



客户信息手册

最后更新于2025年6月

目录

介绍.....	3
权利和责任.....	4
Vision Australia 是一个儿童安全组织.....	6
保护您的隐私和机密.....	7
投诉和反馈 — 告诉我们您的想法.....	9
人权和免受虐待的自由.....	10
以合作精神共事.....	11
服务完成.....	13
服务撤销.....	13
其他联系单位.....	14

介绍

Vision Australia 的存在是为了帮助盲人或视力低下的人过上他们选择的生活。

本文件提供有关您的权利和责任、隐私、可用服务以及如何分享反馈或投诉的重要细节。它还包含一份实用联系单位列表，以确保您在需要时能够轻松获得支持。

需要更多有关 Vision Australia 的信息吗？

- 致电 1300 84 74 66，或
- 访问我们的网站visionaustralia.org

需要翻译吗？

Vision Australia 可以安排口译员，以便您用自己选择的语言使用我们的服务。致电 1300 84 74 66 了解更多信息。

或者，您可以拨打 131 450 联系笔译和口译服务处 (TIS National)，以获得全天 24 小时即时电话口译服务。

如果您失聪或有听力或言语障碍，您也可以通过全国中继服务联系我们。

- 我们的联系电话：1300 84 74 66
- 访问我们的网站<https://www.healthdirect.gov.au/partners/national-relay-service>

Vision Australia 会全程为您提供支持。

权利和责任

作为客户，您有以下权利：

- 受到尊重和有尊严的对待，您的隐私得到保护。
- 享有言论和自决的自由，同时您的身份、文化和多样性受到重视和支持。
- 获取所需的信息以做出知情决定并承担值得冒的风险。
- 以方便和易于理解的格式接收信息。
- 对您接受的支持行使选择和控制权。
- 选择您的主要服务提供者的性别。
- 对提供的服务进行反馈或投诉，不必担心遭到报复。
- 选择一个人（包括代言人）支持您或代表您发言。

免受虐待、忽视、欺凌、身体或性骚扰或恐吓。作为客户，您有以下责任：

- 礼貌、尊重地对待我们的服务人员和其他客户。
- 与 Vision Australia 沟通您希望如何获得支持以满足您的需求和目标。
- 如果您对所提供的支持有任何疑问，请告知 Vision Australia。
- 确保在您家中工作的员工拥有安全的工作环境。

Vision Australia 作为服务提供商的责任是：

- 根据与您的政府拨款计划或方案有关的所有相关法规和指引提供服务。
- 遵守所有相关标准和行为准则，包括 NDIS 行为准则、NDIS 实践标准、养老权利宪章、养老原则声明、养老质量标准、养老行为准则、全国残疾服务标准和残疾就业服务实践准则。
- 与您合作，提供满足您的需求和目标的支持。
- 公开、诚实、及时地沟通。
- 准确记录为您提供的任何服务。
- 采取一切合理措施防止和应对一切形式的暴力、剥削、忽视、虐待、欺凌和骚扰。
- 确保您可以选择并控制所获得的支持以及获得支持的方式。
- 清晰提供有关可用服务选项的信息。
- 告知您与服务和产品相关的权利和责任。
- 尊重您的隐私和机密，保护您向我们提供的个人和敏感信息。

- 提供不受任何形式的暴力、歧视、剥削、忽视、虐待和性不当行为影响的支持和服务。

Vision Australia 认为您有权做出知情选择，体验生活，抓住学习、发展技能和获得独立的机会，同时感到有所依靠，承担经过透彻了解和权衡的风险，这通常被称为“承担风险的尊严”。我们将与您携手，为您量身定制最适合的解决方案。

所有客户都有权为自己的生活做出决定。在 **Vision Australia**，我们将努力了解您的决策支持需求，以及您希望在确定所接受的服务时让哪些人参与。

我们深知每位客户的生活经历都是独一无二的。我们致力于倾听和理解您的故事，并以包容和尊重的方式与您合作。我们以人为本的服务理念始终确保每位客户的文化安全。

Vision Australia 是一个儿童安全组织

我们密切配合家庭创建一个安全环境，让孩子们能够茁壮成长、受到尊重并发展他们所需的技能，从而过上他们选择的生活。

我们向有可能得益于接受服务的家庭提供支持和转介，解决与子女照顾和福祉相关的问题，创建一个安全呵护的环境。

我们的服务符合[全国儿童安全组织原则](#)和 NDIS 实践标准。

与我们互动的儿童的安全和福祉若受某种行为的影响，我们绝不姑息，而且我们会按照要求向相关主管部门报告。

有关儿童安全组织的信息，您可以访问网站：

<https://childsafe.humanrights.gov.au/parents-carers>

保护您的隐私和机密

所有服务用户都可以放心，Vision Australia 将致力于保护您个人信息的隐私。在收集、使用、保存和调取您个人信息的过程中我们将严格保密。

Vision Australia 致力于履行其保护客户、支持者、护理人员、顾客、捐赠者、员工和志愿者个人信息的法律责任。我们确保所有数据均合法、公平地收集并经用户同意，且根据《1988 年隐私法》和《澳大利亚隐私原则》仅用于合法目的。

客户记录的隐私和管理

Vision Australia 必须准确记录向您提供的相关信息和服​​务。您的信息将根据您默认或明示的书面或口头许可，或您监护人或负责人恰当的许可进行管理。

我们将始终向您清晰解释收集、保存、共享或交换您的信息的原因，以便您做出知情决定。您可以随时更改或撤回您的许可。

Vision Australia 有义务保护我们持有的有关客户、捐赠者、会员和其他人的个人信息。

我们仅将这些信息用于您同意的目的，未经授权的人员不会接触到这些信息。

以下情况，所给予的许可将接受审查：

- 客户希望更改其数据共享或交换的方式。例如，添加或取消相关方、医疗专业人员或其他服务提供商。
- 之前已退出服务的客户再次返回寻求新的服务。
- Vision Australia 需要将客户数据用于现有或当前许可未涵盖的目的。

您可以随时选择更改或撤回您的许可。

我们会根据需要向我们的资助机构提供不会暴露身份的信息。我们的审计机构可能会请您通过面对面、电话或在线方式提供反馈意见。您完全可以选择是否参与审计。如果您不想参与审计，请告知我们。

Vision Australia 秉持信息自由原则。您只需提交书面申请，即可调取您的信息。电子邮件申请亦是如此。所有记录均根据法律要求保存和受到保护。

欲了解更多信息，请访问我们的网站查看我们的隐私政策：
<https://www.visionaustralia.org/about-us/governance/core-policies/privacy-policy>

投诉和反馈 — 告诉我们您的想法

我们重视您的反馈，因为它有助于我们改进服务。我们欢迎您就您在 Vision Australia 的体验提出任何建议、赞扬或投诉。我们将公平、及时、保密地处理您的反馈，而且不会采取任何报复措施。我们会根据您的反馈来做出改变和改进我们的服务。

您可以随时自行或通过外部代言人提出投诉。Vision Australia 将尊重您选择的代言人。代言人是指可以代表您发言或采取行动的人，例如家人、朋友或外部机构的代表（参见本手册末尾的[其他联系单位](#)）。

如果需要，Vision Australia 可以协助您联系代言人或语言服务专家。

要提供反馈或投诉，您可以：

- 拨打我们的电话1300 84 74 66。
- 联系您当地的办事处并与任何 Vision Australia 工作人员交谈。
- 访问我们的网站并填写反馈表：

<https://www.visionaustralia.org/about-us/contact-us/complaints-and-suggestions-for-improvements>

如果您对 Vision Australia 处理反馈的方式不满意，或者觉得直接向我们提供反馈不方便，您也有权向外部第三方提交反馈。有关第三方的完整列表，请参阅本文件末尾的[其他联系单位](#)。

公开披露

Vision Australia 承诺的公开披露流程与其投诉和反馈政策保持一致。公开披露流程是指在出现问题时与消费者或客户沟通的做法。该流程将解决任何紧急需求或问题，给予支持、道歉并解释服务提供商为防止类似事件再次发生所采取的措施。

人权和免受虐待的自由

Vision Australia 全力支持联合国《残疾人权利公约》，认为该公约对残疾人的人权有着最清晰、最权威的表述。

我们致力于消除一切形式的歧视，防止一切形式的虐待、剥削、忽视、暴力和伤害。我们的人权声明可在我们的网站上查阅：

<https://www.visionaustralia.org/about-us/governance/core-policies/human-rights>

保障您的安全

在 Vision Australia，我们认为有效记录和管理事件是为客户提供优质和安全服务的关键部分。

所有危险、险情和事故都会尽快报告至我们的事故管理系统，以确保采取适当措施，保障客户和员工的安全。此外，我们还负有向监管机构和资助机构报告的额外义务，要求我们将在为客户提供服务或支持过程中发生的任何严重事故及时报告给他们。

我们致力于不断学习、不断改进、公开披露，在出现意外情况时与客户进行坦诚的讨论。

以合作精神共事

为了向盲人或视力低下人士提供服务和创造更多可能，Vision Australia 与政府机构、支持者、信托和基金会、社区团体、教育工作者、卫生专业人员、企业、代言机构以及重要的是 - 与我们的客户展开合作。

个人支持计划

Vision Australia 与您和/或您的家人、护理人员、代言人以及其他需要的人合作，制定一份支持计划，列出可帮助您实现目标的服务。

支持计划概述了您的重点领域、商定的服务、小时数和相关费用。

客户和消费者咨询

Vision Australia 高度重视与客户和消费者团体就公司各方面开展有意义的磋商。我们定期联系客户，收集他们对我们服务质量的反馈，并通过问卷调查、讨论小组、消费者论坛和咨询委员会等形式征求意见。

Vision Australia 董事会召集客户咨询小组，就客户体验和组织未来发展方向等具体事宜征求建议和反馈。该小组根据 Vision Australia 客户咨询小组章程开展工作。

欲了解更多信息，请访问我们的网站：

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

成员

任何年满18岁人士均可成为 Vision Australia 的会员。年费为 25 澳元，会员有权参加会员大会、接收文件并对重要议题进行投票。

支持者和志愿者

Vision Australia 依靠社区的慷慨捐助，筹集了我们提供服务所需的大部分资金，对此我们深表感谢。客户可能会收到营销材料，其中包含捐赠选项。如果您想讨论您对营销或沟通的偏好，请致电 1800 42 20 77 联系我们。

除了经济支持外，许多人还以志愿者的身份贡献自己的时间和技能。志愿者帮助 Vision Australia 降低成本，使我们能够分配更多资源，为盲人或视力低下人士提供服务。

代言人

代言人是指能够代表他人发言和行动的人。您可以选择与代言人合作，帮助做出决策或解决问题。代言人可以是您的家人、朋友或外部机构的代表（参见[其他联系单位](#)）。

Vision Australia 全力支持并尊重您在选择代言人时做出的选择。

服务完成

我们将与您共同规划服务，确保服务符合您的需求和目标。当您达成既定目标或您选择在约定服务完成前终止服务时，支持计划即告完成。

您可以通过各种渠道与我们保持联系，例如接收我们的[客户通讯](#)、使用我们的[图书馆服务](#)、收听[Vision Australia 广播电台](#)或通过我们的[网站](#)或社交媒体页面了解最新动态。

如果您的视力、个人情况发生变化或者有新的事情需要讨论，欢迎与我们联系。

服务撤销

如果客户因视力改善而不再符合资格标准，**Vision Australia** 可能会撤销服务。如果客户的行为具有威胁性或威吓性，我们将制定一项商定的行动计划，以尽可能支持客户继续接受服务。

其他联系单位

Aged Care Quality and Safety Commission（养老质量与安全委员会）

对接受养老服务的个人所获得的护理或服务质量表达关切。

电话: 1800 951 822

网站: www.agedcarequality.gov.au

Australian Human Rights Commission（澳大利亚人权委员会）

澳大利亚人权委员会可以调查和解决有关歧视、骚扰和欺凌的投诉。

电话: 1300 369 711

网站: www.humanrights.gov.au

Blind Citizens Australia（澳大利亚盲人协会）

为盲人或视力低下人士推进机会和进行声援的消费者团体。

电话: 1800 033 660

网站: www.bca.org.au

Carer Gateway（照顾者通道）

为照顾者提供免费服务、支持和资源。

电话: 1800 422 737

网站: www.carergateway.gov.au

Commonwealth Respite and Carelink Centers（联邦暂休和照顾连接中心）

提供短期紧急暂休服务。

电话: 1800 052 222

Dementia Australia（澳大利亚痴呆症协会）

为患有痴呆症的澳大利亚人及其支持者提供信息和支持。

电话: 1800 100 500

网站: www.dementia.org.au

Department of Families, Seniors, Disability Services and Child Safety （昆士兰州家庭、长者、残疾服务和儿童安全部）

为儿童和家庭、残疾人和老年人提供服务。

网站: <https://www.dcssds.qld.gov.au>

Disability Services Commission（维多利亚州残疾服务委员会）

客户可以向委员会提供有关维多利亚州残疾服务的反馈意见。

电话: 1800 677 342

网站: www.odsc.vic.gov.au

Elder Abuse Concerns（关注虐待老人问题）

每个州和地区都通过其网站提供有关虐待、虐待预防和有用联系方式的信息。

电话: 1800 353 374

网站: www.humanrights.gov.au/elderabuse

Health and Disability Services Complaints Office（西澳州健康和残疾服务投诉处）

客户可以向该处提供有关西澳残疾服务的反馈意见。

电话: 1800 813 583

网站: www.hadscow.a.gov.au

My Aged Care（我的养老护理，简称MAC）

年满65岁的澳大利亚居民获取养老服务和信息的门户网站。您也可以在此投诉养老服务。

电话: 1800 200 422

网站: www.myagedcare.gov.au

National Disability Abuse and Neglect Hotline（全国残疾虐待和忽视热线）

澳大利亚全国电话热线，用于举报使用政府资助服务的残疾人受到虐待和忽视的情况。

电话: 1800 880 052

网站: www.jobaccess.gov.au/complaints/hotline

National Disability Insurance Scheme（全国残疾保险计划，简称NDIS）

该计划旨在确保65岁以下的残疾人获得所需的支持，由国家残疾保险机构(NDIA)实施。

电话: 1800 800 110

网站: www.ndis.gov.au

NDIS Quality and Safeguards Commission (NDIS质量和保障委员会)
致力于提升 NDIS 服务和支持质量与安全的独立机构。可以向 NDIS 委员会提出投诉。

电话: 1800 035 544

网站: www.ndiscommission.gov.au

Office of the Public Advocate (维多利亚州公共代言处)

公共代言人是独立的法定官员，拥有相当大的立法权，可以促进和维护残疾人的权利和利益。

电话: 1300 309 337

网站: www.publicadvocate.vic.gov.au

Office of the Public Guardian (昆士兰州公共监护人办公室)

为保护决策能力有限的成年人以及儿童保护系统中的儿童和青少年的权利、利益和福祉而设立的独立法定机构。

电话: 1300 653 187

网站: www.publicguardian.qld.gov.au

Older Persons Advocacy Network (老年人声援网，简称OPAN)

这是一项免费、独立且保密的服务，支持老年人及其代表提出和解决与养老服务有关的问题。

电话: 1800 700 600

网站: www.opan.com.au

Public Guardian (新南威尔士州公共监护人)

Public Guardian是NSW Trustee and Guardian (新南威尔士州受托人和监护人)的一个部门，通过监护、声援和教育实践来促进残疾人的权利和利益。

电话:

网站: www.service.nsw.gov.au/nswgovdirectory/public-guardian-nsw