

客戶 信息 小冊子

2020年11月

目錄

目錄	2
引言	3
權利與義務	4
保護您的隱私和秘密	7
投訴和反饋-告訴我們您的想法.....	9
攜手合作	10
其他聯絡機構	13
政府援助	17
聯繫 我們	1919

引言

澳大利亞視力協會的存在，是爲了支持盲人或視力低下的人士過上自己選擇的生活。

本文檔涵蓋有關您的權利和責任、您的隱私、服務以及如何提供反饋和投訴的關鍵信息。爲了方便起見，還包括相關机构的聯繫方式。

要獲得有關澳大利亞視力協會的更多信息

電話 1300 84 74 66

傳真 1300 84 73 29

訪問 www.visionaustralia.org

如果您是聾啞人士、有聽力或語言障礙，可以通過國家中繼服務與我們聯繫，并要求撥打**1300 84 74 66**或訪問：

<https://www.healthdirect.gov.au/partners/national-relay-service>

權利與義務

作為客戶，您有以下權力：

- 受到尊重和有尊嚴的對待，您的隱私會得到保護。
- 表達和自我決定的自由，您的身份、文化和多樣性得到重視和支持。
- 獲得所需的信息，以幫助您做出明智的決定，並承擔預期風險。
- 以您可以理解的方式提供信息，使您可以獲取信息。
- 選擇並控制您想獲得的支持。
- 選擇您的主要服務提供者的性別。
- 提供反饋或服務投訴，而不會因此受到報復。
- 讓您選擇的人（包括代言人）來幫助您或代表您發言。
- 過不受虐待、忽視、欺凌和騷擾生活。

作為客戶，您的責任如下：

- 禮貌對待和尊重我們的服務人員和其他客戶。
- 告知澳大利亞視覺協會您希望如何獲得支持以滿足您的需求和目標。
- 如果您對所提供的支持有任何疑問，請向澳大利亞視協提出建議。
- 為在您家服務的工作人員提供安全的工作環境。

澳大利亞視協作為服務提供機構的職責是：

- 根據與您的計劃或套餐的所有相關法律和準則提供服務。
- 遵守所有相關標準和行為準則，包括《國家失能人士保障計劃NDIS行為準則》、《NDIS實踐標準》、《老年護理權利憲章》、《老年護理質量標準》和《國家殘疾人服務標準》。
- 與您合作，提供滿足您的需求和目標的支持。
- 公開、誠實、及時地溝通。
- 準確記錄提供給您的任何服務。
- 採取一切合理步驟，防止和/或應對一切形式的暴力、剝削、忽視、虐待、霸凌和騷擾。
- 確保您可以選擇和控制得到的支持以及得到支持的方式。
- 提供有關可用服務選項的明確信息。
- 告知您有關服務和產品的權利和責任。
- 尊重您的隱私和秘密，并保護提供給我們的個人和敏感信息。

澳大利亞視力協會認為您有權做出知情的選擇；體驗生活，把握學習機會，發展能力和獨立性，并為此進行有預期的冒險。我們將與您一起尋找適合的、您選擇的解決方案。

澳洲視覺協會認識到，沒有兩個客戶的生活經驗會是相同的。我們承諾傾聽和理解您的個人經歷，并以包容和尊重的方式與您合作，使用以人為本的方法并確保所有人的文化安全。

保護您的隱私和秘密

我們向所有服務用戶保證，澳大利亞視協致力於維護以下用戶隱私：

您的個人信息。在收集、使用、存儲和訪問您的個人信息時，將始終保持機密性。

澳大利亞視協承擔其法律責任，以保護其客戶、護理人員、消費者、捐贈者、員工和志願者的個人信息。我們將確保所有數據均以合法、公平和獲得同意的方式收集，並用于合法用途。

客戶記錄的隱私和管理

澳大利亞視協必須維持提供給您的相關信息和服務的準確記錄。您的信息將根據您的書面（或口頭）同意（或負責人或監護人的同意）進行管理。

我們將始終向您明確說明澳大利亞視力協會收集、存儲、共享/交換您的信息的原因，以便您做出知情的決定。您可以隨時更改或撤回您的同意。

澳大利亞視力協會有義務保護我們持有的有關客戶、捐贈者、會員和其他人的個人信息。

我們只能將這些信息用于同意使用的用途，并且我們絕不允許任何未經授權的人士獲得這些信息。

提供的同意將在以下情況下進行複查：

- 客戶希望更改其數據的共享或交換方式（加入或剔除各方、衛生專業人員或其他服務提供商）
- 先前退出服務的客戶返回使用新服務
- 澳大利亞視力協會需要將客戶數據用于現有/當前同意未涵蓋的用途時

我們會將非識別身份的信息根據需要提供給資助機構。可能會要求您向我們的審計機構通過電話、在綫或當面的方式提供反饋。是否選擇這樣做是您的選擇。如果您不希望參與審計，請告知我們。

澳大利亞視覺協會認可信息自由的原則。您可以通過書面要求的方式，在工作人員的監督下，訪問你的記錄。

所有記錄均根據法律要求得到保留和保護。數碼記錄將無限期保留。

此永久記錄是您收到的所有服務和相關注釋的摘要。

投訴和反饋-告訴我們您的想法

我們重視您的反饋，它可以幫助我們改善對您的服務。我們很樂意聽到您在澳大利亞視力協會的經歷和就此提出的任何建議、贊美或投訴。我們會公正、及時、機密地管理反饋，絕不打擊報復。我們會根據您的反饋來改善我們的服務。

您可以隨時通過外部代言人提出投訴。澳大利亞視力協會尊重您選擇的代言人。代言人是代表您講話或採取行動的人士，並且可以是家庭成員、朋友或外部機構（請參閱本手冊末尾的其他機構的聯繫信息）

如果需要，澳大利亞視覺協會可以幫助您聯繫代言人或語言服務專家。

提供反饋或投訴：

可致電1300 84 74 66

聯繫您當地的辦公室，與澳大利亞視力協會的任何工作人員交談

訪問 www.visionaustralia.org

客戶也有權向外部第三方提出反饋；例如，如果您對澳大利亞視力協會的反饋處理方式不滿意，或者不願意反饋給澳大利亞視力協會，則可以選擇反饋給第三方。手冊末尾提供了一些機構的聯絡方式。

人權與不受虐待的權利

澳大利亞視力協會完全贊同《聯合國殘疾人士權利公約》，并認為該公約載有最清晰、最權威的殘疾人士人權表述。我們致力於消除一切形式的歧視，并防止一切形式的虐待、剝削、忽視、暴力和傷害。

攜手合作

爲了向盲人或弱視者提供開放的服務，澳大利亞視力協會與政府、支持者、信托、基金會、社區團體、教育者、衛生專業人員、企業、宣傳機構及我們的客戶合作。

個人服務協議

澳大利亞視力協會與您（和/或您的家人、照料者、擁護者和其他有需要的人士）合作，制定服務協議，以識別可幫助您實現目標的服務。

服務協議包括您的目標、您將獲得的支持、工時、費用以及由誰來資助服務，例如國家失能人士保障計劃（NDIS）、我的養老服務（My Aged Care）等。

客戶與消費者諮詢

我們非常受重視與客戶和消費者群體進行有關機構各方面的有意義的諮詢。

我們會定期與客戶聯繫，以獲取有關我們服務質量的反饋，并通過問卷調查、討論組、消費者論壇和諮詢委員會尋求意見。

澳大利亞視力協會召集了一個客戶意見參考小組，就客戶經驗和機構方向有關的特定事項尋求建議和反饋。該小組根據《澳大利亞視力協會的客戶意見參考小組章程》運作。

For more information visit:

www.visionaustralia.org/about-us/client-reference-group

會員

任何18歲以上的人都可以成爲澳大利亞視協的會員。年費爲25澳元，會員有權參加股東大會，獲取報章，并就重要問題進行投票。

支持者和志願者

澳大利亞視力協會依靠社區人士的慷慨捐助來籌集我們提供服務所需的很大一部分資金。

感謝您的支持，所有捐款都用于向客戶提供服務。客戶可能會在郵件中收到營銷材料，從而可以選擇捐贈。如果您想討論您的營銷或溝通偏好，請致電**1800 42 20 77**。

儘管許多人在經濟上支持我們，其他人則奉獻自己的時間和技能。澳大利亞視力協會擁有超過2800名注冊志願者，使我們可以降低成本，并把更多資源投入到爲盲人或視力低下的人士提供服務這些方面。

代言人

代言人是一個可以代表他人發言并採取行動的人。您可以選擇通過自己的代言人，來幫助您做出決定或解決問題。您可以選擇家庭成員、朋友或外部機構人士充當您的代言人（請參閱其他機構的聯繫信息）。澳大利亞視力協會支持并尊重客戶的選擇。

服務完成和退出

我們與您一起制定計劃，以確保服務可以滿足您的需求和目標。當您達到既定的目標或選擇在協議的服務完成之前停止服務時，服務協議即告完成。您可以通過接收客戶通訊、使用我們的圖書館服務、訪問澳大利亞視力協會的網站、收聽澳大利亞視力協會電臺節目上有關澳大利亞視力協會的片段或加入我們的Facebook頁面這些方式，來保持與我們的聯繫。

如果您的視力或個人情況發生變化，或出現新需求時，您可以與我們聯繫。如果需要，澳大利亞視覺協會可以將您推薦給其他評估機構，例如我的养老服务（My Aged Care）或全國失能保障機構（National Disability Insurance Agency），來為您提供支持。

如果客戶由于視力提高而失去資格，或者客戶無法履行其實現商定目標的職責，澳大利亞視覺協會則可能會取消服務。如果客戶具有威脅或嚇人的行爲，則可以商定行動計劃，以支持客戶繼續接受服務。如果無法履行約定的客戶責任和行動，服務將停止。

其他聯絡機構

老年護理質量和安全委員會

可提出与老年護理有關的護理或服務質量投訴。

電話 **1800951822**

訪問 **www.agedcarequality.gov.au**

澳大利亞人權委員會

澳大利亞人權委員會可以調查和解決有關歧視、騷擾和霸凌方面的投訴。

訪問 **www.humanrights.gov.au**

澳大利亞盲人公民

為盲人或視力低下人士提供機會和代言的消費者群體。

電話 **1800 03 36 60**

訪問 **www.bca.org.au**

聯邦暫托及護理聯繫中心

提供短期緊急暫托服務。

電話 **1800 05 22 22**

訪問 **www.dss.gov.au**

社區、失能人士服務及老年人部

可以通過投訴組提出有關昆士蘭州失能人士服務的客戶反饋。

電話 **1800 49 14 67**

訪問 **www.communities.qld.gov.au**

兒童安全、青年和婦女部

電話 **1800 08 04 64**

訪問 **www.csyw.qld.gov.au**

失能人士服務委員會

客戶可以向委員會提供有關維多利亞州失能人士服務的反饋。

電話 **1800 67 73 42**

訪問 **www.odsc.vic.gov.au**

虐待老人問題

每個州和領地都通過其網站提供有關虐待、虐待預防和有用機構的聯繫信息。

電話 **1800 20 04 22**

訪問 **www.myagedcare.gov.au**

西澳州健康與失能服務投訴辦公室

客戶可以向此辦公室提供有關西澳州失能人士服務的反饋。

電話 **1800 81 35 83**

訪問 www.hadscowwa.gov.au

我的養老服務

老年澳大利亞人獲得服務的門戶，包括有關您、家人、朋友或您要照顧的人士的老年護理信息。

電話 **1800 20 04 22**

訪問 www.myagedcare.gov.au

國家失能人士虐待及忽視舉報熱綫

澳大利亞範圍內的電話熱綫，用于檢舉使用政府資助服務的失能人士的虐待和忽視情形。

電話 **1800 88 00 52**

訪問 www.jobaccess.gov.au/complaints/hotline

全國失能保障計劃 (NDIS)

確保65歲以下的失能人士獲得所需支持的計劃。

電話 **1800 80 0110**

電郵 feedback@ndis.gov.au

訪問 www.ndis.gov.au

全國失能保障計劃質量與保障委員會

一個致力于提高NDIS服務和支持的質量和安全性的獨立機構。可以向NDIS委員會投訴。

電話 **1800 03 55 44**

訪問 www.ndiscommission.gov.au

公眾監護人辦公室（僅昆士蘭州）

一個旨在保護決策能力受損的成年人以及兒童保護系統中的兒童和年輕人的權利、利益和福祉的獨立法定辦公室。

電話 **1300 65 31 87**

訪問 **www.publicguardian.qld.gov.au**

年長人士代言網絡（OPAN）

一種免費、獨立和保密的服務，旨在支持老年人及其代表提出和解決與老年護理服務有關的問題。

電話 **1800 70 06 00**

訪問 **www.opan.com.au**

澳大利亞各地的性侵犯服務

提供支持和信息的各州機構通訊錄。

訪問 **www.sass.org.au/directory**

政府援助

澳大利亞視覺協會謹此感謝以下政府的資助和支持：

聯邦政府

- 宣傳與藝術部
- 就業、技能、小型和家族企業部
- 衛生部
- 公衆服務部
- 社會服務部
- 退伍軍人事務部
- 全國失能人士保障計劃 (NDIS)
- 社區廣播基金會

澳大利亞首都領地

- 社區服務處

維多利亞州政府

- 教育培訓部
- 衛生與公衆服務部
- 環境、土地、水資源及規劃部

新南威爾士州政府

- 新南威爾士州社區與司法部
- 教育部
- 新南威爾士州衛生部

北領地政府

- 教育部

昆士蘭州政府

- 教育部
- 就業、小企業與培訓部
- 社區、失能人士服務及樂齡部
- 兒童安全、青年和婦女部

塔斯馬尼亞州政府

- 教育部

西澳州政府

- 社區部

社區廣播基金會支持澳大利亞視力協會電臺。

聯繫 我們

電話 **1300 84 74 66**

傳真 1300 84 73 29

訪問 **www.visionaustralia.org**

如果您是聾啞人、有聽力或語言障礙，可以通過國家中繼服務與我們聯繫，并要求撥打**1300 84 74 66**，或訪問：

<https://www.healthdirect.gov.au/partners/national-relay-service>

結束