

客戶資料

手冊

2019年1月

有視力減退問題嗎？ 我們為您提供協助。



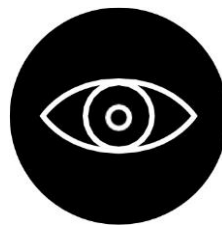
情感支持和團體
加強融入社會



職能治療師
增進獨立性



活動能力專家
確保安全並可
四處活動



視覺矯正師評估
功能性視覺並
提供建議



教育和就業協助
以達成志向



我們的商店提供
輔助和設備，
以改善日常生活



科技和訓練，
以跟上社會脈動



早期介入，
針對兒童及青少年的
專門服務



導盲犬
增進獨立性



有聲書和圖書館
提供休閒及學習



為客戶和家人提供
有用的資訊和建議



My Aged Care
和**NDIS**專家，
對撥款做
最大限度的運用

當視力減退開始影響您的日常生活，請聯絡Vision Australia。我們是視力減退的專家，並和各個年齡層的人士合作，協助他們最大限度地運用剩餘視力。我們協助人們獨立自主，保護安全並提高進行日常生活的能力。

若需更多資訊，請：

致電 **1300 847 466**

發送電郵 info@visionaustralia.org

參考網站 visionaustralia.org

 **Vision
Australia**
Blindness. Low Vision. Opportunity.

目錄

目錄	3
前言	4
權利與責任	5
保護您的隱私和保密資訊	8
投訴及意見回饋——提出您的意見	10
合作夥伴	12
其他聯繫資料	14
政府協助	18
聯繫我們	20

前言

Vision Australia 為了向盲人或低視力人士提供協助，幫助他們過想過的生活而成立。

本文涵蓋的關鍵資訊包括您的權利和責任、您的隱私、各項服務以及如何提出意見回饋和投訴。本文還包括一份相關聯繫清單，方便您使用。

若需更多有關 Vision Australia 的資訊，請：

致電 1300 84 74 66

電傳打字機 02 9334 3260

傳真 1300 84 73 29

參考網站 www.visionaustralia.org

權利與責任

做為我們的客戶，您有以下權利：

- 受到尊重、有尊嚴且您的隱私受到尊重
- 得到可助您選出最適當服務的所需資訊
- 透過您可以接收的方式獲得資訊
- 不受歧視地獲得服務和產品
- 以能夠滿足您需求的方式獲得協助
- 選擇您的主要服務提供者的性別
- 針對服務提出意見回饋或投訴，沒有任何不良後果
- 讓代言人或支持人士加入決策過程

做為我們的客戶，您有以下責任：

- 以禮貌和尊重對待我們的工作人員和其他客戶
- 告知Vision Australia您希望為您提供協助的方式，以滿足您需求和達成您目標
- 和Vision Australia共同合作，確保我們可提供滿足您需求和達成您目標的協助
- 告知Vision Australia對為您提供的協助的任何問題
- 為和員工共同決定的服務安排的結果負責
- 為在您家中工作的員工提供安全的工作環境，並協助他們提供服務時維持安全

Vision Australia做為服務提供者有以下責任：

- 根據有關您的規劃或套裝方案內容的所有相關法律和規定，以及您與我們的個人協議中所列出的內容提供服務
- 與您共同合作，以提供可滿足您需求和達成您目標的協助，並就如何提供這些協助進行諮商
- 透明化、誠實和及時地溝通
- 準確記錄所有為您提供的服務
- 增進並尊重您的獨立性和自尊
- 提供清楚的服務選項資訊
- 通知您有關服務及產品的個人權利和責任
- 尊重您的隱私和保密資訊，並保護提供給我們的個人及敏感資訊

Vision Australia相信您有權在知情的情況下做出選擇、體驗生活，並利用機會去學習、培養能力和獨立性，且承擔過程中產生的經評估的風險。我們將與您一起尋找適合您個人的方案，協助您過想要的生活。

Vision Australia了解每個客戶的生活經歷各不相同。我們致力於傾聽和了解您個人的經歷，並以包容、尊重的態度與您合作，採用以人為本的方式確保每個人的文化安全。

保護您的隱私和保密資訊

每位使用Vision Australia服務的用戶都可以信賴在收集、使用和披露個人資訊的過程中，用戶的隱私、尊嚴和保密資訊都受到尊重。

Vision Australia致力於承擔法律責任，保護客戶、護理人員、顧客、捐贈者、員工和志願者的個人資訊。將確保所有數據均以合法、公平的方式在經過同意後收集，並用於合法目的。

隱私及客戶記錄管理

對於為您提供的服務以及有關資訊，Vision Australia必須維持準確的記錄。您的資訊根據您的書面(或口頭)同意(或負責人/監護人的同意)中的條款進行管理。Vision Australia僅在需要時和有關的第三方醫護從業人員或機構請求或共享服務資訊，以為您提供服務。您可以指定不希望我們共享或交換資訊的對象。

當以下情況發生時，將審核本同意內容：

- 客戶希望更改其資料的共享或交換方式(納入或排除各方、醫護從業人員或其他服務提供方)
- 已退出服務的客戶重回使用新服務
- **Vision Australia**需要將客戶資料用於未包含在現有同意內容中的用途

您可以隨時撤回同意。有需要時，將提供非個人身分資訊給撥款機構。您的記錄保密，隱私權受到維護且記錄以安全的方式存放。

Vision Australia認可資訊自由原則。透過提出書面要求，您即可在監督下查看您的記錄。

所有記錄均根據法律要求予以保留和保護。記錄電子版將無限期保留。此永久記錄是一份概要，記錄您收到的所有服務及相關說明。

投訴及意見回饋——提出您的意見

您的意見回饋十分重要，且可以幫助我們改善對您的服務。若對服務或工作人員有任何建議、肯定或投訴，請告訴我們。意見回饋將得到公平、及時和保密的處理，且不會產生不良後果。您的意見回饋將協助我們改進並將強服務。

您可以隨時透過外部代言服務提出投訴。Vision Australia 尊重您對代言人的選擇，且如有需要，Vision Australia 將協助您獲取代言服務或語言服務專家。

若需提出意見回饋或投訴，請致電 **1300 84 74 66**、聯絡您當地的辦事處或任何 Vision Australia 的工作人員，或前往網站 www.visionaustralia.org

客戶有權向第三方提出意見回饋。若您希望這麼做，請參考手冊末尾的聯繫方式。

人權及免於虐待

Vision Australia 確保在提供服務時，客戶的人權受到維護。我們致力於消除所有形式的歧視，並防止所有形式的虐待、剝削、忽視、暴力和傷害。Vision Australia 絕不容許虐待。

服務完成和服務中止

我們與您一同規劃每項服務，確保能夠滿足您需求和達成您目標。當您達成既定目標或在約定服務完成前選擇中止服務，服務協議即告完成。您仍能夠透過以下方式與我們保持聯繫：接收客戶通訊、使用我們的圖書館服務、前往Vision Australia網站、收聽Vision Australia廣播或RPH網(為閱讀困難人士提供的廣播)中有關Vision Australia的部分，或者加入我們的Facebook專頁。

若您的視力或個人情況有所改變，或者出現新的需求時，歡迎聯繫我們。Vision Australia將視情況為您轉介其他評估機構，如老年照護服務My Aged Care或國家身心障礙保障機構(National Disability Insurance Agency)。

如果客戶因視力改善或因無法履行責任以達成商定目標，不再符合資格標準，則Vision Australia可能中止服務。如果客戶的行為具有威脅性或危險性，則會商定好行動計劃以協助客戶繼續使用服務。如果商定好的客戶責任和行動無法履行，服務將中止。

合作夥伴

Vision Australia與政府、支持者、信託和基金會、社區團體、教育工作者、醫護從業人員、企業、代言機構和我們的客戶合作，以向盲人或低視力人群提供服務，開啟更多可能性。

個人服務協議

Vision Australia和您(及/或您的家人、照護者、代言人和視需要而定的其他人士)共同合作，共同制定服務協議，以找出可協助您實現目標的服務。

客戶及消費者諮詢

我們非常重視客戶及消費者群體對本組織各方面的意見，並進行實質的諮詢活動。我們定期聯繫客戶，詢問有關服務品質的意見回饋，並透過問卷調查、討論小組、消費者論壇和諮詢委員會獲悉客戶意見，同時可能不時邀請客戶參加審核訪談。

Vision Australia董事會召集客戶諮詢小組，就與客戶體驗和組織方向相關的具體事宜徵求建議和意見回饋。此小組根據Vision Australia的《客戶諮詢小組章程》運作。

若需更多資訊，請前往

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

會員

所有年滿18歲的人士都可以成為Vision Australia的會員。年費為\$25，會員有權參與會員大會、接收會報並就重大事項進行投票。

支持者和志願者

Vision Australia仰賴社區人士慷慨捐贈，以募集提供服務所需的大部分資金。我們感謝每項支持，且所有捐贈皆用於服務。客戶可能會收到郵遞發送行銷資料，內容包含選項可以捐款。若需討論會員和通信偏好，請致電**1800 42 20 77**。

許多人提供財務上的支持，其他人則做為志願者，付出時間及技能。Vision Australia現有超過2900名註冊志願者，從而得以降低花費並投入更多資源為盲人或低視力人士提供服務。

代言人

代言人是指能夠代表另一人發言和行事的人。您可以選擇讓自己選定的代言人協助制定決策或解決問題。您可以選擇家庭成員、朋友、客戶諮詢小組成員做為代言人，也可以使用外部機構（請參閱「其他聯繫資料」）。Vision Australia支持並尊重客戶的選擇。

其他聯繫資料

老年照護品質安全委員會

提出有關提供給受老年照護服務人士的護理品質或服務的疑問。

電話 1800 55 05 52

網站 www.agedcarecomplaints.gov.au

老年照護投訴專員

提出有關提供給受老年照護服務人士的護理品質或服務的疑問。

電話 1800 55 05 52

網站 www.agedcarecomplaints.gov.au

Blind Citizens Australia 澳洲盲人公民協會

為失明或低視力人士改善機會和代言的消費者團體。

電話 1800 03 36 60

網站 www.bca.org.au/

聯邦喘息服務和Carelink中心

提供短期緊急喘息服務。

電話 1800 05 22 22

網站 www.dss.gov.au/

社區、身心障礙服務和年長者部

客戶可以透過其投訴單位提出對昆士蘭州身心障礙服務的意見回饋。

電話 1800 08 04 64

網站 www.communities.qld.gov.au/

兒童安全、青年和婦女部

電話 1800 08 04 64

網站 www.csyw.qld.gov.au/

身心障礙服務委員會

客戶可向此委員會提出對維州身心障礙服務的意見回饋。

電話 1800 67 73 42

網站 www.odsc.vic.gov.au/

年長者受虐問題

各州及領地的網站都提供有關虐待和防止虐待的資訊以及實用聯繫資料。

電話 1800 20 04 22或1800 62 82 21

網站 www.myagedcare.gov.au/

西澳健康與身心障礙服務投訴辦事處

客戶可向此辦事處提出對西澳身心障礙服務的意見回饋。

電話 1800 81 35 83

網站 www.hadsco.wa.gov.au

My Aged Care我的老年照護

澳大利亞年長者接受服務的門戶，服務包括為您、家庭成員、朋友或您正在照顧的人提供年長者照護資訊。

電話 1800 20 04 22

網站 www.myagedcare.gov.au/

年長者代言服務網

若需提出對您的老年照護服務品質的問題，並希望和人對談，此代言服務可能有所幫助。

電話 1800 70 06 00

網站 www.opan.com.au/

澳洲人權委員會

澳洲人權委員會可以調查和解決有關歧視、騷擾和霸凌的投訴。

網站 www.humanrights.gov.au/

全國身心障礙者虐待和忽視熱線

全澳電話熱線，用於通報在使用政府撥款來為身心障礙者提供服務的過程發生的虐待和忽視情況。

電話 1800 88 00 52

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

NDIS品質和保障委員會

致力於改善NDIS服務和協助的品質及安全性的獨立機構。可向此NDIS委員會提出投訴。

電話 1800 03 55 44

網站 www.ndiscommission.gov.au/

NDIS (國家身心障礙保障計畫)

確保未滿65歲身心障礙者獲得所需協助的計畫。

電話 1800 80 01 10

電郵 feedback@ndis.gov.au

網站 www.ndis.gov.au/

全澳性侵案服務

包含各州內提供協助和資訊的機構清單。

網站 www.sass.org.au/directory

政府協助

Vision Australia認可以下的政府撥款及協助：

聯邦政府

- 傳播與藝術部
- 就業部
- 衛生部
- 人民服務部
- 社會服務部
- 退伍軍人事務部
- 國家身心障礙保障計畫
- 社區廣播基金會

澳洲首都領地

- 社區服務總局

維多利亞州政府

- 教育和培訓部
- 衛生和人民服務部
- 環境、土地、水資源和規劃部

新南威爾斯州政府

- 家庭和社區服務部(老齡化、身心障礙及居家照護)
- 教育部
- 新南威爾斯衛生部

北領地政府

- 教育部

昆士蘭州政府

- 教育和培訓部
- 社區、身心障礙服務和年長者部
- 兒童安全、青年和婦女部

塔斯馬尼亞州政府

- 教育部

西澳大利亞政府

- 社區部

我們的聯邦居家協助計畫由澳洲政府社會服務部提供撥款。若需更多資訊，請前往社會服務部網站 (www.dss.gov.au/)。

社區廣播基金會為Vision Australia廣播提供支持。

聯繫我們

電話 1300 84 74 66

電傳打字機 02 9334 3260

傳真 1300 84 73 29

網站 www.visionaustralia.org/