



**Vision  
Australia**

Blindness. Low Vision. Opportunity.

# ਗਾਹਕ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕਿਤਾਬਚਾ

ਆਖਰੀ ਵਾਰੀ ਜੂਨ 2025 ਵਿੱਚ ਨਵਿਆਇਆ ਗਿਆ ਸੀ

## ਵਿਸ਼ਾ-ਸੂਚੀ

ਜਾਣ-ਪਛਾਣ.....	3
ਅਧਿਕਾਰ ਅਤੇ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ.....	4
ਵਿਜ਼ਨ ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਆ ਇੱਕ ਬਾਲ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਸੰਸਥਾ ਹੈ .....	7
ਤੁਹਾਡੀ ਪਰਦੇਦਾਰੀ ਅਤੇ ਗੁਪਤਤਾ ਦੀ ਰੱਖਿਆ ਕਰਨਾ .....	8
ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਵਾਪਸੀ ਸਲਾਹ - ਸਾਨੂੰ ਦੱਸੋ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਕੀ ਸੋਚਦੇ ਹੋ.....	10
ਮਨੁੱਖੀ ਅਧਿਕਾਰ ਅਤੇ ਦੁਰਵਿਵਹਾਰ ਤੋਂ ਆਜ਼ਾਦੀ.....	12
ਭਾਈਵਾਲੀ ਵਿੱਚ ਕੰਮ ਕਰਨਾ .....	13
ਸੇਵਾ ਮੁਕੰਮਲ ਹੋਣ 'ਤੇ.....	16
ਸੇਵਾ ਵਾਪਸ ਲੈਣਾ .....	16
ਹੋਰ ਸੰਪਰਕ.....	17

## ਜਾਣ-ਪਛਾਣ

ਵਿਜ਼ਨ ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਆ ਉਨ੍ਹਾਂ ਲੋਕਾਂ ਦੀ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰਨ ਲਈ ਮੌਜੂਦ ਹੈ ਜੋ ਨੇਤਰਹੀਣ ਹਨ ਜਾਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੁਆਰਾ ਚੁਣੀ ਗਈ ਜ਼ਿੰਦਗੀ ਜਿਉਣ ਲਈ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਨਜ਼ਰ ਘੱਟ ਹੈ।

ਇਹ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਤੁਹਾਡੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਅਤੇ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ, ਪਰਦੇਦਾਰੀ, ਉਪਲਬਧ ਸੇਵਾਵਾਂ ਅਤੇ ਵਾਪਸੀ ਸਲਾਹ ਨੂੰ ਸਾਂਝਾ ਕਰਨ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿਵੇਂ ਕਰਨੀ ਹੈ ਬਾਰੇ ਜ਼ਰੂਰੀ ਵੇਰਵੇ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਵਿੱਚ ਮਦਦਗਾਰ ਸੰਪਰਕਾਂ ਦੀ ਇੱਕ ਸੂਚੀ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਇਆ ਜਾ ਸਕੇ ਕਿ ਲੋੜ ਪੈਣ 'ਤੇ ਤੁਸੀਂ ਸੌਖੇ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਸਹਾਇਤਾ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਕਰ ਸਕੋ।

**ਕੀ ਤੁਹਾਨੂੰ ਵਿਜ਼ਨ ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਆ ਬਾਰੇ ਵਧੇਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ?**

- ਸਾਨੂੰ 1300 84 74 66 'ਤੇ ਫੋਨ ਕਰੋ, ਜਾਂ
- ਸਾਨੂੰ [visionaustralia.org](http://visionaustralia.org) 'ਤੇ ਔਨਲਾਈਨ ਮਿਲੋ

**ਕੀ ਤੁਹਾਨੂੰ ਦੁਭਾਸ਼ੀਏ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ?**

ਵਿਜ਼ਨ ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਆ ਦੁਭਾਸ਼ੀਏ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤੱਕ ਆਪਣੀ ਪਸੰਦੀਦਾ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਪਹੁੰਚ ਕਰ ਸਕੋ। ਹੋਰ ਜਾਣਨ ਲਈ ਸਾਨੂੰ 1300 84 74 66 'ਤੇ ਫੋਨ ਕਰੋ।

ਦੂਸਰੇ ਤਰੀਕੇ, ਤੁਸੀਂ ਦਿਨ ਦੇ 24 ਘੰਟੇ ਫੋਨ ਉਪਰ ਤੁਰੰਤ ਦੁਭਾਸ਼ੀਆ ਸੇਵਾਵਾਂ ਵਾਸਤੇ 131 450 'ਤੇ ਅਨੁਵਾਦ ਅਤੇ ਦੁਭਾਸ਼ੀਆ ਸੇਵਾ (TIS ਨੈਸ਼ਨਲ) ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।

ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਬੋਲੇ ਹੋ ਜਾਂ ਸੁਣਨ ਜਾਂ ਬੋਲਣ ਵਿੱਚ ਕਮਜ਼ੋਰੀ ਹੈ ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਨੈਸ਼ਨਲ ਰਿਲੇਅ ਸਰਵਿਸ ਰਾਹੀਂ ਵੀ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।

- ਸਾਨੂੰ 1300 84 74 66 'ਤੇ ਫੋਨ ਕਰੋ
- ਸਾਨੂੰ <https://www.healthdirect.gov.au/partners/national-relay-service> 'ਤੇ ਔਨਲਾਈਨ ਮਿਲੋ

ਵਿਜ਼ਨ ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਆ ਹਰ ਕਦਮ 'ਤੇ ਤੁਹਾਡਾ ਸਮਰਥਨ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਥੇ ਮੌਜੂਦ ਹੈ।

## ਅਧਿਕਾਰ ਅਤੇ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ

ਇੱਕ ਗਾਹਕ ਵਜੋਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਨ੍ਹਾਂ ਚੀਜ਼ਾਂ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਹੈ:

- ਤੁਹਾਡੀ ਪਰਦੇਦਾਰੀ ਦੀ ਰੱਖਿਆ ਕਰਦੇ ਹੋਏ, ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਆਦਰ ਅਤੇ ਮਾਣ ਨਾਲ ਵਿਵਹਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ।
- ਰਾਏ ਦੇਣ ਅਤੇ ਸਵੈ-ਨਿਰਣੇ ਵਾਲੀ ਆਜ਼ਾਦੀ ਦਾ ਆਨੰਦ ਲੈਣਾ, ਜਦੋਂ ਕਿ ਤੁਹਾਡੀ ਪਛਾਣ, ਸਭਿਆਚਾਰ ਅਤੇ ਵਿਭਿੰਨਤਾ ਦੀ ਕਦਰ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਸਮਰਥਨ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
- ਸੋਚ-ਸਮਝ ਕੇ ਫੈਸਲੇ ਲੈਣ ਅਤੇ ਹਿਸਾਬ ਲਾਏ ਖਤਰੇ ਲੈਣ ਲਈ ਤੁਹਾਨੂੰ ਲੋੜੀਂਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਕਰਵਾਈ ਜਾਵੇ।
- ਜਾਣਕਾਰੀ ਤੁਹਾਨੂੰ ਅਜਿਹੇ ਸਰੂਪ ਵਿੱਚ ਮਿਲੇ ਜੋ ਪਹੁੰਚਯੋਗ ਅਤੇ ਸਮਝਣ ਵਿੱਚ ਸੌਖੀ ਹੋਵੇ
- ਤੁਹਾਨੂੰ ਮਿਲਣ ਵਾਲੀਆਂ ਸਹਾਇਤਾ ਦੀ ਚੋਣ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਉਪਰ ਨਿਯੰਤਰਣ ਕਰਨ ਲਈ।
- ਆਪਣੇ ਮੁੱਖ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤੇ ਦੇ ਲਿੰਗ ਦੀ ਚੋਣ ਕਰਨੀ।
- ਬਦਲੇ ਦੇ ਡਰ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਬੰਧਾਂ ਬਾਰੇ ਵਾਪਸੀ ਸਲਾਹ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨੀ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨੀ।
- ਆਪਣੀ ਪਸੰਦ ਦੇ ਕਿਸੇ ਵਿਅਕਤੀ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਵਕਾਲਤੀ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ, ਨੂੰ ਤੁਹਾਡਾ ਸਮਰਥਨ ਕਰਨ ਦੇਣਾ ਜਾਂ ਤੁਹਾਡੀ ਤਰਫ਼ੋਂ ਬੋਲਣ ਦੇਣਾ।

ਦੁਰਵਿਵਹਾਰ, ਅਣਗਹਿਲੀ, ਧੱਕੇਸ਼ਾਹੀ, ਸਰੀਰਕ ਜਾਂ ਜਿਨਸੀ ਸ਼ੋਸ਼ਣ ਜਾਂ ਧਮਕਾਉਣ ਤੋਂ ਮੁਕਤ ਜ਼ਿੰਦਗੀ ਜਿਊਣਾ। ਇੱਕ ਗਾਹਕ ਵਜੋਂ ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਇਹ ਹਨ:

- ਸਾਡੇ ਸੇਵਾ ਅਮਲੇ ਅਤੇ ਹੋਰ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਨਿਮਰਤਾ ਅਤੇ ਆਦਰ ਨਾਲ ਵਿਵਹਾਰ ਕਰੋ।
- ਵਿਜ਼ਨ ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਆ ਨਾਲ ਇਸ ਬਾਰੇ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰੋ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀਆਂ ਲੋੜਾਂ ਅਤੇ ਟੀਚਿਆਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਲਈ ਤੁਹਾਨੂੰ ਮਿਲਣ ਵਾਲੇ ਸਮਰਥਨ ਨੂੰ ਕਿਵੇਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ।
- ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸਹਾਇਤਾ ਬਾਰੇ ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਵਿਜ਼ਨ ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਆ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕਰੋ।
- ਆਪਣੇ ਘਰ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕੰਮ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਅਮਲੇ ਦੇ ਮੈਂਬਰਾਂ ਲਈ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਕੰਮ ਦੇ ਵਾਤਾਵਰਣ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਓ।

## ਇੱਕ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਵਜੋਂ ਵਿਜ਼ਨ ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਆ ਦੀਆਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਇਹ ਹਨ:

- ਤੁਹਾਡੀ ਫੰਡਿੰਗ ਯੋਜਨਾ ਜਾਂ ਪੈਕੇਜ ਦੇ ਹਿਸਾਬ ਨਾਲ ਸਾਰੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਅਤੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ।
- ਸਾਰੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਅਤੇ ਜ਼ਾਬਤਿਆਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨੀ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ NDIS ਦਾ ਜ਼ਾਬਤਾ, NDIS ਅਭਿਆਸਾਂ ਦੇ ਮਿਆਰ, ਬਜ਼ੁਰਗਾਂ ਦੀ ਦੇਖਭਾਲ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਦਾ ਚਾਰਟਰ, ਬਜ਼ੁਰਗਾਂ ਦੀ ਦੇਖਭਾਲ ਦੇ ਸਿਧਾਂਤਾਂ ਦਾ ਬਿਆਨ, ਬਜ਼ੁਰਗ ਦੇਖਭਾਲ ਦੀ ਗੁਣਵੱਤਾ ਦੇ ਮਿਆਰ, ਬਜ਼ੁਰਗ ਦੇਖਭਾਲ ਦਾ ਜ਼ਾਬਤਾ, ਅਪੰਗਤਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਲਈ ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਮਿਆਰ ਅਤੇ ਅਪੰਗਤਾ ਰੁਜ਼ਗਾਰ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਅਭਿਆਸ ਦਾ ਜ਼ਾਬਤਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ।
- ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਲੋੜਾਂ ਅਤੇ ਟੀਚਿਆਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਸਹਾਇਤਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਸਹਿਯੋਗ ਕਰਨਾ।
- ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਖੁੱਲ੍ਹਕੇ, ਇਮਾਨਦਾਰੀ ਨਾਲ ਅਤੇ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰਨੀ।
- ਤੁਹਾਨੂੰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਸਹੀ ਰਿਕਾਰਡ ਰੱਖਣਾ।
- ਹਿੰਸਾ, ਸ਼ੋਸ਼ਣ, ਅਣਗਹਿਲੀ, ਦੁਰਵਿਵਹਾਰ, ਧੱਕੇਸ਼ਾਹੀ ਅਤੇ ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ ਦੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਕਿਸਮਾਂ ਨੂੰ ਰੋਕਣ ਅਤੇ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਸਾਰੇ ਵਾਜਬ ਕਦਮ ਚੁੱਕਣਾ।
- ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਕਿ ਤੁਹਾਡੇ ਵੱਲੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਤੁਸੀਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਕਿਵੇਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਦੇ ਹੋ, ਇਸ ਤੁਹਾਡੀ ਚੋਣ ਹੈ ਅਤੇ ਇਹ ਤੁਹਾਡੇ ਨਿਯੰਤਰਣ ਵਿੱਚ ਹੈ।
- ਉਪਲਬਧ ਸੇਵਾ ਦੇ ਵਿਕਲਪਾਂ ਬਾਰੇ ਸਪੱਸ਼ਟ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ।
- ਸੇਵਾਵਾਂ ਅਤੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਡੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਅਤੇ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਬਾਰੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕਰਨਾ।
- ਤੁਹਾਡੀ ਪਰਦੇਦਾਰੀ ਅਤੇ ਗੁਪਤਤਾ ਦਾ ਆਦਰ ਕਰਨਾ, ਤੁਹਾਡੇ ਵੱਲੋਂ ਸਾਨੂੰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਨਿੱਜੀ ਅਤੇ ਸੰਵੇਦਨਸ਼ੀਲ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਰੱਖਿਆ ਕਰਨਾ।
- ਹਿੰਸਾ, ਭੇਦਭਾਵ, ਸ਼ੋਸ਼ਣ, ਅਣਗਹਿਲੀ, ਦੁਰਵਿਵਹਾਰ ਅਤੇ ਜਿਨਸੀ ਦੁਰਵਿਵਹਾਰ ਦੇ ਸਾਰੇ ਰੂਪਾਂ ਤੋਂ ਮੁਕਤ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ।

ਵਿਜ਼ਨ ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਆ ਦਾ ਮੰਨਣਾ ਹੈ ਕਿ ਚੰਗੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਸੋਚ-ਸਮਝ ਕੇ ਅਤੇ ਹਿਸਾਬ ਲਾਏ ਖਤਰੇ ਚੁੱਕਣ ਲਈ ਸਮਰਥਨ ਮਹਿਸੂਸ ਕਰਦੇ ਹੋਏ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਚੋਣਾਂ ਕਰਨ, ਜੀਵਨ ਦਾ ਅਨੁਭਵ ਕਰਨ ਅਤੇ ਸਿੱਖਣ ਦੇ ਮੌਕਿਆਂ ਦਾ ਫ਼ਾਇਦਾ ਲੈਣ ਦਾ, ਹੁਨਰ ਵਿਕਸਤ ਕਰਨ ਅਤੇ ਆਮ-ਨਿਰਭਰਤਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ

ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਹੈ, ਇਸ ਨੂੰ ਅਕਸਰ 'ਖਤਰੇ ਵਾਲਾ ਮਾਣ' ਕਿਹਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਸਭ ਤੋਂ ਵਧੀਆ ਅਨੁਕੂਲ ਹੱਲ ਲੱਭਣ ਲਈ ਮਿਲ ਕੇ ਕੰਮ ਕਰਾਂਗੇ।

ਸਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਜੀਵਨ ਬਾਰੇ ਫ਼ੈਸਲੇ ਲੈਣ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਹੈ। ਵਿਜ਼ਨ ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਆ ਵਿਖੇ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਸਹਾਇਤਾ ਲੋੜਾਂ ਲਈ ਲਏ ਗਏ ਫ਼ੈਸਲਿਆਂ ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੇ ਵੱਲੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਫ਼ੈਸਲੇ ਲੈਂਦੇ ਸਮੇਂ ਤੁਸੀਂ ਕਿਸ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਨਾ ਚਾਹੋਗੇ ਨੂੰ ਸਮਝਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਾਂਗੇ।

ਅਸੀਂ ਮੰਨਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਸਾਡੇ ਹਰੇਕ ਗਾਹਕ ਦਾ ਜ਼ਿੰਦਗੀ ਜਿਉਣ ਦਾ ਤਜਰਬਾ ਵਿਲੱਖਣ ਹੁੰਦਾ ਹੈ। ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਕਹਾਣੀ ਨੂੰ ਸੁਣਨ ਅਤੇ ਸਮਝਣ ਲਈ ਵਚਨਬੱਧ ਹਾਂ, ਅਤੇ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਸ਼ਮੂਲੀਅਤ ਵਾਲੇ ਅਤੇ ਆਦਰਯੋਗ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰਾਂਗੇ। ਸਾਡੀ ਵਿਅਕਤੀ-ਕੇਂਦਰਿਤ ਪਹੁੰਚ ਹਮੇਸ਼ਾ ਸਾਰਿਆਂ ਲਈ ਸਭਿਆਚਾਰਕ ਸੁਰੱਖਿਆ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਂਦੀ ਹੈ।

## ਵਿਜ਼ਨ ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਆ ਇੱਕ ਬਾਲ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਸੰਸਥਾ ਹੈ

ਅਸੀਂ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਵਾਤਾਵਰਣ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਪਰਿਵਾਰਾਂ ਨਾਲ ਨੇੜਿਓਂ ਹੋ ਕੇ ਕੰਮ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਜਿੱਥੇ ਬੱਚੇ ਪ੍ਰਫੁੱਲਤ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹਨ, ਉਨ੍ਹਾਂ ਦਾ ਆਦਰ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਹੁਨਰਾਂ ਨੂੰ ਵਿਕਸਤ ਕਰਨ ਲਈ ਸ਼ਕਤੀਸ਼ਾਲੀ ਬਣਾਇਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜੋ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਆਪਣੀ ਪਸੰਦ ਦੀ ਜ਼ਿੰਦਗੀ ਜਿਉਣ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੇ ਹਨ।

ਅਸੀਂ ਉਹਨਾਂ ਪਰਿਵਾਰਾਂ ਵਾਸਤੇ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸਿਫਾਰਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਕਰਦੇ ਹਾਂ, ਜੋ ਆਪਣੇ ਬੱਚਿਆਂ ਦੀ ਦੇਖਭਾਲ ਅਤੇ ਭਲਾਈ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕਿਸੇ ਵੀ ਮੁੱਦਿਆਂ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਕਰਨ ਤੋਂ ਲਾਭ ਉਠਾਅ ਸਕਦੇ ਹਨ, ਸੁਰੱਖਿਆਤਮਕ ਅਤੇ ਪਾਲਣ ਪੋਸ਼ਣ ਵਾਲਾ ਮਾਹੌਲ ਬਣਾ ਸਕਦੇ ਹਨ।

ਸਾਡੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ [ਬਾਲ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਸੰਗਠਨਾਂ ਲਈ ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਸਿਧਾਂਤਾਂ](#) ਅਤੇ NDIS ਅਭਿਆਸ ਮਿਆਰਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ।

ਸਾਡੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਾਰਵਾਈ ਲਈ ਸਹਿਣਸ਼ੀਲਤਾ ਬਿਲਕੁਲ ਜ਼ੀਰੋ ਹੈ ਜੋ ਕਿਸੇ ਵੀ ਬੱਚੇ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਅਤੇ ਭਲਾਈ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਤ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ ਜਿਸ ਨਾਲ ਅਸੀਂ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰਦੇ ਹਾਂ, ਅਤੇ ਸਾਨੂੰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਦੀ ਰਿਪੋਰਟ ਸੰਬੰਧਿਤ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।

ਬਾਲ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਵਾਸਤੇ, ਤੁਸੀਂ ਇਸ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹੋ:  
<https://childsafe.humanrights.gov.au/parents-carers>

## ਤੁਹਾਡੀ ਪਰਦੇਦਾਰੀ ਅਤੇ ਗੁਪਤਤਾ ਦੀ ਰੱਖਿਆ ਕਰਨਾ

ਸਾਰੇ ਸੇਵਾ ਵਰਤਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਭਰੋਸਾ ਦਿੱਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ਕਿ ਵਿਜ਼ਨ ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਆ ਤੁਹਾਡੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਪਰਦੇਦਾਰੀ ਦੀ ਰੱਖਿਆ ਕਰਨ ਲਈ ਵਚਨਬੱਧ ਹੈ। ਤੁਹਾਡੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਇਕੱਠਾ ਕਰਨ, ਵਰਤਣ, ਸੰਭਾਲਣ ਅਤੇ ਪਹੁੰਚ ਕਰਨ ਦੌਰਾਨ ਗੁਪਤਤਾ ਬਣਾਈ ਰੱਖੀ ਜਾਵੇਗੀ।

ਵਿਜ਼ਨ ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਆ ਗਾਹਕਾਂ, ਸਮਰਥਕਾਂ, ਸੰਭਾਲ ਕਰਨ ਵਾਲਿਆਂ, ਗਾਹਕਾਂ, ਦਾਨੀਆਂ, ਅਮਲੇ ਅਤੇ ਸਵੈ-ਸੇਵਕਾਂ ਦੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਰੱਖਿਆ ਕਰਨ ਲਈ ਆਪਣੀਆਂ ਵਿਧਾਨਕ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਲਈ ਸਮਰਪਿਤ ਹੈ। ਅਸੀਂ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਂਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਸਾਰੇ ਅੰਕੜਿਆਂ ਨੂੰ ਕਾਨੂੰਨੀ, ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਸਹਿਮਤੀ ਨਾਲ ਇਕੱਠਾ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਅਤੇ ਪਰਦੇਦਾਰੀ ਕਾਨੂੰਨ (1988) ਅਤੇ ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਆ ਦੇ ਪਰਦੇਦਾਰੀ ਸਿਧਾਂਤਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਸਿਰਫ ਕਾਨੂੰਨੀ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਵਰਤਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

## ਗਾਹਕ ਰਿਕਾਰਡਾਂ ਦੀ ਪਰਦੇਦਾਰੀ ਅਤੇ ਪ੍ਰਬੰਧਨ

ਵਿਜ਼ਨ ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਆ ਨੂੰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸੰਬੰਧਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦਾ ਸਹੀ ਰਿਕਾਰਡ ਬਣਾਈ ਰੱਖਣ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ। ਤੁਹਾਡੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧ ਤੁਹਾਡੀ ਸੰਭਾਵਿਤ ਜਾਂ ਸਪੱਸ਼ਟ ਸਹਿਮਤੀ, ਲਿਖਤੀ ਜਾਂ ਜੁਬਾਨੀ, ਜਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਸਰਪ੍ਰਸਤ ਜਾਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਵਿਅਕਤੀ ਦੀ ਉਚਿਤ ਸਹਿਮਤੀ ਦੇ ਅਧਾਰ 'ਤੇ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

ਤੁਹਾਡੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਇਕੱਠਾ ਕਰਨ, ਸੰਭਾਲਣ, ਸਾਂਝਾ ਕਰਨ ਜਾਂ ਅਦਾਨ-ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦੇ ਕਾਰਨਾਂ ਨੂੰ ਹਮੇਸ਼ਾਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦੱਸਿਆ ਜਾਵੇਗਾ, ਜਿਸ ਨਾਲ ਤੁਸੀਂ ਇੱਕ ਸੂਚਿਤ ਫੈਸਲਾ ਲੈ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਤੁਸੀਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਮੇਂ ਆਪਣੀ ਸਹਿਮਤੀ ਬਦਲ ਸਕਦੇ ਹੋ ਜਾਂ ਵਾਪਸ ਲੈ ਸਕਦੇ ਹੋ।

ਵਿਜ਼ਨ ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਆ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ, ਦਾਨੀਆਂ, ਮੈਂਬਰਾਂ ਅਤੇ ਹੋਰਨਾਂ ਬਾਰੇ ਸਾਡੇ ਕੋਲ ਰੱਖੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਕਰਨ ਲਈ ਪਾਬੰਦ ਹੈ।

ਅਸੀਂ ਇਸ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕੇਵਲ ਉਹਨਾਂ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਕਰਾਂਗੇ ਜਿੰਨ੍ਹਾਂ ਵਾਸਤੇ ਸਾਡੇ ਕੋਲ ਤੁਹਾਡੀ ਸਹਿਮਤੀ ਹੈ, ਅਤੇ ਇਹ ਕਿਸੇ ਵੀ ਅਣ-ਅਧਿਕਾਰਤ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਲਈ ਪਹੁੰਚਯੋਗ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗੀ।

ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਸਹਿਮਤੀ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਜਦੋਂ:

- ਜੇ ਗਾਹਕ ਇਹ ਬਦਲਣਾ ਚਾਹੁੰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਅੰਕੜਿਆਂ ਨੂੰ ਕਿਵੇਂ ਸਾਂਝਾ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਅਦਾਨ-ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਉਦਾਹਰਨ ਲਈ, ਵੱਖ-ਵੱਖ ਧਿਰਾਂ, ਸਿਹਤ ਪੇਸ਼ੇਵਰਾਂ ਜਾਂ ਹੋਰ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਿਆਂ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਨਾ ਜਾਂ ਬਾਹਰ ਰੱਖਣਾ।
- ਗਾਹਕ ਜੇ ਪਹਿਲਾਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤੋਂ ਬਾਹਰ ਨਿਕਲ ਗਿਆ ਸੀ, ਨਵੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਲਈ ਵਾਪਸ ਆਉਂਦਾ ਹੈ।
- ਵਿਜ਼ਨ ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਆ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਦੇ ਅੰਕੜਿਆਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਜੋ ਮੌਜੂਦਾ ਜਾਂ ਵਰਤਮਾਨ ਸਹਿਮਤੀ ਦੇ ਅਧੀਨ ਨਹੀਂ ਲਿਆਂਦੇ ਗਏ ਹਨ।

ਤੁਸੀਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਮੇਂ ਆਪਣੀ ਸਹਿਮਤੀ ਨੂੰ ਬਦਲਣ ਜਾਂ ਵਾਪਸ ਲੈਣ ਦੀ ਚੋਣ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।

ਲੋੜ ਅਨੁਸਾਰ ਸਾਡੀ ਮਾਲੀ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰਨ ਵਾਲੀਆਂ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਨੂੰ ਗੈਰ-ਪਛਾਣਯੋਗ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ। ਤੁਹਾਨੂੰ ਸਾਡੀਆਂ ਔਡਿਟ ਕਰਨ ਵਾਲੀਆਂ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਨੂੰ ਵਾਪਸੀ ਸਲਾਹ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਕਿਹਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਆਹਮੇ-ਸਾਹਮਣੇ, ਫੋਨ ਰਾਹੀਂ ਜਾਂ ਐਨਲਾਈਨ। ਇਹ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਤੁਹਾਡੀ ਚੋਣ ਹੈ ਕਿ ਹਿੱਸਾ ਲੈਣਾ ਹੈ ਜਾਂ ਨਹੀਂ। ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਔਡਿਟ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਨਹੀਂ ਹੋਣਾ ਚਾਹੁੰਦੇ, ਤਾਂ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਸਾਨੂੰ ਦੱਸੋ।

ਵਿਜ਼ਨ ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਆ ਸੂਚਨਾ ਦੀ ਆਜ਼ਾਦੀ ਦੇ ਸਿਧਾਂਤ ਦਾ ਸਮਰਥਨ ਕਰਦੀ ਹੈ। ਲਿਖਤੀ ਬੇਨਤੀ ਕਰਨ 'ਤੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਤੁਹਾਡੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਇਸ ਵਿੱਚ ਈਮੇਲ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੀਆਂ ਬੇਨਤੀਆਂ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ। ਸਾਰੇ ਰਿਕਾਰਡਾਂ ਨੂੰ ਵਿਧਾਨਕ ਲੋੜਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਸੰਭਾਲ ਕੇ ਰੱਖਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

ਵਧੇਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ, ਸਾਡੀ ਪਰਦੇਦਾਰੀ ਨੀਤੀ ਸਾਡੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਇੱਥੇ ਲੱਭੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ

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

## ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਵਾਪਸੀ ਸਲਾਹ - ਸਾਨੂੰ ਦੱਸੋ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਕੀ ਸੋਚਦੇ ਹੋ

ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਵਾਪਸੀ ਸਲਾਹ ਦੀ ਕਦਰ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਕਿਉਂਕਿ ਇਹ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਸਾਡੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨੂੰ ਬਿਹਤਰ ਬਣਾਉਣ ਵਿੱਚ ਸਾਡੀ ਮਦਦ ਕਰਦੀ ਹੈ। ਅਸੀਂ ਵਿਜ਼ਨ ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਆ ਨਾਲ ਹੋਏ ਤੁਹਾਡੇ ਤਜਰਬੇ ਬਾਰੇ ਤੁਹਾਡੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸੁਝਾਵਾਂ, ਪ੍ਰਸ਼ੰਸਾ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਸਵਾਗਤ ਕਰਦੇ ਹਾਂ। ਵਾਪਸੀ ਸਲਾਹ ਉਪਰ ਨਿਰਪੱਖ, ਤੁਰੰਤ, ਗੁਪਤ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਅਤੇ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਬਦਲਾ ਲੈਣ ਦੇ ਕਾਰਵਾਈ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ। ਅਸੀਂ ਆਪਣੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਅਤੇ ਸੁਧਾਰ ਕਰਨ ਲਈ ਤੁਹਾਡੇ ਵਾਪਸੀ ਸਲਾਹ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਦੇ ਹਾਂ।

ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਮੇਂ ਖੁਦ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਬਾਹਰੀ ਵਕਾਲਤੀ ਰਾਹੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਲਈ ਤੁਹਾਡਾ ਸਵਾਗਤ ਹੈ। ਵਿਜ਼ਨ ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਆ ਤੁਹਾਡੇ ਵਕਾਲਤੀ ਦੀ ਚੋਣ ਦਾ ਆਦਰ ਕਰੇਗੀ। ਇੱਕ ਵਕਾਲਤੀ ਉਹ ਵਿਅਕਤੀ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਜੋ ਤੁਹਾਡੀ ਤਰਫ਼ੋਂ ਬੋਲ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਕੰਮ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਪਰਿਵਾਰ ਦਾ ਕੋਈ ਜੀਅ, ਦੇਸਤ, ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਬਾਹਰੀ ਏਜੰਸੀ ਦਾ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧ (ਇਸ ਕਿਤਾਬਚੇ ਦੇ ਅੰਤ ਵਿੱਚ ਹੋਰ ਸੰਪਰਕ ਵੇਖੋ)।

ਜੇ ਬੇਨਤੀ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਵਿਜ਼ਨ ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਆ ਕਿਸੇ ਵਕਾਲਤੀ ਜਾਂ ਭਾਸ਼ਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਮਾਹਰ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਡੀ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ।

ਵਾਪਸੀ ਸਲਾਹ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਲਈ, ਤੁਸੀਂ ਇਹ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ:

- ਸਾਨੂੰ 1300 84 74 66 'ਤੇ ਫੋਨ ਕਰੋ।
- ਆਪਣੇ ਸਥਾਨਕ ਦਫ਼ਤਰ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਿਜ਼ਨ ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਆ ਦੇ ਅਮਲੇ ਦੇ ਮੈਂਬਰ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰੋ।
- ਸਾਡੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਜਾਓ ਅਤੇ ਵਾਪਸੀ ਸਲਾਹ ਫਾਰਮ ਭਰੋ:

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

ਤੁਹਾਨੂੰ ਕਿਸੇ ਬਾਹਰੀ ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਕੋਲ ਵਾਪਸੀ ਸਲਾਹ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਨ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਵੀ ਹੈ ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਇਸ ਗੱਲ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੋ ਕਿ ਵਿਜ਼ਨ ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਆ ਦੁਆਰਾ ਤੁਹਾਡੀ ਵਾਪਸੀ ਸਲਾਹ ਉਪਰ ਕਿਵੇਂ ਕਾਰਵਾਈ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸੀ, ਜਾਂ ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਇਸ ਨੂੰ ਸਿੱਧੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸਾਨੂੰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਹਿਜ

ਮਹਿਸੂਸ ਕਰਦੇ ਹੋ। ਤੀਜੀਆਂ ਧਿਰਾਂ ਦੀ ਪੂਰੀ ਸੂਚੀ ਵਾਸਤੇ, ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਇਸ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਦੇ ਅੰਤ ਵਿੱਚ [ਹੋਰ ਸੰਪਰਕ](#) ਸੈਕਸ਼ਨ ਵੇਖੋ।

### ਖੁੱਲ੍ਹਾ ਖੁਲਾਸਾ

ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਵਾਪਸੀ ਸਲਾਹ ਨੀਤੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਵਿਜ਼ਨ ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਆ ਖੁੱਲ੍ਹੇ ਖੁਲਾਸੇ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਈ ਵਚਨਬੱਧ ਹੈ। ਖੁੱਲ੍ਹਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕਾਰਵਾਈ ਕਿਸੇ ਖਪਤਕਾਰ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰਨ ਦਾ ਅਭਿਆਸ ਹੈ ਜਦੋਂ ਚੀਜ਼ਾਂ ਗ਼ਲਤ ਹੋ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ। ਇਹ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤੁਰੰਤ ਲੋੜਾਂ ਜਾਂ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਸਹਾਇਤਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ, ਮੁਆਫ਼ੀ ਮੰਗੇਗਾ ਅਤੇ ਇਸ ਨੂੰ ਦੁਬਾਰਾ ਵਾਪਰਨ ਤੋਂ ਰੋਕਣ ਲਈ ਪ੍ਰਦਾਤੇ ਦੁਆਰਾ ਚੁੱਕੇ ਗਏ ਕਦਮਾਂ ਦੀ ਵਿਆਖਿਆ ਕਰੇਗਾ।

## ਮਨੁੱਖੀ ਅਧਿਕਾਰ ਅਤੇ ਦੁਰਵਿਵਹਾਰ ਤੋਂ ਆਜ਼ਾਦੀ

ਵਿਜ਼ਨ ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਆ ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਬਾਰੇ ਸੰਯੁਕਤ ਰਾਸ਼ਟਰ ਕਨਵੈਨਸ਼ਨ ਦੀ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਹਮਾਇਤ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਇਹ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਕਰਦੇ ਹੋਏ ਕਿ ਇਸ ਕਨਵੈਨਸ਼ਨ ਵਿੱਚ ਅਪੰਗਤਾ ਵਾਲੇ ਲੋਕਾਂ ਦੇ ਮਨੁੱਖੀ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਦਾ ਸਭ ਤੋਂ ਸਪੱਸ਼ਟ ਅਤੇ ਸਭ ਤੋਂ ਅਧਿਕਾਰਤ ਪ੍ਰਗਟਾਵਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ।

ਅਸੀਂ ਹਰ ਕਿਸਮ ਦੇ ਭੇਦਭਾਵ ਨੂੰ ਖਤਮ ਕਰਨ ਅਤੇ ਦੁਰਵਿਵਹਾਰ, ਸ਼ੋਸ਼ਣ, ਅਣਗਹਿਲੀ, ਹਿੰਸਾ ਅਤੇ ਨੁਕਸਾਨ ਹੋਣ ਦੇ ਸਾਰੇ ਰੂਪਾਂ ਨੂੰ ਰੋਕਣ ਲਈ ਵਚਨਬੱਧ ਹਾਂ। ਸਾਡਾ ਮਨੁੱਖੀ ਅਧਿਕਾਰ ਬਿਆਨ ਸਾਡੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਵੇਖਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ: <https://www.visionaustralia.org/about-us/governance/core-policies/human-rights>

## ਤੁਹਾਨੂੰ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਰੱਖਣਾ

ਵਿਜ਼ਨ ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਆ ਵਿਖੇ, ਸਾਡਾ ਮੰਨਣਾ ਹੈ ਕਿ ਘਟਨਾਵਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਰਿਕਾਰਡ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਪ੍ਰਬੰਧ ਕਰਨਾ ਸਾਡੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਗੁਣਵੱਤਾ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦਾ ਇੱਕ ਮਹੱਤਵਪੂਰਣ ਹਿੱਸਾ ਹੈ।

ਸਾਰੇ ਖਤਰੇ, ਲਗਭਗ ਹੋ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਹਾਦਸੇ ਅਤੇ ਘਟਨਾਵਾਂ ਦੀ ਰਿਪੋਰਟ ਜਿੰਨੀ ਜਲਦੀ ਹੋ ਸਕੇ ਸਾਡੀ ਘਟਨਾ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਵਿੱਚ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਇਆ ਜਾ ਸਕੇ ਕਿ ਸਾਡੇ ਗਾਹਕਾਂ ਅਤੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੇਵਾਂ ਨੂੰ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਰੱਖਣ ਲਈ ਉਚਿਤ ਕਾਰਵਾਈਆਂ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ। ਸਾਡੀਆਂ ਸਾਡੇ ਰੈਗੂਲੇਟਰਾਂ ਅਤੇ ਮਾਲੀ ਸਹਾਇਤਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਵਾਲੀਆਂ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਨੂੰ ਵਾਧੂ ਰਿਪੋਰਟ ਕਰਨ ਦੀਆਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਵੀ ਹਨ, ਜਿਸ ਲਈ ਸਾਨੂੰ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸੇਵਾਵਾਂ ਜਾਂ ਸਹਾਇਤਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਵਾਪਰਨ ਵਾਲੀਆਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਗੰਭੀਰ ਘਟਨਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।

ਜਦੋਂ ਚੀਜ਼ਾਂ ਯੋਜਨਾ ਅਨੁਸਾਰ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੀਆਂ ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਇਮਾਨਦਾਰੀ ਨਾਲ ਵਿਚਾਰ ਵਟਾਂਦਰੇ ਕਰਕੇ ਹਮੇਸ਼ਾਂ ਸਿੱਖਣ, ਲਗਾਤਾਰ ਸੁਧਾਰ ਕਰਨ ਅਤੇ ਖੁੱਲ੍ਹੇ ਖੁਲਾਸੇ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣ ਲਈ ਵਚਨਬੱਧ ਹਾਂ।

## ਭਾਈਵਾਲੀ ਵਿੱਚ ਕੰਮ ਕਰਨਾ

ਅਜਿਹੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਜੇ ਨੇਤਰਹੀਣ ਜਾਂ ਘੱਟ ਨਜ਼ਰ ਵਾਲੇ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸੰਭਾਵਨਾਵਾਂ ਨੂੰ ਖੋਲ੍ਹਦੀਆਂ ਹਨ, ਵਿਜ਼ਨ ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਆ ਸਰਕਾਰੀ ਸੰਸਥਾਵਾਂ, ਸਮਰਥਕਾਂ, ਟਰੱਸਟਾਂ ਅਤੇ ਫਾਊਂਡੇਸ਼ਨਾਂ, ਭਾਈਚਾਰਕ ਸਮੂਹਾਂ, ਅਧਿਆਪਕਾਂ, ਸਿਹਤ ਪੇਸ਼ੇਵਰਾਂ, ਕਾਰੋਬਾਰਾਂ, ਵਕਾਲਤੀ ਏਜੰਸੀਆਂ ਅਤੇ ਸਭ ਤੋਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਣ ਸਾਡੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਸਹਿਯੋਗ ਕਰਦੀ ਹੈ।

## ਸਹਾਇਤਾ ਦੀ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਸਮਾਂ-ਸਾਰਣੀ

ਵਿਜ਼ਨ ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਆ ਤੁਹਾਡੇ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਪਰਿਵਾਰ, ਸੰਭਾਲ ਕਰਨ ਵਾਲੇ, ਵਕਾਲਤੀ ਅਤੇ ਹੋਰਨਾਂ ਨਾਲ ਲੋੜ ਅਨੁਸਾਰ ਭਾਈਵਾਲੀ ਵਿੱਚ ਕੰਮ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਜੋ ਸਹਾਇਤਾ ਦੀ ਸਮਾਂ-ਸਾਰਣੀ ਵਿਕਸਤ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕੇ ਜੋ ਉਨ੍ਹਾਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਪਛਾਣ ਕਰਦੀ ਹੈ ਜੋ ਤੁਹਾਡੇ ਟੀਚਿਆਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਡੀ ਮਦਦ ਕਰਨਗੀਆਂ।

ਸਹਾਇਤਾ ਦੀ ਸਮਾਂ-ਸਾਰਣੀ ਤੁਹਾਡੇ ਧਿਆਨ ਦੇਣ ਵਾਲੇ ਖੇਤਰਾਂ, ਸਹਿਮਤ ਹੋਈਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਘੰਟਿਆਂ ਦੀ ਗਿਣਤੀ ਅਤੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਖਰਚਿਆਂ ਦੀ ਰੂਪ ਰੇਖਾ ਦਿੰਦੀ ਹੈ।

## ਗਾਹਕ ਅਤੇ ਵਰਤਣ ਵਾਲੇ ਨਾਲ ਸਲਾਹ-ਮਸ਼ਵਰਾ

ਸੰਸਥਾ ਦੇ ਸਾਰੇ ਪਹਿਲੂਆਂ ਵਿੱਚ ਅਰਥਪੂਰਨ ਸਲਾਹ-ਮਸ਼ਵਰੇ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕਾਂ ਅਤੇ ਵਰਤਣ ਵਾਲੇ ਸਮੂਹਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਨਾ ਵਿਜ਼ਨ ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਆ ਵਿੱਚ ਬਹੁਤ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਹੈ। ਅਸੀਂ ਆਪਣੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਗੁਣਵੱਤਾ ਬਾਰੇ ਵਾਪਸੀ ਸਲਾਹ ਇਕੱਠੀ ਕਰਨ ਲਈ ਬਾਕਾਇਦਾ ਗਾਹਕਾਂ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਕਰਦੇ ਹਾਂ, ਅਤੇ ਸਵਾਲਨਾਮਿਆਂ, ਵਿਚਾਰ-ਵਟਾਂਦਰੇ ਵਾਲੇ ਸਮੂਹਾਂ, ਵਰਤਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੇ ਫੋਰਮਾਂ ਅਤੇ ਸਲਾਹਕਾਰ ਕਮੇਟੀਆਂ ਰਾਹੀਂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਇਕੱਠੀ ਕਰਦੇ ਹਾਂ।

ਵਿਜ਼ਨ ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਆ ਦਾ ਬੋਰਡ ਸਾਡੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਤਜਰਬਿਆਂ ਅਤੇ ਸੰਸਥਾ ਦੀ ਭਵਿੱਖ ਦੀ ਦਿਸ਼ਾ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਮਾਮਲਿਆਂ 'ਤੇ ਸਲਾਹ ਅਤੇ ਵਾਪਸੀ ਸਲਾਹ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਗਾਹਕ ਹਵਾਲਾ ਸਮੂਹ ਦਾ ਆਯੋਜਨ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਇਹ ਸਮੂਹ, ਵਿਜ਼ਨ ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਆ ਦੇ ਗਾਹਕ ਹਵਾਲਾ ਸਮੂਹ (ਰੈਫਰੈਂਸ ਗਰੁੱਪ) ਚਾਰਟਰ ਦੇ ਅਧੀਨ ਕੰਮ ਕਰਦਾ ਹੈ।

ਵਧੇਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਵਾਸਤੇ, ਤੁਸੀਂ ਸਾਨੂੰ ਔਨਲਾਈਨ ਇੱਥੇ ਮਿਲ ਸਕਦੇ ਹੋ:

[www.visionaustralia.org/about-us/client-reference-group](http://www.visionaustralia.org/about-us/client-reference-group)

## ਮੈਂਬਰ

18 ਸਾਲ ਤੋਂ ਵੱਧ ਉਮਰ ਦਾ ਕੋਈ ਵੀ ਵਿਅਕਤੀ ਵਿਜ਼ਨ ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਆ ਦਾ ਮੈਂਬਰ ਬਣ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਸਾਲਾਨਾ ਫੀਸ \$25 ਹੈ, ਅਤੇ ਮੈਂਬਰਸ਼ਿਪ ਆਮ ਮੀਟਿੰਗਾਂ ਵਿੱਚ ਹਿੱਸਾ ਲੈਣ, ਕਾਗਜ਼ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਅਤੇ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਮੁੱਦਿਆਂ 'ਤੇ ਵੋਟ ਪਾਉਣ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਦਿੰਦੀ ਹੈ।

## ਸਮਰਥਕ ਅਤੇ ਸਵੈ-ਸੇਵਕ (ਵਾਲੰਟੀਅਰ)

ਵਿਜ਼ਨ ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਆ ਸਾਡੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੇ ਪੈਸਿਆਂ ਦਾ ਇੱਕ ਮਹੱਤਵਪੂਰਣ ਹਿੱਸਾ ਇਕੱਠਾ ਕਰਨ ਲਈ ਭਾਈਚਾਰੇ ਦੀ ਉਦਾਰਤਾ 'ਤੇ ਨਿਰਭਰ ਕਰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਉਸ ਦੀ ਸੱਚਮੁੱਚ ਸਲਾਘਾ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਗਾਹਕ, ਦਾਨ ਕਰਨ ਦੇ ਵਿਕਲਪ ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਕਰਦੀ ਹੋਈ ਬਾਜ਼ਾਰੀਕਰਨ ਵਾਲੀ ਸਮੱਗਰੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀਆਂ ਬਾਜ਼ਾਰੀਕਰਨ ਜਾਂ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰਨ ਦੀਆਂ ਤਰਜੀਹਾਂ ਬਾਰੇ ਵਿਚਾਰ-ਵਟਾਂਦਰਾ ਕਰਨਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਸਾਨੂੰ 1800 42 20 77 'ਤੇ ਫੋਨ ਕਰੋ।

ਵਿੱਤੀ ਸਹਾਇਤਾ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਬਹੁਤ ਸਾਰੇ ਲੋਕ ਸਵੈ-ਸੇਵਕਾਂ ਵਜੋਂ ਆਪਣੇ ਸਮੇਂ ਅਤੇ ਹੁਨਰ ਯੋਗਦਾਨ ਪਾਉਂਦੇ ਹਨ। ਵਾਲੰਟੀਅਰ ਵਿਜ਼ਨ ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਆ ਨੂੰ ਖਰਚਿਆਂ ਨੂੰ ਘਟਾਉਣ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕਰਦੇ ਹਨ, ਜਿਸ ਨਾਲ ਸਾਨੂੰ ਨੇਤਰਹੀਣ ਜਾਂ ਘੱਟ ਨਜ਼ਰ ਵਾਲੇ ਲੋਕਾਂ ਨੂੰ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਵਧੇਰੇ ਸਰੋਤ ਦੇਣ ਦੀ ਆਗਿਆ ਮਿਲਦੀ ਹੈ।

## ਵਕਾਲਤੀ

ਵਕਾਲਤੀ ਉਹ ਵਿਅਕਤੀ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਜੋ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਵਿਅਕਤੀ ਦੀ ਤਰਫ਼ੋਂ ਬੋਲ ਸਕਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਕੰਮ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਤੁਸੀਂ ਫ਼ੈਸਲੇ ਲੈਣ ਜਾਂ ਮੁੱਦਿਆਂ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕਰਨ ਲਈ ਕਿਸੇ ਵਕਾਲਤੀ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰਨ ਦੀ ਚੋਣ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਇਹ ਵਕਾਲਤੀ ਪਰਿਵਾਰ ਦਾ ਜੀਅ, ਦੇਸਤ, ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਬਾਹਰੀ ਏਜੰਸੀ ਦਾ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ ([ਹੋਰ ਸੰਪਰਕ](#) ਵੇਖੋ)।

ਵਿਜ਼ਨ ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਆ, ਵਕਾਲਤੀ ਦੀ ਚੋਣ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਡੇ ਵੱਲੋਂ ਕੀਤੀ ਗਈ ਚੋਣ ਦਾ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਸਮਰਥਨ ਅਤੇ ਆਦਰ ਕਰਦੀ ਹੈ।

## ਸੇਵਾ ਮੁਕੰਮਲ ਹੋਣ 'ਤੇ

ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਯੋਜਨਾ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਰਲ ਕੇ ਬਣਾਈ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਇਆ ਜਾ ਸਕੇ ਕਿ ਉਹ ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਲੋੜਾਂ ਅਤੇ ਟੀਚਿਆਂ ਨਾਲ ਮੇਲ ਖਾਂਦੀਆਂ ਹਨ। ਸਹਾਇਤਾ ਦੀ ਸਮਾਂ-ਸਾਰਣੀ ਉਦੋਂ ਪੂਰੀ ਹੋ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਜਦੋਂ ਤੁਹਾਡੇ ਪਛਾਣੇ ਗਏ ਟੀਚਿਆਂ ਨੂੰ ਹਾਸਲ ਕਰ ਲਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਸਹਿਮਤ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਮੁਕੰਮਲ ਹੋਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਬੰਦ ਕਰਨ ਦੀ ਚੋਣ ਕਰਦੇ ਹੋ।

ਤੁਸੀਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਚੈਨਲਾਂ ਰਾਹੀਂ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਜੁੜੇ ਰਹਿ ਸਕਦੇ ਹੋ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸਾਡਾ [ਗਾਹਕ ਖ਼ਬਰਨਾਮਾ](#) ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨਾ, ਸਾਡੀਆਂ [ਲਾਇਬ੍ਰੇਰੀ ਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ](#) ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨਾ, [ਵਿਜ਼ਨ ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਆ ਰੇਡੀਓ](#) ਸੁਣਨਾ ਜਾਂ ਸਾਡੀ [ਵੈੱਬਸਾਈਟ](#) ਜਾਂ ਸੋਸ਼ਲ ਮੀਡੀਆ ਸਫ਼ਿਆਂ ਰਾਹੀਂ ਤਾਜ਼ਾ ਜਾਣਕਾਰੀ ਰੱਖਣਾ।

ਜੇ ਤੁਹਾਡੀ ਨਜ਼ਰ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ, ਨਿੱਜੀ ਹਾਲਾਤਾਂ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਕੁਝ ਨਵਾਂ ਵਾਪਰਦਾ ਹੈ ਜਿਸ ਬਾਰੇ ਤੁਸੀਂ ਵਿਚਾਰ-ਵਟਾਂਦਰਾ ਕਰਨਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ ਤਾਂ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨ ਲਈ ਤੁਹਾਡਾ ਸਵਾਗਤ ਹੈ।

## ਸੇਵਾ ਵਾਪਸ ਲੈਣਾ

ਵਿਜ਼ਨ ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਆ ਸੇਵਾਵਾਂ ਵਾਪਸ ਲਈਆਂ ਜਾ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ ਜੇ ਕੋਈ ਗਾਹਕ ਬਿਹਤਰ ਨਜ਼ਰ ਹੋਣ ਦੇ ਕਾਰਨ ਯੋਗਤਾ ਦੇ ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਨਹੀਂ ਕਰਦਾ। ਅਜਿਹੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਜਿੱਥੇ ਕਿਸੇ ਗਾਹਕ ਦਾ ਵਿਵਹਾਰ ਧਮਕੀ ਭਰਿਆ ਜਾਂ ਖ਼ਤਰਨਾਕ ਹੈ, ਜਿੱਥੇ ਸੰਭਵ ਹੋਵੇ, ਸੇਵਾਵਾਂ ਹਾਸਲ ਕਰਨਾ ਜਾਰੀ ਰੱਖਣ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਦੀ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਸਹਿਮਤ ਕਾਰਜ ਯੋਜਨਾ ਵਿਕਸਤ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

## ਹੋਰ ਸੰਪਰਕ

### ਬਜ਼ੁਰਗ ਦੇਖਭਾਲ ਗੁਣਵੱਤਾ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਕਮਿਸ਼ਨ

ਬਜ਼ੁਰਗ ਦੇਖਭਾਲ ਸਹਾਇਤਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਦੇਖਭਾਲ ਜਾਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਗੁਣਵੱਤਾ ਬਾਰੇ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਉਠਾਉਣ ਲਈ।

ਫ਼ੋਨ: 1800 951 822

ਵੈੱਬਸਾਈਟ: [www.agedcarequality.gov.au](http://www.agedcarequality.gov.au)

### ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਆ ਦਾ ਮਨੁੱਖੀ ਅਧਿਕਾਰ ਕਮਿਸ਼ਨ

ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਆ ਦਾ ਮਨੁੱਖੀ ਅਧਿਕਾਰ ਕਮਿਸ਼ਨ ਭੇਦਭਾਵ, ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ ਅਤੇ ਧੱਕੇਸ਼ਾਹੀ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਜਾਂਚ ਅਤੇ ਇਨ੍ਹਾਂ ਦਾ ਹੱਲ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਫ਼ੋਨ: 1300 369 711

ਵੈੱਬਸਾਈਟ: [www.humanrights.gov.au](http://www.humanrights.gov.au)

### ਬਲਾਈਂਡ ਸਿਟੀਜਨਜ਼ ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਆ

ਵਰਤਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦਾ ਸਮੂਹ, ਜੋ ਨੇਤਰਹੀਣ ਜਾਂ ਘੱਟ ਨਜ਼ਰ ਵਾਲੇ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਮੌਕਿਆਂ ਅਤੇ ਵਕਾਲਤ ਨੂੰ ਅੱਗੇ ਵਧਾਉਂਦਾ ਹੈ।

ਫ਼ੋਨ: 1800 033 660

ਵੈੱਬਸਾਈਟ: [www.bca.org.au](http://www.bca.org.au)

### ਕੇਅਰਰ ਗੇਟਵੇਅ

ਸੰਭਾਲ ਕਰਨ ਵਾਲਿਆਂ ਵਾਸਤੇ ਮੁਫ਼ਤ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸਰੋਤ।

ਫ਼ੋਨ: 1800 422 737

ਵੈੱਬਸਾਈਟ: [www.carergateway.gov.au](http://www.carergateway.gov.au)

### ਰਾਸ਼ਟਰਮੰਡਲ ਦੇ ਰਾਹਤ ਅਤੇ ਕੇਅਰਲਿੰਕ ਕੇਂਦਰ

ਥੋੜੀ ਮਿਆਦ ਦੀਆਂ ਐਮਰਜੈਂਸੀ ਰਾਹਤ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦੇ ਹਨ।

ਫ਼ੋਨ: 1800 052 222

## **ਡਿਮੈਂਸ਼ੀਆ ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਆ**

ਡਿਮੈਂਸ਼ੀਆ ਨਾਲ ਜੀਅ ਰਹੇ ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਆ ਵਾਸੀਆਂ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦਾ ਸਮਰਥਨ ਕਰਨ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਅਤੇ ਸਹਾਇਤਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦਾ ਹੈ।

ਫੋਨ: 1800 100 500

ਵੈੱਬਸਾਈਟ: [www.dementia.org.au](http://www.dementia.org.au)

## **ਪਰਿਵਾਰ, ਬਜ਼ੁਰਗ, ਅਪੰਗਤਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਅਤੇ ਬਾਲ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦਾ ਵਿਭਾਗ (QLD)**

ਬੱਚਿਆਂ ਅਤੇ ਪਰਿਵਾਰਾਂ, ਅਪਾਹਜ ਲੋਕਾਂ ਅਤੇ ਬਜ਼ੁਰਗਾਂ ਵਾਸਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ।

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

## **ਅਪੰਗਤਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਕਮਿਸ਼ਨ (VIC)**

ਗਾਹਕ ਵਿਕਟੋਰੀਆ ਵਿੱਚ ਅਪੰਗਤਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਕਮਿਸ਼ਨ ਨੂੰ ਵਾਪਸੀ ਸਲਾਹ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ।

ਫੋਨ: 1800 677 342

ਵੈੱਬਸਾਈਟ: [www.odsc.vic.gov.au](http://www.odsc.vic.gov.au)

## **ਬਜ਼ੁਰਗਾਂ ਨਾਲ ਦੁਰਵਿਵਹਾਰ ਦੀਆਂ ਚਿੰਤਾਵਾਂ**

ਹਰੇਕ ਰਾਜ ਅਤੇ ਕੇਂਦਰੀ ਪ੍ਰਦੇਸ਼ ਆਪਣੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਰਾਹੀਂ ਦੁਰਵਿਵਹਾਰ, ਦੁਰਵਿਵਹਾਰ ਦੀ ਰੋਕਥਾਮ ਅਤੇ ਲਾਭਦਾਇਕ ਸੰਪਰਕਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦੇ ਹਨ।

ਫੋਨ: 1800 353 374

ਵੈੱਬਸਾਈਟ: [www.humanrights.gov.au/elderabuse](http://www.humanrights.gov.au/elderabuse)

## **ਸਿਹਤ ਅਤੇ ਅਪੰਗਤਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਫ਼ਤਰ (WA)**

ਗਾਹਕ ਵੈਸਟਰਨ ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਆ ਵਿੱਚ ਅਪੰਗਤਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਵਾਲੇ ਦਫ਼ਤਰ ਨੂੰ ਵਾਪਸੀ ਸਲਾਹ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ।

ਫੋਨ: 1800 813 583

ਵੈੱਬਸਾਈਟ: [www.hadscow.wa.gov.au](http://www.hadscow.wa.gov.au)

## ਮਾਈ ਏਜ਼ਡ ਕੇਅਰ (MAC)

ਬਜ਼ੁਰਗਾਂ ਦੀ ਦੇਖਭਾਲ ਬਾਰੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਅਤੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ 65 ਸਾਲ ਜਾਂ ਇਸ ਤੋਂ ਵੱਧ ਉਮਰ ਦੇ ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਆ ਵਾਸੀਆਂ ਲਈ ਰਸਤਾ। ਬਜ਼ੁਰਗ ਦੇਖਭਾਲ ਸੇਵਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਵੀ ਇੱਥੇ ਰਿਪੋਰਟ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ।

ਫ਼ੋਨ: 1800 200 422

ਵੈੱਬਸਾਈਟ: [www.myagedcare.gov.au](http://www.myagedcare.gov.au)

## ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਅਪੰਗਤਾ ਦੁਰਵਿਵਹਾਰ ਅਤੇ ਅਣਗਹਿਲੀ ਵਾਲੀ ਹੋਟਲਾਈਨ

ਸਰਕਾਰੀ ਮਾਲੀ ਸਹਾਇਤਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਦਿਆਂ ਅਪਾਹਜ ਲੋਕਾਂ ਦੇ ਦੁਰਵਿਵਹਾਰ ਅਤੇ ਅਣਗਹਿਲੀ ਦੀ ਰਿਪੋਰਟ ਕਰਨ ਲਈ ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਆ-ਵਿਆਪੀ ਟੈਲੀਫ਼ੋਨ ਹੋਟਲਾਈਨ।

ਫ਼ੋਨ: 1800 880 052

ਇੱਥੇ ਜਾਓ: [www.jobaccess.gov.au/complaints/hotline](http://www.jobaccess.gov.au/complaints/hotline)

## ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਅਪੰਗਤਾ ਬੀਮਾ ਯੋਜਨਾ (NDIS)

ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਇੱਕ ਯੋਜਨਾ ਕਿ ਅਪੰਗਤਾ ਵਾਲੇ 65 ਸਾਲ ਤੋਂ ਘੱਟ ਉਮਰ ਦੇ ਲੋਕਾਂ ਨੂੰ ਲੋੜੀਂਦੀ ਸਹਾਇਤਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਵੇ, ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਅਪੰਗਤਾ ਬੀਮਾ ਏਜੰਸੀ (NDIA) ਰਾਹੀਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।

ਫ਼ੋਨ: 1800 800 110

ਵੈੱਬਸਾਈਟ: [www.ndis.gov.au](http://www.ndis.gov.au)

## NDIS ਗੁਣਵੱਤਾ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਕਮਿਸ਼ਨ

ਇੱਕ ਨਿਰਪੱਖ ਸੰਸਥਾ ਜੋ NDIS ਸੇਵਾਵਾਂ ਅਤੇ ਸਹਾਇਤਾ ਦੀ ਗੁਣਵੱਤਾ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਵਿੱਚ ਸੁਧਾਰ ਕਰਨ ਲਈ ਕੰਮ ਕਰਦੀ ਹੈ। ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ NDIS ਕਮਿਸ਼ਨ ਨੂੰ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ।

ਫ਼ੋਨ: 1800 035 544

ਵੈੱਬਸਾਈਟ: [www.ndiscommission.gov.au](http://www.ndiscommission.gov.au)

### **ਪਬਲਿਕ ਐਡਵੋਕੇਟ ਦਾ ਦਫ਼ਤਰ (ਸਿਰਫ VIC ਵਿੱਚ)**

ਪਬਲਿਕ ਐਡਵੋਕੇਟ ਇੱਕ ਨਿਰਪੱਖ ਕਾਨੂੰਨੀ ਅਧਿਕਾਰੀ ਹੈ, ਜਿਸ ਕੋਲ ਅਪੰਗਤਾ ਵਾਲੇ ਲੋਕਾਂ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਅਤੇ ਹਿੱਤਾਂ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਰੱਖਿਆ ਕਰਨ ਲਈ ਕਾਫ਼ੀ ਵਿਧਾਨਕ ਸ਼ਕਤੀ ਹੈ।

ਫ਼ੋਨ: 1300 309 337

ਵੈੱਬਸਾਈਟ: [www.publicadvocate.vic.gov.au](http://www.publicadvocate.vic.gov.au)

### **ਪਬਲਿਕ ਗਾਰਡੀਅਨ ਦਾ ਦਫ਼ਤਰ (ਸਿਰਫ QLD ਵਿੱਚ)**

ਸੀਮਤ ਫ਼ੈਸਲੇ ਲੈਣ ਦੀ ਸਮਰੱਥਾ ਵਾਲੇ ਬਾਲਗਾਂ ਅਤੇ ਬਾਲ ਸੁਰੱਖਿਆ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਵਿੱਚਲੇ ਬੱਚਿਆਂ ਅਤੇ ਨੌਜਵਾਨਾਂ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ, ਹਿੱਤਾਂ ਅਤੇ ਭਲਾਈ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਕਰਨ ਲਈ ਸਥਾਪਤ ਇੱਕ ਨਿਰਪੱਖ ਕਾਨੂੰਨੀ ਦਫ਼ਤਰ।

ਫ਼ੋਨ: 1300 653 187

ਵੈੱਬਸਾਈਟ: [www.publicguardian.qld.gov.au](http://www.publicguardian.qld.gov.au)

### **ਬਜ਼ੁਰਗ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦਾ ਐਡਵੋਕੇਸੀ ਨੈੱਟਵਰਕ (OPAN)**

ਇੱਕ ਮੁਫ਼ਤ, ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਗੁਪਤ ਸੇਵਾ, ਜੋ ਬਜ਼ੁਰਗ ਲੋਕਾਂ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਨੁਮਾਇੰਦਿਆਂ ਨੂੰ ਬਜ਼ੁਰਗ ਦੇਖਭਾਲ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਿਤ ਮੁੱਦਿਆਂ ਨੂੰ ਉਠਾਉਣ ਅਤੇ ਹੱਲ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰਦੀ ਹੈ।

ਫ਼ੋਨ: 1800 700 600

ਵੈੱਬਸਾਈਟ: [www.opan.com.au](http://www.opan.com.au)

### **ਪਬਲਿਕ ਗਾਰਡੀਅਨ (ਸਿਰਫ NSW ਵਿੱਚ)**

ਪਬਲਿਕ ਗਾਰਡੀਅਨ NSW ਟਰੱਸਟੀ ਅਤੇ ਗਾਰਡੀਅਨ ਦੀ ਇੱਕ ਡਿਵੀਜ਼ਨ ਹੈ ਜੋ ਸਰਪ੍ਰਸਤੀ, ਵਕਾਲਤ ਅਤੇ ਸਿੱਖਿਆ ਦੇ ਅਭਿਆਸ ਰਾਹੀਂ ਅਪਾਹਜ ਲੋਕਾਂ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਅਤੇ ਹਿੱਤਾਂ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਦੀ ਹੈ।

ਫ਼ੋਨ:

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