



# **Opuscolo informativo per il cliente**

Ultimo aggiornamento giugno 2025

## Indice

Introduzione .....	3
Diritti e responsabilità .....	4
Vision Australia è un'organizzazione che si impegna a garantire la sicurezza dei minori .	6
Protezione della tua privacy e riservatezza .....	7
Reclami e osservazioni: dicci ciò che pensi.....	9
Diritti umani e diritto a non subire abusi.....	10
Lavoro in collaborazione.....	11
Completamento del servizio .....	13
Interruzione del servizio.....	13
Altri contatti.....	14

# Introduzione

Vision Australia ha come missione sostenere le persone non vedenti o ipovedenti affinché vivano la vita che scelgono.

Questo documento fornisce dettagli essenziali sui tuoi diritti e responsabilità, sulla privacy, sui servizi disponibili e su come condividere le tue opinioni o presentare un reclamo. Include anche un elenco di contatti utili per consentirti di accedere facilmente al sostegno quando ne hai bisogno.

## **Hai bisogno di maggiori informazioni su Vision Australia?**

- Chiamaci al numero 1300 84 74 66, o
- Visitaci online sul sito [visionaustralia.org](http://visionaustralia.org)

## **Hai bisogno di un interprete?**

Vision Australia può prenotare un interprete, in modo che tu possa accedere ai nostri servizi nella lingua che preferisci. Per saperne di più, chiamaci al numero 1300 84 74 66.

In alternativa, puoi contattare il Translating and Interpreting Service (Servizio di traduzione e interpretariato, TIS National) al numero 131 450 per l'accesso immediato a servizi di interpretariato telefonico 24 ore su 24.

Se sei non udente o hai difficoltà di udito o di parola puoi anche contattarci tramite il National Relay Service (Servizio nazionale di mediazione telefonica).

- Chiamaci al numero 1300 84 74 66
- Visitaci online all'indirizzo <https://www.healthdirect.gov.au/partners/national-relay-service>

Vision Australia è pronta ad assisterti in ogni fase del tuo percorso.

# Diritti e responsabilità

## Come cliente hai il diritto di:

- Essere trattato/a con rispetto e dignità, e vedere protetta la tua privacy.
- Usufruire di libertà di espressione e di autodeterminazione, in un contesto in cui la tua identità, la tua cultura e la tua diversità sono valorizzate e sostenute.
- Accedere alle informazioni di cui hai bisogno per prendere decisioni informate e prendere rischi calcolati.
- Ricevere informazioni in un formato che sia accessibile e di facile comprensione
- Esercitare la tua libertà di scelta e il controllo sui sostegni che ricevi.
- Scegliere il genere del tuo fornitore primario di servizi.
- Fornire le tue opinioni o presentare un reclamo sulla fornitura del servizio senza temere ritorsioni.
- Avere una persona a tua scelta, anche un patrocinatore, che ti sostenga o che parli a tuo nome.

## Vivere al riparo da abusi, abbandono, bullismo, molestie fisiche o sessuali o da qualsiasi forma di intimidazione. Come cliente, le tue responsabilità sono:

- Trattare il nostro personale e gli altri clienti con cortesia e rispetto.
- Comunicare con Vision Australia sul modo in cui vorresti che i tuoi sostegni siano erogati per soddisfare i tuoi bisogni e obiettivi.
- Informare Vision Australia di qualsiasi preoccupazione che potresti avere in relazione ai sostegni che vengono forniti.
- Garantire un ambiente lavorativo sicuro per i membri del personale che lavorano all'interno del tuo ambiente domestico.

## Le responsabilità di Vision Australia come fornitore dei servizi sono:

- Fornire servizi conformemente alle leggi e alle linee guida pertinenti relative al tuo piano o pacchetto di finanziamento.
- Attenersi a tutti gli standard e ai codici di condotta pertinenti, compresi il Code of Conduct (Codice di condotta) dell'NDIS, i Practice Standards (Standard operativi) dell'NDIS, il Charter of Aged Care Rights (Statuto dei diritti dell'assistenza agli anziani), l'Aged Care Statement of Principles (Dichiarazione dei principi per l'assistenza agli anziani), gli Aged Care Quality Standards (Standard di qualità dell'assistenza agli anziani), l'Aged Care Code of Conduct (Codice di condotta per l'assistenza agli anziani), i National Standards for Disability Services (Standard nazionali per i servizi alla disabilità) e il Disability Employment Services Code of Practice (Codice di pratica dei servizi per l'impiego delle persone con disabilità).

- Collaborare con te per fornire sostegni che soddisfino i tuoi bisogni e obiettivi.
- Comunicare in maniera aperta, onesta e tempestiva.
- Mantenere una documentazione accurata dei servizi che ti vengono forniti.
- Prendere tutte le misure ragionevoli per prevenire e rispondere a qualsiasi forma di violenza, sfruttamento, abbandono, abuso, intimidazione e molestie.
- Garantire che tu abbia la possibilità di scegliere e di mantenere il controllo sui sostegni che ricevi e sulle modalità con cui li ricevi.
- Fornire informazioni chiare sulle opzioni disponibili relative ai servizi.
- Informarti dei tuoi diritti e delle tue responsabilità in relazione ai servizi e ai prodotti.
- Rispettare la tua privacy e la tua riservatezza, proteggere le informazioni personali e sensibili che ci fornisci.
- Fornire sostegno e servizi senza nessuna forma di violenza, discriminazione, sfruttamento, abbandono, molestie fisiche o sessuali.

Vision Australia crede che tu abbia il diritto di prendere decisioni informate, di vivere pienamente e di cogliere opportunità per apprendere, sviluppare competenze e acquisire indipendenza, sentendoti al tempo stesso sostenuto/a nell'assumerti rischi ben informati e calcolati. Questo principio è spesso definito come "Dignità del rischio". Lavoreremo insieme per trovare soluzioni personalizzate che siano le più adatte alla tua situazione.

Tutti i clienti hanno il diritto di prendere decisioni sulla loro vita. A Vision Australia cercheremo di comprendere i tuoi bisogni relativi alle decisioni sul sostegno e chi vorresti includere quando prendi decisioni sui servizi che ricevi.

Ci rendiamo conto che l'esperienza di vita di ciascuno dei nostri clienti è unica. Ci impegniamo ad ascoltare e a cercare di capire la tua storia, e lavoreremo con te in una maniera inclusiva e rispettosa. Il nostro approccio incentrato sulla persona garantisce sempre la sicurezza culturale di ciascuno.

## **Vision Australia è un'organizzazione che si impegna a garantire la sicurezza dei minori**

Lavoriamo a stretto contatto con le famiglie per creare un ambiente sicuro in cui i bambini possano crescere e prosperare, siano rispettati, e siano messi nelle condizioni di sviluppare le competenze di cui hanno bisogno per vivere la vita che scelgono.

Offriamo sostegno e segnalazioni per le famiglie che potrebbero trarre beneficio dall'accesso ai servizi per affrontare qualsiasi problematica legata alla cura e al benessere dei loro figli, creando un ambiente protettivo e accogliente.

I nostri servizi sono erogati in linea con i [National Principles for Child Safe Organisations](#) (Principi nazionali per le organizzazioni impegnate a garantire la sicurezza dei minori) e con i Practice Standards (Standard operativi) dell'NDIS.

Adottiamo una politica di tolleranza zero nei confronti di qualunque azione che possa incidere negativamente sulla sicurezza e sul benessere dei bambini con cui interagiamo, e abbiamo l'obbligo di segnalare qualsiasi preoccupazione al riguardo alle autorità competenti.

Per informazioni sulle organizzazioni impegnate a garantire la sicurezza dei minori, puoi visitare il sito web: <https://childsafe.humanrights.gov.au/parents-carers>

## **Protezione della tua privacy e riservatezza**

Tutti gli utenti dei servizi possono essere certi che Vision Australia si impegna a proteggere la privacy delle loro informazioni personali. La riservatezza sarà mantenuta durante la raccolta, l'utilizzo, la conservazione e l'accesso alle tue informazioni personali.

Vision Australia si impegna ad adempiere alle proprie responsabilità legislative in termini di salvaguardia delle informazioni personali dei clienti, delle persone di sostegno, dei caregiver, dei donatori, del personale e dei volontari. Facciamo in modo che tutti i dati siano raccolti in maniera legale, equa e consensuale, e che i dati siano utilizzati solo per scopi legittimi in linea con la Privacy Act (Legge sulla Privacy) 1988 e con gli Australian Privacy Principles (Principi australiani sulla privacy).

## **Privacy e gestione della documentazione dei clienti**

Vision Australia è obbligata a mantenere una documentazione accurata di informazioni pertinenti e dei servizi che ti sono stati forniti. Le tue informazioni sono gestite in base al tuo consenso espresso o implicito, scritto o verbale, o al consenso appropriato del tuo tutore o persona responsabile.

Le ragioni per la raccolta, conservazione, condivisione o scambio delle tue informazioni ti saranno sempre spiegate in maniera chiara, consentendoti di prendere una decisione informata. Puoi modificare o ritirare il tuo consenso in qualsiasi momento.

Vision Australia è obbligata a proteggere le informazioni personali che detiene riguardanti i clienti, donatori, membri e altri soggetti.

Utilizzeremo queste informazioni soltanto per gli scopi per i quali abbiamo il consenso; le informazioni non saranno accessibili a persone non autorizzate.

Il consenso che è stato fornito sarà riesaminato quando:

- Un cliente desidera cambiare la maniera in cui i suoi dati vengono condivisi o scambiati. Per esempio, includendo o escludendo varie parti, operatori sanitari o altri fornitori di servizi.
- Un cliente che ha in precedenza cessato di utilizzare dei servizi ritorna per nuovi servizi.
- Vision Australia ha bisogno di utilizzare i dati del cliente per scopi non coperti dal consenso esistente o corrente.

Puoi scegliere di modificare o ritirare il tuo consenso in qualsiasi momento.

Informazioni non riconducibili all'identità personale vengono fornite ai nostri enti finanziatori, quando richiesto. Ti potrà essere richiesto di fornire commenti ai nostri organismi di verifica, sia di persona che per telefono oppure online. La scelta se partecipare spetta interamente a te. Se non desideri partecipare a verifiche, ti invitiamo a comunicarcelo.

Vision Australia sostiene il principio di libertà di informazione. Dietro richiesta scritta, ti sarà fornito l'accesso alle informazioni che ti riguardano, Ciò include anche per email. Tutta la documentazione viene conservata e protetta in conformità ai requisiti di legge.

Per maggiori informazioni, la nostra Politica sulla privacy si può trovare sul nostro sito web all'indirizzo

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

## Reclami e osservazioni: dicci ciò che pensi

Apprezziamo le tue osservazioni, che ci aiutano a migliorare i servizi che ti forniamo. Accogliamo con favore qualsiasi suggerimento, complimento o lamentela che potresti avere sulla tua esperienza con Vision Australia. Le osservazioni sono gestite con equità, prontamente, in maniera riservata e senza alcuna ritorsione. Utilizziamo le tue osservazioni per effettuare modifiche e migliorare i nostri servizi.

Ti invitiamo a presentare un reclamo in prima persona o tramite un patrocinatore esterno in qualsiasi momento. Vision Australia rispetterà la tua scelta relativa al rappresentante. Il rappresentante è qualcuno che può parlare o agire a tuo nome, ad esempio un familiare, un amico, o un rappresentante di un ente esterno (consulta [Altri contatti](#) alla fine di questo opuscolo).

Dietro richiesta, Vision Australia può aiutarti ad accedere a un rappresentante o a uno specialista in servizi linguistici.

Per fornire le tue osservazioni o fare un reclamo, puoi:

- Chiamarci al numero 1300 84 74 66.
- Contattare il tuo ufficio locale e parlare con un membro del personale di Vision Australia.
- Visitare il nostro sito web e compilare un modulo per le osservazioni alla pagina: <https://www.visionaustralia.org/about-us/contact-us/complaints-and-suggestions-for-improvements>

Hai anche il diritto di inoltrare le tue osservazioni a un soggetto esterno indipendente se non sei soddisfatto/a di come le tue osservazioni sono state trattate da Vision Australia, o se non ti senti a tuo agio nel fornirle direttamente a noi. Per un elenco completo dei soggetti esterni, consulta la sezione [Altri contatti](#) alla fine di questo documento.

### Comunicazione trasparente

In conformità con la politica su reclami e osservazioni, Vision Australia si impegna a seguire un processo di comunicazione trasparente. Il processo di comunicazione trasparente è la procedura di comunicazione con un utente o cliente quando qualcosa va nel verso sbagliato. Risponderà a necessità o preoccupazioni urgenti e fornirà sostegno, chiedendo scusa e spiegando quali passi ha adottato il fornitore per impedire che ciò che è successo avvenga di nuovo.

## **Diritti umani e diritto a non subire abusi**

Vision Australia sostiene pienamente la Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità, ritenendo che essa rappresenti l'espressione più chiara e autorevole dei diritti umani delle persone con disabilità.

Siamo impegnati ad eliminare ogni forma di discriminazione e a prevenire qualsiasi forma di abuso, sfruttamento, abbandono, violenza e danno. La nostra dichiarazione sui diritti umani si può trovare sul nostro sito web all'indirizzo: <https://www.visionaustralia.org/about-us/governance/core-policies/human-rights>

## **Ti teniamo al sicuro**

Vision Australia crede che documentare e gestire efficacemente gli incidenti sia una parte fondamentale dell'erogazione di servizi di qualità e sicuri ai nostri clienti.

Tutte le situazioni di pericolo, gli incidenti mancati e gli incidenti vengono riportati al più presto possibile nel nostro sistema di gestione degli incidenti per garantire che vengano adottate azioni adeguate per mantenere al sicuro i nostri clienti e dipendenti. Abbiamo anche obblighi aggiuntivi di segnalazione nei confronti delle nostre autorità di controllo e dei nostri organismi di finanziamento, con i quali abbiamo un obbligo di segnalazione nel caso si verificano incidenti gravi durante la fornitura di servizi o sostegno ai nostri clienti.

Il nostro impegno è rivolto all'apprendimento costante, al miglioramento continuo e alla trasparenza, attraverso un dialogo aperto e onesto con i clienti ogni volta che qualcosa non procede come previsto.

## **Lavoro in collaborazione**

Allo scopo di erogare servizi che aprano nuove possibilità per le persone non vedenti o con ipovisione, Vision Australia collabora con enti governativi, sostenitori, fondazioni e trust, gruppi comunitari, educatori, operatori sanitari, imprese, agenzie di patrocinio e, soprattutto, con i propri clienti.

## **Programma individuale di sostegno**

Vision Australia lavora in collaborazione con te, e/o con la tua famiglia, il tuo caregiver, il tuo patrocinatore e altre persone se necessario, per sviluppare un Programma di sostegno che identifichi i servizi che ti aiuteranno a raggiungere i tuoi obiettivi.

Il Programma di sostegno delinea le aree per te prioritarie, i servizi concordati, il numero di ore previste e i costi associati.

## **Consultazione con i clienti e i consumatori**

Avviare consultazioni approfondite con i clienti e con i gruppi dei consumatori su ogni aspetto dell'organizzazione è considerato molto importante per Vision Australia. Contattiamo regolarmente i clienti per raccogliere le loro osservazioni sulla qualità dei nostri servizi e per acquisire contributi attraverso questionari, gruppi di discussione, forum dei consumatori e comitati consultivi.

Il Board (consiglio d'amministrazione) di Vision Australia convoca un Client Reference Group (Gruppo consultivo dei clienti) per ottenere pareri e riscontri su questioni specifiche relative alle esperienze dei nostri clienti e alla direzione futura dell'organizzazione. Questo gruppo opera ai sensi dello Statuto del Client Reference Group di Vision Australia.

Per maggiori informazioni puoi visitarci online all'indirizzo:  
[www.visionaustralia.org/about-us/client-reference-group](http://www.visionaustralia.org/about-us/client-reference-group)

## **Soci**

Qualsiasi persona sopra i 18 anni d'età può diventare socio di Vision Australia. La quota annuale è di 25\$ e l'iscrizione conferisce il diritto di partecipare alle assemblee generali, di ricevere documentazione e di votare su questioni importanti.

## Sostenitori e volontari

Vision Australia fa affidamento sul sostegno della comunità e ne riconosce con gratitudine la generosità, grazie alla quale è possibile raccogliere una quota rilevante dei fondi necessari per l'erogazione dei servizi. I clienti possono ricevere materiale di marketing che offre l'opzione di effettuare donazioni. Se desideri discutere delle tue preferenze riguardo alle comunicazioni o al marketing, chiamaci al numero 1800 42 20 77.

Oltre a fornire sostegno finanziario, molte persone contribuiscono con il loro tempo e le loro capacità come volontari. I volontari aiutano Vision Australia a ridurre i costi, consentendo di stanziare maggiori risorse nell'erogazione dei servizi per le persone non vedenti o ipovedenti.

## Rappresentanti

Il rappresentante è una persona che può parlare e agire in nome di un'altra persona. Puoi scegliere di lavorare con un rappresentante che ti aiuti a prendere decisioni o a risolvere i problemi. Questo rappresentante può essere un familiare, un amico o un rappresentante di un ente esterno (consulta [Altri contatti](#)).

Vision Australia sostiene pienamente e rispetta la scelta che farai nel designare un rappresentante.

## Completamento del servizio

I servizi sono pianificati insieme a te per garantire che rispondano ai tuoi bisogni e obiettivi. Il piano di sostegno viene completato al raggiungimento degli obiettivi stabiliti oppure qualora tu scelga di interrompere i servizi prima del completamento di quelli concordati.

Puoi rimanere in contatto con noi tramite vari canali, ad esempio ricevendo la nostra [newsletter per i clienti](#), utilizzando i nostri [servizi bibliotecari](#), ascoltando [Vision Australia Radio](#) o ricevendo aggiornamenti tramite il nostro [sito](#) web o le nostre pagine di social media.

Puoi contattarci in qualsiasi momento se si verificano cambiamenti nella tua condizione visiva, nelle tue circostanze personali o emergono novità di cui desideri discutere.

## Interruzione del servizio

I servizi di Vision Australia possono essere interrotti se il cliente non risponde più ai requisiti di accesso in seguito a un miglioramento della sua condizione visiva. In casi nei quali il comportamento di un cliente risulti minaccioso o intimidatorio, verrà elaborato un piano d'azione concordato per aiutarlo a continuare a ricevere i servizi, laddove possibile.

## Altri contatti

### **Aged Care Quality and Safety Commission (Commissione per la qualità e la sicurezza dell'assistenza agli anziani)**

Per esprimere dubbi in merito alla qualità dell'assistenza o dei servizi erogati a individui che ricevono sostegno nell'ambito dell'assistenza agli anziani.

**Telefono:** 1800 951 822

**Sito web:** [www.agedcarequality.gov.au](http://www.agedcarequality.gov.au)

### **Australian Human Rights Commission (Commissione australiana per i diritti umani)**

La Australian Human Rights Commission può indagare e risolvere i reclami relativi a discriminazioni, molestie e atti di bullismo.

**Telefono:** 1300 369 711

**Sito web:** [www.humanrights.gov.au](http://www.humanrights.gov.au)

### **Blind Citizens Australia**

Gruppo di consumatori che promuove opportunità e attività di patrocinio per le persone non vedenti o ipovedenti.

**Telefono:** 1800 033 660

**Sito web:** [www.bca.org.au](http://www.bca.org.au)

### **Carer Gateway**

Servizi gratuiti, sostegno e risorse per i caregiver.

**Telefono:** 1800 422 737

**Sito web:** [www.carergateway.gov.au](http://www.carergateway.gov.au)

### **Commonwealth Respite and Carelink Centers**

Fornisce servizi di assistenza di sollievo di emergenza a breve termine.

**Telefono:** 1800 052 222

### **Dementia Australia**

Fornisce informazioni e sostegno agli australiani che vivono con la demenza e a coloro che li assistono.

**Telefono:** 1800 100 500

**Sito web:** [www.dementia.org.au](http://www.dementia.org.au)

### **Department of Families, Seniors, Disability Services and Child Safety (Ministero delle famiglie, dei servizi ai disabili e della sicurezza dei minori, QLD)**

Servizi per i minori e le famiglie, le persone con disabilità e gli anziani.

**Sito web:** <https://www.dcssds.qld.gov.au>

### **Disability Services Commission (Commissione per i servizi sulla disabilità, VIC)**

I clienti possono fornire osservazioni alla Commissione riguardo ai servizi per le persone con disabilità in Victoria.

**Telefono:** 1800 677 342

**Sito web:** [www.odsc.vic.gov.au](http://www.odsc.vic.gov.au)

### **Elder Abuse Concerns**

Ciascun Stato e Territorio fornisce informazioni sugli abusi e sulla loro prevenzione, e contatti utili tramite il suo sito web.

**Telefono:** 1800 353 374

**Sito web:** [www.humanrights.gov.au/elderabuse](http://www.humanrights.gov.au/elderabuse)

### **Health and Disability Services Complaints Office (Ufficio per i reclami sui servizi sanitari e per la disabilità, WA)**

I clienti possono fornire osservazioni all'ufficio riguardo ai servizi per le persone con disabilità in Western Australia.

**Telefono:** 1800 813 583

**Sito web:** [www.hadsco.wa.gov.au](http://www.hadsco.wa.gov.au)

### **My Aged Care (MAC)**

Punto di accesso per gli australiani di età pari o superiore a 65 anni per ricevere servizi e informazioni sull'assistenza agli anziani. Qui si possono inoltre segnalare i reclami sui servizi per l'assistenza agli anziani.

**Telefono:** 1800 200 422

**Sito web:** [www.myagedcare.gov.au](http://www.myagedcare.gov.au)

### **National Disability Abuse and Neglect Hotline (Linea telefonica nazionale contro gli abusi e l'abbandono di disabili)**

Linea telefonica nazionale per segnalare abusi e negligenze nei confronti di persone con disabilità che utilizzano servizi finanziati dal governo.

**Telefono:** 1800 880 052

**Visita il sito web:** [www.jobaccess.gov.au/complaints/hotline](http://www.jobaccess.gov.au/complaints/hotline)

### **National Disability Insurance Scheme (Regime nazionale di previdenza per la disabilità, NDIS)**

Programma che garantisce alle persone con disabilità di età inferiore ai 65 anni di ricevere il sostegno di cui hanno bisogno, erogato tramite il National Disability Insurance Agency (Ente nazionale di previdenza per i disabili, NDIA).

**Telefono:** 1800 800 110

**Sito web:** [www.ndis.vic.gov.au](http://www.ndis.vic.gov.au)

**NDIS Quality and Safeguards Commission (Commissione per la qualità e la salvaguardia dell'NDIS)**

Organismo indipendente che lavora per migliorare la qualità e la sicurezza dei servizi e dei sostegni forniti dall'NDIS. Si possono presentare reclami alla Commissione NDIS.

**Telefono:** 1800 035 544

**Sito web:** [www.ndiscommission.vic.gov.au](http://www.ndiscommission.vic.gov.au)

**Office of the Public Advocate (Ufficio del difensore pubblico, solo VIC)**

Il Public Advocate è un funzionario indipendente istituito per legge, dotato di ampi poteri legislativi per promuovere e tutelare i diritti e gli interessi delle persone con disabilità.

**Telefono:** 1300 309 337

**Sito web:** [www.publicadvocate.vic.gov.au](http://www.publicadvocate.vic.gov.au)

**Office of the Public Guardian (Ufficio del tutore pubblico, solo QLD)**

Ufficio indipendente, istituito per legge, con il compito di tutelare i diritti, gli interessi e il benessere degli adulti con capacità decisionale limitata, nonché dei bambini e dei giovani inseriti nel sistema di protezione dell'infanzia.

**Telefono:** 1300 653 187

**Sito web:** [www.publicguardian.qld.gov.au](http://www.publicguardian.qld.gov.au)

**Older Persons Advocacy Network (Rete per il patrocinio delle persone anziane, OPAN)**

Servizio gratuito indipendente e riservato che sostiene le persone anziane e i loro rappresentanti nel sollevare e risolvere problematiche relative ai servizi di assistenza agli anziani.

**Telefono:** 1800 700 600

**Sito web:** [www.opan.com.au](http://www.opan.com.au)

**Public Guardian (Solo NSW)**

Il Public Guardian è una divisione di NSW Trustee and Guardian che promuove i diritti e gli interessi delle persone con disabilità tramite attività di tutela legale, difesa degli interessi ed educazione.

**Telefono:**

**Sito web:** [www.service.nsw.gov.au/nswgovdirectory/public-guardian-nsw](http://www.service.nsw.gov.au/nswgovdirectory/public-guardian-nsw)