



**Vision
Australia**

Blindness. Low Vision. Opportunity.

Έντυπο Πληροφοριών για τους Χρήστες Υπηρεσιών

Τελευταία ενημέρωση: Ιούνιος 2025

Πίνακας Περιεχομένων

Εισαγωγή	3
Δικαιώματα και υποχρεώσεις.....	4
Η Vision Australia είναι οργανισμός που εγγυάται την προστασία και την ασφάλεια των παιδιών	7
Προστασία της ιδιωτικότητας και του απορρήτου σας	8
Παράπονα και σχόλια – πείτε μας τη γνώμη σας	10
Ανθρώπινα δικαιώματα και προστασία από κακοποίηση.....	12
Συνεργασίες με τρίτους φορείς.....	13
Ολοκλήρωση υπηρεσιών.....	15
Απόσυρση υπηρεσιών.....	15
Άλλα Στοιχεία Επικοινωνίας	16

Εισαγωγή

Η Vision Australia υπάρχει για να στηρίζει άτομα που είναι τυφλά ή έχουν μειωμένη όραση ώστε να ζουν τη ζωή που τα ίδια επιλέγουν.

Αυτό το φυλλάδιο δίνει βασικές πληροφορίες σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις σας, την ιδιωτικότητά σας, τις διαθέσιμες υπηρεσίες καθώς και τον τρόπο με τον οποίο μπορείτε να εκφράζετε τη γνώμη σας ή να κάνετε κάποιο παράπονο. Περιλαμβάνει, επίσης, έναν κατάλογο με χρήσιμα στοιχεία επικοινωνίας, ώστε να έχετε εύκολη πρόσβαση σε υποστήριξη όποτε τη χρειάζεστε.

Χρειάζεστε περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τη Vision Australia;

- Καλέστε μας στο 1300 84 74 66, ή
- Επισκεφθείτε μας διαδικτυακά στο visionaustralia.org

Χρειάζεστε διερμηνέα;

Η Vision Australia μπορεί να σας παρέχει διερμηνέα, ώστε να έχετε πρόσβαση στις υπηρεσίες μας στη γλώσσα που προτιμάτε. Καλέστε μας στο 1300 84 74 66 για να μάθετε περισσότερα.

Εναλλακτικά, μπορείτε να επικοινωνήσετε με την Υπηρεσία Μετάφρασης και Διερμηνείας (TIS National) στο 131 450 για άμεσες τηλεφωνικές υπηρεσίες διερμηνείας 24 ώρες το 24ωρο.

Εάν είστε κωφός/κωφή ή έχετε απώλεια ακοής ή διαταραχή στην ομιλία, μπορείτε επίσης να επικοινωνήσετε μαζί μας μέσω της Εθνικής Υπηρεσίας Αναμετάδοσης [National Relay Service].

- Καλέστε μας στο 1300 84 74 66
- Επισκεφθείτε μας διαδικτυακά στο <https://www.healthdirect.gov.au/partners/national-relay-service>

Η Vision Australia είναι εδώ για να σας στηρίζει σε κάθε σας βήμα.

Δικαιώματα και υποχρεώσεις

Ως χρήστης των υπηρεσιών μας έχετε το δικαίωμα:

- Να σας συμπεριφέρονται με σεβασμό και να έχετε αξιοπρεπή μεταχείριση, με προστασία της ιδιωτικότητάς σας.
- Να απολαμβάνετε την ελευθερία της έκφρασης και της αυτοδιάθεσης, ενώ η ταυτότητα, η κουλτούρα και η διαφορετικότητά σας αναγνωρίζονται και υποστηρίζονται.
- Να έχετε πρόσβαση στις πληροφορίες που χρειάζεστε, ώστε να λαμβάνετε τεκμηριωμένες αποφάσεις και να υπολογίζετε τυχόν κινδύνους.
- Να λαμβάνετε πληροφορίες σε μορφή που είναι προσβάσιμη και εύκολα κατανοητή.
- Να ασκείτε το δικαίωμα της επιλογής και τον έλεγχο στις υποστηρικτικές υπηρεσίες που λαμβάνετε.
- Να επιλέγετε το φύλο του κύριου παρόχου υπηρεσιών σας.
- Να κάνετε σχόλια ή να υποβάλλετε κάποιο παράπονο σχετικά με την παροχή υπηρεσιών, χωρίς τον φόβο αντιποίνων.
- Να έχετε το πρόσωπο της επιλογής σας, συμπεριλαμβανομένου ενός συνηγόρου, για να σας στηρίζει ή να μιλά εκ μέρους σας.

Να ζείτε χωρίς κακοποίηση, παραμέληση, εκφοβισμό, σωματική ή σεξουαλική παρενόχληση ή εκφοβιστικές συμπεριφορές. Ως χρήστης των υπηρεσιών μας, οι υποχρεώσεις σας είναι:

- Να συμπεριφέρεστε στο προσωπικό μας και τους άλλους χρήστες υπηρεσιών με ευγένεια και σεβασμό.
- Να επικοινωνείτε με τη Vision Australia σχετικά με τον τρόπο που επιθυμείτε να σας παρέχονται οι υποστηρικτικές υπηρεσίες, ώστε να ανταποκρίνονται στις ανάγκες και τους στόχους σας.
- Να ενημερώνετε τη Vision Australia για οποιεσδήποτε ανησυχίες έχετε σχετικά με τις παρεχόμενες υποστηρικτικές υπηρεσίες.
- Να εξασφαλίζετε ένα ασφαλές εργασιακό περιβάλλον για τα μέλη του προσωπικού που εργάζονται στο σπίτι σας.

Οι υποχρεώσεις της Vision Australia ως παρόχου υπηρεσιών είναι:

- Να προσφέρει υπηρεσίες σύμφωνα με όλη την ισχύουσα νομοθεσία και τις σχετικές κατευθυντήριες οδηγίες που αφορούν το πλάνο της χρηματοδότησης ή του πακέτου σας.

- Να τηρεί όλα τα σχετικά πρότυπα και τους κώδικες δεοντολογίας, συμπεριλαμβανομένων του Κώδικα Δεοντολογίας του NDIS, των Προτύπων Πρακτικής του NDIS, του Χάρτη Δικαιωμάτων Φροντίδας Ηλικιωμένων, της Δήλωσης Αρχών Φροντίδας Ηλικιωμένων, των Προτύπων Ποιότητας Φροντίδας Ηλικιωμένων, του Κώδικα Δεοντολογίας Φροντίδας Ηλικιωμένων, των Εθνικών Προτύπων για τις Υπηρεσίες Αναπηρίας και του Κώδικα Πρακτικής για τις Υπηρεσίες Απασχόλησης Ατόμων με Αναπηρία.
- Να συνεργάζεται μαζί σας για την παροχή υποστηρικτικών υπηρεσιών που ανταποκρίνονται στις ανάγκες και τους στόχους σας.
- Να επικοινωνεί μαζί σας ανοιχτά, με ειλικρίνεια, διαφάνεια και έγκαιρα.
- Να τηρεί ακριβή αρχεία για κάθε υπηρεσία που σας παρέχει.
- Να λαμβάνει όλα τα εύλογα μέτρα για την πρόληψη και την αντιμετώπιση κάθε μορφής βίας, εκμετάλλευσης, παραμέλησης, κακοποίησης, εκφοβισμού και παρενόχλησης.
- Να διασφαλίζει ότι έχετε την επιλογή και τον έλεγχο στις υποστηρικτικές υπηρεσίες που λαμβάνετε και στον τρόπο με τον οποίο σας παρέχονται.
- Να σας δίνει σαφείς πληροφορίες σχετικά με τις διαθέσιμες επιλογές υπηρεσιών.
- Να σας ενημερώνει για τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις σας σε σχέση με τις υπηρεσίες και τα προϊόντα.
- Να σέβεται την ιδιωτικότητα και το απόρρητό σας, προστατεύοντας τα προσωπικά και ευαίσθητα δεδομένα που μας παρέχετε.
- Να σας παρέχει στήριξη και υπηρεσίες απαλλαγμένες από κάθε μορφή βίας, διάκρισης, εκμετάλλευσης, παραμέλησης, κακοποίησης και ανεπιθύμητης σεξουαλικής συμπεριφοράς.

Η Vision Australia πιστεύει ότι έχετε το δικαίωμα να λαμβάνετε τεκμηριωμένες αποφάσεις, να απολαμβάνετε τη ζωή και να αξιοποιείτε ευκαιρίες για μάθηση, ανάπτυξη δεξιοτήτων και απόκτηση ανεξαρτησίας, ενώ ταυτόχρονα να αισθάνεστε ότι στηρίζεστε για να λαμβάνετε αποφάσεις με πλήρη ενημέρωση και επίγνωση του κινδύνου. Αυτό συχνά αναφέρεται ως «Αξιοπρεπής Ανάλυση Κινδύνου» [Dignity of Risk]. Θα συνεργαστούμε μαζί σας για να βρούμε εξατομικευμένες λύσεις που σας ταιριάζουν καλύτερα.

Όλοι οι χρήστες υπηρεσιών έχουν το δικαίωμα να λαμβάνουν οι ίδιοι αποφάσεις για τη ζωή τους. Στην Vision Australia θα επιδιώξουμε να κατανοήσουμε τις ανάγκες σας για στήριξη στη λήψη αποφάσεων και για το ποια άτομα θα θέλατε να συμπεριλάβετε στη διαδικασία λήψης αποφάσεων σχετικά με τις υπηρεσίες που λαμβάνετε.

Αναγνωρίζουμε ότι η εμπειρία κάθε χρήστη υπηρεσιών είναι μοναδική. Δεσμευόμαστε να ακούμε και να κατανοούμε την προσωπική σας ιστορία και θα συνεργαστούμε μαζί σας με τρόπο συμπεριληπτικό και με σεβασμό. Η ανθρωποκεντρική μας προσέγγιση διασφαλίζει πάντοτε τον σεβασμό και την ασφάλεια της πολιτισμικής ταυτότητας όλων.

Η Vision Australia είναι οργανισμός που εγγυάται την προστασία και την ασφάλεια των παιδιών

Συνεργαζόμαστε στενά με τις οικογένειες για να δημιουργήσουμε ένα ασφαλές περιβάλλον όπου τα παιδιά μπορούν να αναπτυχθούν, να τυγχάνουν σεβασμού και να ενδυναμώνονται ώστε να αναπτύξουν τις δεξιότητες που χρειάζονται για να ζουν τη ζωή που τα ίδια επιλέγουν.

Προσφέρουμε στήριξη και παραπαινετικά σε οικογένειες που θα μπορούσαν να επωφεληθούν από την πρόσβαση σε υπηρεσίες για την αντιμετώπιση θεμάτων που σχετίζονται με τη φροντίδα και την ευημερία των παιδιών τους, δημιουργώντας ένα προστατευτικό και υποστηρικτικό περιβάλλον.

Οι υπηρεσίες μας παρέχονται σύμφωνα με τις [Εθνικές Αρχές για Ασφαλείς Οργανισμούς για τα Παιδιά](#) και τα Πρότυπα Πρακτικής του NDIS.

Έχουμε μηδενική ανοχή σε οποιαδήποτε ενέργεια που μπορεί να επηρεάσει την ασφάλεια και την ευημερία οποιουδήποτε παιδιού με το οποίο ερχόμαστε σε επαφή και υποχρεούμαστε να αναφέρουμε κάθε ανησυχία στις αρμόδιες αρχές.

Για πληροφορίες σχετικά με τους ασφαλείς οργανισμούς για τα παιδιά, μπορείτε να επισκεφθείτε την ιστοσελίδα:

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

Προστασία της ιδιωτικότητας και του απορρήτου σας

Διαβεβαιώνουμε όλους τους χρήστες των υπηρεσιών μας ότι η Vision Australia δεσμεύεται για την προστασία της ιδιωτικότητας των προσωπικών σας δεδομένων. Το απόρρητο θα τηρείται κατά τη συλλογή, χρήση, αποθήκευση και πρόσβαση στα προσωπικά σας δεδομένα.

Η Vision Australia δεσμεύεται να εκπληρώνει τις νομοθετικές της υποχρεώσεις για την προστασία των προσωπικών δεδομένων όσων χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες της, των υποστηρικτών, φροντιστών, πελατών, δωρητών, του προσωπικού και των εθελοντών. Διασφαλίζουμε ότι όλα τα δεδομένα συλλέγονται νόμιμα, δίκαια και με τη συγκατάθεση του ατόμου, και χρησιμοποιούνται μόνο για νόμιμους σκοπούς σύμφωνα με τον Νόμο περί Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων (1988) και τις Αυστραλιανές Αρχές Προστασίας της Ιδιωτικότητας.

Ιδιωτικότητα και διαχείριση αρχείων των χρηστών υπηρεσιών

Η Vision Australia υποχρεούται να τηρεί ακριβές αρχείο με τις σχετικές πληροφορίες και τις υπηρεσίες που σας παρέχονται. Διαχειριζόμαστε τα στοιχεία σας με βάση τη σιωπηρή ή ρητή συγκατάθεσή σας, γραπτή ή προφορική, ή την αρμόζουσα συγκατάθεση του κηδεμόνα σας ή του υπεύθυνου προσώπου.

Θα σας εξηγήουμε πάντα με σαφήνεια τους λόγους για τη συλλογή, αποθήκευση, κοινοποίηση ή ανταλλαγή των στοιχείων σας ώστε να μπορείτε να λαμβάνετε τεκμηριωμένες αποφάσεις. Μπορείτε να τροποποιήσετε ή να αποσύρετε τη συγκατάθεσή σας οποιαδήποτε στιγμή.

Η Vision Australia υποχρεούται να προστατεύει τα προσωπικά δεδομένα που διατηρεί για τους χρήστες υπηρεσιών, τους δωρητές, τα μέλη και άλλα πρόσωπα.

Θα χρησιμοποιούμε αυτές τις πληροφορίες μόνο για τους σκοπούς για τους οποίους έχουμε λάβει συγκατάθεση και δεν θα είναι προσβάσιμες σε μη εξουσιοδοτημένα πρόσωπα.

Η συγκατάθεση που έχει δοθεί θα επανεξετάζεται όταν:

- Ένας χρήστης υπηρεσιών επιθυμεί να αλλάξει τον τρόπο με τον οποίο τα δεδομένα του κοινοποιούνται ή ανταλλάσσονται. Για παράδειγμα, η συμπερίληψη ή ο αποκλεισμός διαφόρων μερών, επαγγελματιών υγείας ή άλλων παρόχων υπηρεσιών.
- Ένας χρήστης υπηρεσιών που έχει προηγουμένως διακόψει τις υπηρεσίες επιστρέφει για νέες υπηρεσίες.
- Η Vision Australia χρειάζεται να χρησιμοποιήσει τα δεδομένα του χρήστη υπηρεσιών για σκοπούς που δεν καλύπτονται από την υπάρχουσα ή ισχύουσα συγκατάθεση.

Μπορείτε να τροποποιήσετε ή να αποσύρετε τη συγκατάθεσή σας οποιαδήποτε στιγμή.

Μη ταυτοποιητικά δεδομένα παρέχονται στους χρηματοδοτικούς μας φορείς, όπως απαιτείται. Ενδέχεται να σας ζητηθεί να πείτε τη γνώμη σας για εμάς στους ελεγκτικούς μας φορείς, είτε αυτοπροσώπως είτε τηλεφωνικά ή διαδικτυακά. Είναι αποκλειστικά δική σας επιλογή αν θα συμμετάσχετε. Εάν δεν επιθυμείτε να συμμετέχετε σε υπηρεσιακούς ελέγχους, παρακαλούμε ενημερώστε μας.

Η Vision Australia υποστηρίζει την αρχή της ελευθερίας της πληροφόρησης. Κατόπιν γραπτού αιτήματος θα σας παρέχεται πρόσβαση στα δεδομένα σας. Αυτό περιλαμβάνει και αιτήματα μέσω email. Όλα τα αρχεία τηρούνται και προστατεύονται σύμφωνα με τις νομοθετικές απαιτήσεις.

Για περισσότερες πληροφορίες, η Πολιτική Απορρήτου μας είναι διαθέσιμη στην ιστοσελίδα μας στο

<https://www.visionaustralia.org/about-us/governance/core-policies/privacy-policy>

Παράπονα και σχόλια – πείτε μας τη γνώμη σας

Εκτιμούμε τη γνώμη σας, καθώς μας βοηθά να βελτιώνουμε τις υπηρεσίες που σας παρέχουμε. Κάθε πρόταση είναι καλοδεχούμενη, όπως και κάθε θετικό σχόλιο ή παράπονο που μπορεί να έχετε σχετικά με την εμπειρία σας από τη Vision Australia. Τα σχόλιά σας αντιμετωπίζονται δίκαια, άμεσα, εμπιστευτικά και χωρίς αντίποινα. Χρησιμοποιούμε τα σχόλιά σας για να κάνουμε αλλαγές και βελτιώσεις στις υπηρεσίες μας.

Μπορείτε να υποβάλετε παράπονο είτε εσείς ο ίδιος/η ίδια είτε μέσω εξωτερικού συνηγόρου, οποιαδήποτε στιγμή. Η Vision Australia θα σεβαστεί την επιλογή σας ως προς τον συνήγορο. Ο συνήγορος είναι ένα άτομο που μπορεί να μιλήσει ή να ενεργήσει εκ μέρους σας, όπως ένα μέλος της οικογένειας, ένας φίλος ή ένας εκπρόσωπος από εξωτερικό φορέα (βλ. Άλλα Στοιχεία Επικοινωνίας στο τέλος του φυλλαδίου).

Εφόσον το ζητήσετε, η Vision Australia μπορεί να σας βοηθήσει να έχετε πρόσβαση σε συνήγορο ή σε εξειδικευμένο επαγγελματία γλωσσικών υπηρεσιών.

Για να πείτε τη γνώμη σας ή να κάνετε κάποιο παράπονο, μπορείτε:

- Να μας καλέσετε στο 1300 84 74 66.
- Να επικοινωνήσετε με το τοπικό σας γραφείο και να μιλήσετε με οποιοδήποτε μέλος του προσωπικού της Vision Australia.
- Να επισκεφθείτε τον ιστότοπό μας και να συμπληρώσετε το έντυπο σχολίων στην ιστοσελίδα: <https://www.visionaustralia.org/about-us/contact-us/complaints-and-suggestions-for-improvements>

Έχετε επίσης το δικαίωμα να πείτε τη γνώμη σας για εμάς σε εξωτερικό τρίτο φορέα, εάν δεν είστε ικανοποιημένος/η με τον τρόπο με τον οποίο η Vision Australia χειρίστηκε τα σχόλια/παράπονά σας ή αν αισθανθήκατε άβολα να τα υποβάλετε απευθείας σε εμάς. Για έναν πλήρη κατάλογο τρίτων φορέων, παρακαλούμε ανατρέξτε στην ενότητα «[Άλλα Στοιχεία Επικοινωνίας](#)» στο τέλος αυτού του φυλλαδίου.

Ανοικτή Επικοινωνία

Σε ευθυγράμμιση με την πολιτική παραπόνων και ανατροφοδότησης, η Vision Australia δεσμεύεται σε μια διαδικασία ανοικτής επικοινωνίας. Η διαδικασία της ανοικτής επικοινωνίας είναι η πρακτική της επικοινωνίας με τον καταναλωτή ή χρήστη υπηρεσιών όταν κάτι πάει στραβά. Θα

αντιμετωπιστούν τυχόν άμεσες ανάγκες ή ανησυχίες και θα δοθεί υποστήριξη, ζητώντας συγγνώμη και εξηγώντας τα μέτρα που έχει λάβει ο πάροχος για να αποτρέψει την επανάληψη του συμβάντος.

Ανθρώπινα δικαιώματα και προστασία από κακοποίηση

Η Vision Australia υποστηρίζει πλήρως τη Σύμβαση των Ηνωμένων Εθνών για τα Δικαιώματα των Ατόμων με Αναπηρία, θεωρώντας ότι η Σύμβαση αυτή αποτελεί την πιο σαφή και έγκυρη έκφραση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων των ατόμων με αναπηρία.

Δεσμευόμαστε να εξαλείψουμε κάθε μορφή διάκρισης και να αποτρέψουμε κάθε μορφή κακοποίησης, εκμετάλλευσης, παραμέλησης, βίας και βλάβης. Μπορείτε να βρείτε τη δήλωσή μας περί Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων στην ιστοσελίδα μας: <https://www.visionaustralia.org/about-us/governance/core-policies/human-rights>

Προστατεύοντας την ασφάλειά σας

Στη Vision Australia πιστεύουμε ότι η αποτελεσματική καταγραφή και διαχείριση περιστατικών αποτελεί βασικό μέρος της παροχής ποιοτικών και ασφαλών υπηρεσιών στους χρήστες των υπηρεσιών μας.

Όλοι οι κίνδυνοι, τα παρ' ολίγον συμβάντα και τα περιστατικά καταγράφονται στο σύστημα διαχείρισης περιστατικών το συντομότερο δυνατόν, ώστε να διασφαλίζεται ότι λαμβάνονται τα κατάλληλα μέτρα για την προστασία τόσο των χρηστών των υπηρεσιών μας όσο και του προσωπικού μας. Έχουμε, επίσης, πρόσθετες υποχρεώσεις αναφοράς προς τις ρυθμιστικές αρχές και τους χρηματοδοτικούς μας φορείς, που μας υποχρεώνουν να τους ενημερώνουμε για οποιαδήποτε σοβαρά περιστατικά συμβούν κατά την παροχή υπηρεσιών ή υποστήριξης στους χρήστες των υπηρεσιών μας.

Δεσμευόμαστε να μαθαίνουμε διαρκώς, να βελτιωνόμαστε συνεχώς και να εφαρμόζουμε την αρχή της ανοικτής επικοινωνίας μέσα από ειλικρινείς συζητήσεις με τους χρήστες υπηρεσιών όταν τα πράγματα δεν εξελίσσονται κατά το αναμενόμενο.

Συνεργασίες με τρίτους φορείς

Για να δημιουργηθούν δυνατότητες για άτομα που είναι τυφλά ή έχουν μειωμένη όραση, η Vision Australia συνεργάζεται με κρατικούς φορείς, υποστηρικτές, κληροδοτήματα και ιδρύματα, κοινοτικές ομάδες, εκπαιδευτικούς, επαγγελματίες υγείας, επιχειρήσεις, υπηρεσίες συνηγορίας και, το σημαντικότερο, με τους ίδιους τους χρήστες των υπηρεσιών μας.

Ατομικό Πρόγραμμα Υποστήριξης [Individual Schedule of Support]

Η Vision Australia συνεργάζεται μαζί σας ή/και με την οικογένειά σας, τον φροντιστή σας, τον συνήγορό σας και άλλα πρόσωπα όπου χρειάζεται, για την κατάρτιση ενός Προγράμματος Υποστήριξης που καθορίζει τις υπηρεσίες που θα σας βοηθήσουν να επιτύχετε τους στόχους σας.

Το Πρόγραμμα Υποστήριξης περιγράφει τους τομείς στους οποίους θα εστιάσετε, τις συμφωνημένες υπηρεσίες, τον αριθμό ωρών και το σχετικό κόστος.

Διαβούλευση με τους χρήστες υπηρεσιών και τους καταναλωτές

Η ουσιαστική συμμετοχή ομάδων αποτελούμενων από χρήστες υπηρεσιών και καταναλωτές σε διαδικασίες διαβούλευσης, σχετικά με όλες τις πτυχές του οργανισμού, εκτιμάται ιδιαίτερα από την Vision Australia.

Επικοινωνούμε τακτικά με τους χρήστες των υπηρεσιών μας για να ζητήσουμε τη γνώμη τους σχετικά με την ποιότητα των υπηρεσιών μας και ζητάμε τη συμβολή τους μέσω ερωτηματολογίων, ομάδων συζήτησης, φόρουμ καταναλωτών και συμβουλευτικών επιτροπών.

Το Διοικητικό Συμβούλιο της Vision Australia συγκαλεί μια Ομάδα Αναφοράς Χρηστών Υπηρεσιών προκειμένου να λάβει συμβουλές και τη γνώμη τους για συγκεκριμένα ζητήματα που σχετίζονται με τις εμπειρίες όσων χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες μας καθώς και για τον μελλοντικό προσανατολισμό του οργανισμού. Αυτή η ομάδα λειτουργεί βάσει του Καταστατικού Λειτουργίας της Ομάδας Αναφοράς των Χρηστών Υπηρεσιών της Vision Australia.

Για περισσότερες πληροφορίες μπορείτε να επισκεφθείτε στην ιστοσελίδα μας:

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

Μέλη

Κάθε άτομο άνω των 18 ετών μπορεί να γίνει μέλος της Vision Australia. Η ετήσια συνδρομή είναι \$25, και η ιδιότητα του μέλους δίνει το δικαίωμα συμμετοχής στις γενικές συνελεύσεις, στη λήψη εγγράφων και στην ψηφοφορία για σημαντικά θέματα.

Υποστηρικτές και Εθελοντές

Η Vision Australia βασίζεται και εκτιμά πραγματικά τη γενναιοδωρία της κοινότητας για τη συγκέντρωση σημαντικού μέρους των χρηματικών πόρων που απαιτούνται για την παροχή των υπηρεσιών μας. Οι χρήστες των υπηρεσιών μας ενδέχεται να λαμβάνουν προωθητικό υλικό με την επιλογή να κάνουν κάποια δωρεά. Εάν θέλετε να συζητήσετε τις προτιμήσεις σας σχετικά με το προωθητικό μας υλικό ή τους τρόπους επικοινωνίας μας μαζί σας, παρακαλούμε καλέστε μας στο 1800 42 20 77.

Πέρα από την οικονομική στήριξη, πολλοί προσφέρουν τον χρόνο και τις δεξιότητές τους ως εθελοντές. Οι εθελοντές βοηθούν την Vision Australia να μειώσει τα έξοδα, επιτρέποντάς μας να διαθέτουμε περισσότερους πόρους στην παροχή υπηρεσιών σε άτομα που είναι τυφλά ή έχουν μειωμένη όραση.

Συνήγοροι

Συνήγορος είναι κάποιος που μπορεί να μιλήσει και να ενεργήσει εκ μέρους ενός άλλου ατόμου. Μπορείτε να συνεργαστείτε, αν θέλετε, με έναν συνήγορο για να σας βοηθήσει να πάρετε αποφάσεις ή να επιλύσετε ζητήματα. Αυτός ο συνήγορος μπορεί να είναι μέλος της οικογένειας, φίλος ή εκπρόσωπος από εξωτερικό φορέα (βλ. [Άλλα Στοιχεία Επικοινωνίας](#)).

Η Vision Australia υποστηρίζει πλήρως και σέβεται την επιλογή συνηγόρου που κάνετε.

Ολοκλήρωση υπηρεσιών

Οι υπηρεσίες σχεδιάζονται μαζί σας ώστε να διασφαλίζεται ότι ανταποκρίνονται στις ανάγκες και τους στόχους σας. Το πρόγραμμα υποστήριξης ολοκληρώνεται όταν οι καθορισμένοι στόχοι σας έχουν επιτευχθεί ή εφόσον επιλέξετε να διακόψετε τις υπηρεσίες πριν ολοκληρωθούν οι συμφωνημένες υπηρεσίες.

Μπορείτε να παραμείνετε σε επαφή μαζί μας μέσω διαφόρων καναλιών επικοινωνίας, όπως λαμβάνοντας το [ενημερωτικό μας δελτίο για τους χρήστες των υπηρεσιών μας](#), χρησιμοποιώντας τις [βιβλιοθήκες μας](#), ακούγοντας τον ραδιοφωνικό σταθμό [Vision Australia Radio](#) ή με το να ενημερώνεστε μέσω του [ιστότοπού](#) μας ή από τις σελίδες μας στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης.

Μπορείτε να επικοινωνήσετε μαζί μας εάν υπάρξει κάποια αλλαγή στην όρασή σας, στην προσωπική σας κατάσταση ή αν προκύψει κάτι νέο που θα θέλατε να συζητήσετε.

Απόσυρση υπηρεσιών

Οι υπηρεσίες της Vision Australia μπορούν να αποσυρθούν εάν ένας χρήστης δεν πληροί πλέον τα κριτήρια επιλεξιμότητας λόγω βελτίωσης της όρασής του. Σε περιπτώσεις όπου η συμπεριφορά του χρήστη υπηρεσιών είναι επικίνδυνη ή απειλητική, θα καταρτίζεται ένα συμφωνημένο σχέδιο δράσης για να υποστηριχθεί ο χρήστης υπηρεσιών ώστε να συνεχίσει να λαμβάνει υπηρεσίες, όπου αυτό είναι δυνατόν.

Άλλα Στοιχεία Επικοινωνίας

Aged Care Quality and Safety Commission [Επιτροπή Ποιότητας και Ασφάλειας Φροντίδας Ηλικιωμένων]

Για να εκφράσετε την ανησυχία σας σχετικά με την ποιότητα της φροντίδας ή των υπηρεσιών που παρέχονται σε άτομα που λαμβάνουν στήριξη μέσω φροντίδας ηλικιωμένων.

Τηλέφωνο: 1800 951 822

Ιστότοπος: www.agedcarequality.gov.au

Australian Human Rights Commission [Αυστραλιανή Επιτροπή για τα Ανθρώπινα Δικαιώματα]

Η Αυστραλιανή Επιτροπή για τα Ανθρώπινα Δικαιώματα μπορεί να διερευνήσει και να επιλύσει καταγγελίες σχετικά με διακρίσεις, παρενόχληση και εκφοβισμό.

Τηλέφωνο: 1300 369 711

Ιστότοπος: www.humanrights.gov.au

Blind Citizens Australia [Τυφλοί Πολίτες Αυστραλίας]

Ομάδα καταναλωτών που προάγει τις ευκαιρίες και την υπεράσπιση δικαιωμάτων για άτομα που είναι τυφλά ή έχουν μειωμένη όραση.

Τηλέφωνο: 1800 033 660

Ιστότοπος: www.bca.org.au

Carer Gateway [Πύλη Φροντιστών]

Δωρεάν υπηρεσίες, στήριξη και πηγές υλικού για φροντιστές.

Τηλέφωνο: 1800 422 737

Ιστότοπος: www.carergateway.gov.au

Commonwealth Respite and Carelink Centers [Κοινοπολιτειακά Κέντρα Βραχυπρόθεσμης Ανακούφισης και Διασύνδεσης Φροντίδας]

Παρέχουν επείγουσες υπηρεσίες βραχυπρόθεσμης ανακούφισης.

Τηλέφωνο: 1800 052 222

Dementia Australia [Αυστραλιανός φορέας για την Άνοια]

Προσφέρει πληροφορίες και στήριξη σε Αυστραλούς που ζουν με άνοια καθώς και σε όσους τους στηρίζουν.

Τηλέφωνο: 1800 100 500

Ιστότοπος: www.dementia.org.au

Department of Families, Seniors, Disability Services and Child Safety (QLD) [Υπουργείο Οικογένειας, Ηλικιωμένων, Υπηρεσιών Αναπηρίας και Προστασίας Ανηλίκων - Κουίνσλαντ]

Υπηρεσίες για παιδιά και οικογένειες, άτομα με αναπηρίες και ηλικιωμένους.

Ιστότοπος: <https://www.dcssds.qld.gov.au>

Disability Services Commission (VIC) [Επιτροπή Υπηρεσιών Αναπηρίας - Βικτώρια]

Οι χρήστες υπηρεσιών μπορούν να εκφράζουν στην Επιτροπή τη γνώμη τους σχετικά με τις υπηρεσίες αναπηρίας στη Βικτώρια.

Τηλέφωνο: 1800 677 342

Ιστότοπος: www.odsc.vic.gov.au

Elder Abuse Concerns [Θέματα Κακοποίησης Ηλικιωμένων]

Κάθε πολιτεία και επικράτεια παρέχει πληροφορίες σχετικά με την κακοποίηση, την πρόληψη της κακοποίησης και χρήσιμα στοιχεία επικοινωνίας μέσω του ιστοτόπου της.

Τηλέφωνο: 1800 353 374

Ιστότοπος: www.humanrights.gov.au/elderabuse

Health and Disability Services Complaints Office (WA) [Υπηρεσία Παραπόνων για Υπηρεσίες Υγείας και Αναπηρίας - Δυτική Αυστραλία]

Οι χρήστες υπηρεσιών μπορούν να εκφράζουν τη γνώμη τους στην υπηρεσία σχετικά με τις υπηρεσίες αναπηρίας στη Δυτική Αυστραλία.

Τηλέφωνο: 1800 813 583

Ιστότοπος: www.hadsco.wa.gov.au

My Aged Care (MAC)

Διαδικτυακή πύλη για Αυστραλούς ηλικίας 65 ετών και άνω, ώστε να λαμβάνουν υπηρεσίες και πληροφορίες σχετικά με τη φροντίδα ηλικιωμένων. Παράπονα σχετικά με υπηρεσίες φροντίδας ηλικιωμένων μπορούν επίσης να αναφέρονται εδώ.

Τηλέφωνο: 1800 200 422

Ιστότοπος: www.myagedcare.gov.au

National Disability Abuse and Neglect Hotline [Εθνική Γραμμή Καταγγελιών για Κακοποίηση και Παραμέληση Ατόμων με Αναπηρία]

Τηλεφωνική γραμμή, που λειτουργεί σε όλη την Αυστραλία, για καταγγελίες κακοποίησης και παραμέλησης ατόμων με αναπηρία που χρησιμοποιούν υπηρεσίες χρηματοδοτούμενες από την κυβέρνηση.

Τηλέφωνο: 1800 880 052

Επισκεφθείτε την ιστοσελίδα: www.jobaccess.gov.au/complaints/hotline

National Disability Insurance Scheme (NDIS) [Εθνικό Σύστημα Ασφάλισης Αναπηρίας]

Ένα πρόγραμμα που διασφαλίζει ότι άτομα κάτω των 65 ετών με αναπηρία λαμβάνουν την υποστήριξη που χρειάζονται, και το οποίο υλοποιείται μέσω του National Disability Insurance Agency (NDIA) [Εθνικού Οργανισμού Ασφάλισης Αναπηρίας].

Τηλέφωνο: 1800 800 110

Ιστότοπος: www.ndis.gov.au

NDIS Quality and Safeguards Commission [Επιτροπή Ποιότητας και Προστασίας του NDIS]

Ανεξάρτητος φορέας που εργάζεται για τη βελτίωση της ποιότητας και της ασφάλειας των υπηρεσιών και υποστηρικτικών δράσεων του NDIS. Στην Επιτροπή NDIS μπορούν να υποβάλλονται καταγγελίες.

Τηλέφωνο: 1800 035 544

Ιστότοπος: www.ndiscommission.gov.au

Office of the Public Advocate [Υπηρεσία Δημόσιου Συνηγόρου] (μόνο για τη Βικτώρια)

Ο Δημόσιος Συνήγορος είναι ένας ανεξάρτητος θεσμικός λειτουργός, με σημαντικές νομοθετικές αρμοδιότητες για την προάσπιση και την προστασία των δικαιωμάτων και των συμφερόντων των ατόμων με αναπηρία.

Τηλέφωνο: 1300 309 337

Ιστότοπος: www.publicadvocate.vic.gov.au

Office of the Public Guardian [Υπηρεσία Δημόσιου Κηδεμόνα] (μόνο για το Κουίνσλαντ)

Ανεξάρτητη υπηρεσία που ιδρύθηκε για να προστατεύει τα δικαιώματα, τα συμφέροντα και την ευημερία ενηλίκων με περιορισμένη ικανότητα λήψης αποφάσεων, καθώς και παιδιών και νέων που βρίσκονται στο σύστημα προστασίας ανηλίκων.

Τηλέφωνο: 1300 653 187

Ιστότοπος: www.publicguardian.qld.gov.au

Older Persons Advocacy Network (OPAN) [Δίκτυο Υπεράσπισης Ηλικιωμένων Ατόμων]

Μια δωρεάν, ανεξάρτητη και εμπιστευτική υπηρεσία που υποστηρίζει τους ηλικιωμένους και τους εκπροσώπους τους να εκφράζουν και να αντιμετωπίζουν ζητήματα σχετικά με τις υπηρεσίες φροντίδας ηλικιωμένων.

Τηλέφωνο: 1800 700 600

Ιστότοπος: www.opan.com.au

Public Guardian [Δημόσιος Κηδεμόνας] (μόνο για τη Νέα Νότια Ουαλία)

Ο Δημόσιος Κηδεμόνας αποτελεί τμήμα της υπηρεσίας Trustee and Guardian [Διαχειριστή Περιουσίας και Κηδεμονίας] της Νέας Νότιας Ουαλίας, το οποίο προάγει τα δικαιώματα και τα συμφέροντα των ατόμων με αναπηρίες μέσω της άσκησης κηδεμονίας, της υπεράσπισης δικαιωμάτων και της εκπαίδευσης.

Τηλέφωνο:

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