

# 客户信息 手册

2019年1月

# 视觉丧失? 我们可以帮助您.



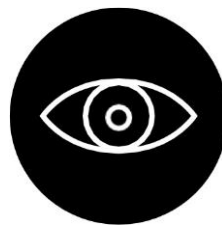
情感支持和群组  
助你融入社会



职业治疗师  
助你独立生活



行动专家  
助你保持安全并能  
四处活动



视力矫正师  
评估功能性视力  
并提出建议



教育与就业支持  
助你实现愿望



协助和设备  
由我们商店提供  
助你改善日常生活



技术和培训  
助你和外界保持联系



早期干预  
儿童和成人的专门服务



导盲犬  
助你独立生活



音频书籍和图书馆  
供你消遣和学习



有用信息和建议  
供客户和家庭使用



老龄照护 (My Aged  
Care) 和 全国残障保  
险计划 (NDIS)  
让专家帮你获得最多  
经费

当你的视觉丧失开始影响日常生活时，就到了致电Vision Australia的时候了。我们是视觉丧失方面的专家，和各种年龄的人合作，最大限度保留他们残剩的视力。我们帮助人们实现独立生活，保持安全并提高其参与日常生活的能力。

## 欲知更多信息:

电话 **1300 847 466**  
电邮 [info@visionaustralia.org](mailto:info@visionaustralia.org)  
登录 [visionaustralia.org](http://visionaustralia.org)

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

# 目录

目录 .....	3
前言 .....	4
权利和责任 .....	5
保护您的隐私和机密 .....	8
投诉和反馈 - 将您的想法告诉我们 .....	10
合作 .....	12
其他联系机构 .....	14
政府的支持 .....	18
联系我们 .....	20

## 前言

Vision Australia 支持盲人或低视力者，帮助他们过上自己选择的生活。

本文件阐述有关您的权利和责任、您的隐私、服务以及如何提供反馈和投诉的关键信息。另外，还提供相关联系机构列表，以方便您使用

欲知有关Vision Australia的更多信息，请：

致电 1300 84 74 66

电传打字 02 9334 3260

传真 1300 84 73 29

登录 [www.visionaustralia.org](http://www.visionaustralia.org)

## 权利和责任

作为客户，您有权：

- 得到尊重，保持尊严和保护您的隐私
- 获取有助您确定最佳服务所需的信息
- 以您可以获取的方式接收信息
- 不受歧视地获取服务和产品
- 以您希望能满足您需求的方式获得支持
- 选择主要服务提供者的性别
- 提供反馈或对所提供的服务进行投诉而不受到任何报复
- 让您选择的代言人或支持者参与进来

作为客户，您的责任是：

- 以礼貌和尊重的态度对待我们的服务人员和其他客户
- 告知 Vision Australia 您希望如何对您进行支持以满足您的需求和目标
- 与 Vision Australia 合作，确保我们能够提供能符合您的需求和目标的支持
- 向 Vision Australia 提供有关支持的任何问题的建议
- 对与员工为共同安排的服务所作决定的结果负责
- 为在您家中工作的员工提供安全的工作环境，并支持他们安全地提供服务。

## 作为服务机构，**Vision Australia** 的责任如下：

- 根据您的计划或套餐方案相关的所有相关法律和规定以及您和我们的个人协议中概述的服务内容提供服务
- 与您合作，提供符合您需求与目标的支持，并就如何提供这些支持进行咨询
- 公开、诚实与及时地与您沟通
- 保存提供给您任何服务的准确记录
- 增强并尊重您的独立性和尊严
- 提供有关可用服务选项的明确信息
- 将服务和产品相关的权利和责任告知您
- 尊重您的隐私和机密，并保护提供给我们的个人信息和敏感信息

**Vision Australia** 认为，您有权做出知情的选择；体验生活，利用学习的机会，培养自己的能力和独立性，并在此过程中承担预期风险。我们将与您一起合作，寻找量身定制的解决方案，以支持您以您选择的方式生活。

**Vision Australia** 认识到，客户的生活经历各有不同。我们会努力倾听和理解您的个人经历，并以包容和尊重的方式与您合作，采用以人为本的方法，确保所有人的文化安全。

## 保护您的隐私和机密

所有 Vision Australia 服务用户都可以放心，在收集、使用和披露他们的个人信息时，我们会尊重他们的隐私、尊严和机密。

Vision Australia 致力于保护其客户、护理人员、客户、捐赠者、员工和志愿者的个人信息的法定责任。我们将确保所有数据的收集是合法、公平并经过同意的，且用于合法目的。

### 客户记录的隐私和管理

Vision Australia 必须保存您所提供的相关信息和服务的准确记录。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）条款进行管理。为了向您提供服务，Vision Australia 仅根据需向相关第三方健康专业人士或组织请求或分享服务信息。您可以确定您不希望我们与其共享或交换信息的人。



在以下情况下将重新审核这一同意书：

- 客户希望更改其数据的共享或交换方式（加入或排除某方、健康专业人员或其他服务提供商）
- 之前退出服务的客户返回新服务
- 当 **Vision Australia** 需要将客户数据用于现有/当前的同意书内未涵盖的用途时

同意可以随时撤回。根据需要，会向资助机构提供不能识别身份的信息。您的记录是保密的；隐私权会得到维护，记录会得到安全保存。

**Vision Australia** 坚持信息自由的原则。若您提出书面请求，您可在有人监督的情况下查阅您的记录。

所有记录均根据法律要求予以保存和保护。数字记录将无限期保存。此永久记录是您接受的所有服务及相关备注的摘要。

## 投诉和反馈 – 将您的想法告诉我们

我们非常重视您的反馈意见，它可以帮助我们改进对您的服务。请告诉我们对服务或工作人员的任何建议、表扬或投诉。反馈会得到公平、及时与保密的处理，不会受到报复。我们使用您的反馈来进行改进，以提供更好的服务。

您可以随时通过外部代言人提出投诉。您选择的代言人将受到 Vision Australia 的尊重。如果您提出要求，Vision Australia 将帮您联系一位代言人或语言服务专家。

若要提供反馈或投诉，请致电 **1300 84 74 66**，联系您当地的办事处，任何 Vision Australia 工作人员或登录 [www.visionaustralia.org](http://www.visionaustralia.org)

客户有权向外部第三方提供反馈。如果您想这么做，请参阅手册末的联系方式。

### 人权和不受虐待的自由

在提供服务时，Vision Australia 会确保其客户的人权得到维护。我们致力于消除一切形式的歧视，并防止一切形式的虐待、剥削、忽视、暴力和伤害。Vision Australia 对虐待行为持零容忍态度。

## 完成服务和退出服务

我们会与您一起规划服务，以确保符合您的需求和目标。当您达到既定目标或选择在约定的服务完成前停止服务时，服务协议即告完成。您可以通过以下方式与我们保持联系：收阅客户通讯，使用我们的图书馆服务，访问 **Vision Australia** 的网站，在 **Vision Australia** 电台或 RPH 网络（视觉障碍者电台）收听有关 **Vision Australia** 的部分节目或加入我们的 **Facebook** 页面。

当您的视力发生变化或个人情况发生变化或出现新的需求时，您可以联系我们；**Vision Australia** 将酌情将您推荐给其他评估机构，例如：老龄照护（**My Aged Care**）和 全国残障保险计划（**NDIS**）。

如果客户由于视力改善或客户无法履行其实现商定目标的责任而不再符合资格标准，则 **Vision Australia** 的服务可能会被撤销。如果客户的行为具有威胁性，则我们会制定双方同意的行动计划，以支持客户继续接受服务。如果商定的客户责任和行动无法得到履行，则服务将会停止。

## 合作

为了向盲人或低视力人士提供开发其可能性的服务，Vision Australia 与政府、支持者、信托和基金会、社区团体、教育工作者、健康专业人士、企业、代言机构和客户展开合作。

### 个人服务协议

Vision Australia 与您（和/或您的家人、护理人员、代言人和其他人员）合作，共同制定服务协议，以确定能支持您实现自己目标的服务。

### 客户和消费者咨询

让客户和消费者团体参与就组织各相关方面进行的有意义的咨询是非常有价值的。我们会定期联系客户以获取对我们服务质量的反馈，并以问卷、讨论组、消费者论坛、咨询委员会等方式，征求他们的意见，同时，客户有时可能会被要求参加审计面谈。

Vision Australia 董事会会召集客户参议小组，就客户体验和组  
织方向等相关具体事宜征求意见和建议。这个小组是根据  
Vision Australia 的客户参议小组章程进行活动的。

欲知更多信息，请访问

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

## 会员

任何人年满 18 岁都可以成为 Vision Australia 的会员。年费为 25 澳元，会员有权参与大会，收到文件并就重要问题进行投票。

## 支持者和志愿者

Vision Australia 依靠社区居民的慷慨捐赠来筹集相当大比例的资金，以提供服务。我们感谢任何支持，所有捐赠礼物均用于服务。客户可以通过邮件接收营销资料，给予他们捐赠选项。如果客户想要讨论他们的会员资格和希望使用的联系方式，请致电 1800 42 20 77。

许多人在经济上支持我们，还有其他人作为志愿者，贡献自己的时间和技能。我们有超过 2900 名注册志愿者，这使 Vision Australia 能够降低成本并投入更多资源为盲人或低视力人士提供服务。

## 代言人

代言人是指能够代表他人发言和行事的人。您可以通过自己选择的代言人来帮助自己作出决定或解决问题。您可以选择家庭成员、朋友、客户参议小组成员作为代言人或使用外部代理商作为代言人（请参阅其他联系机构）。Vision Australia 支持并尊重客户的选择。

## 其他联系机构

### 老龄照护质量和安全委员会（**Aged Care Quality and Safety Commission**）

关注接受老龄照护者的照护或服务质量。

电话 1800 55 05 52

登录 [www.agedcarecomplaints.gov.au](http://www.agedcarecomplaints.gov.au)

### 老龄照护投诉专员（**Aged Care Complaints Commissioner**）

关注接受老龄照护者的照护或服务质量。

电话 1800 55 05 52

登录 [www.agedcarecomplaints.gov.au](http://www.agedcarecomplaints.gov.au)

### 澳大利亚失明公民协会（**Blind Citizens Australia**）

消费者组织，为失明人士和低视力者争取机会并为其代言。

电话 1800 03 36 60

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

### 联邦暂息和照护连接中心（**Commonwealth Respite and Carelink Centres**）

提供短期紧急暂息服务。

电话 1800 05 22 22

登录 [www.dss.gov.au/](http://www.dss.gov.au/)

## 社区、残障服务和长者部（**Department of Communities, Disability Services and Seniors**）

有关昆士兰州残障服务的客户反馈可以通过投诉科提出。

电话 1800 08 04 64

登录 [www.communities.qld.gov.au/](http://www.communities.qld.gov.au/)

## 儿童安全、青年和妇女部（**Department of Child Safety, Youth and Women**）

电话 1800 08 04 64

登录 [www.csyw.qld.gov.au/](http://www.csyw.qld.gov.au/)

## 残障服务委员会（**Disability Services Commission**）

有关维州残障服务的客户反馈可以发给此委员会。

电话 1800 67 73 42

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

## 关注长者虐待（**Elder Abuse Concerns**）

各州和领地都通过其网站，提供有关虐待、避免虐待、防止虐待和有用联系机构的信息。

电话 1800 20 04 22 或 1800 62 82 21

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

## 西澳健康和残障服务投诉办公室（**Health and Disability Services Complaints Office Western Australia**）

客户可以向办公室提供有关西澳残障服务的反馈。

电话 1800 81 35 83

登录 [www.hadsco.wa.gov.au](http://www.hadsco.wa.gov.au)

## 老龄照护（**My Aged Care**）

老龄人士接受服务的入门处，包括您、家庭成员、朋友或您所照顾的人的老龄照护信息。

电话 1800 20 04 22

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

## 长者代言网络（**Older Persons Advocacy Network**）

关注您的老龄照护服务的质量。若您想与人谈论此问题，这个代言服务可帮到您。

电话 1800 70 06 00

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

## 澳大利亚人权委员会（**Australian Human Rights Commission**）

澳大利亚人权委员会可调查和解决歧视、骚扰和霸凌等投诉。

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



## 全国反残障虐待和忽视热线（**National Disability Abuse and Neglect Hotline**）

全澳电话热线，供举报虐待和忽视残障人士的行为，由政府提供经费。

电话 1800 88 00 52

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

## 全国残障保险计划质量与保障委员会（**NDIS Quality and Safeguard Commission**）

独立机构，旨在改善全国残障保险计划的服务和支持的质量与安全。可以向全国残障保险计划委员会（**NDIS Commission**）提出投诉。

电话 1800 03 55 44

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

## 全国残障保险计划 (**National Disability Insurance Scheme** 简称**NDIS**)

确保65岁以下残障人士接受其所需支持的计划。

电话 1800 80 01 10

Email [feedback@ndis.gov.au](mailto:feedback@ndis.gov.au)

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

## 全澳反性骚扰服务（**Sexual Assault Services throughout Australia**）

提供支持和信息的州组织之列表。

登录 [www.sass.org.au/directory](http://www.sass.org.au/directory)

## 政府的支持

以下政府部门提供经费和支持，Vision Australia特此表示感谢：

### 联邦政府

- 通讯与艺术部（Department of Communications and the Arts）
- 就业部（Department of Employment）
- 卫生部（Department of Health）
- 民政部（Department of Human Services）
- 社会服务部（Department of Social Services）
- 退伍军人部（Department of Veterans' Affairs）
- 全国残障保险计划（National Disability Insurance Scheme）
- 社区广播基金会（Community Broadcasting Foundation）

### 澳大利亚首都领地（Australian Capital Territory）

- 社区服务理事会（Community Services Directorate）

### 维多利亚州政府

- 教育与培训部（Department of Education and Training）
- 健康与民政部（Department of Health & Human Services）
- 环境、土地、水与规划部（Department of Environment, Land, Water and Planning）

### 新南威尔士州政府

- 家庭和社区服务部（老龄、残障和居家照护）  
【Department of Family and Community Services (Ageing, Disability and Home Care)】
- 教育部（Department of Education）
- 新州卫生部（NSW Ministry of Health）

## 北领地政府

- 教育部（Department of Education）

## 昆士兰州政府

- 教育与培训部（Department of Education and Training）
- 社区、残障服务与长者部（Department of Communities, Disability Services and Seniors）
- 儿童安全、青年与妇女部（Department of Child Safety, Youth and Women）

## 塔斯马尼亚州政府

- 教育部（Department of Education）

## 西澳州政府

- 社区部（Department of Communities）

我们的联邦居家支持计划（Commonwealth Home Support Program）由澳大利亚社会服务部提供经费。欲知更多信息，请登录社会服务部网站 ([www.dss.gov.au/](http://www.dss.gov.au/))。

社区广播基金会支持Vision Australia电台。

## 联系我们

电话 1300 84 74 66

电传 02 9334 3260

打字

传真 1300 84 73 29

登录 [www.visionaustralia.org/](http://www.visionaustralia.org/)

[www.visionaustralia.org](http://www.visionaustralia.org)