

Clients' responsibilities

SCAAB believes that service users have the following responsibilities:

- To keep appointments, or at least give 24 hours notice of cancellation.
- Treat staff and other clients with respect and courtesy.
- Discuss with a staff member or manager any concerns that they may have about the service they have received.

How to make a complaint

If clients have a complaint or comment about our service we want to know about it. This gives us the opportunity to improve our services.

Comments or complaints can be lodged:

In person at our office, 5 Osborne Avenue, Springvale

In writing, 5 Osborne Avenue
Springvale, VIC, 3171

By email: scaabspr@scaab.org.au

By telephone: (03) 9546.5255

By fax: (03) 9548.4821

Springvale Community Aid
& Advice Bureau

5 Osborne Avenue

Springvale VIC 3171

Telephone: (03) 9546.5255

Fax: (03) 9548.4821

Email: scaabspr@scaab.org.au

www.scaab.org.au

GIỜ VĂN PHÒNG LÀM VIỆC

Từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 9 giờ sáng – 5 giờ chiều

Điện thoại số 9546 5255 để lấy hẹn xin cứu trợ khẩn cấp

LÀM VIỆC VỚI CỘNG ĐỒNG

Tiếng Việt
Vietnamese



SPRINGVALE COMMUNITY
AID & ADVICE BUREAU

Cam kết của SCAAB đối với các
thân chủ của mình

và

Trách nhiệm và Quyền lợi của Thân
chủ

SCAAB's commitment to its clients

and

Clients' rights & responsibilities

Cam kết của SCAAB đối với thân chủ

Văn phòng Tham vấn và Hỗ trợ Cộng đồng Springvale cam kết thực hiện với sự công bằng trong xã hội và sự tiếp cận bình đẳng cho tất cả mọi người. SCAAB tôn trọng triệt để các quyền lợi và trách nhiệm của thân chủ và luôn khuyến khích họ tự lựa chọn quyết định một cách sáng suốt và bất cứ lúc nào SCAAB cũng tôn trọng các quyết định đó. Các thân chủ luôn được khuyến khích và hỗ trợ để tự quyết định cho chính mình để họ có thể phát triển những kỹ năng mà họ có thể sử dụng trong tương lai.

Trách nhiệm của SCAAB

Bất cứ lúc nào, SCAAB cũng sẽ:

- Bảo đảm rằng các thân chủ phải được đối xử với sự bén nhạy, lịch sự và quan tâm.
- Cung cấp sự đáp ứng kịp thời và hữu ích cho tất cả các thắc mắc và/ hoặc khiếu nại.
- Cung cấp phương tiện và sự giúp đỡ cho những người khuyết tật.
- Không tiết lộ các thông tin về thân chủ mà không có sự ượng thuận, ngoại trừ được luật pháp yêu cầu/ cho phép.

Các thân chủ sẽ nhận được những điều sau đây từ SCAAB:

- Dịch vụ miễn phí và bảo mật. Thân chủ không bị bắt buộc phải cung cấp tên họ và chi tiết cá nhân của mình.
- Không có trở ngại về tuổi tác, sắc tộc hoặc tôn giáo khi sử dụng dịch vụ.
- Dịch vụ được cung cấp theo cách bén nhạy về văn hóa sắc tộc, với những buổi phỏng vấn cá nhân được thực hiện bằng ngôn ngữ mà thân chủ chọn.
- Tôn trọng quyền tự quyết định của thân chủ.

Trách nhiệm của Thân chủ

SCAAB tin tưởng rằng những người sử dụng dịch vụ phải có những trách nhiệm sau đây:

- Đến đúng hẹn, hoặc báo hủy bỏ buổi hẹn trước ít nhất 24 giờ.
- Đối xử với nhân viên và các thân chủ khác với sự tôn trọng và lịch sự.
- Thảo luận với nhân viên hoặc giám đốc về bất cứ điều gì họ quan ngại về dịch vụ mà họ đã nhận.

Làm thế nào để khiếu nại

Nếu thân chủ muốn khiếu nại hoặc phê bình dịch vụ của chúng tôi, chúng tôi muốn biết điều đó.

Điều này sẽ cho chúng tôi cơ hội cải tiến dịch vụ của mình.

Thân chủ có thể gửi lời phê bình hoặc khiếu nại bằng cách:

Đích thân đến văn phòng của chúng tôi tại số 5 Osborne Avenue, Springvale

Viết thư gửi đến địa chỉ 5 Osborne Avenue, Springvale, VIC, 3171

Gửi email: scaabsp@caab.org.au

Gọi điện thoại: (03) 9546.5255

Gửi fax: (03) 9548.4821

SCAAB's commitment to clients

Springvale Community Aid and Advice Bureau is committed to social justice and equitable access for all. SCAAB adheres to client rights and responsibilities and encourages clients to make their own informed choices which are respected at all times. Clients are encouraged and supported to take action on their own behalf so they can develop skills that can be used in the future.

SCAAB's responsibilities

At all times, SCAAB will:

- Ensure that clients are treated with sensitivity, courtesy and consideration.
- Provide prompt and helpful responses to all enquiries and/or complaints.
- Provide facilities and assistance for people with disabilities.
- Not disclose information about clients without consent, except as required/ permitted by law.

Clients should expect the following from SCAAB:

- Free and confidential service. Clients are under no obligation to provide their name or personal particulars.
- No age, gender, ethnic or religious barriers to service.
- Service provided in a culturally sensitive manner, with personal interviews conducted in the language of client's choice.
- Respect for clients' right to self-determination.