

客户 信息 小册子

2020年11月

内容

内容	2
介绍	3
权力和义务	4
保护您的隐私	7
投诉和反馈 —— 倾听您的意见	9
合作关系	10
其他联络	13
政府支持	17
联系我们	19

简介

Vision Australia 旨帮助盲人或视觉障碍人士过他们选择的生活。

本文包括关于您的权利和义务，保密您的隐私，相关服务，如何提供反馈和进行投诉等关键信息。还包括相关机构的联络信息表。

更多关于Vision Australia的信息

致电 **1300 84 74 66**

传真 1300 84 73 29

访问 www.visionaustralia.org

如果您是聋哑人士，或是有听力或语言障碍人士，您能通过全国中转服务与我们联系和请求拨打 **1300 84 74 66** 或访问：

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

权利和义务

作为客户，您有权：

- 受到尊重和有尊严的待遇，您的隐私得到保护。
- 言论自由和自主决定，无论您的身份、文化和背景，都会受到重视和支持。
- 收到所需的信息，以帮助您了解风险并做出明智的决策。
- 您还可以获得您自己语言的信息。
- 对您收到的帮助有选择和把握。
- 可选择主要服务提供人士的性别。
- 提供反馈或投诉服务，无需担心服务供应商的报复。
- 可以选择您的代表人，支持您或代表您发言。
- 不受虐待、欺凌和骚扰。

作为客户，您的义务包括：

- 礼貌对待并尊重我们的服务人员和其他客户。
- 请告知Vision Australia您希望如何为您提供支持，以满足您的需求和目标。
- 就您对于所提供的帮助有任何问题，告知Vision Australia。
- 为在您家里工作的员工提供安全的工作环境

Vision Australia作为服务提供商的责任:

- 根据您的计划或套餐计划涉及的所有相关立法和准则提供服务。
- 遵守所有相关标准和行为准则，包括：NDIS行为守则、NDIS业务标准、老年护理权利宪章、老年护理质量标准和残疾服务国家标准。
- 与您携手，提供满足您的需求和目标的支持。
- 公开、诚实和及时的沟通。
- 准确记录提供给您的任何服务。
- 采取一切合理步骤，防止和/或应对一切形式的暴力、剥削、忽视、虐待、欺凌和骚扰。
- 确保您能够对获得的支持有选择，有把控。
- 提供有关可用服务选项的清晰信息。
- 通知您在服务和产品方面的权利和责任。
- 尊重您的隐私和机密性，保护提供给我们的个人信息和敏感信息。

Vision Australia认为您有权在了解情况后做出选择；体验生活，利用学习机会，培养能力和独立性，对风险做出合理评估。我们将与您一起寻找量身定制的解决方案，支持您以自己选择的方式生活。

Vision Australia认识到每个客户情况都不同。我们承诺倾听和理解您的个人经历，以包容和尊重的方式与您合作，使用以人为本的方法，确保所有人都得到在文化上的理解。

保护您的隐私和个人信息

所有服务用户都可以放心，Vision Australia致力于维护您的个人信息在收集、使用、存储和访问您的个人信息时，将始终保持保密性。

Vision Australia致力于其立法责任，保护其客户、照顾者、客户、捐赠者、工作人员和志愿者的个人信息。我们将确保所有数据被合法、公平和同意地收集，并用于合法目的。

隐私及客户记录的统一管理

Vision Australia需要准确记录提供给您的相关信息和服 务。您的信息根据您的书面（或口头）同意（或责任人或监护人的同意）的条款进行管理。

Vision Australia收集、存储共享/交换您的信息的原因将始终由您解释和说明，以便您做出明智的决定。您可以随时更改或撤销您的同意。

Vision Australia有义务保护我们对客户、捐赠者、会员和其他人的个人信息。

只有在获得许可使用后，我们才会使用此信息，我们绝不能允许任何未经授权的人得到这些信息。

信息授权可以在以下情况更改：

- 客户希望更改其数据的共享或交换方式（包括或排除各方、卫生专业人员或其他服务提供商）
- 以前退出服务的客户重新返回
- 当 Vision Australia 需要将客户数据用于现有/当前同意未涵盖的目的时

非识别信息将提供给我们的供资机构。我们也可能请您向我们的监督机构提供反馈，面对面，通过电话或在线。无论你选择这样做，都是你的选择。如果您不希望参与调查，请告诉我们。

Vision Australia 支持信息自由原则。根据书面请求，您将获得对您的记录的监督访问。

所有记录均按照法律要求进行保留和保护。数字记录将无限期保留。此永久记录是您收到的所有服务的摘要和相关注释。

投诉和反馈—我们倾听您的意见

我们重视您的反馈，它可以帮助我们改善我们的服务。我们很想听到您就您在Vision Australia的经验提出的任何建议、赞美或投诉。反馈得到公平、及时、保密及不受报复的管理。我们使用您的反馈来进行更改和改进我们的服务。

您可随时通过外部律师投诉。您的倡导者选择将受到Vision Australia的尊重。倡导者是能够代表您发言或行事的人，可以是家庭成员、朋友或通过外部机构（请参阅本手册末尾的其他联系人）

如果需要，Vision Australia可以帮助您联系律师或专门语言服务。

要提供反馈或投诉：

致电 1300 84 74 66

联系您当地的办事处，并联系Vision Australia员工

访问 www.visionaustralia.org

客户也有权利反馈到外部第三方；例如，如果您对反馈的答复不满意，或是如您不愿直接反馈给Vision Australia，您可选择到第三方进行意见反馈。联络名单提供在小册子的结尾。

维护人权和免受虐待

Vision Australia充分地支持联合国的残疾人权力的公约，并且相信公约对残障人士人权的最清楚和最权威的陈述。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。

共同合作

要提供开放可能性为人是盲人或有视力障碍人士的服务，Vision Australia与政府合伙、支持者、信任和基础、社区小组、教育家、卫生业职员、企业、拥护代办处和我们的客户。

个性化服务协议

Vision Australia运作与您共同(和或您如所需求)开发服务协议的家庭、护理人，提倡者和其他辨认将支持您到达您的目标的服务。服务协议包括您的目标，您将接受的帮助，时间，费用，并且资助的服务即NDIS、My Aged Care等等。

客户和服务使用者咨询

与客户和用户团体进行深入沟通，高度重视组织的所有方面问题。

我们会定期联系客户以获得服务的质量的反馈并且通过问卷，讨论组，消费者论坛和咨询委员会获取信息。

Vision Australia 董事会在具体事态上召开客户参考小组到寻求忠告和反馈与我们的客户的经验和组织的方向相关。这个小组经营根据Vision Australia的客户参考小组宪章。

为更多信息访问：

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

成员

任何人在18年的年龄也许成为Vision Australia的成员。年费是\$25澳元，并且会员资格让一个人能参与会员大会，接收文件和对重要问题进行投票。

支持者和志愿者

Vision Australia 在社区依靠慷慨人士的资助，为我们提供的服务所需集资跟重要的一部分。我们感谢所有支持，所有的捐款都用于为客户提供服务。客户也会收到宣传材料的信件，为其提供可供选择的方式进行捐款。如果您希望谈论您的跟多接受宣传材料的选择，请致电 1800 42 20 77。

许多人在经济上支持我们，其他则当志愿者付出时间和技能。超过2800个登记的志愿者帮助Vision Australia 减少开支，致力更多资源为盲人或视觉障碍的人士提供服务。

主张

提倡者是能代表别人讲话和行动的人。您可以选择通过您的选择的代表帮您做出决定或解决问题。您可以选择家庭成员，朋友，或者从一个机构的代表(参见其他联络)。Vision Australia 支持并且尊敬客户做出的选择。

服务完成和撤退服务

服务计划与您保证他们实现您的需要和目标。服务协议完成，当您辨认的目标达到了时或，当您决定在同意的服务的完成之前时停止服务。您在Vision Australia Radio 广播能保持连接用我们通过接受客户时事通讯，使用我们的程序库服务，访问Vision Australia 的网站，听段关于我们节目或加入脸书主页。

当您的视力上有变化，或个人情况上有变化时，有新的需要时，您能与我们联系。Vision Australia 还可以给您写推介信，以帮助您获得其他评估例如我的养老计划（My Aged Care） 或者国家残障保险计划（NDIS）。

如果客户不再符合合格标准，由于视力好转或客户无法履行他们的责任实现同意的目标的地方， Vision Australia可能撤销服务。如果客户的行为带有威胁性，我们会重新设定共同同意的行动计划以支持客户持续接受服务。如果客户不能履行责任和行动时，服务将停止。

其他联络

老年护理质量和安全委员会

老年护理接收者对护理或服务的质量有质疑。

电话 1800 951 822

访问 www.agedcarequality.gov.au

澳大利亚人权委员会

澳大利亚人权委员会调查和解决投诉、歧视、骚扰和霸凌。

访问 www.humanrights.gov.au

澳洲盲人公民

推进机会和拥护为人是盲人的用户组或有视力障碍人士。

致电 1800 03 36 60

访问 www.bca.org.au

联邦短期养老院和护理中心

提供短期紧急情况的护理服务。

致电 1800 05 22 22

访问 www.dss.gov.au

公共、伤残服务和老人服务部

昆士兰州关于伤残服务，客户反馈可以通过专门小组进行投诉。

致电 1800 49 14 67
访问 www.communities.qld.gov.au

儿童安全、青年时期和妇女部

致电 1800 08 04 64
访问 www.csyw.qld.gov.au

伤残为委员会服务

客户在维多利亚能提供反馈给委员会关于伤残服务。

致电 1800 67 73 42
访问 www.odsc.vic.gov.au

虐待老人问题

各州和领地提供关于虐待、预防和有用的联络的信息列在他们的网站。

致电 1800 20 04 22
访问 www.myagedcare.gov.au

健康和伤残服务投诉办公室西澳

关于伤残服务客户可以反馈给办公室。

致电 1800 81 35 83
访问 www.hadsco.wa.gov.au

我的老年护理

澳大利亚老年人可以通过此计划获得服务，包括你的护理的信息，家庭成员，朋友或者您护理的人。

致电 1800 20 04 22

访问 www.myagedcare.gov.au

全国残疾人士被虐待和忽视热线

澳洲范围内的电话热线，为报告虐待和忽视残疾人士的政府资助服务。

致电 1800 88 00 52

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

NDIS（全国残疾保险计划）

保证65岁以下的残疾人士接受支持。

致电 1800 80 01 10

电子邮件 feedback@ndis.gov.au

参观 www.ndis.gov.au

NDIS质量和保障委员会

独立机构，旨改进NDIS服务以及NDIS的服务质量和安全。投诉可以发到NDIS委员会。

致电 1800 03 55 44

访问 www.ndiscommission.gov.au

公共监护人办公室(仅昆州)

独立法定办事处，旨建立保护那些自己不可独立做决定的人士的权利、兴趣和福利，包括儿童保护体系里的儿童和青年人。

致电 1300 653 187

访问 www.publicguardian.qld.gov.au

老人拥护网络(OPAN)

自由，独立和保密的服务，支持老年人和他们的代表。提出和解决有关老人护理的问题。

致电 1800 70 06 00

访问 www.opan.com.au

全国性侵犯受害者服务

提供全国范围内的支持和信息的组织。

访问 www.sass.org.au/directory

政府支持

Vision Australia 希望感谢以下政府资助和支持：

联邦政府

- 通信和艺术部
- 人事部门，技能，小企业
- 卫生部
- 民政服务部
- 社会福利局
- 退伍军人的部
- NDIS（全国残疾保险计划）
- 社区广播组织

澳大利亚首都领地

- 社区服务董事会

维多利亚州政府

- 教育和培训部
- 卫生和民政部
- 环境、土地、水和规划部

新南威尔士州政府

- 新州社区和司法部
- 教育部
- NSW卫生部

北领地政府

- 教育部

昆士兰州政府

- 教育部
- 人事部门，技能，小企业
- 公共、残疾者和老人服务部
- 儿童安全、青年和妇女部

塔斯马尼亚的州政府

- 教育部

西澳大利亚州政府

- 社区服务部

公共广播基支持Vision Australia 广播

联络我们

电话1300 84 74 66

传真 1300 84 73 29

访问 www.visionaustralia.org

如果您是聋哑，有听力或语言障碍人士，您能通过全国中转服务与我们联系和请求拨打 1300 84 74 66 或访问：

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

结束