

Indochinese Elderly Refugees Association

Resident Handbook

Mekong Vietnamese Aged Care

Resident Handbook

Sổ Tay Cư Trú Viên

On behalf of the Board of Management, staff and residents of Mekong Vietnamese Aged Care we would like to thank you for choosing to make your new home with us.

Thay mặt Hội Đồng Quản Trị, nhân viên và các cư trú viên viện dưỡng lão Mekong, chúng tôi xin chân thành cảm ơn quý vị đã chọn Mekong là mái ấm mới cho mình.

Joining a new community such as Mekong Vietnamese Aged Care is a challenging step in anyone's life, so we have prepared this handbook to help you know how things work around here so you can enjoy your new life.

Hội nhập vào một mái ấm đại gia đình mới như VDL Mekong là một bước đầy thử thách trong cuộc đời của bất kỳ ai, vì thế chúng tôi soạn thảo tập hướng dẫn và giới thiệu để giúp quý vị hiểu thêm về cuộc sống và hoạt động của VDL hầu có thể yên tâm an hưởng cuộc sống mới.

This handbook is yours. Make notes, highlight items of interest to you, make it the place you refer to if you have questions.

Tập hướng dẫn này có thể dùng như một cuốn sổ tay, quý vị có thể ghi chú, đánh dấu những phần mình quan tâm, chú ý và theo đó để tìm câu giải thích cần kể cho những điều mình thắc mắc và quan tâm.

I want to extend our warmest welcome and wishes for a happy life here at Mekong Vietnamese Aged Care. We look forward to you becoming friends with our other residents and staff. Help us as we work together by telling us how we can be of help to you.

Chúng tôi xin gửi đến quý vị lời đón chào nồng nhiệt nhất với ước mong quý vị sẽ có được cuộc sống ấm êm tại Mekong, sớm thân thiết với nhân viên và các cư trú viên đang làm việc và sinh sống tại đây. Xin quý vị hợp tác và giúp đỡ bằng cách cho chúng tôi biết quý vị cần được hỗ trợ những gì.

Yours sincerely

Trân trọng,

Mai Cao
President / Hội trưởng
Indochinese Elderly Refugees Association

You and Your Home / Quý vị và mái ấm mới

There are many things that happen in your new home and here are some of the most common things we would like you to know.

Có rất nhiều điều chúng tôi muốn quý vị biết rõ về cuộc sống tại nơi cư ngụ mới.

Absence / Đi vắng

You are most welcome to take leave from the facility at any time. We encourage you to keep up your social contacts in the community as well as forming new ones with the residents here.

Bất cứ lúc nào, nếu muốn quý vị đều có quyền vắng mặt/ đi ra ngoài trong một thời gian ngắn. Chúng tôi khuyến khích cư trú viên tiếp tục duy trì quan hệ với bạn bè thân thuộc bên ngoài trong khi làm quen và kết thân với những người khác tại Mekong.

When you do decide to take a short absence/outing of an hour or two with a family member or friend we need to be advised of this. We can be advised by yourself or your family member or friend. All you will need to do is complete the Resident's Sign In/Out Register (to comply with Fire Regulations) and it can be found at the entrance to the facility. We need you to complete this for each outing.

Khi quyết định ra ngoài chơi trong vài giờ hay vài ngày với thân nhân, bạn bè, xin vui lòng báo cho chúng tôi biết. Quý vị và thân nhân hay bạn bè có thể thông báo cho VDL bằng cách điền và ký vào sổ Đi vắng và Trở lại dành cho cư trú viên (điều này chiếu theo Quy định An Toàn và Phòng Hoả của Bộ). Sổ Đi vắng và Trở lại được đặt ngay trước lối vào chính của Mekong. Quý vị cần phải điền vào Sổ mỗi khi đi ra ngoài và khi quay trở lại.

You have up to 52 days of social leave available to you each financial year, which allows you to stay overnight with family or friends.

Cho mỗi năm tài khoá (tính từ 1 tháng Bảy năm nay đến 30 tháng Sáu năm tới) quý vị có tổng cộng 52 ngày được vắng mặt (để quý vị ở qua đêm với thân nhân nếu muốn)

If your plans change while you are out, please let us know the new estimated time of your return.

Nếu quý vị có những thay đổi cho những lịch trình vắng mặt đã báo trước xin vui lòng cho chúng tôi biết.

You might also like to plan a longer stay away from the facility and if you are doing this we would like to help you make sure you have all you need including the medications you will need over this time. Let us know what you are planning so we can help.

Nếu quý vị có dự định vắng mặt trong nhiều ngày hay vài tuần xin thông báo để chúng tôi thu xếp và chuẩn bị cho quý vị mang theo những thứ quan trọng như thuốc men đầy đủ cho suốt thời vắng mặt. Xin cho biết dự định của quý vị càng sớm càng tốt để chúng tôi chuẩn bị chu đáo.

Air Conditioning and Heating / Hệ thống điều hoà nhiệt độ

Air Conditioning and Heating is centrally controlled. There is a fan in your room to ensure air movement. There is a window you can open in your room at any time you wish to enjoy some fresh air. Please let us know if you are too hot or too cold and we will make some arrangements with you.

Hệ thống điều hoà nhiệt độ (Sưởi ấm và Máy lạnh) tại Mekong được điều khiển và điều chỉnh chung cho toàn khu vực. Mỗi phòng đều có thêm quạt máy. Quý vị có thể đóng mở cửa sổ trong phòng tùy theo ý thích. Xin cho biết nếu quý vị cảm thấy quá nóng hoặc quá lạnh để nhân viên có thể điều chỉnh cho thích hợp.

Alcohol / Bia-Rượu

You are able to enjoy alcohol during your stay at Mekong. You are asked to consume alcohol, being mindful that drinking to a level where your behaviour infringes the rights of other residents would not be acceptable. Also you need to discuss with your Medical Officer the impacts of Alcohol on your care, especially if you are receiving medications.

Quý vị cũng có thể uống Bia/Rượu khi sống tại Mekong, tuy nhiên cần lưu ý về tửu lượng và giữ gìn thái độ cư xử khi uống bia rượu đối với các cư trú viên và nhân viên tại đây. Mọi hành vi không tôn trọng hoặc gây phiền nhiễu, vi phạm quyền lợi của người những xung quanh không được chấp nhận. Quý vị cần phải tham khảo ý kiến bác sĩ về việc uống bia/rượu để bảo vệ sức khỏe, nhất là khi quý vị đang phải uống thuốc.

Alterations to your Room / Những sửa đổi trong phòng ngủ

No alterations should be made to your room without consultation with Management. We are happy to consider any changes you want and to help facilitate those we all agree are safe and suitable for your wellbeing.

Bất kỳ sửa đổi nào trong phòng quý vị cũng cần phải hỏi ý kiến của Giám đốc điều hành viện dưỡng lão. Chúng tôi luôn sẵn sàng cứu xét yêu cầu về sửa đổi phòng ngủ để phù hợp với ý thích của quý vị nhưng với điều kiện phải bảo đảm an toàn và tuân thủ các quy định chung.

Ambulatory Aides / Thiết bị Trợ giúp Y-tế

Aides to help you walk are a necessary part of growing older. We encourage you to bring any aides you already have. We will review their suitability to your mobility needs on an ongoing basis and with the support of a qualified physiotherapist, to ensure you are able to maintain as independent lifestyle as possible. We will provide walkers and wheelchairs when the physio assesses they are required. If you need something more in terms of your mobility, then we would discuss with you any cost that might arise.

Khi lớn tuổi, nhiều người già cần có các dụng cụ y khoa giúp cho việc đi đứng, di chuyển được dễ dàng. Chúng tôi khuyến khích và hoan nghênh quý vị mang theo những dụng cụ y-tế sẵn có khi dọn vào sống trong Mekong. Chúng tôi sẽ thường xuyên xem xét các dụng cụ ấy có phù hợp với nhu cầu di chuyển của quý vị hay không và với Chuyên viên Vật lý trị liệu sẽ tiếp tục theo dõi và thẩm định tình trạng sức khỏe để bảo đảm quý vị tiếp tục có đời sống tự lập. Chúng tôi cũng có thể cung cấp các dụng cụ hỗ trợ cho việc đi lại –khung vịn có hay không bánh xe để đi lại và xe lăn- khi chuyên viên Vật lý trị liệu xác định quý vị cần có. Nếu

quý vị cần thêm các dụng cụ, thiết bị hỗ trợ khác, chúng tôi sẽ bàn với quý vị về phí tổn liên quan.

Appliances / Các dụng cụ tiện nghi khác

Any appliances you bring to with you to your new home will need to be reviewed for safety, particularly electrical safety. Please let us know what appliance you have and we will have them tested and tagged for you.

Tất cả mọi dụng cụ tiện nghi cho đời sống đem vào Mekong đều phải được thẩm định về mức độ an toàn nhất là các dụng cụ chạy bằng điện. Xin cho biết các dụng cụ quý vị đem theo để nhân viên kiểm tra và gắn nhãn chứng nhận an toàn trước khi được sử dụng.

Assistance Required / Nhu cầu hỗ trợ

There will be times when you need help. We have provided a Nurse Call button for you to use when you find yourself in a situation where you need help. There are buttons to push in your ensuite and room and you will notice they are green in colour. There is also a cord with a button on the end so you do not have to get out of bed to summons assistance, just push the button and someone will be with you as soon as they can.

Sẽ có lúc quý vị cần được giúp đỡ. Mekong có trang bị hệ thống gọi Y Tá/Nhân viên chăm sóc để quý vị sử dụng khi cần được giúp đỡ. Có những nút bấm màu Xanh lá cây trong phòng và cả trong phòng tắm để quý vị bấm gọi nhân viên. Ngay cạnh giường cũng có nút bấm được nối dây để quý vị không cần phải rời giường mà vẫn có thể bấm nút gọi nhân viên. Khi nhận được tín hiệu báo quý vị cần được giúp đỡ nhân viên sẽ cố gắng tới đa để đến ngay.

Cash / Tiền mặt

We suggest keeping minimal amounts of cash on you during your stay with Mekong Vietnamese Aged Care. We do run a shop once a week so you can buy treats. If you have any concerns about the cash you have on you being safe, please let us know.

Chúng tôi đề nghị quý vị chỉ nên giữ một khoản tiền mặt nhỏ vừa đủ dùng trong thời gian sống tại Mekong. Tại viện dưỡng lão có một quầy bán hàng nhỏ để quý vị có thể mua những món thông thường như bánh kẹo, xà phòng v.v.. Nếu quý vị lo lắng về chuyện giữ tiền không an toàn, xin cho biết để chúng tôi thu xếp giúp quý vị.

Comments and Complaints / Góp ý và Khiếu nại

If, for any reason, you have any suggestions, comments and complaints, talk to us about them. You are welcome to discuss these with any of the Management Team at any time. We aim to resolve any complaints in a timely manner and ideally as close to when you tell us as possible.

Bất cứ vì lý do gì, quý vị muốn đề nghị, góp ý hay khiếu nại, xin cho biết, chúng tôi luôn sẵn sàng đón nhận và hoan hỉ mời quý vị thảo luận với các nhân viên có trách nhiệm điều hành. Mọi khiếu nại, phàn nàn sẽ được Mekong cố gắng giải quyết thoả đáng trong thời gian ngắn nhất ngay sau khi được quý vị cho biết.

In situations where you are unhappy about how a complaint has been handled or you would feel more comfortable talking to someone independent about your concerns you are able to access external complaints systems. These include the Aged Care Complaints

Commissioner who can be phoned on 1800 550 552 or by visiting their website www.agedcarecompliance.gov.au and the Aged Care Rights Service who can be contact on 1800 424 079 or by visiting their website www.agedrights.asn.au .

Trong trường hợp quý vị khôn ghài lòng với cách thức giải quyết khiếu nại hay phàn nàn của mình và muốn sự việc phải được giải quyết tốt đẹp hơn, quý vị có thể liên lạc với Ủy Ban Giải Quyết các Khiếu Nại qua số điện thoại 1800 550 552 hoặc qua trang mạng www.agedcarecompliance.gov.au hoặc Dịch vụ bảo vệ quyền lợi của người sử dụng dịch vụ chăm sóc cao niên qua số 1800 424 079 hay qua trang mạng www.agedrights.asn.au .

Cultural Interests / Phong tục – Tập quán – Sở thích

Within the first month of your stay our staff will talk to you about your cultural interests, especially those you wish to continue during your stay with us. These could include going to the markets, visiting shopping centres, dancing, sporting activities, music, painting etc. Let us know so we can work out how we can make these things happen for you.

Trong tháng đầu tiên quý vị vào sống trong Mekong, nhân viên chúng tôi sẽ tiếp xúc và tìm hiểu về những sở thích, tập quán mà quý vị lưu tâm, đặc biệt những điểm quý vị muốn tiếp tục giữ rong suốt thời gian cư ngụ ở Mekong. Các sở thích, thói quen này gồm cả việc đi chợ, đi mua sắm tại các trung tâm thương mại, chơi thể thao, khiêu vũ, vẽ tranh hoặc chơi nhạc v.v. Hãy cho chúng tôi biết sở thích của quý vị và chúng ta sẽ cùng thảo luận để tạo điều kiện giúp quý vị tiếp tục các sở thích, tập quán sinh hoạt của mình.

Health and Safety / Sức khỏe và An toàn

You are welcome to bring things of your choice that are special to you and make you feel relaxed and comfortable in your new home. We are required under the laws of Victoria to ensure a safe workplace for our staff, so be mindful of that, but the choices are yours.

Quý vị có quyền mang theo một số vật dụng ưa thích hay có ý nghĩa đặc biệt đối với cá nhân mình để cho cuộc sống tại nơi cư trú mới này thêm phần ý nghĩa và thoải mái tối đa. Tuy nhiên theo luật định tại tiểu bang Victoria, chúng tôi có trách nhiệm và bổn phận phải bảo đảm sự an toàn tại nơi làm việc cho nhân viên, vì thế xin quý vị hãy cân nhắc và lưu ý để tránh mọi đáng tiếc có thể xảy ra.

Housekeeping Service / Dịch vụ Vệ sinh

Each day your room will be cleaned of rubbish, stocked with essentials such as toilet rolls, soap and other items. Once a week your room will receive a detailed clean including dusting, ensuring your windows are clean, your bathroom is cleaned. If there is anything you would like taken care of we are happy to communicate this to the cleaners for you.

Your carer is responsible to clean up any spills that may occur when the cleaners are not there and you are able to ask them to do this for you.

Mỗi ngày phòng quý vị sẽ được quét dọn, và bổ sung thêm các vật dụng cần thiết cho vệ sinh cá nhân như giấy vệ sinh, xà bông v.v.. Mỗi tuần sẽ có nhân viên quét dọn, hút bụi, lau chùi cửa sổ và làm vệ sinh phòng tắm kỹ lưỡng hơn. Nếu quý vị thấy có chỗ nào khác cần đặc biệt quét dọn, lau chùi xin cho biết để chúng tôi dặn dò nhân viên vệ sinh.

Trong trường hợp không có nhân viên vệ sinh hiện diện, nhân viên chăm sóc có bổn phận thu dọn vệ sinh cần thiết giúp quý vị khi cần.

Illness / Đau ốm

Our nurses will be watching you for any illnesses that may occur. In your first month with us they will be measuring your wellness and developing a care plan to meet your individual needs. They might have to ask you lots of questions, but the more information you give us the better the care will be. You are most welcome to discuss your care plan with them at any time and you are also able to make choices about the care you receive. The most important information you have is understanding what the risks are. We will respect your decisions at all times.

Các Y-tá sẽ theo dõi tình trạng sức khỏe quý vị để sẵn sàng điều trị khi quý vị bị đau ốm. Trong tháng đầu tiên, y tá sẽ thăm định tình trạng sức khỏe của quý vị và ban y-tế sẽ soạn thảo kế hoạch chăm sóc phù hợp với nhu cầu y tế của từng cá nhân. Y tá sẽ hỏi quý vị rất nhiều chi tiết để tìm hiểu căn cứ tình trạng và nhu cầu sức khỏe cá nhân của quý vị. Vì vậy quý vị nên cho biết thật đầy đủ chi tiết sức khỏe để việc chăm sóc y tế cho quý vị được chu đáo hơn. Quý vị có quyền bàn thảo về kế hoạch chăm sóc y tế của mình bất kỳ lúc nào và quý vị có quyền chọn lựa phương thức chăm sóc theo ý mình. Tuy nhiên điều tối quan trọng quý vị cần biết là những nguy cơ, rủi ro khi đưa ra chọn lựa riêng theo ý mình. Chúng tôi luôn luôn tôn trọng mọi quyết định của quý vị.

Keys and Locks / Chìa khoá và Ổ Khoá

All rooms can be locked and there is also a key for you to be able to lock the top drawer of the drawers in your wardrobe. We suggest that you leave your room unlocked to minimise disturbance to you when you are resting.

Tất cả các phòng ngủ đều có thể khoá và ngăn kéo tủ đầu giường hoặc tủ treo quần áo cũng có ổ khoá. Tuy nhiên chúng tôi đề nghị quý vị không khóa cửa phòng để khi cần thiết, nhân viên có thể ra vào phòng để dàng tránh làm phiền khi quý vị đang nghỉ ngơi

Laundry Services / Dịch vụ giặt quần áo

Laundering your clothes is part of the service here. If you are able to shower yourself you are able to place clothing you want washed in your laundry basket, otherwise you will notice that the carers will put your laundry in the bins they use at shower time. You can expect your washing to be returned to you later the same day. We will check and make sure none of your clothing labels are falling off to make sure your clothing is returned to only you. We will also mend any clothing we notice needs attention. Let us know if you have any concerns.

Giặt giữ quần áo của cư trú viên là một phần của dịch vụ được cung cấp khi quý vị vào sống trong Mekong. Nếu quý vị có thể tự tắm rửa, quý vị có thể bỏ quần áo cần giặt vào rổ đựng quần áo dơ, hoặc nhân viên chăm sóc sẽ bỏ áo quần dơ của quý vị vào một xe thùng sau khi làm vệ sinh cho quý vị. Quần áo sau khi giặt và xếp gọn gàng sẽ được giao lại cho quý vị trong ngày. Nhân viên phụ trách phòng giặt sẽ thường xuyên kiểm soát và bảo đảm các nhãn tên luôn có trên quần áo của quý vị để tránh sự lẫn lộn, Ngoài ra, nhân viên có thể sẽ khâu, vá quần áo cho quý vị nếu cần. Xin cho chúng tôi biết ngay mỗi khi quý vị có điều gì lo lắng hay quan tâm về vấn đề này.

Lifestyle and Activities / Sinh hoạt và Cuộc sống hằng ngày

Every month our lifestyle and activities team will produce a plan of activities that will occur at the facility. This plan is available for you to participate in as you choose. The plan will

reflect the many and diverse interests of residents in the facility so remember to let us know what you are interested in so we can include it and get you introduced to other residents who have the same interests. You will find this information along with the menu for the week on our noticeboards.

When you are talking to our lifestyle and activities team, please remember to tell them your likes and dislikes. Us knowing these things will mean we will try to remember them during your stay. They can range from food you do not like to noise or sounds etc.

Mỗi tháng, Toán phụ trách về Sinh hoạt và phong cách sống hàng ngày sẽ soạn thảo chương trình sinh hoạt tại Mekong để quý vị có thể chọn mục sinh hoạt nào quý vị muốn tham dự. Chương trình sinh hoạt này phản ánh đầy đủ ý thích và cách sống đa dạng của các cư trú viên, do đó quý vị nên cho chúng tôi biết để có thể đề ra sinh hoạt thích hợp và giới thiệu quý vị với những cư trú viên khác có đồng sở thích. Các thông tin này được loan báo cùng với thực đơn hàng tuần niêm yết trên bảng thông báo tại Mekong.

Khi quý vị bàn thảo với toán Sinh hoạt và Cuộc sống hàng ngày, xin nhớ nói cho họ biết những sở thích hoặc những gì quý vị không thích, thí dụ như các món ăn, tiếng ồn và âm thanh v.v.

Noise / Tiếng ồn

If you are hard of hearing, we know that sometimes having your TV turned up can disturb others in the facility. We ask that you consider others when it comes to volumes on TVs or radios. We will do our best to not disturb you with noise from our actions as well.

Chúng tôi biết là với những quý vị có thính lực kém, khi xem truyền hình hoặc nghe chương trình phát thanh có lúc quý vị phải vặn âm thanh thật lớn để nghe và điều đó có thể gây khó chịu cho các cư trú viên khác. Vì thế mong quý vị thông cảm và điều chỉnh âm thanh vừa đủ nghe để khỏi làm phiền hàng xóm. Chúng tôi cũng luôn lưu ý để tránh tối đa tiếng ồn trong mọi công việc và sinh hoạt chuyên môn hàng ngày.

Pets / Gia súc

No pets are allowed in the home, but pets can visit you. So please let family know this is able to occur. We also from time to time bring Pet Therapy animals to the home. They have been specially trained to be well behaved with older people. You are most welcome to let us know if you do not want to participate in the Pet Therapy activities.

Quý vị không được phép nuôi gia súc tại Mekong, nhưng thân nhân có thể đưa gia súc theo khi viếng thăm quý vị. thỉnh thoảng chúng tôi cũng tổ chức cho chuyên viên trị liệu đưa các loại gia súc đặc biệt đến sinh hoạt với cư trú viên của viện dưỡng lão. Tất cả những gia súc này đều được huấn luyện thuần thục và rất thân quen với người cao niên. Nếu quý vị không muốn tham gia chương trình giải trí và trị liệu tinh thần này xin cho chúng tôi biết.

Religious Interests / Sinh hoạt tín ngưỡng/tôn giáo

In the home you will be given opportunities to participate in Religious activities if you choose. We will respect your choice not to participate. We will let you know when these activities are occurring if you have chosen to participate.

Tại Mekong, chúng tôi tạo điều kiện thuận tiện để quý vị tiếp tục tham dự các sinh hoạt tôn giáo theo niềm tin của mình –nhất là các lễ trọng-, cũng như chúng tôi tuyệt đối tôn trọng

quyền chọn lựa tín ngưỡng tôn giáo của mỗi người. Lịch trình sinh hoạt tôn giáo sẽ được thông báo trước để quý vị tham dự.

Resident Rights and Responsibilities / Quyền hạn và Trách nhiệm của Cư Trú viên

In the back of this handbook is what is known as the Resident Rights and Responsibilities. It outlines what you can expect from us during your stay in the home and the responsibilities you have. Please note that these rights and responsibilities apply not only to you but your family and visitors.

Tong những trang cuối của tập hướng dẫn này có kèm bản liệt kê Quyền hạn và Trách nhiệm của cư trú viên do Bộ Y-tế soạn thảo, trong đó ghi rõ những gì quý vị có thể mong đợi và đòi hỏi từ chúng tôi cùng bốn phần của quý vị đối với nơi cung cấp dịch vụ chăm sóc. Xin lưu ý rằng những điều khoản ấy không chỉ áp dụng riêng cho cư trú viên mà còn cho cả thân nhân và bạn bè của quý vị nữa.

Security of Tenure /

You will have your home for as long as you need. There are some occasions when this might not be the case for example if we were rebuilding your room or similar. When and if these occasions occur we would discuss them directly with you and seek your agreement for any changes that may occur.

Quý vị có quyền sinh sống tại đây theo nhu cầu của mình. Tuy nhiên cũng có trường hợp ngoại lệ như khi chúng tôi cần di chuyển chỗ ở của quý vị để sửa chữa, xây mới hay tân trang phòng ngủ. Khi việc này xảy ra chúng tôi sẽ bàn thảo với quý vị để chúng ta đạt sự đồng thuận về những thay đổi có thể có.

Setting up your Room / Sắp xếp - Trang trí phòng ngủ

We like you to have little reminders of your life around you to help you feel comfortable in your new home. Let us know how we can help set things up for you. We also recommend you bring some photos of friends and family from home and we will help you with putting these on the wall.

Chúng tôi muốn quý vị có được cuộc sống thoải mái trong mái ấm mới của mình. Nếu quý vị muốn chúng tôi giúp đỡ trong việc xếp đặt phòng ngủ cho ấm cúng theo ý thích xin cho biết. Đề nghị quý vị mang theo hình ảnh gia đình, thân nhân, bạn bè để trang trí trong phòng của mình, nhân viên sẽ giúp quý vị treo và xếp đặt những hình ảnh này.

Special Occasions / Những dịp Đặc biệt

We like to celebrate special occasions such as Lunar New Year as well as Easter, Christmas, Buddha's Birthday and lots of Australian Public Holidays. We hope you will join us. We also like to celebrate birthdays and longevity. Let us know what special occasions you chose to celebrate.

We also know that when you have visitors, an important part of Vietnamese Culture is to host them with food. You are able to order food for visitors, if you wish, however there will be a fee charged for providing the food. You may want to let your visitors know this before ordering the food. Ideally we would like some notice that you wish for this to happen to make sure we have food available for them.

Chúng tôi luôn tổ chức những buổi sinh hoạt trong các dịp đặc biệt như Tết Nguyên Đán, Lễ Phục Sinh, Giáng Sinh, Lễ Mừng Phật Đản, Vu Lan và những ngày lễ lớn của nước Úc. Hy vọng quý vị sẽ cùng hưởng ứng và tham gia. Chúng tôi cũng tổ chức mừng sinh nhật và Khánh Thọ của cư trú viên. Cho chúng tôi biết ý định tham gia của quý vị vào những dịp này.

Chúng tôi biết là theo phong tục Việt Nam khi có người quen đến thăm chúng ta thường mời khách hay người thân dùng cơm chung với mình. Quý vị có thể đặt phần ăn cho khách hay người thân đến thăm nhưng xin nhớ là phần ăn thêm cho khách phải trả tiền. Vì thế nên cho khách hay người nhà biết trước khi họ đặt phần ăn. Đồng thời mong quý vị báo cho chúng tôi biết trước để kịp thu xếp có đủ phần ăn cho khách.

Sun Protection / Chống Nắng

As we get older our skin gets thinner and more vulnerable to burning in the hot Australian sun. We would also recommend you wear a hat outdoors. Let us know if you need any cream to protect you when you are out.

Như quý vị biết, da của người cao niên ngày càng mỏng đi và rất dễ bị cháy nắng, nhất là dưới ánh nắng gay gắt của xứ Úc. Vì thế khi ra ngoài, quý vị cần đội nón che nắng và nếu cần kem chống nắng để bảo vệ làn da, xin liên lạc với nhân viên.

Telephone / Điện thoại

If you need make a call, we are happy to accommodate this in our Administration Area. If you make lots of calls, we suggest discussing this with your family and using a mobile phone for this purpose. Please note that if there are significant costs incurred in these calls payment will be required.

Nếu quý vị muốn liên lạc với người thân qua điện thoại, nhân viên văn phòng tại ban hành chánh có thể giúp. Nếu quý vị thường xuyên dùng điện thoại liên lạc, đề nghị quý vị bàn với gia đình để dùng điện thoại di động riêng. Nếu quý vị thường xuyên nhờ gọi điện thoại, hoặc gọi viễn liên, quý vị sẽ phải trả chi phí cho các cuộc gọi đó.

Televisions / Truyền hình- Tivi

Brackets for wall mounting will be provided by the home for TVs with deposit fee calculated into the first invoice. Ideally the TV should be no larger than a 32-inch Flat Screen. Just let us know when your TV arrives and our Handy Person will install it for you.

Nếu quý vị muốn gắn tivi (truyền hình) trong phòng ngủ, Mekong sẽ cung cấp thiết bị để treo Tivi trên tường, chi phí được thanh toán vào hóa đơn đầu tiên. Kích thước tối đa của màn hình Tivi loại mỏng là 32-inch. Xin báo cho chúng tôi biết để thu xếp nhân viên gắn TV cho quý vị.

Visiting / Thăm viếng

You are encouraged to have family and friends visit you any time; there are no set visiting hours.

If we have a situation where lots of people have the flu or other illness we might restrict access to visitors while the illness is still present. We will let you know when we have a situation like this. You are able to move freely around the facility.

Chúng tôi khuyến khích thân nhân, bạn bè thường xuyên viếng thăm quý vị. Giờ thăm viếng không giới hạn.

Tuy nhiên, trong trường hợp có dịch cảm cúm hay các bệnh truyền nhiễm xảy ra, chúng tôi có thể hạn chế việc thăm viếng và sẽ thông báo cho quý vị biết. Riêng cư trú viên thì vẫn đi lại và sinh hoạt bình thường trong phạm vi Viện Dưỡng lão..

Volunteering / Thiện nguyện

If you see any work or activities going on you would like to help the care team or management with, please let us know. We are happy to have your help. We have some raised garden beds that enjoy a good watering from residents and our paths always need sweeping because of the birds, so please let us know if you want to help.

Nếu quý vị cảm thấy có thể giúp đỡ nhân viên hoặc ban điều hành trong một số việc hàng ngày hay các sinh hoạt tập thể, xin cho biết ý định của quý vị. Tại Mekong, khu vườn trồng cây cảnh cần được tưới nước và lối đi bộ chung quanh viện dưỡng lão cần được quét dọn. Chúng tôi rất hân hoan đón nhận sự tình nguyện tiếp tay của quý vị.

Voting / Bầu cử

The Australian Electoral Commission offers services for you to be able to participate in State and Federal Elections. They will provide voting facilities here in the home for you to be able to vote. We will let you know when these are available for you to use. Make sure your family have updated the Electoral Commission with your new address details.

Ủy Ban Tuyển cử Úc-đại-lợi, luôn tạo phương tiện để quý vị bỏ phiếu khi có các cuộc bầu cử cấp Tiểu Bang cũng như Liên Bang. Ủy ban Tuyển Cử sẽ đưa phương tiện đến Mekong để quý vị có thể đầu phiếu. Mọi khi có cuộc tuyển cử diễn ra, chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị biết. Điều cần thiết là thân nhân của quý vị phải thông báo cho Ủy ban Tuyển cử để cập nhật địa chỉ cư ngụ mới của quý vị trong danh sách cử tri.

Maintenance of Your Home / Bảo trì Nhà cửa

Grounds / Vườn tược & Đất chung quanh Viện

The gardens and surroundings are maintained by our gardener. You might notice that mulch is kept so that there is no edge between the garden and the footpath – this is for your safety. If you are interested in gardening, please let us know. We would love you help with our gardens. We even grow vegetables for our kitchen.

Vườn tược, bãi cỏ, cây cảnh trong và ngoài Mekong do nhân viên làm vườn phụ trách. Như quý vị thấy, khoảng trống giữa lối đi và các khoảng vườn đều được phủ vỏ cây cho bằng mặt, đó là nhằm bảo đảm cho sự an toàn của quý vị. Nếu quý vị thích làm vườn, chăm sóc cây cảnh, chúng tôi luôn hân hoan đón nhận sự giúp đỡ của quý vị. Mekong cũng có những khu vực trồng rau để nhà bếp thêm vào việc nấu ăn hàng ngày.

Light Bulbs /Bóng Đèn

If you need a light bulb replaced, do not hesitate to let us know. You can tell your carer and we will have someone to replace it as soon as possible. Our carers will try and watch out for things like this as well.

Nếu có bóng đèn nào trong phòng cần phải thay xin đừng ngần ngại mà hãy báo cho nhân viên biết ngay để kịp thời thay bóng theo yêu cầu của quý vị. Hằng ngày, nhân viên chăm sóc cũng luôn để ý đến các đèn trong phòng để báo cho nhân viên bảo trì biết kịp thời.

Maintenance Services / Bảo trì

During your time here you will get to know our Handy Person and they are happy to help you with any little maintenance item that may occur in your room. Let your carer know if there is anything you need help with. They will attend to things like blocked toilets or sinks and other concerns you have.

Trong suốt thời gian cư ngụ tại Mekong, quý vị sẽ có dịp tiếp xúc với nhân viên phụ trách bảo trì, nhân viên này luôn sẵn lòng giúp quý vị sửa chữa mọi hư hại vặt, như bồn rửa mặt hay bồn cầu bị nghẹt, hoặc bóng đèn trong phòng bị cháy v.v.

Pest Control / Diệt côn trùng, ruồi muỗi, chuột bọ

We undertake to try and keep pests out the building. From time to time you will see professionals about the building and they are checking to make sure none have come into your home. If you notice anything you are concerned about, please let us know.

Chúng tôi cam kết luôn cố giữ không để côn trùng, ruồi muỗi chuột bọ lọt vào trong Viện dưỡng lão. Vì thế thỉnh thoảng quý vị sẽ thấy có nhân viên diệt côn trùng đến kiểm tra kỹ lưỡng để không có chuột bọ, ruồi muỗi. Nếu phát giác có côn trùng, chuột bọ trong Mekong, xin lập tức báo ngay cho chúng tôi biết.

Smoke Detectors/Emergency Lighting - Hệ thống báo động hỏa hoạn/Đèn báo động hợp khẩn cấp

Each month our emergency system is tested. If a fire was to break out in the facility this is the system that will alert you to this. We have a sprinkler system that would put this out quickly. We also have other emergency safety features about the building and you may notice the little red boxes on the walls that you break if you find a fire emergency. We use

professional fire companies to maintain our emergency systems including lighting if the power goes out.

Hệ thống báo động hoả hoạn tại Mekong được kiểm tra hàng tháng. Trong trường hợp có hoả hoạn, hệ thống này sẽ báo động cho tất cả mọi người biết. Hệ thống phun nước cứu hoả sẽ tự hoạt động để nhanh chóng dập tắt lửa. Chúng tôi cũng trang bị hệ thống báo động trong toà nhà, đó là các hộp nhỏ màu đỏ gắn trên tường ở một số nơi trong Mekong để nếu phát giác có hỏa hoạn xảy ra, chúng ta có thể đập vỡ tấm kính mỏng trên bề mặt của các hộp này và nhấn nút báo động. Hệ thống báo động và hệ thống đèn dự trù khi mất điện do công ty chuyên môn kiểm tra và bảo trì thường xuyên.

Food Services / Ẩm thực

Meals / Các Bữa ăn

Meals are provided to you every day, breakfast, lunch and dinner and we also provide snacks through the day. The menus have been reviewed by a professional dietician to ensure your meal is balanced and provides you with adequate nutrients and nourishment. We will have noted your dislikes and any allergies, but if you have any concerns or feedback please let us know.

We have the menu available for you to see in the kitchenette area of each dining area so you can see what is planned.

Mekong cung cấp các bữa ăn sáng, trưa, tối và ăn dặm trong ngày. Thực đơn được chuyên viên dinh dưỡng xem xét để bảo đảm luôn cân bằng, đầy đủ chất dinh dưỡng cần thiết và ngon miệng. Chúng tôi ghi nhận sở thích ăn uống và những thức ăn gây dị ứng của từng vị. Nếu có bất cứ điều lo lắng hay quan tâm về ẩm thực xin vui lòng cho chúng tôi biết.

Thực đơn hằng ngày được phổ biến trên bảng gần nhà bếp và các phòng ăn tập thể.

We know your family will want to bring your food from home as well. If it is not used immediately, please ensure they label the food with the date they have brought it to your home and make sure it has your name on it. It can be kept in the fridges provided. We will remove it from the fridge if it is not eaten within two days.

Families should take care when preparing the food to ensure it is prepared and served in a safe and healthy way.

Chúng tôi biết, thân nhân quý vị cũng thường muốn mang thức ăn nấu ở nhà đến cho quý vị. Nếu những thức ăn này chưa dùng ngay, xin vui lòng dán nhãn có ghi tên của quý vị và ngày mà thân nhân mang vào Mekong. Những thức ăn này có thể được giữ trong tủ lạnh do Viện dưỡng lão cung cấp. Nếu không ăn hết trong vòng 2 ngày thì bắt buộc chúng tôi phải đem bỏ khỏi tủ lạnh để bảo đảm vấn đề vệ sinh và an toàn thực phẩm.

Thân nhân quý vị cần cẩn thận khi nấu nướng thức ăn tại nhà đem vào Mekong cho quý vị để bảo đảm điều kiện dinh dưỡng và an toàn vệ sinh thực phẩm.

Dining Room / Phòng ăn

Ideally we encourage you to dine in the dining areas about the facility. It is a good chance to interact with other residents and to talk about your day. We appreciate you have a choice about when you dine, so if you are not hungry or would enjoy your meal later, please let us know.

Chúng tôi khuyến khích quý vị nên dùng bữa tại phòng ăn chung. Điều đó nhằm giúp quý vị có cơ hội tiếp xúc, trò chuyện với những bạn cư trú viên khác. Chúng tôi cũng tôn trọng quyền lựa chọn thời điểm dùng bữa của mình. Nếu đến giờ ăn mà quý vị không thấy đói và chưa muốn ăn ngay thì xin cho biết để nhân viên thu xếp giữ phần ăn lại và đem đến khi quý vị muốn ăn.

Special Diets / Ăn kiêng

If you are allergic to any food or have special dietary requirements, please let us know so we can make sure the food you receive meets those needs.

Nếu quý vị bị dị ứng với bất kỳ loại thức ăn nào hoặc muốn ăn kiêng, ăn chay hay có nhu cầu dinh dưỡng đặc biệt, xin cho biết để chúng tôi cố gắng đáp ứng nhu cầu của quý vị.

Safety and Security / An toàn và An ninh

Emergency Provisions Các trường hợp khẩn cấp

As mentioned earlier your home has a significant emergency system that we test each month. Staff practice and are trained each year on what needs to happen in the event of an emergency. Stay calm and follow the instructions of the staff, should than emergency occur.

Như đã đề cập, Mekong có trang bị hệ thống báo động được kiểm tra và bảo trì hàng tháng. Nhân viên được huấn luyện và thực tập thường xuyên để có thể đối phó với mọi tình huống. Trong trường hợp khẩn cấp, hãy bình tĩnh và tuân theo sự hướng dẫn của nhân viên.

Entry to your Room / Ra vào phòng ngủ

Your room is your home and just like your home staff and visitors, including other residents, but have permission to enter your room. In the event someone enters your room without permission use your nurse call button to summons help. This can be another resident or even visitors. Staff members are expected to knock on the door and get your permission to come in before they help you. If they do not do this, please let the nurses or management know.

Phòng ngủ là nơi ở riêng –như nhà riêng- của quý vị nên mọi người, từ nhân viên, thân nhân đến bạn bè, ai muốn vào phòng cũng phải quý vị đồng ý. Trong trường hợp có người nào vào phòng của quý vị trái phép, xin dùng nút bấm gọi Y Tá gọi nhân viên đến trợ giúp ngay. Điều này áp dụng cho cả những người đang sống tại Mekong, và khách viếng thăm. Nhân viên khi vào phòng cần phải gõ cửa, xin phép vào để thi hành nhiệm vụ. Nếu nhân viên không tuân thủ quy tắc này, xin báo cho Y-tá hoặc ban điều hành biết.

Flammable Materials /Vật dụng bắt lửa dễ cháy

Flammable materials are not able to be stored in your room, because of the potential for endangerment of yourself and others. If you need them for any reason please discuss this with the nurses or management.

Trong phòng quý vị không được giữ bất cứ vật dụng/vật liệu nào thuộc loại bắt lửa và dễ cháy vì sẽ gây nguy hiểm cho tính mạng quý vị và những người khác. Nếu có lý do để cần giữ quý vị phải nói chuyện với y tá hoặc với ban điều hành.

Mail Services / Dịch vụ thư tín

Change of Address Forms / Mẫu đơn đổi địa chỉ

You are most welcome to continue to receive postal mail at the home. We have change of address forms for you if you need them.

We deliver the mail as we receive it in our letter box on the outside of the building. We will also deliver any packages that are sent to you when they are received.

Quý vị được tự do tiếp tục nhận thư như lúc còn ở nhà riêng. Chúng tôi có sẵn mẫu đơn báo cho Bưu Điện biết quý vị đã đổi địa chỉ để quý vị dùng nếu cần.

Khi nhận được thư gửi cho quý vị qua hộp thư của Viện Dưỡng Lão, chúng tôi sẽ chuyển ngay cho quý vị -và các bưu phẩm cũng vậy.

Email / Điện thư

Let us know if you want to use internet services for any reason including getting your emails. There will be a small cost involved in doing this for using the internet we have available for the business.

Xin báo chúng tôi biết nếu quý vị muốn dùng mạng internet kể cả việc để gửi và nhận điện thư. Quý vị sẽ phải trả một khoản lệ phí nhỏ để dùng internet vì chúng tôi phải nối mạng cho việc điều hành.

Stamps / Tem thư

You can purchase stamps for any mail you wish to send from our Administration Area. These can be purchased at face value. We are happy to post any mail you wish to send.

Quý vị có thể mua tem tại Văn phòng hành chánh để gửi thư đúng theo giá tem của Bưu điện phát hành. Chúng tôi sẵn sàng bỏ thư giúp quý vị.

Residential Services / Các dịch vụ cho cư trú viên

Dry Cleaning / Giặt hấp

If you have any clothing that needs dry cleaning please let your carer know. Through them we will arrange for dry cleaning to be done. The cost of the dry cleaning is your responsibility.

Nếu quý vị có quần áo cần phải giặt hấp, xin báo cho nhân viên chăm sóc biết để chúng tôi thu xếp đưa đi giặt giúp, nhưng quý vị phải tự trả tiền.

Grooming Salon / Phòng Hớt và làm tóc

We provide grooming services in our grooming salon. If you need these services let your carer know and we will arrange for this to occur.

Viện Dưỡng Lão có cung cấp dịch vụ hớt và làm tóc tại Phòng Hớt tóc. Nếu cần hớt hoặc làm tóc, xin báo cho nhân viên chăm sóc để họ thu xếp cho quý vị.

Lost and Found / Quần Áo vật dụng thất lạc

Despite all your clothing be labelled on arrival we still find some labels fall off and we are not able to match the clothing to their owners. Please check the lost and found cabinet if you think some clothing has not been returned to you by the Laundry Service.

Items in the Lost and Found Cabinet are kept there for 28 days and then donated to charity if not collected.

Mặc dù trên tất cả quần áo, y phục của quý vị đều có gắn băng tên nhưng đôi lúc băng tên có thể bị rơi mất nên nhân viên có thể không biết quần áo đó của vị nào. Nếu có quần áo nào đưa giặt mà không được giao lại, quý vị nên đến tìm ở tủ đựng quần áo không có băng tên để xem có bị lạc vào đó không.

Những quần áo, đồ vật này sẽ được giữ trong vòng 28 ngày, nếu không có người nhận sẽ được đem tặng cho các cơ sở từ thiện.

Using Public Areas at Mekong Vietnamese Aged Care / Xử dụng khu vực công cộng/tập thể tại Viện Dưỡng Lão Mekong

Dress Code / Trang phục quy định

You are able to dress as you please at Mekong Vietnamese Aged Care. Be mindful of other residents in making your decisions, but being tidy and clean is what we recommend.

Tại Viện Dưỡng lão Mekong, quý vị có toàn quyền mặc y phục theo ý thích riêng, tuy nhiên khi chọn quần áo mặc cũng nên lưu ý đến người chung quanh và cần nhất là phải sạch sẽ và gọn gàng.

Library / Thư viện

You are able to access the library at any time. There is a mix of books, magazines and DVDs for you to enjoy – all featuring Vietnamese language.

Quý vị có thể đến thư viện đọc sách báo bất cứ lúc nào quý vị thích. Có rất nhiều sách báo, tạp chí và DVD để quý vị lựa chọn thưởng thức và tất cả đều bằng tiếng Việt.

Lift / Thang máy

You are welcome to visit other residents on other floors and any time. If you need help using the lift, please let the carers know so they can help you.

Quý vị được tự do đi thăm các bạn cư trú viên ở những tầng khác, và nếu cần giúp để đi thang máy, xin cho nhân viên chăm sóc biết để họ giúp quý vị.

Lounge / Phòng khách

You are welcome to use the lounge at any time. You are most welcome to watch the communal television where we have many Vietnamese DVDs to watch.

Quý vị được tự do ra ngồi ở phòng khách bất cứ lúc nào quý vị thích, ở đó có TiVi chung để xem các DVD giải trí bằng tiếng Việt.

Organisational / Phương thức điều hành và cấu trúc tổ chức

Privacy / Quyền riêng tư

Please refer to Appendix B if you wish to know more about what information we collect and how this is managed at Mekong Vietnamese Aged Care.

Xin xem Phụ Lục B nếu quý vị muốn biết chúng tôi thu thập những thông tin gì về mình và cách thức lưu trữ, xử dụng thông tin riêng tư của cư trú viên tại Viện Dưỡng Lão Mekong.

Fees and Charges / Lệ phí

Everything we do at Mekong Vietnamese Aged Care is outlined in the Aged Care Act 1997. Fees and charges are also prescribed by the government and are applied to all aged care facilities across Australia. Fees and charges are reviewed twice a year in March and September. We will let you know what the changes are when they are announced.

Tất cả mọi phương thức điều hành quản trị Viện Dưỡng Lão Mekong đều tuân theo quy định của Luật Về Chăm Sóc Người Cao Niên 1997. Mọi khoản lệ phí đều do chính phủ quy định và được áp dụng đồng nhất cho tất cả mọi cơ sở chăm sóc cao niên trên toàn nước Úc. Mỗi năm chính phủ có 2 lần tái xét giá biểu lệ phí vào tháng Ba và tháng Chín. Khi có khoản thay đổi nào được chính phủ công bố chúng tôi sẽ thông báo ngay để quý vị rõ.

Income and assets you have determines the amount you have to pay and Centrelink gathers this information and advises you of the amount to be paid.

Lợi tức và tài sản riêng là yếu tố quyết định mức lệ phí quý vị phải đóng và cơ quan Centrelinks sẽ thu thập những thông tin này rồi báo cho chúng tôi biết mức lệ phí quý vị phải trả.

If you need to attend an appointment with Medical or Dental Services, Pathology testing, X-ray or other medical specialists and your family is unable to escort you, we can arrange a staff member to support you. Please note this service will need to be paid for and covers a minimum period of 3 hours at \$20 per hour and including any taxi fees.

Nếu quý vị phải đi ra ngoài gặp Bác sĩ, Nha sĩ, đi thử máu, đi chụp quang tuyến X hay đi gặp bác sĩ chuyên môn mà thân nhân không thể đưa quý vị đi, chúng tôi có thể cử nhân viên đưa quý vị đến nơi hẹn. Xin lưu ý quý vị phải trả lệ phí cho dịch vụ có nhân viên đưa đi cho một thời gian tối thiểu là 3 tiếng với giá 20 Úc kim một giờ cộng thêm chi phí taxi.

Monthly Billing including Pharmacy /Hóa đơn hàng tháng kể cả tiền thuốc

Accounts are calculated monthly and generated on the first day of each month. They are sent to the person nominated as responsible for the account. All accounts are required to be settled by the 27th day of the month. We can discuss with you the best way to pay your accounts including direct debit and electronic funds transfer.

Hóa đơn tính tiền hàng tháng và được gửi ra vào ngày mùng Một mỗi tháng. Hóa đơn sẽ được gửi đến người được ủy quyền chịu trách nhiệm thanh toán mọi chi phí cho quý vị. Những hóa đơn này phải được thanh toán trước ngày 27 mỗi tháng. Chúng tôi có thể thảo luận về cách thanh toán lệ phí tốt nhất, kể cả cách trừ thẳng vào trương mục ngân hàng của quý vị hay trả bằng cách chuyển tiền qua internet..

You will have decided what your pharmacy arrangements are already. Pharmacy accounts are billed directly from the pharmacy and payments made to the pharmacy by yourself or your authorised relative. If you have queries about your pharmacy account please contact the pharmacy directly.

Quý vị phải quyết định về phần thuốc men đã được tiệm thuốc thu xếp cung cấp. Hóa đơn tiền thuốc do tiệm thuốc trực tiếp gửi đến quý vị và quý vị-hay thân nhân được ủy quyền-phải tự thanh toán. Nếu quý vị có bất cứ thắc mắc gì về hóa đơn tiền thuốc quý vị phải đặt thẳng với tiệm cung cấp thuốc..

Resident's Council / Hội đồng đại diện cư trú viên

At Mekong Vietnamese Aged Care we have a Resident's Council. This is a group of not more than 8 people whom residents vote to represent them on issues management might have. This is another way to get suggests and feedback to us. The representatives on the Council provide resident insight to operational issues we might have. They might come to you to talk to you from time to time to get your opinion.

Tại Viện Dưỡng Lão Mekong có Hội đồng đại diện cho cư trú viên gồm tối đa 8 đại biểu do chính các cư trú viên bầu lên để đại diện cho mình khi Ban Điều Hành có việc cần bàn thảo. Hội đồng đại diện cũng chính là một phương tiện để quý vị cư trú viên đề đạt mọi ý kiến góp ý phê bình với Viện Dưỡng lão. Các đại biểu sẽ giúp quý vị hiểu biết thêm về những vấn đề có thể có trong việc điều hành Viện, vì vậy họ có thể sẽ đến tham khảo ý kiến và quan điểm của quý vị khi cần.

Service Evaluations / Đánh giá dịch vụ chăm sóc của Viện

An important part of providing quality service to you is knowing how you feel about what we are doing. As mentioned we encourage you to talk to us any time you have a concern. Once a year we undertake a survey to gather the feedback of all residents. We will let you know when this is planned. Members of the Resident Council may also advise you.

Một phần quan trọng giúp chúng tôi có thể chăm sóc quý vị có hiệu quả và phẩm chất tốt là được biết quý vị nghĩ thế nào về phương thức và phẩm chất của dịch vụ. Như đã trình bày, chúng tôi luôn khuyến khích cư trú viên đến gặp và nói chuyện với chúng tôi ngay khi quý vị có chuyện phải quan tâm. Vì vậy mỗi năm chúng tôi có mở một cuộc thăm dò ý kiến để đón nhận mọi phê bình, góp ý của cư trú viên. Các đại biểu của Hội đồng Đại diện có thể sẽ hướng dẫn cho quý vị làm chuyện này.

As an organisation we are subject to scrutiny from the Australian Aged Care Quality Agency to make sure we are doing what the government expects from us. Annually we will receive and unannounced visit from the Agency for this purpose.

Là một cơ sở chăm sóc người cao niên, chúng tôi là đối tượng thanh tra của Cơ quan Đặc trách Phẩm Chất Chăm sóc người Cao Niên do chính phủ bổ nhiệm để bảo đảm chúng tôi làm đúng theo mọi quy định và mong đợi của chính phủ. Mỗi năm Cơ quan này sẽ làm một chuyến thanh tra bất ngờ không báo trước để xem xét kỹ lưỡng tất cả công việc của Viện Dưỡng Lão.

Once every three years they check us again with an unannounced visit to check we are doing things right across all the standards they have. You may be invited to participate in

their visit by talking to them about how you have found what we do. Please feel free to provide them with any feedback you want.

Thêm vào đó, cứ mỗi 3 năm, Cơ quan thanh tra lại có một cuộc thanh tra cũng không báo trước để đánh giá Viện Dưỡng Lão theo tất cả những tiêu chuẩn chính phủ đặt ra. Cư trú viên có thể được ban Thanh Tra mời gặp để họ hỏi xem quý vị nhận xét và đánh giá công việc chăm sóc của chúng tôi cung ứng ra sao. Xin quý vị tự do và thẳng thắn cho các thanh tra biết quan điểm và sự đánh giá của mình.

Weekend Staff Coverage / Nhân viên trực cuối tuần

From your point of view you should not notice any difference in the staffing between weekdays and weekends. We have Registered Nurses, Enrolled Nurses and Personal Care Assistants on each shift.

Là cư trú viên quý vị sẽ không phân biệt được việc phối trí sắp đặt nhân viên làm việc hàng ngày trong tuần và làm việc cuối tuần. Trong mỗi ca trực-dù là ngày thường hay cuối tuần-chúng tôi cũng có đủ các Y Tá chính ngạch (Registered Nurses), Y tá thường (Enrolled Nurses) và Nhân viên chăm sóc cá nhân (Personal Care Assistants).

The only weekend difference is you may not see the Managers about as much as you do on week days.

Chỉ có điều khác biệt duy nhất vào cuối tuần là quý vị ít thấy các Giám đốc điều hành hơn ngày thường.

Flu and Other Vaccinations / Chích ngừa Cúm và các dịch bệnh khác

As part of managing infections in the home we offer vaccinations to help protect you from seasonal and other illnesses. Each flu season we will offer you the choice of having a vaccination. The doctors will administer the vaccination if you have agreed to have it.

Là một phần của chương trình phòng ngừa các bệnh truyền nhiễm, Viện Dưỡng Lão có dịch vụ chích ngừa các bệnh Cúm theo mùa cũng như các bệnh nguy hiểm khác. Mỗi năm đến mùa Cúm chúng tôi đều có chương trình chích ngừa, quý vị nào đồng ý sẽ được Bác sĩ chích ngừa.

Health Care Service / Dịch vụ Chăm sóc Y tế

Staff are required to treat you with dignity and respect at all times. They are there to meet your individual needs.

Nhân viên y tế của Viện Dưỡng Lão có bổn phận chăm sóc quý vị với sự lễ phép và tôn trọng phẩm giá tuyệt đối vì nhân viên y tế là để đáp ứng nhu cầu chăm sóc đặc biệt của từng cư trú viên.

During the first four weeks of admission a comprehensive assessment of your needs, likes, dislikes and preferences is gathered. The assessment information is used to create your care plan. You are able to provide feedback on the plan at any time and if you wish it can be shared with your representatives as well as your medical professionals.

Every month an evaluation of your care plan is made to see if any changes are required.

Trong vòng 4 tuần lễ đầu tiên khi vừa vào Viện Dưỡng lão, nhân viên sẽ có cuộc kiểm tra toàn diện để thu thập thông tin nhằm biết rõ mọi nhu cầu, sở thích của quý vị. Những thông tin này được dùng để lập kế hoạch chăm sóc cá nhân. Bất cứ lúc nào quý vị cũng có thể góp ý về kế hoạch chăm sóc cho mình và nếu quý vị muốn, kế hoạch này cũng được báo cho người đại diện của quý vị và các Bác sĩ, y tá hay chuyên viên y tế.

Mỗi tháng chúng tôi đều tái xét kế hoạch chăm sóc quý vị để xem có điều gì cần thay đổi hay không.

Physiotherapy / Vật Lý trị liệu

Keeping you mobile, active and independent for as long as possible is what our carers are aiming for and to support this goal we have a qualified physiotherapist's help. The physiotherapist will talk to you about what they find and seek information from you to help determine this aspect of your care plan.

Chương trình chăm sóc của chúng tôi đề ra cốt để giúp quý vị tiếp tục có khả năng vận động, sinh hoạt tích cực và độc lập càng lâu càng tốt. Để đạt được mục tiêu đó chúng tôi có sự trợ giúp của Nhân viên Vật Lý trị liệu chuyên môn. Nhân viên Vật Lý trị liệu sẽ cho quý vị biết kết quả khám nghiệm và tìm hiểu thêm thông tin nơi quý vị để quyết định chương trình trị liệu phù hợp.

Dietetics / Dinh dưỡng

Nutrition and special dietary needs are attended to by a qualified dietician. You will meet the dietician only when needed, but the dietician does review the menu to ensure you receive adequate nutrition with each meal.

Nhu cầu về dinh dưỡng và điều kiện ẩm thực của các cư trú viên do một Chuyên viên Dinh dưỡng phụ trách. Chỉ khi nào cần thiết quý vị mới phải gặp Chuyên viên Dinh dưỡng nhưng nhân viên này thường xuyên kiểm tra thực đơn để bảo đảm mọi bữa ăn của quý vị phải đáp ứng đúng và đủ tiêu chuẩn dinh dưỡng cần thiết.

Speech Therapist / Chuyên viên chỉnh ngôn

This is another professional you will only meet if you need them. They help people who have swallowing difficulties.

Nhân viên này phụ trách giúp đỡ những người gặp khó khăn khi nuốt thức ăn nên cũng chỉ gặp quý vị khi có nhu cầu.

Podiatry / Chuyên viên túc khoa (chăm sóc bàn chân)

A podiatrist helps people with foot care – things like cutting your toe nails and making sure your skin does not build up on your feet making it difficult to walk. They come periodically to do their work.

Nhân viên này phụ trách chăm sóc bàn chân của quý vị, cụ thể là giúp cắt móng chân, cắt bào các lớp chai để tránh không gặp khó khăn khi đi đứng và sẽ đến làm việc theo định kỳ.

Medical Care / Bác sĩ

Doctors visit the home most days. They come when we have concerns about wellness. We will make an appointment with your preferred doctor if we need them to help with your medical care. They might also refer you to specialists if required.

Bác sĩ sẽ có mặt thường xuyên tại Viện Dưỡng lão để khám bệnh cho quý vị khi có vấn đề quan ngại về sức khỏe. Chúng tôi sẽ làm hẹn với Bác sĩ riêng mà quý vị chọn nếu có chuyện cần nhờ đến việc chăm sóc y tế, và nếu cần, Bác sĩ sẽ giới thiệu quý vị đi gặp Bác sĩ chuyên khoa.

Optometrist / Y sĩ nhãn khoa

A qualified optometrist visits annually or when required. The assessment is bulk billed but if glasses are needed costs will need to be met by you.

Sẽ có Y sĩ Nhãn khoa đúng tiêu chuẩn đến khám mắt cho quý vị hàng năm, hoặc khi cần thiết. Lệ phí khám mắt được tính qua Medicare nhưng nếu quý vị cần đeo kính thì phải tự trả chi phí làm kính.

Dental Services / Dịch vụ Nha khoa

Every year we arrange for a check-up of your oral health. There is not cost for the check-up, however you will need to pay for any dental services that are required after the dental service has visited.

Chúng tôi tổ chức có Nha sĩ đến khám răng miễn phí cho cư trú viên hàng năm nhưng nếu cần phải chữa trị về răng sau khi khám thì quý vị phải tự trả.

Appendix A: Rights and Responsibilities



Australian Government

Department of Health

CHARTER OF CARE RECIPIENTS' RIGHTS AND RESPONSIBILITIES – RESIDENTIAL CARE

Aged Care Act 1997, Schedule 1 User Rights Principles 2014

1. Care recipients' rights - residential care

Each care recipient has the following rights:

- a) to full and effective use of his or her personal, civil, legal and consumer rights;
- b) to quality care appropriate to his or her needs;
- c) to full information about his or her own state of health and about available treatments;
- d) to be treated with dignity and respect, and to live without exploitation, abuse or neglect;
- e) to live without discrimination or victimisation, and without being obliged to feel grateful to those providing his or her care and accommodation;
- f) to personal privacy;
- g) to live in a safe, secure and homelike environment, and to move freely both within and outside the residential care service without undue restriction;
- h) to be treated and accepted as an individual, and to have his or her individual preferences taken into account and treated with respect;
- i) to continue his or her cultural and religious practices, and to keep the language of his or her choice, without discrimination;
- j) to select and maintain social and personal relationships with anyone else without fear, criticism or restriction;
- k) to freedom of speech;
- l) to maintain his or her personal independence;
- m) to accept personal responsibility for his or her own actions and choices, even though these may involve an element of risk, because the care recipient has

the right to accept the risk and not to have the risk used as a ground for preventing or restricting his or her actions and choices;

- n) to maintain control over, and to continue making decisions about, the personal aspects of his or her daily life, financial affairs and possessions;
- o) to be involved in the activities, associations and friendships of his or her choice, both within and outside the residential care service;
- p) to have access to services and activities available generally in the community;
- q) to be consulted on, and to choose to have input into, decisions about the living arrangements of the residential care service;
- r) to have access to information about his or her rights, care, accommodation and any other information that relates to the care recipient personally;
- s) to complain and to take action to resolve disputes;
- t) to have access to advocates and other avenues of redress;
- u) to be free from reprisal, or a well-founded fear of reprisal, in any form for taking action to enforce his or her rights.

2. Care recipients' responsibilities - residential care

Each care recipient has the following responsibilities:

- a) to respect the rights and needs of other people within the residential care service, and to respect the needs of the residential care service community as a whole;
- b) to respect the rights of staff to work in an environment free from harassment;
- c) to care for his or her own health and well-being, as far as he or she is capable;
- d) to inform his or her medical practitioner, as far as he or she is able, about his or her relevant medical history and current state of health.

Appendix A: Quyền Hạn & Trách Nhiệm - Vietnamese

VIETNAMESE



Australian Government

Department of Health

BẢN TÔN CHỈ VỀ QUYỀN HẠN VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA NGƯỜI ĐƯỢC CHĂM SÓC – CHĂM SÓC TẠI NHÀ DƯỠNG LÃO

Đạo luật Chăm sóc Người Cao niên (Aged Care Act) 1997, Bảng 1 (Schedule 1) Các Nguyên tắc về Quyền hạn Người Sử dụng (User Rights Principles) 2014

1. Những quyền hạn của người được chăm sóc - chăm sóc tại nhà dưỡng lão

Mỗi người được chăm sóc có những quyền dưới đây:

- a) được sử dụng các quyền hạn cá nhân, dân sự, pháp lý và người tiêu dùng của mình đầy đủ và hiệu quả;
- b) được nhận sự chăm sóc có chất lượng phù hợp với nhu cầu của mình;
- c) được biết thông tin đầy đủ về tình trạng sức khỏe của riêng mình và các cách điều trị có sẵn;
- d) được đối xử có phẩm giá và tôn trọng và sinh sống mà không bị lợi dụng, ngược đãi hoặc bỏ bê;
- e) được sinh sống mà không bị phân biệt đối xử hoặc bị trù dập và không buộc phải biết ơn những người chăm sóc mình và cung cấp chỗ ở cho mình;
- f) có sự riêng tư cá nhân;
- g) được sinh sống ở nơi an toàn, bảo đảm và giống như nhà ở của mình và được quyền đi lại tự do trong và ngoài nhà dưỡng lão mà không bị hạn chế bất hợp lý;
- h) được đối xử và chấp nhận như một cá nhân và sở thích cá nhân của mình được xét đến và tôn trọng;
- i) được tiếp tục theo tập quán văn hóa và tôn giáo của mình và sử dụng ngôn ngữ theo ý mình mà không bị phân biệt đối xử;
- j) được chọn và duy trì các mối quan hệ xã hội và cá nhân với bất kỳ ai khác mà không e sợ, không bị chỉ trích hoặc bị hạn chế;
- k) được hưởng quyền tự do ngôn luận;
- l) được quyền duy trì nếp sinh hoạt độc lập của riêng mình;
- m) nhận trách nhiệm cá nhân đối với các hành động và lựa chọn của riêng mình, dù chúng có thể có rủi ro, vì người được chăm sóc có quyền chấp nhận rủi ro và rủi ro này không được sử dụng làm lý do để ngăn cản hay hạn chế hành động và lựa chọn của họ;
- n) được duy trì quyền kiểm soát và tiếp tục đưa ra các quyết định về các khía cạnh cá nhân trong cuộc sống hàng ngày, vấn đề tài chính và tài sản của mình;
- o) được tham gia các sinh hoạt, hiệp hội và giao du với bạn bè theo ý mình, cả ở trong lẫn ngoài nhà dưỡng lão;
- p) có quyền sử dụng các dịch vụ và sinh hoạt dành cho dân chúng trong cộng đồng;
- q) được hỏi ý kiến và được quyền góp ý kiến đối với các quyết định về chỗ sinh sống tại nhà dưỡng lão;
- r) được xem thông tin về những quyền hạn, việc chăm sóc, chỗ ở và bất kỳ thông tin nào khác liên quan đến cá nhân người được chăm sóc;
- s) có quyền khiếu nại và có hành động để giải quyết tranh chấp;
- t) có quyền sử dụng người bệnh vực và những thủ tục khác để giải quyết vấn đề;
- u) không bị trả thù, hay có lý do xác đáng để sợ bị trả thù dưới mọi hình thức vì có hành động để sử dụng quyền hạn của mình.

2. Những trách nhiệm của người được chăm sóc - chăm sóc tại nhà dưỡng lão

Mỗi người được chăm sóc có các trách nhiệm dưới đây:

- a) tôn trọng những quyền hạn và nhu cầu của người khác tại nhà dưỡng lão và tôn trọng nhu cầu của cộng đồng cư dân tại cơ sở chăm sóc nói chung;
- b) tôn trọng việc nhân viên được quyền làm việc trong môi trường không bị quấy rối;
- c) tự chăm sóc sức khỏe và an sinh của mình càng nhiều càng tốt trong khả năng của mình;
- d) báo cho bác sĩ biết càng nhiều càng tốt trong khả năng của mình về bệnh sử liên quan và tình trạng sức khỏe hiện tại của mình.

Appendix B: Privacy Policy

IERA and through extension Mekong Vietnamese Aged Care, is committed to respecting your privacy.

It is bound by a set of National Privacy Principles and Victorian Health Privacy Principles that establish the benchmark of how Personal Information should be handled. These principles have been embraced by Mekong Vietnamese Aged Care as part of standard operating procedures.

What this means is that all Personal Information that enters Mekong Vietnamese Aged Care is dealt with in a uniform manner and the highest regard is taken for maintaining its security at all times.

Our organisation holds contact information about its clients including date of birth, next of kin information and medical records. It also holds financial information.

The main purpose for which our organisation holds this information is to process applications for residency, to assess the level of medical care appropriate to client needs and to make decisions about the level of fund that a client will be entitled to receive.

Our organisation may, from time to time, disclose Personal Information to the Commonwealth Government or its Agencies. This will be done in accordance with the provisions of the Aged Care Act 1997 or other relevant law, and will be done for the purpose of informing decisions about funding and medical care. The Commonwealth Government is also subject to laws dealing with privacy and has its own policies that are designed to safeguard your information.

If you are concerned that our organisation may have handled your Personal Information inappropriately, please contact our Manager.

All complaints are taken seriously and we will endeavour to deal with them promptly. In some cases, we may require that you put your complaint in writing.

If you would like to know more about our privacy practices, including your right to request access to any Personal Information held by our organisation, please contact our Manager.

It is the policy of our organisation that all requests for access be made in writing. Our Manager will arrange for an access form to be sent to you and can assist with any enquiries you may have about the process.

Our organisation will respond to all requests for access within 45 days and, in most cases, will be able to respond well before that.

PHỤ LỤC B – QUYỀN BẢO MẬT

CHÍNH SÁCH BẢO MẬT

IERA tôn trọng sự riêng tư của mọi chi tiết cá nhân của quý vị.

Đây là luật định bởi các Nguyên Tắc Quốc Gia Về Quyền Bảo Mật và Nguyên Tắc Bảo Mật Y Tế của Tiểu bang Victoria. Những nguyên tắc này đề ra các tiêu chuẩn để xử lý mọi thông tin cá nhân. Viện Dưỡng Lão Mekong áp dụng những nguyên tắc này vào mọi phương thức hoạt động tiêu chuẩn của mình.

Điều đó có nghĩa là mọi Thông Tin Cá Nhân đưa cho Mekong đều được xử lý một cách thống nhất, và Mekong luôn luôn có những biện pháp nghiêm ngặt nhất để bảo mật những thông tin đó trong mọi lúc.

Chúng tôi lưu giữ những thông tin về cư trú viên như ngày sinh, chi tiết của thân nhân, và hồ sơ sức khỏe. Chúng tôi cũng lưu giữ một số thông tin về tài chánh.

Mục đích chúng tôi lưu giữ những thông tin này là để tiến hành thủ tục nhập viện, để thẩm định mức độ chăm sóc thích hợp, và để quyết định mức tài trợ mà cư trú viên được hưởng.

Thỉnh thoảng, chúng tôi có thể tiết lộ các Thông Tin Cá Nhân này cho Chính Phủ Liên Bang hoặc các cơ sở chi nhánh của chính phủ. Điều này được thực hiện thể theo các quy định của Đạo Luật Chăm Sóc Người Cao Niên năm 1997 (Aged Care Act 1997) hoặc các luật lệ liên quan khác, nhằm mục đích thông báo quyết định về mức tài trợ và vấn đề chăm sóc. Chính phủ Liên Bang cũng phải tuân theo các luật lệ về quyền bảo mật riêng tư, và cũng có những chính sách riêng để bảo vệ thông tin cá nhân của quý vị.

Nếu quý vị lo ngại rằng cơ quan chúng tôi có thể xử lý không thích đáng thông tin cá nhân của quý vị, xin liên lạc với Giám Đốc qua số [03] 9331 5366.

Mọi khiếu nại đều được cứu xét cẩn thận, và chúng tôi sẽ nỗ lực để giải quyết nhanh chóng. Trong vài trường hợp, chúng tôi có thể yêu cầu quý vị đặt khiếu nại bằng văn bản.

Nếu quý vị muốn biết thêm về phương cách bảo mật của chúng tôi, cũng như yêu cầu truy cập bất kỳ thông tin cá nhân nào do chúng tôi lưu giữ, xin liên lạc với Giám Đốc qua số điện thoại trên.

Chúng tôi chủ trương mọi yêu cầu truy cập thông tin phải được thực hiện bằng văn bản. Giám Đốc chúng tôi sẽ thu xếp gửi một đơn xin truy cập cho quý vị, và có thể giúp đỡ nếu quý vị có bất kỳ thắc mắc nào về vấn đề này. Cơ quan chúng tôi sẽ giải quyết mọi yêu cầu truy cập trong vòng 45 ngày, và thường thì chúng tôi sẽ có thể giải quyết sớm hơn rất nhiều.

Appendix C: Privacy Policy and Information Management

Process for Information Management

Mekong Vietnamese Aged Care's standard operating procedures are;

Collection of information via:

- Personal Interviews
- Telephone calls or recorded message on a phone
- Forms

Access and Handling of information use and disclosure:

1. On admission
 - a. Resident information gained from initial interview and forms provided and on admission regarding care needs is documented and kept in a resident file and on our operating system Manad Plus and accessed from workstations, but those who require the information to do their job only.
 - b. Information related to financial issues is kept in the Administration Office and on Manad Plus with access to the files, electronic and physical, limited and restricted to those who require access to perform their job, only.
 - c. Demographic information of a resident is gained on admission such as date of birth, next of kin and contact details. Information is documented on paper records and on Manad Plus operating system. Access to the information is restricted to those who require access to perform their job only.
2. Collection of information during resident stay
 - a. The treating doctor during the assessment of a resident gains medical information.
 - b. Resident Assessment is conducted in conjunction with the resident, relative and the information gained from ACAT assessment. A team approach is used and may include:

Nurses	Physiotherapist	Doctors
Dietician	Speech Therapist	Dentist
Audiologist	Podiatrist	Geriatrician
Neuro Psychologist		

Notes may be included on our operating system Manad Plus. Access to the information is restricted to those who require access to perform their job only.

Archiving and Destruction of Records

1. Residents information related to clinical care is placed in individual folders and kept in a secure storage for 7 years. Records on Manad Plus are electronically archived and destroyed 7 years after the record is closed.
2. Financial information will be kept 7 years also.

Access Regime to Health Information

Mekong Vietnamese Aged Care has a responsibility to provide individuals access to health information in accordance with Health Privacy Principles and Part V of the Health Records Act 2001 (VIC).

“The right to extend to all health information that is collected by your organisation on the implementation date as well as any health information that falls under the following categories, regardless of when it was collected:

- Information relating to individuals health policy;
- Examination findings
- Diagnoses
- Plans of management and action taken;
- Genetic information;
- Information connected with the donation of body parts.”

The Manager recommends that all requests for access be made in writing, on all access forms, unless exceptional circumstances apply.

Phụ lục C: CHÍNH SÁCH BẢO MẬT VÀ VIỆC QUẢN TRỊ THÔNG TIN

Tiến trình quản lý thông tin

Phương thức hoạt động tiêu chuẩn của Mekong là:

Thu thập thông tin bằng cách:

- Phòng vấn trực tiếp
- Điện thoại hoặc phát lời nhắn ghi âm sẵn trên điện thoại

Tiếp cận và xử lý thông tin để sử dụng và tiết lộ:

1. Khi Nhập viện:
 - a) Thông tin về nhu cầu chăm sóc của cư trú viên thu thập từ buổi phỏng vấn đầu tiên được ghi chép, lưu giữ trong hồ sơ của cư trú viên và có thể xem được từ những phòng làm việc.
 - b) Thông tin liên quan tới vấn đề tài chánh được lưu giữ ở Văn phòng Hành chánh.
 - c) Chi tiết cá nhân của cư trú viên được thu thập lúc nhập viện như ngày sanh, thân nhân gần nhất, chi tiết liên lạc.
2. Trong thời gian cư trú:
 - a) Bác sĩ điều trị thu thập thông tin về sức khỏe của cư trú viên trong lúc thăm định.
 - b) Việc thăm định được tiến hành với cư trú viên và thân nhân, dựa trên thông tin của Nhóm Thăm Định Việc Chăm Sóc Người Cao Niên.
Các chuyên viên thăm định làm việc theo tinh thần đồng đội và có thể bao gồm:

Y tá	Chuyên viên dinh dưỡng
Bác sĩ	Chuyên viên túc khoa
Bác sĩ Lão khoa	Chuyên viên vật lý trị liệu
Nha sĩ	Chuyên viên thánh giá
Bác sĩ Tâm lý	Chuyên viên chỉnh ngôn
	Chuyên viên về xương sống
	Chuyên viên về cơ bắp

Lưu trữ và Hủy bỏ Hồ sơ

1. Thông tin về việc chăm sóc sức khỏe của cư trú viên được cất trong các tập hồ sơ cá nhân riêng biệt và được lưu giữ cẩn thận trong 7 năm.
2. Thông tin về tài chánh cũng được lưu giữ 7 năm.

Tiếp cận thông tin về sức khỏe

Mekong có trách nhiệm phải cung cấp cho mọi cư trú viên quyền tiếp cận các thông tin về sức khỏe, thể theo quy định BPP6 và Chương V của Đạo Luật về Hồ Sơ Sức Khỏe 2001 (Vic) như sau:

“Quyền được tiếp cận mọi thông tin về sức khỏe mà cơ quan quý vị đã thu thập ngay trong ngày thực hiện, cùng tất cả mọi thông tin về sức khỏe thuộc những lãnh vực sau đây, bất luận được thu thập lúc nào:

- Thông tin về chính sách y tế liên hệ đến cá nhân.
- Kết quả khám nghiệm
- Kết quả chuẩn đoán
- Kế hoạch và hành động chữa trị
- Thông tin về sự di truyền trong gia đình
- Thông tin liên quan đến việc hiến tặng cơ phận

Giám Đốc đề nghị mọi yêu cầu về việc truy cập thông tin được viết ra, trên các Phiếu Truy Cập, trừ khi có hoàn cảnh đặc biệt.

Appendix D: Collection Statements

Purpose

The purpose of collections statements is to reduce the change of any misunderstanding when Mekong Vietnamese Aged Care goes to use or disclose the information in accordance with what it perceives as being the purpose of collection.

The following forms must be presented to an individual prior to collecting information

Name of Organisation:	Mekong Vietnamese Aged Care	Mekong Cairnlea Vietnamese Aged Care
Address:	8 Trott Place Keilor East VIC 3033	133 Cairnlea Drive Cairnlea VIC 3023
The individual is free to gain access to the information collected.		
Mekong Vietnamese Aged Care has a Privacy Policy, which is available and accessible to the individual.		
The purpose of the collection is to support: • Assessment and Care Planning • Doctor's Information • Commonwealth Funding activities		
Mekong Vietnamese Aged Care usually discloses information to the following; • Resident's treating doctor • Care Staff • Allied Health Staff • Australian Age Care Quality Agency • Department of Health • Resident Classification Service Monitors • State Trustees • Centrelink		

Phụ Lục D: Tuyên Cáo Thu Thập Thông Tin

Mục đích :

Nhằm giảm thiểu mọi nguy cơ có thể gây hiểu lầm khi Viện Dưỡng Lão Mekong sử dụng hoặc tiết lộ các thông tin.

Tờ tuyên cáo này phải được đưa cho cư trú viên trước khi thu thập thông tin của họ.

Tên Trung Tâm Săn Sóc:	Mekong Keilor East	Mekong Cairnlea
	8 Trott Place, Keilor East, VIC 3033	133 Cairnlea Drive Cairnlea VIC 3023
Cư trú viên có toàn quyền được tiếp cận mọi thông tin đã được Mekong thu thập		
Mekong có một Chính Sách Bảo Mật, tất cả mọi người đều có thể xem và truy cập chính sách này.		
Mục đích của việc thu thập thông tin: • Thăm định và thành lập kế hoạch chăm sóc • Cung cấp thông tin cho Bác sĩ • Xin tài trợ của chính phủ liên bang		
Thường thường, Mekong tiết lộ thông tin cho những cơ quan sau đây: • Bác sĩ điều trị • Nhân viên chăm sóc • Nhân viên trong nhóm Liên Minh Chăm Sóc (Allied Health) • Chi Nhánh Chăm sóc Người Cao Niên • Bộ Y Tế và Chăm Sóc Người Cao Niên • Người Giám sát việc Phân loại Cư trú trong Viện Dưỡng Lão • State Trustees / Cơ quan Ủy Trị Tiểu bang • Centrelink		

Appendix E: Criteria for Accessing Information

Health Records Act 2001 provides individuals with protection of their health information in the public or private sector, access to an individual's health information and framework for the resolution of complaints regarding the handling of health information. Access to information is gained through the Freedom of Information Act. Applications need to be made under this act and submitted to the Manager.

Access to information may be granted in any of the follow ways;

- Receiving a copy of health information
- Viewing the health information and having the content explained.

Once access has been approved, access is to be supervised at all time and the fact information has been accessed is to be recorded on the client's file, both hard and soft copies.

Access may be denied under certain circumstances which are detailed below;

- Where providing access would have an unreasonable impact on the privacy of other individuals
- Where the request is frivolous or vexatious
- Where the information relates to existing or anticipated legal proceedings between Indochinese Elderly Refugees Association and the individual and would not be available via the process of discovery
- Where providing access would reveal the intentions of Indochinese Elderly Refugees Association in relation to negotiations with the individual in such a way to prejudice the negotiations
- Where providing access would be unlawful
- Where denying access is required or authorised under the law
- Where providing access would likely prejudice an investigation of possible unlawful activities
- Where providing access would likely prejudice the activities of an enforcement body (such as the Australian Federal Police or Victorian Police Force)
- Where Indochinese Elderly Refugees Association is asked by an enforcement body not to provide access to the information on the basis that this might cause damage to the security of Australia
- Where providing access would pose a serious or imminent threat to life or health of any individual.

Fee

A minimal fee is charged upon a request to access information to cover the administration costs which may also include the cost of photocopying the contents of the file. Mekong Vietnamese Aged Care is entitled to withhold access until the fee is paid. A fee will not be charged for lodgement of a request.

Proof of Identity

Access to information will not be granted unless photographic proof of identity is provided, such as a Driver License or Passport.

Timeframe

All written requests for access are acknowledged within a maximum of 14 days and dealt with within a maximum of 30 days.

Phụ lục E: TIÊU CHUẨN ĐỂ TRUY CẬP THÔNG TIN

Luật Hồ Sơ Y Tế 2001 cho mọi công dân quyền bảo vệ các thông tin sức khỏe của họ, ở các cơ quan công hay tư, quyền tiếp cận các thông tin sức khỏe, và đề ra thời hạn để giải quyết mọi khiếu nại về vấn đề xử lý thông tin sức khỏe.

Muốn có thông tin, phải điền đơn Yêu Cầu Tự Do Thông Tin và đơn này phải được gửi tới Giám Đốc.

Việc tiếp cận thông tin được cung cấp bằng những cách sau:

- Đưa một bản sao về thông tin sức khỏe
- Cho xem các thông tin sức khỏe và giải thích nội dung.

Việc tiếp cận cũng có thể bị từ chối. Xin xem mục “*Từ chối việc tiếp cận thông tin*”.

Khi được chấp thuận, Giám Đốc sẽ giám sát việc xem xét thông tin, và ghi chú lại trong hồ sơ y tế của cá nhân.

Yêu cầu truy cập thông tin có thể bị từ chối vì những lý do sau đây:

- Khi việc cho truy cập có những ảnh hưởng không hợp lý đến sự bảo mật của người khác.
- Khi yêu cầu không thích đáng hoặc gây phiền hà cho người khác
- Khi thông tin có liên quan đến việc tranh chấp luật pháp đang xảy ra, hay có thể xảy ra giữa Mekong và cá nhân người yêu cầu, và thông tin này không tự nhiên phát hiện được.
- Khi việc cung cấp thông tin sẽ làm lộ ý định của Mekong trong việc thương lượng với người yêu cầu, và việc tiết lộ này có thể gây định kiến trong việc thương lượng.
- Khi việc tiết lộ thông tin trở nên bất hợp pháp.
- Khi luật pháp bắt buộc hay cho phép việc từ chối tiếp cận.
- Khi việc cung cấp thông tin có khả năng gây định kiến trong việc điều tra hành vi nghi ngờ bất hợp pháp.
- Khi việc cung cấp thông tin có khả năng gây định kiến về hoạt động của các cơ quan thực thi pháp luật, như Cảnh Sát Liên Bang Úc Châu, hay Lực Lượng Cảnh Sát Bang Victoria.
- Khi các cơ quan công lực yêu cầu Mekong không được cung cấp thông tin, trên cơ sở là điều này có thể gây nguy hại cho an ninh quốc gia.
- Khi việc cung cấp thông tin có thể gây đe dọa hiển nhiên và trầm trọng cho cuộc sống hay sức khỏe của bất kỳ ai.

Lệ phí:

Muốn truy cập thông tin, phải trả một lệ phí nhỏ để trang trải cho những chi phí hành chánh như phí tổn photocopy giấy tờ. Mekong có quyền hoãn truy cập cho đến khi lệ phí được thanh toán. Tuy nhiên, việc nộp đơn xin truy cập thông tin thì không phải trả lệ phí.

Chứng minh lý lịch:

Khi xin truy cập, phải xuất trình chứng minh lý lịch, thí dụ như bằng lái, ngày sinh, v.v. nếu không sẽ không được chấp nhận.

Thời hạn:

Mọi đơn yêu cầu được ghi nhận trong vòng 14 ngày, và được giải quyết trong vòng 30 ngày.