

## SỰ RIÊNG TƯ

Các chương trình và nhân viên của Archway tuân theo tất cả các luật lệ của chính phủ về vấn đề riêng tư. Thông tin được thu thập vì những lý do sau:

- Nhu cầu của quý vị đối với dịch vụ
- Giới thiệu
- Lập kế hoạch dịch vụ
- Các hoạt động dịch vụ
- Tiến bộ của quý vị
- Theo dõi
- Cải thiện dịch vụ của chúng tôi

Nếu quý vị có thắc mắc về tính bảo mật, xin vui lòng liên hệ với Viên Chức về Quyền Riêng Tư của Archway theo số 604-859-7681 (số nội bộ 238).

## Tiếp cận thông tin cá nhân của quý vị

Phần lớn thông tin mà Archway thu thập thuộc thẩm quyền của Đạo Luật Bảo Vệ Thông Tin Cá Nhân [Personal Information Protection Act (PIPA)]. Tuy nhiên, một số chương trình của chúng tôi yêu cầu thông tin mà chúng tôi thu thập chỉ được công bố bởi nhà tài trợ của chương trình và điều này được chi phối bởi Đạo Luật Tự Do Thông Tin và Bảo Vệ Quyền Riêng Tư [Freedom of Information and the Protection of Privacy Act (FIPPA)].

Quý vị có quyền truy cập hầu hết các thông tin tại Archway liên quan đến quý vị. Để làm như vậy, quý vị phải nộp đơn yêu cầu truy cập thông tin với cơ quan. Viên chức về quyền riêng tư của Archway sẽ xử lý yêu cầu và thu thập thông tin quý vị đã yêu cầu. Có thể có lệ phí thu thập, phân loại và in thông tin mà quý vị yêu cầu.

## THỦ TỤC KHIẾU NẠI

Nếu quý vị không hài lòng về dịch vụ của chúng tôi, chúng tôi muốn biết điều đó. Chúng tôi sẽ giải đáp những mối lo ngại của quý vị và tiếp tục cung cấp cho quý vị dịch vụ tương tự hoặc tốt hơn. Có hai cách để giải quyết những lo ngại: chính thức và không chính thức.

- Không chính thức - chia sẻ mối quan tâm của quý vị với người nhân viên của quý vị hoặc người giám sát chương trình.
- Chính thức - nếu quá trình không chính thức không có kết quả, hãy yêu cầu một mẫu đơn khiếu nại và các hướng dẫn từ chương trình hoặc từ quầy tiếp tân văn phòng chính tại:

Dịch Vụ Cộng Đồng Archway (Archway Community Services)  
2420 Montrose Avenue  
Abbotsford, B.C. V2S 3S9  
604-859-7681  
hello@archway.ca

## TRỢ GIÚP KHỦNG HOẢNG NGOÀI GIỜ

Nếu quý vị đang trong tình trạng khủng hoảng và cần hỗ trợ tinh thần, xin vui lòng cho nhân viên của quý vị biết. Nếu cuộc khủng hoảng xảy ra sau 4 giờ 30 chiều hoặc vào cuối tuần, xin vui lòng gọi đường dây khủng hoảng tại địa phương của quý vị.

Sự trợ giúp chỉ cách quý vị có một cuộc gọi - 24 giờ một ngày - mỗi ngày.

**Đường Dây Khủng Hoảng Fraser Health  
(Fraser Health Crisis Line) - Số Điện Thoại Miễn Phí:  
1.877.820.7444**

**Đường Dây Trợ Giúp Trẻ Em  
(Kids Help Phone) - Số Điện Thoại Miễn Phí:  
1.800.668.6868**

**Đường Dây Nóng Khủng Hoảng Tự Tử BC  
(BC Suicide Crisis Hotline) - Số Điện Thoại Miễn Phí:  
1.800.784.2433**

**Đường Dây Kết Nối Nạn Nhân BC  
(Victim Link BC) - Số Điện Thoại Miễn Phí:  
1.800.563.0808**



## TÂM NHÌN CỦA CHÚNG TÔI

Công lý, cơ hội và sự tiếp cận bình đẳng cho tất cả.

## SỨ MỆNH CỦA CHÚNG TÔI

Dịch Vụ Cộng Đồng Archway phấn đấu trở thành một cơ quan thúc đẩy cộng đồng thịnh vượng và công lý xã hội thông qua hành động và khả năng lãnh đạo tích cực.

## TUYÊN BỐ CỦA SỰ ĐA DẠNG

Chúng tôi là trẻ em, thanh niên, người lớn và người cao niên. Chúng tôi thuộc về tất cả mọi chủng tộc, tôn giáo, mọi nền văn hóa, tất cả các khả năng, mọi khuynh hướng tình dục, tất cả các giới tính, và mọi cấp độ kinh tế. Chúng tôi nói nhiều thứ tiếng. Chúng tôi đề cao giá trị của sự đa dạng. Chúng tôi nỗ lực để phản ánh sự đa dạng này trong đội ngũ các tình nguyện viên, hội đồng quản trị và nhân viên của chúng tôi. Chúng tôi tôn trọng tất cả những người hàng xóm và khách hàng của chúng tôi và cũng tôn trọng họ trong tất cả những gì chúng tôi làm. Chúng tôi bao gồm tất cả các kiểu mẫu gia đình. Do đó, chúng tôi sẽ hành động để thúc đẩy việc bao gồm tất cả trong cơ quan của chúng tôi và trong cộng đồng của chúng ta.

# Quyền và Trách Nhiệm của Khách Hàng



2420 Montrose Avenue, Abbotsford, BC V2S 3S9

604.859.7681 | hello@archway.ca

**Archway.ca**

(Vietnamese Version)

## CHÀO MỪNG ĐẾN VỚI DỊCH VỤ CỘNG ĐỒNG ARCHWAY

Sau đây là những điều quan trọng mà quý vị cần biết về việc tiếp nhận các dịch vụ tại DỊCH VỤ CỘNG ĐỒNG ARCHWAY.

### QUÝ VỊ CÓ QUYỀN:

- Được đối xử lịch sự, với phẩm giá và sự tôn trọng, không phân biệt chủng tộc, dân tộc, giới tính, khuynh hướng tính dục, gia đình, tôn giáo, tuổi tác hoặc khả năng.
- Được coi là một chuyên gia về kinh nghiệm cuộc sống của chính bản thân quý vị. Để thể hiện điều này chúng tôi sẽ:
  - Thu thập thông tin từ quý vị về nhu cầu dịch vụ của quý vị;
  - Bao gồm quý vị vào việc lên kế hoạch các dịch vụ, thiết lập các mục tiêu, và thường xuyên xem xét rà soát chúng;
  - Chấp nhận quyết định của quý vị có tham gia hay không, vào một số hoặc tất cả các dịch vụ được cung cấp (trừ phi được yêu cầu theo một lệnh của tòa án);
  - Bao gồm quý vị vào việc quyết định khi nào thì chấm dứt dịch vụ hoặc lên kế hoạch theo dõi;
  - Hoan nghênh các ý tưởng của quý vị để cải thiện các dịch vụ của chúng tôi, trong và sau khi tiếp nhận dịch vụ.
- Xem thông tin cá nhân của quý vị trong hồ sơ của quý vị bằng cách sắp đặt một cuộc hẹn với người giám sát chương trình hoặc thông qua một hồ sơ tiếp cận thông tin.
- Tiếp nhận thông tin về các dịch vụ trước khi bắt đầu.
- Được cho biết về bất kỳ khoản lệ phí nào trước khi bắt đầu các dịch vụ.
- Báo cho chúng tôi biết những quan ngại của quý vị về các dịch vụ quý vị đã hoặc chưa tiếp nhận. Nếu quý vị không hài lòng với dịch vụ hoặc với nhân viên của quý vị, xin vui lòng cho chúng tôi biết.
- Tính bảo mật, ngoại trừ các giới hạn về luật pháp và đạo đức được giải thích trong tài liệu này.
- Cho phép chúng tôi chia sẻ thông tin để giúp quý vị có được các dịch vụ tốt.
- Hãy giữ an toàn về thể chất. Việc ngăn cách và kìm giữ không bao giờ được cho phép trong các chương trình của Archway.
- Chỉ được tham gia vào các dự án nghiên cứu mà quý vị đã ưng thuận.

## NHỮNG GIỚI HẠN BẢO MẬT

- Các trường hợp lạm dụng hoặc bỏ bê trẻ em phải được báo cáo cho Bộ Phát Triển Trẻ Em và Gia Đình [Ministry of Children and Family Development (MCFD)].
- Sự nguy hiểm cho bản thân hoặc người khác (ví dụ như tự sát, tạo mối đe dọa, hay lái xe trong lúc bị ảnh hưởng của chất cồn hoặc ma túy).
- Lệnh của tòa án cho việc công bố hồ sơ: Ban An Toàn Làm Việc BC [Work Safe BC (WCB)] có thể lấy được thông tin nếu quý vị đã có một yêu cầu bồi thường thương tật liên quan đến công việc.
- Đưa ra bằng chứng tại tòa án khi được yêu cầu.
- Thông tin sẽ được chia sẻ với những người sau đây khi cần thiết để bảo đảm dịch vụ tốt:
  - Các giám sát chương trình
  - Các nhân viên khác trong chương trình
  - Các Chương Trình khác của Archway trên cơ sở "nhu cầu cần biết cơ bản" đối với việc giới thiệu và điều phối dịch vụ
  - Các nhà tài trợ
  - Các chuyên gia giới thiệu
  - Đánh giá chuyên môn nội bộ và từ bên ngoài đối với các dịch vụ có phẩm chất.

Tất cả những người này tuân theo các quy tắc đạo đức nghề nghiệp để bảo mật thông tin của quý vị.

Nếu quý vị dưới 13 tuổi, cha mẹ hoặc người giám hộ hợp pháp của quý vị có thể phải đồng ý chấp thuận các dịch vụ và có thể có quyền tiếp cận thông tin trong hồ sơ của quý vị thay cho quý vị.

Nếu có những ngoại lệ khác về tính bảo mật trong chương trình quý vị tham dự, nhân viên của quý vị sẽ cho quý vị biết.

## QUÝ VỊ CÓ TRÁCH NHIỆM

- Chia sẻ thông tin chính xác khi được yêu cầu, theo đó các nhân viên của Archway có thể lên kế hoạch cho các dịch vụ của quý vị.
- Báo cho nhân viên biết về bất kỳ tình trạng sức khỏe, khuyết tật, những rào cản, nhu cầu văn hoá hoặc bất cứ điều gì khác mà chúng tôi có thể làm để cung cấp dịch vụ tốt hơn cho quý vị.
- Đối xử với người khác một cách công bằng, trung thực và tôn trọng, bao gồm:
  - Giữ thông tin về các khách hàng khác mà quý vị thấy ở đây bí mật.
  - Tránh bất kỳ hoạt động nào có thể gây hại cho các khách hàng khác, nhân viên hoặc khách thăm viếng khác.
  - Tuân theo các quy tắc hoặc yêu cầu của Archway.
  - Khi ở Archway, đừng mang rượu, cần sa giải trí, ma túy hoặc vũ khí bất hợp pháp.
  - Khi quý vị cần dùng thuốc, chỉ mang theo những gì quý vị cần vào ngày hôm đó.
  - Chỉ hút thuốc hoặc dùng thuốc lá điện tử (vaping) trong các khu vực cho phép.
- Báo cho nhân viên của quý vị hoặc nhân viên khác nếu quý vị không thể đến dự cuộc hẹn hoặc sẽ tới muộn.
- Báo cho nhân viên của quý vị hoặc nhân viên khác về bất kỳ sự thay đổi nào về địa chỉ, số điện thoại hoặc các lệnh của tòa án.
- Giám sát con cái của quý vị trong khi ở Archway trừ phi chương trình cung cấp dịch vụ chăm sóc trẻ em.
- Cho chúng tôi biết nếu quý vị dự tính rời khỏi các dịch vụ quý vị đang nhận được tại Archway.
- Cho chúng tôi biết nếu quý vị có bất cứ mối quan ngại hoặc khiếu nại nào.

**Nếu quý vị không thể đáp ứng những trách nhiệm này, quý vị có thể bị từ chối các dịch vụ tiếp theo. Nếu điều này xảy ra, quý vị sẽ được chương trình cho biết liệu có thể lấy lại quyền tiếp cận với dịch vụ hay không.**