoặc bản dịch, vui lòng liên hệ với chúng tôi theo số **9205 5285**.

Đường dây ngôn ngữ của Hội đồng thành phố Yarra

العربية 9280 1930

中文 9280 1937

Ελληνικά 9280 1934

Italiano 9280 1931

Español 9280 1935

Tiếng Việt 9280 1939

Khác 9280 1940

REF 19337

Dịch vụ này được tài trợ bởi Bộ Y tế và Chăm sóc Người cao niên của Chính phủ Úc, Chính quyền Bang Victoria và Thành phố Yarra.

Mặc dù Chính phủ Úc tài trợ cho Dịch vụ này, nội dung tài liệu này không nhất thiết thể hiện quan điểm hoặc chính sách của Chính phủ Úc.



Nội dung

Các số điện thoại liên lạc chính của Hội đồng Thành phố Yarra	4
Chào mừng quý vị đến với Dịch vụ Người cao tuổi và Người khuyết tật	5
Điều kiện và khả năng tiếp cận các dịch vụ	6
Hỗ trợ trong nhà	7
Chăm sóc cá nhân	7
Chăm sóc tạm thế	7
Dịch vụ ăn uống	7
Hỗ trợ đi mua sắm	7
Hỗ trợ xã hội cho cá nhân	8
Hỗ trợ xã hội cho nhóm	8
Dịch vụ bảo trì tại nhà	10
Giao thông cộng đồng	10
Nhân viên của chúng tôi	11
Quyền lợi của quý vị	12
Bệnh vực	13
Ý kiến phản hồi và khiếu nại	14
Bảo mật thông tin	15
Sức khỏe và an toàn nghề nghiệp	16
Nếu có sự cố xảy ra thì sao?	17
Kế hoạch khẩn cấp	17
Sự đổ vỡ	17
Xử lý tiền bạc	18
Tặng quà	18
Thay đổi và hủy hẹn	18
Các ngày nghỉ lễ	18
Phí	19
Số điện thoại và địa chỉ liên hệ hữu ích	20

Các số liên lạc chính của Hội đồng Thành phố Yarra

Tổng đài	9205 5285
Sau giờ làm việc Sau 5 giờ chiều các ngày trong tuần và các ngày cuối tuần hoặc ngày lễ	9205 5555
Bảo trì nhà	9205 5285
Chăm sóc tại nhà Giải đáp thắc mắc về hỗ trợ trong nhà, chăm sóc cá nhân và chăm sóc tạm thế, tài khoản của quý vị và hủy hẹn.	9205 5420
Dịch vụ ăn uống Bữa ăn giao tận nơi và tại trung tâm.	9205 5451
Giao thông cộng đồng Giải đáp các thắc mắc, đặt hẹn hoặc hủy hẹn.	9205 5211
Trung tâm Willowview	9205 5427
Hội đồng Thành phố Yarra Giải đáp các vấn đề khác của hội đồng như thuế địa phương, thu gom rác thải cứng (rác công kênh) và bãi đậu xe.	9205 5555
Mercy Health Home Care (Chăm sóc tại nhà Mercy Health) Giải đáp thắc mắc về dịch vụ chăm sóc do Mercy Health thay mặt cho Hội đồng cung cấp, bao gồm lịch trình chăm sóc, tài khoản của quý vị hoặc hủy dịch vụ.	8414 6050
My Aged Care (Chăm sóc Người cao tuổi của Tôi) Đăng ký các dịch vụ dành cho người cao tuổi, thảo luận về những thay đổi quan trọng trong việc chăm sóc hoặc hỏi về các dịch vụ khác. Quý vị cũng có thể truy cập myagedcare.gov.au	1800 200 422
Chương trình Bảo hiểm Người khuyết tật Toàn quốc (NDIS) Giải đáp thắc mắc về NDIS. Quý vị cũng có thể truy cập ndis.gov.au	1800 800 110



Chào mừng quý vị đến với Dịch vụ Người cao tuổi và Người khuyết tật

Chúng tôi cung cấp các loại dịch vụ tại nhà và trong cộng đồng để hỗ trợ người cao tuổi, người khuyết tật và người chăm sóc nhằm giúp hỗ trợ mọi người sống một cuộc sống lành mạnh, năng động và độc lập.

Chúng tôi sẽ làm việc với quý vị để hiểu nhu cầu và mục tiêu của quý vị, đồng thời triển khai kế hoạch hỗ trợ phù hợp nêu rõ cách các dịch vụ của chúng tôi sẽ hỗ trợ quý vị.

Các dịch vụ của chúng tôi nhạy cảm với nhu cầu của những người thuộc nhiều nhóm đa dạng có đại diện trong cộng đồng của chúng ta, bao gồm Thổ dân và

Cư dân đảo Torres Strait, những người có nguồn gốc đa dạng về văn hóa và ngôn ngữ, những người bị sa sút trí tuệ, những người gặp khó khăn về tài chính (bao gồm cả những người đã hoặc đang có nguy cơ vô gia cư) và những người được xác định là người bị thu hút đồng giới, chuyển giới hoặc đa dạng giới tính.

Điều kiện và sử dụng các dịch vụ

Thông thường, cách quý vị sử dụng các dịch vụ của chúng tôi tùy thuộc vào độ tuổi:

Những người từ 65 tuổi trở lên hoặc từ 50 tuổi trở lên đối với Thổ dân và Cư dân Đảo Torres Strait

- My Aged Care sẽ xác định việc hội đủ điều kiện để người lớn tuổi sử dụng các dịch vụ và có thể liên hệ qua số **1800 200 422** (đối với các dịch vụ phiên dịch và thông dịch, hãy gọi số **131 450**).
- Để biết thêm thông tin, hãy truy cập myagedcare.gov.au

Người dưới 65 tuổi hoặc dưới 50 tuổi đối với Thổ dân và Cư dân đảo Torres Strait

Nhân viên Dịch vụ Người cao tuổi và Người khuyết tật của chúng tôi xác định việc hội đủ điều kiện để những người trẻ tuổi sử dụng các dịch vụ. Điều này dựa trên các hướng dẫn của Chương trình Chăm sóc Gia đình và Cộng đồng dành cho Người Trẻ tuổi (HACCPYP).

Để sử dụng các dịch vụ HACCPYP, hãy gọi **9205 5285** hoặc gửi email đến AgedDisabilityAdmin@yarracity.vic.gov.au

Để biết thêm thông tin về các hướng dẫn của chương trình, hãy truy cập bit.ly/3ceQesv

Chúng tôi mong muốn đáp ứng tất cả các yêu cầu hỗ trợ cho việc hội đủ điều kiện. Chúng tôi ưu tiên sử dụng các dịch vụ dựa trên các hướng dẫn của chương trình có liên quan và cho những người cần dịch vụ của chúng tôi nhất.





Hỗ trợ trong nhà

Chúng tôi hỗ trợ các công việc gia đình như:

- Hút bụi
- Lau chùi
- Thay ga trải giường
- Giặt ủi
- Vệ sinh phòng tắm
- Đi mua sắm
- Chi trả hóa đơn.

Chăm sóc cá nhân

Chúng tôi có thể hỗ trợ quý vị tắm vòi sen, tắm bồn, thay quần áo và vệ sinh sạch sẽ gọn gàng, đồng thời chúng tôi luôn tiếp cận dịch vụ chăm sóc cá nhân của quý vị một cách tế nhị và tôn trọng. Chúng tôi cũng có thể hỗ trợ quý vị chuẩn bị bữa ăn cũng như ăn uống.

Chăm sóc tạm thế

Chúng tôi cung cấp cả thời gian nghỉ ngơi trong và ngoài nhà để giúp người chăm sóc tạm nghỉ vai trò chăm sóc của họ.

Dịch vụ ăn uống

Chúng tôi hỗ trợ mọi người có những bữa ăn thường xuyên, đầy đủ chất dinh dưỡng tại nhà. Chúng tôi giao bữa ăn ướp lạnh ba món đến tận nhà cho quý vị, quý vị có thể hâm nóng và ăn uống một cách thuận tiện. Chúng tôi đáp ứng nhu cầu ăn kiêng và cũng có thể giúp quý vị hâm nóng món ăn. Chúng tôi cũng cung cấp dịch vụ ăn trưa tại Trung tâm Người Cao niên Collingwood (Collingwood Seniors Hub).

Hỗ trợ đi mua sắm

Chúng tôi có thể cung cấp các lựa chọn để hỗ trợ các nhu cầu đã đánh giá và mức độ độc lập của quý vị. Ví dụ:

- Một nhân viên phụ trách mua sắm cho quý vị.
- Hộ tống đi mua sắm, là một nhân viên hộ tống đưa đón quý vị đi mua sắm, cũng như hỗ trợ quý vị trong quá trình mua sắm.
- Đón xe buýt cộng đồng tới trung tâm mua sắm địa phương, cả đi lẫn về. Đây cũng là cơ hội tuyệt vời để gặp gỡ những cư dân khác sử dụng dịch vụ này và hẹn hò uống cà phê trước khi về nhà.

Hỗ trợ xã hội cho cá nhân

Chúng tôi cung cấp dịch vụ vận chuyển cá nhân trong phạm vi 5km từ nhà của quý vị, để tham gia các dịch vụ tại địa phương và hỗ trợ cá nhân với các hoạt động thường xuyên như mua sắm hoặc giao dịch ngân hàng. Chúng tôi cũng có thể đi cùng quý vị đến các cuộc hẹn khám bệnh, hỗ trợ trong suốt cuộc hẹn và bất kỳ nhu cầu chăm sóc cá nhân nào.

Đi bộ với tôi

Chúng tôi có thể cùng quý vị đi bộ tập thể dục nhẹ nhàng và bầu bạn thân thiện với quý vị quanh khu phố, đến công viên địa phương hoặc thậm chí là quán cà phê địa phương.

Hỗ trợ xã hội cho nhóm

Trung tâm Willowview

Chúng tôi cung cấp các hoạt động cho những người từ 65 tuổi trở lên. Các chương trình Willowview của chúng tôi giúp tạo ra sự độc lập và kết nối xã hội. Willowview hoạt động từ thứ Hai đến thứ Sáu, bao gồm ăn trưa và đưa đón từ trung tâm. Trung tâm của chúng tôi có thể tiếp cận được và cung cấp các hoạt động, bao gồm:

- Tập Thái Cực Quyền (Tai chi), yoga, đi chơi ngoài cộng đồng.
- Nghệ thuật và thủ công, trò chơi trên bàn, đánh bài, xem phim và chơi lô tô.
- Diễn giả khách mời, thảo luận, các sự kiện đặc biệt, nấu ăn, làm vườn.
- Đồ nướng, truy cập internet, các hoạt động học tập về kỹ thuật số.

Nhóm thể dục cho người cao tuổi

Chúng tôi cung cấp các lớp thể dục tập trung vào việc tập luyện và vận động cơ thể thông qua các kỹ thuật kéo giãn, tập sức đề kháng và kích hoạt cơ bắp. Người hướng dẫn của chúng tôi hướng dẫn nhóm thông qua các bài tập luyện kèm với âm nhạc để quý vị di chuyển và giúp cải thiện sức mạnh, khả năng vận động và các chuyển động thiết thực. Các lớp học được tổ chức tại Trung tâm Công dân Cao niên Collingwood và Richmond.Senior Citizens Centres.



Nhóm nghệ thuật dành cho người cao niên

Một người điều phối nghệ thuật sẽ hỗ trợ quý vị thực hiện các dự án nghệ thuật theo chủ đề trong nhóm. Chúng tôi mong muốn tăng cường sự tham gia và kết nối xã hội cũng như khám phá sự sáng tạo của từng cá nhân. Nhóm được tổ chức tại Ngôi nhà Láng giềng (Neighbourhood House) Belgium Avenue ở Richmond và tất cả các vật dụng đều được cung cấp.

Nhóm xã hội cho người cao niên

Chúng tôi hỗ trợ một loạt các nhóm xã hội người cao niên thuộc các nền văn hóa, bao gồm các nhóm người Ý, Hy Lạp, người Hoa, Serbia và Nam Tư. Các nhóm này gặp gỡ thường xuyên để cùng nhau trải nghiệm và hoạt động văn hóa.

Chương trình Hỗ trợ Người chăm sóc

Chương trình Hỗ trợ Người chăm sóc nhằm hỗ trợ những người chăm sóc không được trả lương ở mọi góc gác và lứa tuổi, tập trung vào nhu cầu của những người chăm sóc khó tiếp cận hoặc ít được công nhận.

Chúng tôi thực hiện điều này bằng cách cung cấp: vận chuyển đến các hoạt động cộng đồng như chương trình tập thể dục và trị liệu thủy sinh; thiết bị kỹ thuật số và đào tạo (hợp tác với Dịch vụ Thư viện của chúng tôi) và; chăm sóc tạm thế cả trong và ngoài nhà.



Dịch vụ bảo trì tại nhà

Chúng tôi cung cấp sửa chữa nhỏ và bảo dưỡng nói chung để giúp quý vị giữ môi trường gia đình an toàn và yên tâm. Điều này có thể bao gồm các công việc, chẳng hạn như:

- Thay thế các bóng đèn
- Lắp đặt và bảo trì đầu báo khói
- Cắt cỏ
- Lau chùi cửa sổ
- Dọn bụi ở mức độ cao
- Hỗ trợ các dịch vụ về rác thải cứng (cồng kênh) và rác thải xanh.

Chúng tôi cũng cung cấp một số công việc sửa đổi nhà cửa dựa trên đánh giá tình trạng sức khỏe thích hợp, chẳng hạn như lắp đặt các thanh vịn, làm đường dốc và gắn vòi sen cầm tay.

Bảo trì tại nhà được thực hiện vào các ngày trong tuần trong giờ làm việc bình thường và quý vị sẽ cần phải trả chi phí vật liệu.

Giao thông cộng đồng

Chúng tôi có thể giúp đưa đón quý vị tham gia các hoạt động để hỗ trợ cuộc sống độc lập của quý vị.

Chúng tôi cung cấp dịch vụ cho thuê xe buýt cho các nhóm hỗ trợ cư dân cao tuổi, cư dân khuyết tật và cư dân không thể tiếp cận phương tiện giao thông công cộng vì nhiều lý do bao gồm khó khăn về tài chính và cách ly xã hội.





Nhân viên của chúng tôi

Tất cả nhân viên đều được kiểm tra sàng lọc trước khi tuyển dụng và được yêu cầu hoàn thành lý lịch tư pháp mỗi hai năm. Điều này bao gồm các nhân viên cung cấp dịch vụ của các nhà cung cấp dịch vụ theo hợp đồng thay mặt cho Hội đồng.

Chúng tôi hỗ trợ cho việc đào tạo và hướng dẫn cần thiết cho nhân viên của chúng tôi để hỗ trợ sự độc lập, sức khỏe, an sinh và chất lượng cuộc sống của quý vị.

Chúng tôi có sẵn một lực lượng lao động đa dạng để hỗ trợ quý vị, bao gồm cả nhân viên nói được hai thứ tiếng và chúng tôi sẽ sắp xếp thông dịch viên để đáp ứng nhu cầu của quý vị.

Chúng tôi cố gắng cung cấp nhân viên hỗ trợ không thay đổi, nếu có thể, để tạo ra một mối quan hệ tin cậy và thoải mái.

Chúng tôi có trách nhiệm đảm bảo duy trì các tiêu chuẩn cao và có nghĩa vụ quan tâm đến:

- Chăm sóc hợp lý trong suốt các dịch vụ của chúng tôi.
- Bảo vệ sức khỏe, an sinh và sự an toàn của quý vị cùng gia đình.
- Đối xử với quý vị và ngôi nhà của quý vị với sự tôn trọng, hiểu biết và chuyên nghiệp.
- Tôn trọng quyền riêng tư và phẩm giá của quý vị.
- Đáp ứng yêu cầu của quý vị một cách tôn trọng và tế nhị.

Quyền lợi của quý vị

Khi sử dụng các dịch vụ của chúng tôi, quý vị có quyền:

- Có dịch vụ và sự chăm sóc an toàn, chất lượng cao.
- Được đối xử với phẩm giá và sự tôn trọng.
- Được coi trọng và hỗ trợ về bản sắc, văn hóa và sự đa dạng của quý vị.
- Sống không bị lạm dụng và bỏ bê.
- Được thông báo về dịch vụ và chăm sóc của quý vị theo cách quý vị hiểu.
- Tiếp cận tất cả thông tin về bản thân quý vị, bao gồm thông tin về các quyền lợi, sự chăm sóc và dịch vụ của quý vị.
- Có quyền kiểm soát và đưa ra các lựa chọn về dịch vụ chăm sóc của quý vị cũng như đời sống cá nhân và xã hội, bao gồm cả trường hợp các lựa chọn liên quan đến rủi ro cá nhân.
- Có quyền kiểm soát và đưa ra quyết định về các khía cạnh cá nhân của cuộc sống hàng ngày, các vấn đề tài chính và tài sản của quý vị.
- Sự độc lập của quý vị.
- Được lắng nghe và thấu hiểu.
- Nhờ một người mà quý vị lựa chọn, bao gồm người bệnh vực, hỗ trợ quý vị hoặc nói thay cho quý vị.
- Khiếu nại không bị trả thù và các khiếu nại của quý vị được giải quyết một cách công bằng và kịp thời.
- Quyền riêng tư cá nhân và thông tin cá nhân của quý vị được bảo vệ.
- Thực hiện các quyền của quý vị mà không bị đối xử tiêu cực.





Trách nhiệm của quý vị

Khi sử dụng các dịch vụ của chúng tôi, quý vị cũng có các trách nhiệm bao gồm:

- Đối xử lịch sự và tôn trọng với nhân viên và những người sử dụng dịch vụ khác.
- Tôn trọng giá trị và phẩm giá của nhân viên và những người sử dụng dịch vụ khác.
- Cung cấp một môi trường làm việc an toàn cho nhân viên khi đến nhà của quý vị.

Bên vực

Người bên vực là người khách quan có thể giúp quý vị hiểu và bảo vệ quyền lợi của quý vị. Điều này bao gồm đảm bảo rằng quý vị có tiếng nói trong các quyết định ảnh hưởng đến quý vị, cung cấp các lựa chọn để đảm bảo đáp ứng nhu cầu chăm sóc của quý vị và giúp quý vị giải quyết các khiếu nại và các mối quan ngại.

Tìm hiểu thêm về các dịch vụ bên vực, hãy liên hệ:

Older Persons Advocacy Network (Mạng lưới Bên vực cho Người lớn tuổi)

1800 700 600

opan.com.au

Disability Justice Australia (Công lý Người khuyết tật Úc)

1800 808 126

dja.org.au

Officer of the Public Advocate (Nhân viên Văn phòng Biện hộ Công)

1300 292 152

publicadvocate.vic.gov.au

Victorian Equal Opportunity and Human Rights Commission (Ủy ban Nhân quyền và Cơ hội Bình đẳng Victoria)

1300 292 153

humanrights.vic.gov.au

Ý kiến phản hồi và khiếu nại

Chúng tôi cam kết làm việc để cung cấp các dịch vụ chất lượng cao và trải nghiệm khách hàng tuyệt vời cho quý vị. Nếu quý vị có ý kiến đề xuất hoặc không hài lòng với các dịch vụ được cung cấp, vui lòng cho chúng tôi biết.

Nếu quý vị không hài lòng với quyết định, chất lượng dịch vụ của chúng tôi hoặc hành vi của nhân viên hội đồng hoặc nhà thầu, thì điều quan trọng là chúng tôi phải nghe về điều đó. Chúng tôi sẽ tương tác với quý vị theo cách có ý nghĩa và tôn trọng để giải quyết các vấn đề và yêu cầu quý vị cũng làm như vậy.

Cách cung cấp ý kiến phản hồi hoặc khiếu nại

- Gửi yêu cầu tại yarracity.vic.gov.au
- Gọi cho chúng tôi theo số **9205 5285**
- Gửi email cho chúng tôi đến info@yarracity.vic.gov.au
- Gửi thư tới:
Aged and Disability Services
(Dịch vụ Người cao tuổi và Người khuyết tật)
PO BOX 168
Richmond 3121
- Ghé đến một trong những trung tâm dịch vụ khách hàng của chúng tôi.

Chuyện gì sẽ xảy ra sau đó?

ếu quý vị khiếu nại, chúng tôi sẽ cố gắng giải quyết vấn đề trong lần đầu tiên quý vị liên hệ với chúng tôi, nếu có thể.

Nếu khiếu nại vẫn chưa được giải quyết ngay từ đầu, khiếu nại sẽ được chuyển đến viên chức Hội đồng thích hợp nhất để điều tra thêm và chúng tôi sẽ trả lời quý vị trong vòng 10 ngày.

Nếu quý vị không hài lòng với quy trình hoặc kết quả được cung cấp, quý vị có thể yêu cầu tái xét nội bộ và chúng tôi sẽ trả lời quý vị trong vòng 20 ngày.



Nếu tôi không hài lòng với kết quả khiếu nại cung cấp cho Hội đồng thì sao?

Nếu quý vị vẫn không hài lòng với kết quả khiếu nại hoặc khiếu nại vẫn chưa được giải quyết, quý vị có thể liên hệ:

Victorian Ombudsman (Cơ quan Thanh tra Victoria)

9613 6222

ombudsman.vic.gov.au

Aged Care Quality Safety Commission (Ủy hội Đặc trách Chất lượng và An toàn về Chăm sóc Người cao niên)

1800 951 822

agedcarequality.gov.au

Disability Services Commissioner (Thanh tra Dịch vụ Người khuyết tật)

1800 677 342

odsc.vic.gov.au

Bảo mật thông tin

Chúng tôi sẽ chỉ thu thập thông tin khi cần thiết và cam kết duy trì tính bảo mật của quý vị bằng cách lưu trữ thông tin một cách an toàn. Chúng tôi sẽ không tiết lộ thông tin cá nhân của quý vị mà không có sự đồng ý và biết trước của quý vị, trừ trường hợp được yêu cầu bởi luật pháp hoặc trong trường hợp y tế khẩn cấp.

Quý vị có thể yêu cầu bản sao chính sách về quyền riêng tư của Hội đồng thành phố Yarra bằng cách gọi điện đến số **9205 5555** hoặc truy cập yarracity.vic.gov.au



Sức khỏe và an toàn nghề nghiệp

Chúng tôi có trách nhiệm đảm bảo nhân viên được an toàn khi họ đến nhà quý vị. Việc kiểm tra an toàn sẽ được hoàn thành với quý vị trước khi chúng tôi cung cấp dịch vụ hoặc sự chăm sóc và bất kỳ mối quan tâm nào sẽ được thảo luận với quý vị. Chúng tôi sẽ làm việc với quý vị để giảm thiểu rủi ro và có quyền ngưng hoặc rút lại các dịch vụ khi môi trường được cho là không an toàn.

Vì lý do an toàn, quý vị phải:

- Không hút thuốc khi nhân viên đang làm việc hoặc ngay trước khi họ đến.
- Nhốt thú cưng trong khu vực không có nhân viên hoặc dùng dây dắt để giữ chúng.
- Duy trì sự an toàn của các thiết bị được nhân viên sử dụng.
- Cung cấp thiết bị vệ sinh đã được hội đồng phê duyệt trong tình trạng tốt, nhẹ và phù hợp với nhiệm vụ và các sản phẩm vệ sinh đã được phê duyệt như được chỉ định khi bắt đầu dịch vụ.
- Cho phép nhân viên sử dụng công tắc an toàn.
- Hiểu rằng nhân viên được yêu cầu sử dụng các phương pháp làm việc an toàn để tránh bị thương.
- Thảo luận về bất kỳ rủi ro hoặc nguy cơ tiềm ẩn nào được xác định trong nhà của quý vị với nhân viên của chúng tôi.

- Không bị ảnh hưởng bởi rượu bia và các chất không được kê toa.

Giày dép

Nếu quý vị có nhu cầu và sở thích về văn hóa đối với việc mang giày dép trong nhà, nhân viên của chúng tôi có thể bọc giày vải lên giày của họ. Vì lý do an toàn, nhân viên không được phép tháo giày.

Kiểm soát nhiễm khuẩn

Chúng tôi được đào tạo về thực hành kiểm soát nhiễm khuẩn. Việc sử dụng các biện pháp phòng ngừa tiêu chuẩn như vệ sinh tay, thiết bị bảo hộ cá nhân (PPE) và kiểm soát môi trường nhằm mục đích giảm thiểu và nếu có thể, loại bỏ nguy cơ lây truyền nhiễm khuẩn. Chúng tôi cũng sẽ điều chỉnh các dịch vụ khi cần thiết dựa trên lời khuyên về sức khỏe của chính phủ, chẳng hạn như trong thời kỳ đại dịch.



Nếu có sự cố xảy ra thì sao?

Sức khỏe và an sinh của quý vị là điều quan trọng đối với chúng tôi và chúng tôi cố gắng cung cấp các dịch vụ an toàn.

Nếu có sự cố nào đó gây hại cho quý vị hoặc có khả năng gây hại cho quý vị trong khi nhận dịch vụ, chúng tôi sẽ thảo luận cởi mở với quý vị và bất kỳ đại diện nào khác mà quý vị muốn tham gia.

Điều này có nghĩa là chúng tôi sẽ thông báo những gì đã xảy ra, những gì chúng tôi đang làm để chỉnh sửa lại và những gì chúng tôi sẽ làm để đảm bảo điều đó không xảy ra nữa.

Nếu có điều gì đó không ổn, chúng tôi cần được biết. Vui lòng cho chúng tôi biết bằng cách gọi cho chúng tôi theo số **9205 5285** hoặc theo địa chỉ **info@yarracity.vic.gov.au**.

Kế hoạch khẩn cấp

Kế hoạch khẩn cấp giúp chúng tôi chuẩn bị và ứng phó với các trường hợp khẩn cấp. Hội Chữ thập đỏ REDIPLAN có thể hỗ trợ quý vị trong việc lập kế hoạch. Vui lòng liên hệ với chúng tôi nếu quý vị muốn có bản in.

Sự đổ vỡ

Chúng tôi sẽ luôn cố gắng duy trì sự cẩn thận khi làm việc tại nhà của quý vị. Nếu sự cố tình cờ xảy ra trong ca hỗ trợ, chúng tôi khuyến khích quý vị liên hệ với văn phòng. Vì vậy, chúng tôi có thể tư vấn cho quý vị về các bước tiếp theo và bất kỳ thông tin hỗ trợ nào mà chúng tôi yêu cầu để theo dõi mối quan ngại này.



Xử lý tiền

Chúng tôi tránh xử lý tiền của quý vị khi có thể nhưng hiểu rằng đôi khi nhân viên có thể được yêu cầu xử lý tiền mặt cho những việc như mua sắm đồ tạp hóa. Việc xử lý tiền mặt sẽ được ghi lại rõ ràng trên kế hoạch hỗ trợ và nhân viên sẽ cung cấp biên lai cho bất kỳ hoạt động đổi tiền mặt nào.

Tặng quà

Chúng tôi hiểu rằng quý vị có thể muốn thể hiện sự đánh giá cao của mình với nhân viên của chúng tôi. Thay vì tặng quà, chúng tôi yêu cầu quý vị bày tỏ lòng biết ơn trực tiếp đến nhân viên bằng cách cảm ơn họ tại thời điểm sử dụng dịch vụ hoặc liên hệ với văn phòng của chúng tôi để chuyển lòng biết ơn của quý vị đến nhân viên qua những người giám sát của họ.

Thay đổi và hủy hẹn

Quý vị sẽ cần cung cấp thông báo hủy hẹn tất cả các dịch vụ hoặc bữa ăn trong một ngày làm việc, nếu không, quý vị có thể bị tính phí. Nếu các trường hợp liên quan đến việc hủy hẹn nằm ngoài tầm kiểm soát của quý vị, thì tùy từng trường hợp, phí hủy hẹn có thể được miễn.

Trong trường hợp quá nóng, chúng tôi có thể phải lên lịch lại dịch vụ để bảo vệ sức khỏe của cả quý vị lẫn nhân viên của chúng tôi.

Các ngày nghỉ lễ

Các dịch vụ chăm sóc cá nhân có thể được cung cấp vào các ngày lễ, trên cơ sở giới hạn cho những người có nhu cầu phức tạp hơn. Chúng tôi cũng sẽ cung cấp thêm dịch vụ bữa ăn trước bất kỳ ngày lễ nào. Tất cả các dịch vụ khác sẽ không hoạt động vào ngày lễ.





Phí dịch vụ

Phí dịch vụ của chúng tôi thay đổi tùy thuộc vào hoàn cảnh và nhu cầu cá nhân của quý vị. Chúng tôi sẽ thảo luận về các khoản phí khi chúng tôi sắp xếp các dịch vụ của quý vị và chúng tôi khuyến khích quý vị cho chúng tôi biết nếu hoàn cảnh của quý vị thay đổi. Phí được điều chỉnh hàng năm và được xác nhận bằng văn bản.

Thanh toán tận nơi

Tòa thị chính Richmond
333 Bridge Road, Richmond

Tòa thị chính Collingwood
140 Hoddle Street, Abbotsford

Thanh toán qua thư

Tách phiếu thanh toán trên giấy sao kê của quý vị và gửi kèm theo séc hoặc lệnh chuyển tiền. Sau đó gửi đến:

City of Yarra (Thành phố Yarra)
PO BOX 168
Richmond VIC 3121

Thanh toán trực tuyến (Mastercard hoặc VISA)

Truy cập yarracity.vic.gov.au/payments và chọn 'pay a debtor account (thanh toán tài khoản người nợ)'

Thanh toán qua BPAY (Điện thoại và Ngân hàng internet)

Liên hệ với ngân hàng, hiệp hội tín dụng hoặc hiệp hội xây dựng của quý vị để thanh toán từ séc hoặc tài khoản tiết kiệm. Truy cập bpay.com.au để biết thêm thông tin.

Thanh toán bằng ghi nợ trực tiếp

Hoàn thành biểu mẫu ghi nợ trực tiếp để thu xếp các khoản thanh toán tự động từ tài khoản ngân hàng được chỉ định của quý vị.



Số điện thoại và địa chỉ liên hệ hữu ích

Các tổ chức và dịch vụ được liệt kê dưới đây có thể cung cấp các nguồn lực và hỗ trợ hữu ích cho quý vị.

Các Trung tâm y tế cộng đồng

Cohealth Fitzroy 9448 5531

Cohealth Collingwood 9448 5528
cohealth.org.au

Tiếp cận Sức khỏe và Cộng đồng Richmond 9810 3000
accesshc.org.au

Trung tâm sức khỏe cộng đồng Bắc Richmond 9418 9800
nrch.com.au

Các cơ quan cụ thể về văn hóa

Pronia – hỗ trợ người Hy Lạp và cộng đồng lớn hơn 9388 9998
pronia.com.au

Co.As.It. – hỗ trợ người Ý và cộng đồng lớn hơn 9349 9000
coasit.com.au

Hiệp hội Phúc lợi Phụ nữ Úc Việt 9428 9078
avwa.org.au

Hiệp hội Người Tị nạn Cao tuổi Đông Dương (IERA) 9429 1307
iera.org.au

Cơ quan hỗ trợ cộng đồng Thổ dân

Aboriginal Advancement League (AAL) 9480 7777
(Liên đoàn Phát triển của Thổ dân)
aal.org.au

Dịch vụ Y tế Thổ dân Victoria (VAHS) 9419 3000
vahs.org.au

Dịch vụ Người cao tuổi Cộng đồng Thổ dân (ACES) 9383 4244
acesinc.org.au

Các nhóm, ngôi nhà lắng giềng và trung tâm cộng đồng khác

Yarra U3A (Đại học Thời đại Thứ ba) u3ayarracity.org.au	9416 3443
U3A Chinese in Yarra Inc. chap.chow@hotmail.com	0430 040 322
Holden Street Neighbourhood House (Ngôi nhà Lắng giềng Holden Street) holdenstreet.org.au	9489 9929
Trung tâm Cộng đồng Alphington alphington.org.au	9499 7227
Collingwood Neighbourhood House (Ngôi nhà Lắng giềng Collingwood)	9417 4856
North Carlton Railway Neighbourhood House (Ngôi nhà Lắng giềng Đường sắt Bắc Carlton) railwayneighbourhoodhouse.org.au	9380 6654
Finbar Neighbourhood House (Ngôi nhà Lắng giềng Finbar) finbar.org.au	9428 7668
Mạng lưới Học tập Fitzroy fln.org.au	9417 2897
Carlton Neighbourhood Learning Centre (Trung tâm Học tập Lắng giềng Carlton) cnlc.org.au	9347 2739
Richmond Community Learning Centre (Trung tâm Học tập Cộng đồng Richmond) rclc.org.au	9428 9901
Trung tâm Giải trí và Thư giãn Yarra leisure.yarracity.vic.gov.au	9205 5522
Dịch vụ Thư viện Yarra library.yarracity.vic.gov.au	1300 695 427
Belgium Ave Neighbourhood (Ngôi nhà Lắng giềng Belgium Ave) banhinc.com.au	0394 281 676

Để liên hệ với Hội đồng Thành phố Yarra về bất kỳ dịch vụ nào khác, chẳng hạn như thuế địa phương, thu gom rác thải hoặc giấy phép đậu xe, vui lòng liên hệ **9205 5555** hoặc truy cập **yarracity.vic.gov.au**.

Các số khác

Centrelink (Người cao niên)	132 300
Centrelink (Người khuyết tật, Bệnh tật và Người chăm sóc) servicesaustralia.gov.au	132 717
Chăm sóc Tại nhà cho Cựu chiến binh dva.gov.au	1300 550 450
Dịch vụ Người khuyết tật (Bộ Y tế và Dịch vụ Nhân sinh, Victoria) services.dhhs.vic.gov.au/disability	1300 650 172
Merri Health Carer Gateway (Hỗ trợ Người chăm sóc) merrihealth.org.au	1800 422 737
Bolton Clarke (Dịch vụ Điều dưỡng) boltonclarke.com.au	1300 221 122
Bệnh viện St Vincent Melbourne (Fitzroy)	9231 2211
Dịch vụ Đánh giá Chăm sóc Người cao tuổi của St Vincent svhm.org.au	1800 200 422
Dementia Australia (Tổ chức Sa sút trí tuệ Úc) dementia.org.au	1800 100 500
Chương trình Khách thăm cộng đồng health.gov.au	9767 1900
Chương trình Taxi Đa năng cpv.vic.gov.au/passengers/mptp	1800 638 802
Link Community Transport (Giao thông Cộng đồng Link) linkcommunitytransport.org.au	1300 546 528
Thẻ Đồng hành companioncard.vic.gov.au	1800 650 611
Seniors Online Victoria (Trực tuyến Người cao niên Victoria) seniorsonline.vic.gov.au	1800 675 398



Yarra City Council
(Hội đồng Thành phố Yarra)
PO Box 168, Richmond, VIC 3121
9205 5555
info@yarracity.vic.gov.au
yarracity.vic.gov.au

Trung tâm dịch vụ khách hàng
Tòa Thị chính Richmond
333 Bridge Road, Richmond

Tòa Thị chính Collingwood
140 Hoddle Street, Abbotsford