



Australian Government

Department of Family and Community Services

Các Tiêu chuẩn Dịch vụ dành cho Người Khuyết tật và Dịch vụ dành cho Quý vị Bản tiếng Việt dễ hiểu



Sơ lược về tập sách

Tập sách này trình bày với quý vị về **12 Tiêu chuẩn của Dịch vụ dành cho Người Khuyết tật**.

- Các tiêu chuẩn này là gì
- Tại sao các tiêu chuẩn này quan trọng
- Chính phủ Úc kiểm tra xem các dịch vụ có tuân theo các Tiêu chuẩn này bằng cách nào
- Mỗi tiêu chuẩn ấn định điều gì

Quý vị có thể tìm thấy

**Bảng tóm tắt hướng dẫn về
12 Tiêu chuẩn**

ở phần cuối tập sách này

Từ ngữ chính

Chất lượng



Từ dùng để diễn tả một điều gì đó tốt như thế nào.

Dịch vụ Nhân dụng dành cho Người Khuyết tật



Dịch vụ là nơi quý vị tìm đến khi muốn nhờ giúp tìm và giữ việc làm.

Tiêu chuẩn của Dịch vụ dành cho Người Khuyết tật



Các tiêu chuẩn là những điều lệ hướng dẫn để các dịch vụ giúp đỡ cho quý vị một cách thật tốt.

Kế hoạch tìm Việc làm



Dịch vụ của quý vị sẽ giúp thảo chương trình tìm việc làm cho quý vị. Chương trình này cho biết...

- quý vị thích những việc làm nào
- quý vị cần được huấn luyện về lãnh vực nào
- cách tìm việc làm.

Tài trợ của Chính phủ Úc



Hàng năm, Chính phủ Úc cấp tiền cho Các Dịch vụ Nhân Dụng dành cho Người Khuyết tật miễn là họ tuân theo các Tiêu chuẩn.

Toán thanh tra



Toán nhân viên đến kiểm tra dịch vụ của quý vị. Phận sự của họ là kiểm tra xem dịch vụ này có tuân theo các Tiêu chuẩn hay không.

Người sử dụng dịch vụ



Quý vị và những người khác sử dụng một dịch vụ.

Nhân viên của Dịch vụ



Người làm việc cho một dịch vụ.

Bảng tên



Quý vị có thể biết ai là nhân viên của dịch vụ trong tập sách này vì họ có đeo bảng tên.

Sơ lược về các Tiêu chuẩn



Tiêu chuẩn của Dịch vụ dành cho Người Khuyết tật là những điều lệ hướng dẫn cho các Dịch vụ Nhân dụng dành cho Người Khuyết tật để bảo đảm họ cung cấp dịch vụ **có chất lượng** tốt cho người khuyết tật.



Chính phủ Úc cấp tiền cho các Dịch vụ Nhân dụng dành cho Người Khuyết tật để họ...

- giúp người khuyết tật tìm và giữ việc làm
- nâng đỡ người khuyết tật trong công việc làm của họ.



Ngược lại, Chính phủ Úc đòi hỏi tất cả mọi dịch vụ ở Úc phải tuân theo các Tiêu chuẩn.

Một số câu hỏi về các Tiêu chuẩn



Các Tiêu chuẩn là gì?

Các Tiêu chuẩn hướng dẫn cho dịch vụ của quý vị cách bảo đảm rằng họ...

- có thái độ đúng đắn khi làm việc với quý vị
- giúp đỡ quý vị đúng mức để tìm và giữ việc làm
- tìm đúng cách để giúp quý vị có được việc làm theo ý muốn
- có nhân viên thích hợp cho công việc đó
- được quản trị tốt.

Có 12 Tiêu chuẩn.

Chúng tôi cắt nghĩa về **12 Tiêu chuẩn** ở trang 4.



Tại sao các Tiêu chuẩn này quan trọng?

Các Tiêu chuẩn này quan trọng vì chúng cho quý vị biết quyền hạn của mình...

- khi quý vị đến một dịch vụ
- khi quý vị tìm việc làm
- khi đang đi làm.

Một số câu hỏi về các Tiêu chuẩn



Chính phủ Úc làm thế nào để biết được dịch vụ của tôi tuân theo các Tiêu chuẩn?

Toán Thanh tra (Audit Team) là nhóm nhân viên được đặc biệt huấn luyện về các Tiêu chuẩn.

Hàng năm, Toán Thanh tra sẽ đến viếng dịch vụ của quý vị để kiểm tra xem dịch vụ này có tuân theo các Tiêu chuẩn hay không.

Khi Toán Thanh tra đã kiểm tra hết mọi thứ, họ sẽ viết bản báo cáo.

Qua bản báo cáo này Chính phủ Úc biết dịch vụ của quý vị có làm tốt phận sự hay không.



Quý vị có thể tìm hiểu thêm về Toán Thanh tra trong tập sách khác:

Quality Assurance and Your Service
(Bảo đảm Chất lượng và Dịch vụ dành cho Quý vị)



Nếu dịch vụ của tôi không tuân theo các Tiêu chuẩn thì sao?

Chính phủ Úc sẽ cho dịch vụ này thêm thời gian và giúp họ chấn chỉnh vấn đề.

Nếu dịch vụ của quý vị vẫn không tuân theo các Tiêu chuẩn, Chính phủ Úc sẽ làm việc chặt chẽ với họ với mục đích sửa đổi để cho quý vị được hưởng dịch vụ có chất lượng tốt.



Chính phủ Úc có kiểm tra tôi hay không?

Không. Chính phủ Úc chỉ kiểm tra dịch vụ của quý vị mà thôi.

12 Tiêu chuẩn của Dịch vụ dành cho Người Khuyết tật

Tiêu chuẩn **1**

Sử dụng Dịch vụ

Công bằng với mọi người



Người bị những khuyết tật khác nhau cùng sử dụng dịch vụ này.

Dịch vụ của quý vị phải đối xử đàng hoàng bất kể...

- quý vị bao nhiêu tuổi
- quý vị là nam hay nữ
- gia đình quý vị đến từ quốc gia nào
- màu da của quý vị
- tôn giáo của quý vị
- nhu cầu của quý vị về những trợ giúp phụ trợ.

Dịch vụ của quý vị phải có những điều lệ công bằng.

Những điều lệ này phải được ghi thành văn bản để quý vị có thể xem nếu muốn.

Quý vị có thể yêu cầu được xem những điều lệ này bất cứ lúc nào mình muốn.

Nếu dịch vụ nói họ không thể giúp quý vị, họ phải có lý do chính đáng.

Được giúp đỡ đúng nhu cầu của quý vị



Chị Anh cho Chị Kê, nhân viên của dịch vụ biết những việc làm hợp ý cô ấy.

Dịch vụ của quý vị phải giúp quý vị theo cách nào có lợi nhất cho quý vị chứ không chỉ chọn cách nào dễ nhất cho họ.

Dịch vụ của quý vị có thể giúp quý vị...

- suy nghĩ về những mục tiêu việc làm của mình thí dụ như...
 - những việc làm hợp ý quý vị
 - quý vị có thể đi làm bao nhiêu ngày một tuần.
- thảo chương trình để giúp quý vị đạt được mục tiêu của mình
- theo đúng chương trình của quý vị
- cập nhật chương trình của quý vị.

Đóng góp Ý kiến



Chị Minh chọn những việc làm hợp ý mình. Anh Dân, nhân viên của dịch vụ, ghi lại những điều này. Anh Dân sẽ tìm những việc làm như ý chị Minh.

Dịch vụ của quý vị phải để cho quý vị được chọn lựa.

Dịch vụ của quý vị phải nghe quý vị về ...

- những việc làm hợp ý quý vị
- cách nào dịch vụ của quý vị có thể làm nhiệm vụ của họ tốt hơn.

Dịch vụ của quý vị phải làm theo những điều quý vị đã nói với họ.

Tôn trọng Sự riêng tư của quý vị



Anh Tâm, nhân viên của dịch vụ, cất giữ cẩn mật hồ sơ của anh Rạng.

Dịch vụ của quý vị phải luôn đối xử với quý vị một cách tôn trọng.

Dịch vụ của quý vị phải cất giữ cẩn mật chi tiết của quý vị.

Nếu dịch vụ của quý vị muốn cho người khác biết chi tiết của quý vị...

- họ phải báo cho quý vị biết họ muốn cho ai biết chi tiết đó
- họ phải báo cho quý vị biết lý do
- họ phải hỏi xem quý vị có ưng thuận hay không

Nếu quý vị **không** ưng thuận để họ cho người khác biết chi tiết của quý vị, dịch vụ của quý vị không được làm chuyện đó.

Tham gia trong cộng đồng



**Anh Bình có việc làm mới.
Anh ấy sẽ làm việc trong một toán.**

Dịch vụ của quý vị phải giúp quý vị...

- tham gia trong cộng đồng
- sử dụng các dịch vụ trong cộng đồng
- có được việc làm trong cộng đồng.

Được coi trọng trong cộng đồng



Cô Kim được cấp giấy chứng nhận cho kỹ năng mới mà cô ấy đã học để làm việc. Kỹ năng mới của cô ấy là điều quan trọng đối với cả toán.

Chính phủ Úc tin rằng người ta sẽ được cộng đồng tôn trọng hơn khi họ góp phần vào cộng đồng qua...

- việc làm có lương hoặc
- việc làm thiện nguyện.

Dịch vụ của quý vị phải giúp quý vị được coi trọng trong cộng đồng bằng cách....

- giúp quý vị tìm việc làm
- giúp quý vị học kỹ năng mới để đi làm
- giúp quý vị cập nhật kỹ năng
- xây dựng lòng tự tin vào kỹ năng và khả năng của mình

Tìm cách để khiếu nại được giải quyết



Anh Danh nêu khiếu nại về dịch vụ. Bạn bè đi theo để hậu thuẫn cho anh. Chị Huyền và Anh Dân, nhân viên của dịch vụ, đang lắng nghe. Anh Dân ghi chú mọi thứ để dịch vụ có thể chấn chỉnh.

Khi mới bắt đầu sử dụng một dịch vụ, họ phải báo cho quý vị biết về cách khiếu nại nếu có vấn đề.

Nếu khiếu nại, dịch vụ của quý vị phải ...

- lắng nghe
- sẵn lòng giúp quý vị
- giúp quý vị trình bày vấn đề
- tìm cách giải quyết vấn đề của quý vị
- cho quý vị biết về những người hoặc những nơi quý vị có thể nói chuyện về vụ khiếu nại của mình.

Dịch vụ của quý vị phải giữ kín vụ khiếu nại.

Điều hành tốt dịch vụ

**Toán dịch vụ đang họp.
Họ đang bàn về cách cải tiến dịch vụ thêm nữa.**

Dịch vụ của quý vị phải được tổ chức và quản trị tốt.

Dịch vụ của quý vị phải ...

- cập nhật về những cách tốt nhất để làm việc với quý vị
- sử dụng tiền của Chính phủ Úc đúng chỗ nhất
- luôn cải tiến dịch vụ
- có chương trình làm việc để điều hành dịch vụ theo cách tốt nhất
- cho quý vị xem chương trình làm việc này nếu quý vị muốn.

Dịch vụ của quý vị phải lắng nghe những gì quý vị và người sử dụng dịch vụ khác nêu ra.

Họ phải thực hiện những gì quý vị nêu ra để cải tiến dịch vụ.

Quyền được hưởng mức lương và điều kiện làm việc công bằng



Vào ngày lãnh lương, anh Bền được lãnh mức lương công bằng.

Người khuyết tật phải được hưởng cùng quyền hạn tại nơi làm việc như những người khác.

Quý vị có quyền được hưởng **Điều kiện Việc làm công bằng**, giống như người không bị khuyết tật.



Điều kiện Việc làm là gì?

Điều kiện Việc làm những điều như...

- lương bổng
- nghỉ phép có lương
- nghỉ bệnh
- sự an toàn.

Khi quý vị bắt đầu việc làm mới, dịch vụ của quý vị phải giải thích...

- điều kiện Việc làm
- cách tính tiền lương của quý vị.

Quý vị có thể có người hậu thuẫn hay bên vực bên cạnh khi đến nói chuyện với dịch vụ của quý vị.

Quý vị có thể đọc thêm chi tiết về lương bổng trong tập sách khác

Fact Sheet: Award Based Wages
(Tờ toát yếu: Lương bổng theo Quy chế Lao động)

Tiêu chuẩn **10** Huấn luyện và Hậu thuẫn cho Người sử dụng Dịch vụ

Học kỹ năng đúng cho việc làm của quý vị



Anh Mạnh dạy cho anh Lành và chị Gấm những kỹ năng mới trong công việc làm vườn của họ.

Huấn luyện và hậu thuẫn tốt có nghĩa là quý vị có được những kỹ năng để tìm việc làm hợp ý.

Dịch vụ của quý vị phải cho quý vị được huấn luyện cần thiết để quý vị...

- tìm việc làm hợp ý
- giữ việc làm
- học cách làm công việc mới
- cập nhật kỹ năng.

Tiêu chuẩn **11** Tuyển dụng, Nhân dụng và Huấn luyện

Có nhân viên biết cách tốt nhất để giúp quý vị



Chị Huyền biết thật nhiều chi tiết về những việc làm hợp ý của anh Nam.

Dịch vụ của quý vị phải...

- biết nhân viên cần có những kỹ năng gì để giúp quý vị
- tìm nhân viên thích hợp để giúp quý vị
- bảo đảm nhân viên cập nhật kỹ năng của họ.

Tiêu chuẩn **12** Bảo vệ Nhân quyền và Không bị Ngược đãi

Được an toàn và Tôn trọng



Anh Dân, nhân viên của dịch vụ bảo bạn đồng nghiệp của anh Sơn đừng chọc ghẹo anh ấy nữa.

Dịch vụ của quý vị phải tranh đấu cho quyền hạn của quý vị...

- tại nơi làm việc
 - lúc quý vị đang được huấn luyện.
- Họ phải bảo đảm không một ai có thể...
- làm quý vị bị tổn thương
 - nói với quý vị theo cách làm cho quý vị bực mình
 - không tôn trọng quý vị vì quý vị bị khuyết tật.

Nếu quý vị nhờ dịch vụ của quý vị giúp đỡ, họ phải hết sức cố gắng giúp cho quý vị.

Bảng tóm tắt hướng dẫn về 12 Tiêu chuẩn

1	Sử dụng Dịch vụ	Công bằng với mọi người
2	Nhu cầu Cá nhân	Được giúp đỡ đúng nhu cầu của quý vị
3	Đề ra Quyết định và Lựa chọn	Đóng góp Ý kiến
4	Sự riêng tư, Nhân phẩm và Bảo mật	Tôn trọng Sự riêng tư của quý vị
5	Tham gia và Hòa nhập	Tham gia trong cộng đồng
6	Được coi trọng	Làm những gì cộng đồng cho là quan trọng
7	Khiếu nại và Tranh cãi	Tìm cách để khiếu nại được giải quyết
8	Quản trị Dịch vụ	Điều hành tốt dịch vụ
9	Điều kiện Việc làm	Quyền được hưởng mức lương và điều kiện làm việc công bằng
10	Huấn luyện và Hậu thuẫn cho Người sử dụng Dịch vụ	Học kỹ năng đúng cho việc làm của quý vị
11	Tuyển dụng, Nhân dụng và Huấn luyện	Có nhân viên biết cách tốt nhất để giúp quý vị
12	Bảo vệ Nhân quyền và Không bị Ngược đãi	Được an toàn và Tôn trọng

GIÚP ĐỠ



Nếu không nói được tiếng Anh

Dịch vụ Thông dịch qua Điện thoại (TIS) 131 450



Nếu cần được giúp để hiểu tập sách này

Consumer Training and Support Agency

(Cơ quan Huấn luyện và Hậu thuẫn cho Người sử dụng)

NSW và ACT **02 4923 7419**

VIC **03 9254 3433**

SA **08 8212 7771**

WA **08 9385 6666**

QLD và NT **07 5499 9422**

TAS **03 6228 0787**



Nếu muốn khiếu nại

**CRRS - Complaint
Resolution and Referrals
Service (Dịch vụ Giải
quyết và Giới thiệu về
Khiếu nại)**

1800 880 052
Số điện thoại miễn phí

1800 301 130
TTY (số điện thoại miễn phí)

1800 555 677
NRS - National Relay Service
(Dịch vụ Tiếp vận Toàn quốc)

02 9318 1372
Fax



Nếu có người tại dịch vụ hoặc nơi làm việc của quý vị làm cho quý vị bị tổn thương

**Disability Services Abuse and
Neglect Hotline (Đường Dây Thường
Trực Ngược Đãi và Bỏ Bê đối với Các
Dịch Vụ dành cho Người Khuyết Tật)**

8 giờ sáng - 8 giờ tối 7 ngày một tuần

1800 880 052
Số điện thoại miễn phí

1800 301 130
TTY (số điện thoại miễn phí)

1800 555 677
NRS - National Relay Service
(Dịch vụ Tiếp vận Toàn quốc)

02 9318 1372
Fax