



## 我们的价值观和原则

我们是全国照顾人协会网的会员，我们珍视：

- 尊敬和尊严
- 同理心和同情心
- 平等和多样化
- 诚实和保密
- 勇气和韧性
- 正直和责任

## 关于我们

我们支持照顾人和照顾家庭，我们的服务包括：

- 组织暂休照顾
- 教育及培训
- 开导及咨询
- 提供信息和转介

我们还向政府以及在社区里声援和支持照顾人的利益。我们筹款支持我们的工作和有关照顾的研究。我们是非盈利性的会员组织。

## 作为照顾人你有哪些权利？

你有权：

- 选择你需要哪些服务
- 受到尊重和有尊严的对待
- 受到公平对待，不受歧视
- 不受身体虐待、感情虐待、性虐待或经济虐待
- 以符合文化习惯的方式获得关于可用服务的正确信息，帮助你做明智的决定
- 确保你个人资料的保密、隐私和安全
- 接触为你保存的任何资料
- 离开服务机构并在你需要时回来
- 参加影响到你的决策
- 进行投诉。

## 作为照顾人你有哪些责任？

你有责任：

- 尊重我们工作人员和其他顾客的权利、隐私和尊严
- 确保当我们工作人员上门时，你家应尽可能无烟而且安全
- 承担你所做决定的结果。

## 向我们进行反馈和投诉

我们要知道你有什么需要和问题。我们致力于提高政府和社区对照顾问题和照顾人问题的认识。

使用我们服务的人和任何与我们有利害关系的人都有权进行投诉。我们受理投诉时遵循以下原则：

- 公平
- 从速
- 保密
- 严肃
- 透明和公开。

## 谁可以进行反馈？

任何人都可以向我们进行反馈，他们包括：

- 照顾人
- 朋友
- 家人
- 专业人士
- 服务机构
- 公众。

需要的话你可以请人帮你向我们进行反馈。

## 你可以进行哪方面的反馈？

我们要了解你对我们机构、职员或服务的看法。你的反馈可以是表扬、问题、建议或投诉。

## 你可以如何进行投诉？

你可以通过邮寄、电子邮件、传真或我们的网上反馈表进行书面投诉。如果你对书面投诉有所顾虑，你可以用电子邮件或电话和我们联系。

## 投诉时应该包括哪些信息？

把重点放在你投诉的主要问题和事实上。包括足够的细节资料，以便让我们明白问题和解决问题。投诉内容应该简要清楚。如果问题涉及到某个人或服务机构，解释发生了什么事情以及为什么你不满意。告诉我们你想通过投诉解决什么问题。

## 是否需要包括自己的姓名？

不，你投诉时不必提供你的姓名。不过，如果你不告诉我们你的姓名，我们也许无法告诉你我们对投诉的处理结果。

## 你投诉后会怎么样？

我们会告诉你我们已经收到了你的投诉。我们会仔细研究投诉问题。我们可能要联系投诉涉及到的人，让他们进行解释。我们通常能以这种方式解决投诉问题。我们也有可能决定正式进行调查。如果我们要正式进行调查，我们会和你、工作人员和证人进一步讨论投诉的细节问题。

我们会帮你解决有关我们、我们的服务、我们的分包机构或我们转介的人的投诉问题。我们无法协助解决有关其它机构或政府部门的投诉问题，但我们会尽力为你提供有助于你解决问题的建议。

## 投诉过程有多久？

我们能在一天内很快解决某些投诉问题，通常只需一个电话便可。较复杂的投诉问题需要的时间长些。如果我们要正式进行调查，就需要花一定时间才能找到解决办法。我们一定会让你知道投诉和调查的进展情况。

## 调查结束后会怎么样？

我们会告诉你发生了什么事、做了什么决定。如果你的投诉得到确认，我们会告诉你我们将采取哪些步骤去解决问题。如果你的投诉得不到确认或看上去无法解决，我们会告诉你原因以及你是否还能想些其它办法。

## 投诉有用吗？

当然有用。信息、政策或程序的任何改变都有助于改进我们的服务。

## 如果你对对我们处理投诉的方式有意见那应该怎么办？

如果你觉得你的投诉没有得到妥善处理，你可以要求我们CEO进行内部复审。

取决于投诉问题的性质，你也可以向州或联邦调查专员进行投诉，他们的联系方式列在本册第4页上。

## 我们的隐私保护政策

### 我们收集你的哪些信息？

如果你是我们的顾客、其它机构的代表或我们杂志或电子通讯的订阅人，我们会在通讯簿上记录你的姓名和联系方式。

如果你是一名顾客，每次与我们联系时我们会更新你的资料，比如你的支持计划以及你目前的照顾情况。

如果你是我们的会员，我们会在会员登记册上记录你的信息，这是我们成立时所依据的法规要求。你可以联系我们的会员登记员要求登记册上不出现你的联系资料。

我们收集的信息是私人信息，在某些情况下是敏感信息。在收集敏感信息时，我们一定会征求你同意。

### 我们为什么收集你的信息？

我们掌握你的信息是为了随时了解你需要什么，以便我们为你提供支持。

我们利用这些信息以及普查和反馈资料来管理和规划我们的服务，并丰富我们对照顾的认识。这有助于我们向政府以及在社区里宣传照顾家庭的利益。

政府部门为我们提供支持照顾人的资金，还要求我们提供我们的服务使用者的数据，这些数据是匿名的。

有时我们会公布普查报告或研究报告的总结，在没有征得个人同意的情况下，这些总结永远不会透露他们的身份资料。

## 如何保护你的信息？

我们承诺我们会妥善保护你的隐私和信息。你的信息还受法律的保护。我们会对你的信息严格保密并妥善储存。如果你给我们发电子信息，我们不会用任何方法追踪或重复使用该信息。根据法律规定，我们必须将你的资料保存一段时间。

## 直接营销

我们可以直接给你发信请求捐款或宣传我们的筹款活动。你可以联系我们的会员登记员或点击电子邮件上的“unsubscribe from this list”链接（从订阅名单中退出）要求不再收到这种信件。

## 还有谁可以看你的信息？

只有参与支持你或参与一次性特殊项目的工作人员才能看到你的信息。我们只有在你同意或法律要求的情况下（比如出现紧急医疗状况）才会披露你的信息。我们不与海外机构共享任何收集的信息或通讯录。

## 你对信息处理方式有发言权吗？

你对处理你的信息的方式有发言权。我们要靠你向我们提供信息来确保你得到恰当的支持和信息。如果你决定不分享某些信息或限制我们获取你的资料，那是你的权利，但这会影响我们为你提供最佳服务的能力。如果你改主意或要撤销你的授权，请告诉我们。

## 你可以接触你的信息吗？

可以，你有权要求接触你的信息并要求更正你的信息。请写信或打电话联系我们的隐私专员提出这一要求。

## 联系我们

照顾人咨询热线：1800 242 636

电子邮件：[privacyofficer@carersvictoria.org.au](mailto:privacyofficer@carersvictoria.org.au) 或 [membership@carersvictoria.org.au](mailto:membership@carersvictoria.org.au)

## 向外部机构进行投诉

**Aged Care Complaints Commissioner (老年照顾人投诉专员)**  
1800 550 552 [www.agedcarecomplaints.gov.au](http://www.agedcarecomplaints.gov.au)

**Disability Services Commissioner (残疾服务专员)**  
1800 677 342 TTY 1300 726 563 [www.odsc.vic.gov.au](http://www.odsc.vic.gov.au)

**Mental Health Complaints Commissioner (精神健康投诉专员)**  
1800 246 054 [www.mhcc.vic.gov.au](http://www.mhcc.vic.gov.au)

**Office of the Health Services Commissioner (健康服务专员)**  
1300 582 113 [www.health.vic.gov.au](http://www.health.vic.gov.au)

**Office of the Public Advocate (公共代言服务处)**  
1300 309 337 TTY 1300 305 612 [www.publicadvocate.vic.gov.au](http://www.publicadvocate.vic.gov.au)

**Victorian Equal Opportunity & Human Rights Commission  
(维州公平机会及人权委员会)**  
1300 292 153 TTY 1300 289 621 [www.humanrightscommission.vic.gov.au](http://www.humanrightscommission.vic.gov.au)

**Victorian Ombudsman (维州调查专员)**  
03 9613 6222 TTY 133 677 [www.ombudsman.vic.gov.au](http://www.ombudsman.vic.gov.au)

## CARERS VICTORIA

Level 1, 37 Albert Street,  
PO Box 2204  
Footscray VIC 3011  
电话: 03 9396 9500  
传真: 03 9396 9555  
照顾人咨询热线: 1800 242 636  
电子邮件: [reception@carersvictoria.org.au](mailto:reception@carersvictoria.org.au)  
网址: [www.carersvictoria.org.au](http://www.carersvictoria.org.au)

 /carersvictoria

 @carersvictoria

© Carers Victoria Inc. 2016 年

本刊物受版权保护，除《1968年版权法》允许的用途外，其它所有权利均予以保留。

Carers Victoria Inc (维州照顾人协会) 根据《结社法》登记，登记号A0026274M，  
ARBN 143 579 257。

Carers Victoria受澳大利亚联邦政府社会服务部支持。访问[www.dss.gov.au](http://www.dss.gov.au)了解详情。Carers Victoria感谢维州政府的支持。