

Thông tin dành cho khách hàng

Tháng giêng 2019

Mất thị lực? Có chúng tôi giúp đỡ.



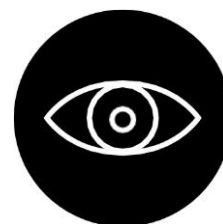
Hỗ trợ tinh thần và tham gia các nhóm
Cho sự hòa nhập xã hội



Trị liệu vận động hàng ngày
Giúp hoạt động độc lập



Chuyên viên hỗ trợ về di chuyển
Giữ an toàn và giúp đi lại



Bác sĩ mắt
Đánh giá chức năng thị lực và đưa ra các khuyến nghị



Giáo dục và hỗ trợ việc làm
để đạt được các nguyện vọng



Các hỗ trợ và thiết bị của chúng tôi để cải thiện sinh hoạt hàng ngày



Công nghệ và huấn luyện
Để giữ liên lạc



Can thiệp sớm
Các dịch vụ dành cho trẻ con và thiếu niên



Chó dẫn đường cho người khiếm thị
Giúp hoạt động độc lập



Thư viện và sách phát âm
cho giải trí và học tập



Thông tin và lời khuyên hữu ích và
Dành cho khách hàng và gia đình



My Aged Care và NDIS
Tư vấn việc sử dụng tối đa tiền trợ cấp

Khi mất thị lực bắt đầu ảnh hưởng đến cuộc sống hàng ngày, đó là lúc cần gọi cho Vision Australia. Chúng tôi là những chuyên gia về vấn đề mất thị lực và làm việc với mọi người ở mọi lứa tuổi để tận dụng hết mức thị lực còn lại của mình. Chúng tôi giúp người mất thị lực có được sự độc lập, giữ được sự an toàn và tăng khả năng tham gia của họ trong cuộc sống hàng ngày.

Để biết thêm thông tin:

Điện thoại
Email
Truy cập

1300 847 466
info@visionaustralia.org
visionaustralia.org

Mục lục

Mục lục.....	3
Giới thiệu	4
Quyền hạn và trách nhiệm.....	5
Bảo vệ sự riêng tư và tính bảo mật	8
Khiếu nại và phản hồi – cho chúng tôi biết quý vị nghĩ gì.....	10
Hợp tác làm việc	12
Danh sách các cơ quan khác	14
Hỗ trợ của chính phủ	18
Liên hệ với chúng tôi.....	20

Giới thiệu

Vision Australia hiện hữu để hỗ trợ những người mù hoặc có thị lực kém trong cuộc sống của mình.

Tài liệu này bao gồm thông tin chính về quyền lợi và trách nhiệm của quý vị, quyền riêng tư, các dịch vụ và cách quý vị có thể phản hồi và khiếu nại. Tài liệu cũng bao gồm một danh sách liên hệ của các nơi liên quan để thuận tiện cho quý vị.

Để biết thêm thông tin về Vision Australia

Điện thoại	1300 84 74 66
TTY	02 9334 3260
Fax	1300 84 73 29
Truy cập	www.visionaustralia.org

Quyền hạn và trách nhiệm

Là khách hàng, quý vị có quyền:

- Được đối xử tôn trọng, nhân phẩm và quyền riêng tư của quý vị được tôn trọng
- Được nhận các thông tin cần thiết để quyết định các dịch vụ tốt nhất
- Nhận thông tin mà quý vị có thể truy cập được
- Sử dụng dịch vụ và sản phẩm mà không bị phân biệt đối xử
- Nhận các hỗ trợ đáp ứng được yêu cầu của quý vị
- Được chọn giới tính người cung cấp dịch vụ chính cho quý vị
- Góp ý hoặc khiếu nại về cung cấp dịch vụ mà không có bất kỳ sự trả đũa nào
- Bao gồm việc chọn lựa cho mình một người bệnh vực hoặc hỗ trợ

Là khách hàng, trách nhiệm của quý vị là:

- Đối xử với nhân viên phục vụ của chúng tôi và các khách hàng khác một cách lịch sự và tôn trọng
- Thông báo cho Vision Australia về cách quý vị muốn hỗ trợ nhằm đáp ứng được nhu cầu và mục tiêu của quý vị
- Hợp tác với Vision Australia để đảm bảo chúng tôi có thể cung cấp các hỗ trợ đáp ứng được nhu cầu và mục tiêu của quý vị
- Tư vấn cho Vision Australia về bất kỳ mối lo ngại nào của quý vị về các hỗ trợ được cung cấp
- Chịu trách nhiệm về kết quả của các dịch vụ đã sắp đặt theo quyết định mà quý vị cùng với nhân viên đã chọn
- Tạo môi trường làm việc an toàn trong nhà của quý vị và hỗ trợ cho các nhân viên cung cấp dịch vụ một cách an toàn.

Nhà cung cấp dịch vụ Vision Australia có trách nhiệm:

- Cung cấp dịch vụ tuân theo các quy định và luật liên quan đến kế hoạch hoặc gói dịch vụ của quý vị và theo các điều khoản được nêu trong thỏa thuận cá nhân của quý vị với chúng tôi
- Làm việc với quý vị để cung cấp sự hỗ trợ đáp ứng được nhu cầu, mục tiêu của quý vị và tư vấn về cách cung cấp các hỗ trợ này
- Giao tiếp cởi mở, trung thực và đúng thời hạn
- Giữ hồ sơ chính xác của các dịch vụ đã cung cấp cho quý vị
- Nâng cao và tôn trọng sự độc lập và nhân phẩm của quý vị
- Cung cấp thông tin rõ ràng về các dịch vụ chọn lựa có sẵn
- Thông báo cho quý vị về các quyền hạn và trách nhiệm của quý vị liên quan đến các dịch vụ và sản phẩm
- Tôn trọng quyền riêng tư và bảo mật của quý vị và bảo vệ thông tin cá nhân và nhạy cảm đã cung cấp cho chúng tôi

Vision Australia tin rằng quý vị có quyền đưa ra các lựa chọn đã được thông tin; để trải nghiệm cuộc sống và tận dụng các cơ hội học tập, phát triển năng lực và sự độc lập và, khi làm như vậy, chấp nhận rủi ro có tính trước. Chúng tôi sẽ làm việc cùng quý vị để tìm kiếm các giải pháp phù hợp nhằm hỗ trợ quý vị lối sống lựa chọn.

Vision Australia nhận ra rằng không có hai khách hàng mà kinh nghiệm sống giống nhau. Chúng tôi cam kết lắng nghe và hiểu kinh nghiệm cá nhân của quý vị và làm việc với quý vị theo cách hòa nhập và tôn trọng, sử dụng phương châm 'lấy con người làm trọng tâm' của chúng tôi và đảm bảo an toàn văn hóa cho tất cả mọi người.

Bảo vệ sự riêng tư và tính bảo mật

Tất cả khách hàng sử dụng dịch vụ của Vision Australia có thể được đảm bảo rằng sự riêng tư, nhân phẩm và tính bảo mật của họ được tôn trọng trong việc thu thập, sử dụng và cung cấp thông tin cá nhân.

Vision Australia cam kết chịu trách nhiệm lập pháp của mình để bảo vệ thông tin cá nhân của các thân chủ, người chăm sóc, khách hàng, nhà tài trợ, nhân viên và tình nguyện viên. Chúng tôi sẽ đảm bảo tất cả dữ liệu được thu thập hợp pháp, công bằng và được sự đồng ý và được sử dụng cho mục đích hợp pháp.

Quyền riêng tư và quản lý hồ sơ khách hàng

Vision Australia được yêu cầu duy trì hồ sơ chính xác về thông tin và dịch vụ liên quan được cung cấp cho quý vị. Thông tin của quý vị được quản lý theo các điều khoản đồng ý của quý vị (hoặc sự đồng ý của người chịu trách nhiệm hoặc người giám hộ) bằng văn bản (hoặc bằng lời nói). Để cung cấp các dịch vụ cho quý vị, Vision Australia chỉ yêu cầu chia sẻ thông tin dịch vụ hoặc với các chuyên gia hay tổ chức y tế bên thứ ba có liên quan theo yêu cầu. Quý vị có thể chỉ ra người mà quý vị không muốn chúng tôi chia sẻ hoặc trao đổi thông tin.

Việc đồng ý này sẽ được xem xét lại khi:

- Khách hàng muốn thay đổi cách chia sẻ hoặc trao đổi dữ liệu của họ (thêm hoặc bớt một số bên, chuyên gia y tế hoặc nhà cung cấp dịch vụ khác)
- Một khách hàng đã ra khỏi dịch vụ trước đó, quay lại với dịch vụ mới
- Khi Vision Australia cần sử dụng dữ liệu khách hàng cho các mục đích không nằm trong phạm vi đồng ý đang có / hiện tại

Việc đồng ý có thể được rút lại bất cứ lúc nào. Không có thông tin xác định danh tánh nào bị cung cấp khi các cơ quan tài trợ yêu cầu. Hồ sơ của quý vị là được bảo mật; quyền riêng tư được gìn giữ và hồ sơ được lưu trữ an toàn.

Nguyên tắc tự do thông tin được chứng nhận bởi Vision Australia. Theo yêu cầu bằng văn bản, quý vị sẽ được cung cấp quyền truy cập hồ sơ của quý vị với sự giám sát.

Tất cả các hồ sơ được giữ lại và bảo vệ theo các quy định lập pháp. Một hồ sơ điện tử sẽ được giữ lại vô thời hạn. Hồ sơ vĩnh viễn này là bản tóm tắt tất cả các dịch vụ mà quý vị nhận được và các ghi chú liên quan.

Khiếu nại và phản hồi – cho chúng tôi biết quý vị nghĩ gì

Chúng tôi đề cao các phản hồi của quý vị và nó có thể giúp chúng tôi cải thiện dịch vụ của mình dành cho quý vị. Hãy cho chúng tôi biết về bất kỳ đề xuất, lời khen hoặc khiếu nại về dịch vụ hoặc nhân viên. Phản hồi được quản lý công bằng, kịp thời, bảo mật và không có hậu quả nào. Chúng tôi sử dụng phản hồi của quý vị để thực hiện thay đổi và trở thành một dịch vụ tốt hơn.

Quý vị có thể khiếu nại thông qua một người hỗ trợ bên ngoài bất cứ lúc nào. Sự lựa chọn người hỗ trợ của quý vị sẽ được Vision Australia tôn trọng và nếu được yêu cầu, Vision Australia sẽ hỗ trợ để tìm một người hỗ trợ hoặc chuyên gia về ngôn ngữ.

Cho các góp ý hoặc khiếu nại, vui lòng Điện thoại **1300 84 74 66**, liên hệ với văn phòng địa phương của quý vị, bất kỳ nhân viên nào của Vision Australia hoặc truy cập www.visionaustralia.org

Khách hàng có quyền gửi phản hồi cho một cơ quan bên ngoài khác. Nếu quý vị muốn làm như vậy, xin vui lòng tham khảo các chi tiết liên hệ có thể tìm thấy ở phần cuối của tài liệu này.

Nhân quyền và tự do khỏi sự lạm dụng

Trong việc cung cấp dịch vụ, Vision Australia đảm bảo rằng quyền con người của khách hàng được gìn giữ. Chúng tôi cam kết loại bỏ tất cả các hình thức phân biệt đối xử và ngăn chặn tất cả các hình thức lạm dụng, bóc lột, bỏ bê, bạo lực và gây hại. Vision Australia không khoan nhượng đối với sự lạm dụng.

Hoàn thành dịch vụ và rút ra khỏi dịch vụ

Các dịch vụ được lên kế hoạch với quý vị để đảm bảo chúng đáp ứng được nhu cầu và mục tiêu của quý vị. Một thỏa thuận dịch vụ được hoàn thành khi các mục tiêu đã xác định của quý vị đã đạt được hoặc khi quý vị muốn ngừng dịch vụ trước khi hoàn thành các dịch vụ đã thỏa thuận. Quý vị vẫn có thể tiếp tục kết nối với chúng tôi bằng cách nhận bản tin khách hàng, sử dụng các dịch vụ thư viện của chúng tôi, truy cập trang mạng của Vision Australia, nghe các nội dung về Vision Australia trên Đài phát thanh Vision Australia hoặc mạng RPH (Radio cho người bị khuyết tật không đọc các tài liệu in ấn được) hoặc tham gia trang Facebook của chúng tôi.

Quý vị có thể liên hệ với chúng tôi khi có sự thay đổi về thị lực hoặc thay đổi hoàn cảnh cá nhân hoặc khi có nhu cầu mới; Vision Australia, khi có liên quan, sẽ giới thiệu quý vị đến các cơ quan đánh giá khác, ví dụ: My Aged Care (Chăm sóc Người cao tuổi) hoặc National Disability Insurance Agency (Cơ quan Bảo hiểm Khuyết tật Quốc gia).

Các dịch vụ của Vision Australia có thể bị rút lại khi khách hàng không còn đáp ứng được các tiêu chí điều kiện do tầm nhìn được cải thiện hoặc khi khách hàng không thể hoàn thành trách nhiệm của mình để đáp ứng các mục tiêu đã thỏa thuận. Nếu hành vi của khách hàng là đang bị đe dọa hoặc bị nguy hiểm, một kế hoạch hành động đã thỏa thuận trước sẽ được phát triển để hỗ trợ khách hàng tiếp tục sử dụng dịch vụ. Khi các trách nhiệm và hành động của khách hàng không thể thực hiện được theo thỏa thuận, các dịch vụ sẽ chấm dứt.

Hợp tác làm việc

Để cung cấp các dịch vụ nhằm mở ra các khả năng cho những người mù hoặc có thị lực kém, Vision Australia hợp tác với chính phủ, những người hỗ trợ, các quỹ và tổ chức từ thiện, các nhóm cộng đồng, nhà giáo dục, chuyên gia y tế, doanh nghiệp, các cơ quan ủng hộ (hay bệnh vực) và khách hàng của chúng tôi.

Thỏa thuận dịch vụ cá nhân

Vision Australia hợp tác làm việc với quý vị (và / hoặc gia đình, người chăm sóc, người ủng hộ (hay bệnh vực) và những người khác theo yêu cầu) để phát triển ra một thỏa thuận dịch vụ nhằm xác định các dịch vụ sẽ hỗ trợ quý vị đạt được mục tiêu của mình.

Tư vấn khách hàng và người tiêu dùng

Thu hút khách hàng và người tiêu dùng được đánh giá cao thông qua các việc tư vấn có ý nghĩa liên quan đến các lãnh vực hoạt động của tổ chức. Chúng tôi thường xuyên liên hệ với khách hàng để có được phản hồi về chất lượng dịch vụ của mình và cũng thu thập các đóng góp của họ thông qua bảng câu hỏi, nhóm thảo luận, diễn đàn người tiêu dùng, ủy ban tư vấn và đôi khi khách hàng có thể được yêu cầu tham gia phỏng vấn kiểm toán.

Hội đồng Vision Australia triệu tập Client Reference Group (Nhóm Tham khảo Khách hàng) để thu thập các góp ý và phản hồi về các vấn đề cụ thể liên quan đến trải nghiệm của khách hàng và định hướng của tổ chức. Nhóm này hoạt động theo điều lệ Client Reference Group của Vision Australia.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập

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

Các thành viên

Bất kỳ ai trên 18 tuổi đều có thể trở thành thành viên của Vision Australia. Lệ phí hàng năm là 25 đô la và thẻ thành viên cho phép một người có thể tham gia vào các cuộc họp chung, nhận tài liệu và bỏ phiếu về các vấn đề quan trọng.

Những người hỗ trợ và tình nguyện viên

Vision Australia dựa vào lòng quảng đại của mọi người trong cộng đồng để thêm vào số tiền quyên góp lên một tỷ lệ đáng kể nhằm cung cấp các dịch vụ của chúng tôi. Chúng tôi đánh giá cao bất kỳ hỗ trợ và tất cả các quà tặng hướng tới các dịch vụ. Khách hàng có thể nhận tài liệu tiếp thị qua thư để tùy chọn cho việc quyên góp. Nếu khách hàng muốn thảo luận về tư cách thành viên và cách liên lạc thích hợp, vui lòng điện thoại **1800 42 20 77**.

Trong khi nhiều người hỗ trợ chúng tôi về tài chính, những người khác dành thời gian và kỹ năng của họ làm tình nguyện viên. Hơn 2.900 tình nguyện viên đã đăng ký cho phép Vision Australia giảm chi phí và dành nhiều nguồn lực hơn cho việc cung cấp dịch vụ cho những người mù hoặc có thị lực kém.

Người ủng hộ

Người ủng hộ (hay bên vực) là người có thể nói và hành động thay mặt người khác. Quý vị có thể chọn làm việc thông qua một người ủng hộ cho sự lựa chọn của quý vị để giúp đưa ra quyết định hoặc giải quyết các vấn đề. Quý vị có thể chọn một người ủng hộ là thành viên gia đình, bạn bè, thành viên của Client Reference Group (Nhóm Tham khảo Khách hàng) của chúng tôi hoặc chọn người của một cơ quan bên ngoài (xem Danh sách các cơ quan khác). Vision Australia hỗ trợ và tôn trọng sự lựa chọn của khách hàng.

Danh sách các cơ quan khác

Aged Care Quality and Safety Commission

(Ủy ban điều tra về An toàn và Chất lượng Chăm sóc Người cao tuổi)

Nêu lên các mối lo ngại về chất lượng chăm sóc hoặc dịch vụ cho người đang nhận dịch vụ chăm sóc người già.

Điện thoại 1800 55 05 52

Truy cập www.agedcarecomplaints.gov.au

Aged Care Complaints Commissioner

(Ủy viên Khiếu nại Chăm sóc Người cao tuổi)

Nêu lên các mối quan tâm về chất lượng chăm sóc hoặc dịch vụ cho người đang nhận dịch vụ chăm sóc người già.

Điện thoại 1800 55 05 52

Truy cập www.agedcarecomplaints.gov.au

Blind Citizens Australia

(Công dân mù tại Úc)

Nhóm người tiêu dùng đưa ra các cơ hội và ủng hộ cho những người mù hoặc có thị lực kém.

Điện thoại 1800 03 36 60

Truy cập www.bca.org.au/

Commonwealth Respite and Carelink Centres

(Trung tâm Nghỉ ngơi và Carelink Liên bang)

Cung cấp dịch vụ nghỉ ngơi khẩn cấp ngắn hạn.

Điện thoại 1800 05 22 22

Truy cập www.dss.gov.au/

Department of Communities, Disability Services and Seniors

(Bộ Cộng đồng, Dịch vụ Người khuyết tật và Người cao niên)
Phản hồi của khách hàng về Dịch vụ Người khuyết tật ở Queensland có thể được gửi qua đơn vị khiếu nại.

Điện thoại 1800 08 04 64

Truy cập www.communities.qld.gov.au/

Department of Child Safety, Youth and Women

(Bộ An toàn Trẻ em, Thanh niên và Phụ nữ)

Điện thoại 1800 08 04 64

Truy cập www.csyw.qld.gov.au/

Disability Services Commission

(Ủy ban điều tra Dịch vụ Người khuyết tật)

Khách hàng có thể cung cấp phản hồi cho Ủy ban về các dịch vụ khuyết tật ở Victoria

Điện thoại 1800 67 73 42

Truy cập www.odsc.vic.gov.au/

Các vấn đề lo ngại lạm dụng người cao tuổi

Mỗi tiểu bang và vùng lãnh thổ cung cấp thông tin về lạm dụng, phòng chống lạm dụng và liên hệ hữu ích thông qua trang mạng của bang.

Điện thoại 1800 20 04 22 or 1800 62 82 21

Truy cập www.myagedcare.gov.au/

Health and Disability Services Complaints Office Western Australia

(Văn phòng Khiếu nại về các dịch vụ Sức khỏe và Khuyết tật Tây Úc)

Khách hàng có thể cung cấp phản hồi cho văn phòng về các dịch vụ khuyết tật ở Tây Úc

Điện thoại 1800 81 35 83

Truy cập www.hadsco.wa.gov.au

My Aged Care

Nơi mà người cao tuổi Úc được nhận các dịch vụ bao gồm thông tin về chăm sóc người già dành cho quý vị, thành viên gia đình, bạn bè hoặc người mà quý vị đang chăm sóc.

Điện thoại 1800 20 04 22

Truy cập www.myagedcare.gov.au/

Older Persons Advocacy Network

(Mạng lưới ủng hộ/bênh vực người già)

Nêu các vấn đề quan ngại về chất lượng dịch vụ chăm sóc người già và khi quý vị muốn nói chuyện với ai đó về điều này, dịch vụ ủng hộ này có thể giúp quý vị.

Điện thoại 1800 70 06 00

Truy cập www.opan.com.au/

Australian Human Rights Commission

(Ủy ban Điều tra Nhân quyền Úc)

Ủy ban Điều tra Nhân quyền Úc có thể điều tra và giải quyết các khiếu nại về phân biệt đối xử, quấy rối và bắt nạt.

Truy cập www.humanrights.gov.au/

National Disability Abuse and Neglect Hotline

(Đường dây nóng Quốc gia về Lạm dụng và Bỏ bê Người khuyết tật) Đường dây nóng điện thoại trên toàn nước Úc để báo cáo lạm dụng và bỏ bê người khuyết tật sử dụng các dịch vụ do chính phủ tài trợ.

Điện thoại 1800 88 00 52

Truy cập <https://www.jobaccess.gov.au/complaints/hotline>

NDIS Quality and Safeguard Commission

(Ủy ban điều tra Chất lượng và Bảo vệ NDIS)

Cơ quan độc lập hoạt động để cải thiện chất lượng và an toàn của các hỗ trợ và dịch vụ NDIS. Khiếu nại có thể nộp cho Ủy ban điều tra NDIS.

Điện thoại 1800 03 55 44

Truy cập www.ndiscommission.gov.au/

NDIS (National Disability Insurance Scheme)

NDIS (Chương trình bảo hiểm khuyết tật quốc gia)

Một hệ thống đảm bảo những người dưới 65 tuổi bị khuyết tật nhận được sự hỗ trợ mà họ cần.

Điện thoại 1800 80 01 10

Email feedback@ndis.gov.au

Truy cập www.ndis.gov.au/

Các Dịch vụ liên quan đến tấn công tình dục toàn nước Úc

Danh sách các tổ chức của từng bang cung cấp thông tin và hỗ trợ.

Truy cập www.sass.org.au/directory

Hỗ trợ của chính phủ

Vision Australia trân trọng ghi nhận sự tài trợ và hỗ trợ của chính phủ sau đây:

Chính phủ Liên bang

- Bộ Truyền thông và Nghệ thuật
- Bộ Thông tin Việc làm
- Bộ Y tế
- Bộ Dịch vụ Nhân sinh
- Bộ Dịch vụ xã hội
- Bộ Cựu chiến binh
- Chương trình Bảo hiểm Khuyết tật Quốc gia
- Quỹ phát thanh cộng đồng

Lãnh thổ thủ đô Australia

- Ban dịch vụ cộng đồng

Chính quyền bang Victoria

- Bộ Giáo dục và Đào tạo
- Bộ Y tế & Dịch vụ Nhân sinh
- Sở Môi trường, Đất, Nước và Quy hoạch

Chính quyền bang New South Wales

- Bộ Gia đình và Dịch vụ Cộng đồng (Lão hóa, Khuyết tật và Chăm sóc tại nhà)
- Bộ Giáo dục
- Bộ Y tế NSW

Chính quyền lãnh thổ phía Bắc

- Bộ Giáo dục

Chính quyền bang Queensland

- Bộ Giáo dục và Đào tạo
- Bộ Cộng đồng, Dịch vụ Người khuyết tật và Người cao niên
- Bộ An toàn Trẻ em, Thanh thiếu niên và Phụ nữ

Chính phủ bang Tasmania

- Bộ Giáo dục

Chính quyền bang Tây Úc

- Bộ cộng đồng

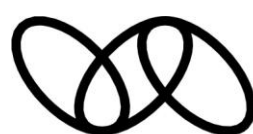
Chương trình Hỗ trợ Nhà ở Liên bang (Commonwealth Home Support Program) của chúng tôi được tài trợ bởi Bộ Dịch vụ Xã hội của Chính phủ Úc. Truy cập trang web của Bộ Dịch vụ Xã hội (www.dss.gov.au/) để biết thêm thông tin.

Quỹ phát thanh cộng đồng hỗ trợ chương trình phát thanh Vision Australia

Liên hệ với chúng tôi

Điện thoại 1300 84 74 66
TTY 02 9334 3260
Fax 1300 84 73 29
Truy cập www.visionaustralia.org/

www.visionaustralia.org



**Vision
Australia**

Blindness. Low Vision. Opportunity.