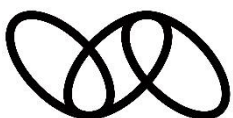


# Ενημερωτικό Φυλλάδιο Πελατών

Νοέμβριος 2020



**Vision  
Australia**

Blindness. Low Vision. Opportunity.

# Περιεχόμενα

Περιεχόμενα .....	2
Εισαγωγή .....	3
Δικαιώματα και υποχρεώσεις .....	4
Προστασία της ιδιωτικότητας και της εμπιστευτικότητάς σας... 7	
Παράπονα και απόψεις – εκφράστε τις απόψεις σας για την υπηρεσία μας .....	9
Εργαζόμαστε συνεργατικά.....	10
Άλλες χρήσιμες επαφές .....	13
Κρατική βοήθεια .....	17
Επικοινωνία μαζί μας.....	19

# Εισαγωγή

Η Vision Australia λειτουργεί για να στηρίζει άτομα που είναι τυφλά ή έχουν μειωμένη όραση ώστε να ζήσουν τη ζωή που επιλέγουν.

Αυτό το φυλλάδιο περιέχει βασικές πληροφορίες για τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις σας, την ιδιωτικότητα, και τις υπηρεσίες σας και τους τρόπους με τους οποίους μπορείτε να εκφράσετε τις απόψεις σας και να υποβάλετε παράπονο. Περιλαμβάνει επίσης μια λίστα σχετικών επαφών για την εξυπηρέτησή σας.

Για περισσότερες πληροφορίες για την Vision Australia

**Καλέστε το 1300 84 74 66**

Φαξ 1300 84 73 29

**Επισκεφθείτε το [www.visionaustralia.org](http://www.visionaustralia.org)**

Αν είστε κωφός, έχετε προβλήματα ακοής ή ομιλίας, μπορείτε να επικοινωνήσετε μαζί μας μέσω της Εθνικής Υπηρεσίας Αναμετάδοσης (National Relay Service) και ζητήστε να καλέσουν το **1300 84 74 66** ή επισκεφθείτε το:

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

# ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΚΑΙ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ

## **Ως πελάτης έχετε τα παρακάτω δικαιώματα:**

- Να σας συμπεριφέρονται με σεβασμό και αξιοπρέπεια και να προστατεύεται η ιδιωτικότητά σας.
- Να έχετε την ελευθερία έκφρασης και αυτοδιάθεσης και να εκτιμούν και να στηρίζουν την ταυτότητα, τον πολιτισμό και την ποικιλομορφία σας.
- Να λαβαίνετε τις πληροφορίες που χρειάζεστε για να σας βοηθήσει να παίρνετε ενημερωμένες αποφάσεις και να αναλαμβάνετε υπολογισμένους κινδύνους.
- Να λαβαίνετε πληροφορίες μ' έναν τρόπο που κατανοείτε και να είναι προσιτές σε εσάς.
- Να έχετε την επιλογή και τον έλεγχο των υπηρεσιών στήριξης που λαβαίνετε.
- Να επιλέγετε το φύλο του αρμόδιου ατόμου που παρέχει τις υπηρεσίες σας.
- Να εκφράζετε τις απόψεις σας ή υποβάλετε παράπονο σχετικά με την παροχή υπηρεσιών χωρίς κανένα αντίποινο.
- Να έχετε ένα άτομο της επιλογής σας, συμπεριλαμβανομένου ενός υποστηρικτή δικαιωμάτων για να σας στηρίξει ή να μιλήσει για λογαριασμό σας.
- Να ζείτε χωρίς κακοποίηση, παραμέληση, εκφοβισμό και παρενόχληση.

## **Ως πελάτης έχετε τις παρακάτω υποχρεώσεις:**

- Να συμπεριφέρεστε στο προσωπικό της υπηρεσίας και στους άλλους πελάτες μας με ευγένεια και σεβασμό.
- Να ενημερώνετε την Vision Australia για το πώς θα θέλατε να παρέχονται οι υπηρεσίες στήριξής σας για να καλύπτουν τις ανάγκες και τους στόχους σας.
- Να ενημερώνετε την Vision Australia αν έχετε τυχόν προβλήματα σχετικά με τις παρεχόμενες υπηρεσίες στήριξης.
- Να παρέχετε ένα ασφαλές εργασιακό περιβάλλον στα μέλη του προσωπικού που εργάζονται στο σπίτι σας.

## **Οι υποχρεώσεις της Vision Australia ως φορέας υπηρεσιών είναι:**

- Να παρέχει υπηρεσίες σύμφωνα με όλους τους σχετικούς νόμους και οδηγίες που αφορούν το σχέδιο ή το πακέτο των υπηρεσιών σας.
- Να συμμορφώνεται με όλα τα σχετικά πρότυπα και κώδικες συμπεριφοράς, συμπεριλαμβανομένων: Κώδικας συμπεριφοράς NDIS, Πρότυπα Πρακτικής NDIS, Καταστατικός Χάρτης Δικαιωμάτων Φροντίδας Ηλικιωμένων, Πρότυπα Ποιότητας Φροντίδας Ηλικιωμένων και τα Εθνικά Πρότυπα για τις Υπηρεσίες Αναπηρίας.
- Να συνεργάζεται μαζί σας για την παροχή υπηρεσιών στήριξης που καλύπτουν τις ανάγκες και τους στόχους σας.
- Να επικοινωνεί ανοιχτά, ειλικρινά και έγκαιρα.
- Να διατηρεί ακριβή αρχεία για τις οποιεσδήποτε υπηρεσίες που παρέχονται σε εσάς.
- Να λαμβάνει όλα τα λογικά μέτρα για την πρόληψη ή/και την αντιμετώπιση κάθε μορφής βίας, εκμετάλλευσης, παραμέλησης, κακοποίησης, εκφοβισμού και παρενόχλησης.
- Να διασφαλίζει ότι έχετε την επιλογή και τον έλεγχο των υπηρεσιών στήριξης που λαβαίνετε και τον τρόπο με τον οποίο τις λαβαίνετε.
- Να παρέχει σαφείς πληροφορίες σχετικά με τις διαθέσιμες επιλογές υπηρεσιών.
- Να σας ενημερώνει για τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις σας σχετικά με τις υπηρεσίες και τα προϊόντα.
- Να σέβεται την ιδιωτικότητα και την εμπιστευτικότητά σας και να προστατεύει τα προσωπικά στοιχεία και τις ευαίσθητες πληροφορίες που μας παρέχετε.

Η Vision Australia πιστεύει ότι έχετε το δικαίωμα να κάνετε ενημερωμένες επιλογές για να βιώνετε τη ζωή σας και να επωφελείστε από τις ευκαιρίες μάθησης, ανάπτυξης ικανοτήτων και ανεξαρτησίας και, κάνοντας αυτά, να αναλαμβάνετε τον υπολογισμένο κίνδυνο. Θα συνεργαστούμε μαζί σας για να αναζητήσουμε λύσεις που είναι προσαρμοσμένες να σας βοηθήσουν να ζήσετε με τον τρόπο που επιλέγετε.

Η Vision Australia αναγνωρίζει ότι οι εμπειρίες δύο πελατών δεν είναι ίδιες. Δεσμευόμαστε να εισακούμε και να κατανοούμε τις προσωπικές σας εμπειρίες και να συνεργαζόμαστε μαζί σας με έναν ολοκληρωμένο και γεμάτο σεβασμό τρόπο, χρησιμοποιώντας την προσωποκεντρική μας προσέγγιση και διασφαλίζοντας την πολιτισμική ασφάλεια για όλους.

# Προστασία της ιδιωτικότητας και της εμπιστευτικότητάς σας

Θέλουμε να διαβεβαιώσουμε όλους τους χρήστες των υπηρεσιών ότι η Vision Australia δεσμεύεται να προστατεύσει το απόρρητο των προσωπικών σας στοιχείων. Η εμπιστευτικότητα τηρείται ανά πάσα στιγμή κατά τη συλλογή, χρήση, φύλαξη και πρόσβαση στα προσωπικά σας στοιχεία.

Η Vision Australia δεσμεύεται στην νομοθετική της ευθύνη για την προστασία των προσωπικών στοιχείων των πελατών, φροντιστών, καταναλωτών, δωρητών, προσωπικού και εθελοντών. Θα διασφαλίσουμε ότι όλα τα δεδομένα συλλέγονται νόμιμα, δίκαια και κατόπιν συγκατάθεσης και θα χρησιμοποιούνται για νόμιμους σκοπούς.

## Ιδιωτικότητα και διαχείριση των αρχείων των πελατών

Η Vision Australia οφείλει να διατηρεί ακριβές αρχείο των σχετικών πληροφοριών και των υπηρεσιών που σας παρέχονται. Η διαχείριση των πληροφοριών σας γίνεται σύμφωνα με τους όρους της γραπτής (ή προφορικής) συγκατάθεσής σας (ή συγκατάθεσης του υπεύθυνου ατόμου ή κηδεμόνα).

Η Vision Australia θα σας εξηγεί και θα σας διευκρινίζει πάντοτε τους λόγους για τους οποίους γίνεται η συλλογή, φύλαξη, κοινοποίηση ή ανταλλαγή των στοιχείων σας ώστε να μπορείτε να παίρνετε ενημερωμένες αποφάσεις. Μπορείτε να αλλάξετε ή να ανακαλέσετε τη συγκατάθεσή σας ανά πάσα στιγμή.

Η Vision Australia έχει την υποχρέωση να προστατεύει τα προσωπικά στοιχεία που διατηρεί για τους πελάτες, δωρητές, τα μέλη μας και άλλους.

Πρέπει να χρησιμοποιούμε αυτά τα στοιχεία μόνο για τους σκοπούς για τους οποίους έχουμε συγκατάθεση να τα χρησιμοποιούμε και απαγορεύεται να επιτρέψουμε την πρόσβαση σε αυτά από μη εξουσιοδοτημένα άτομα.

Η συγκατάθεση που παρέχεται θα επανεξετάζεται όταν:

- Ένας πελάτης επιθυμεί να αλλάξει τον τρόπο κοινοποίησης ή ανταλλαγής των στοιχείων του (συμπερίληψη ή αποκλεισμός διάφορων τρίτων προσώπων, επαγγελματιών υγείας ή άλλων φορέων παροχής υπηρεσιών)
- Ένας πελάτης που είχε προηγουμένως αποχωρήσει από τις υπηρεσίες επιστρέψει για νέες υπηρεσίες
- Όταν η Vision Australia χρειάζεται να χρησιμοποιήσει στοιχεία πελατών για σκοπούς που δεν καλύπτονται από υφιστάμενη ή ισχύουσα συγκατάθεση

Μη ταυτοποιήσιμα στοιχεία παρέχονται στους χρηματοδοτικούς οργανισμούς μας, όπως απαιτείται. Μπορεί να σας ζητηθεί να εκφράσετε τις απόψεις σας στους ελεγκτικούς μας φορείς είτε προσωπικά, τηλεφωνικά είτε μέσω του διαδικτύου. Είναι επιλογή σας αν θέλετε να το κάνετε. Αν δεν θέλετε να συμμετάσχετε σε ελέγχους, ενημερώστε μας.

Η Vision Australia στηρίζει την αρχή της ελευθερίας στην πληροφόρηση. Κατόπιν γραπτού αιτήματος, θα σας παρέχεται εποπτευόμενη πρόσβαση στο αρχείο σας.

Όλα τα αρχεία διατηρούνται και προστατεύονται σύμφωνα με τις νομοθετικές απαιτήσεις. Τα ψηφιακά (ηλεκτρονικά) αρχεία διατηρούνται επ' άπειρον. Αυτό το μόνιμο αρχείο είναι μια σύνοψη όλων των υπηρεσιών που έχετε λάβει και των σχετικών σημειώσεων.



# Παράπονα και απόψεις – εκφράστε τις απόψεις σας για την υπηρεσία μας

Εκτιμούμε τις απόψεις σας και μπορούν να μας βοηθήσουν να βελτιώσουμε τις υπηρεσίες που σας προσφέρουμε. Θα θέλαμε να ακούσουμε τυχόν υποδείξεις, φιλοφρονήσεις ή παράπονα που μπορεί να έχετε για την εμπειρία σας με την Vision Australia. Η διαχείριση των απόψεων και των παραπόνων γίνεται δίκαια, άμεσα, εμπιστευτικά και χωρίς αντίποινα. Χρησιμοποιούμε τις απόψεις σας για να κάνουμε αλλαγές και βελτιώσεις στις υπηρεσίες μας.

Μπορείτε να υποβάλετε παράπονο μέσω εξωϋπηρεσιακού υποστηρικτή δικαιωμάτων (συνήγορος) ανά πάσα στιγμή. Η επιλογή του συνηγόρου σας θα γίνει σεβαστή από την Vision Australia. Συνήγορος είναι ένα άτομο που μπορεί να μιλήσει ή να ενεργήσει για λογαριασμό σας και μπορεί να είναι μέλος της οικογένειας, φίλος ή άτομο από εξωτερική υπηρεσία (δείτε τη λίστα για τις άλλες χρήσιμες επαφές στο τέλος αυτού του φυλλαδίου).

Αν ζητηθεί, η Vision Australia μπορεί να σας βοηθήσει να βρείτε συνήγορο ή διερμηνέα.

Για να εκφράσετε τις απόψεις ή να υποβάλετε παράπονο:

Καλέστε το 1300 84 74 66

Επικοινωνήστε με το τοπικό γραφείο σας και μιλήστε με οποιοδήποτε μέλος του προσωπικού της Vision Australia.

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

Οι πελάτες έχουν επίσης το δικαίωμα να υποβάλουν παράπονο σε εξωϋπηρεσιακό τρίτο πρόσωπο, για παράδειγμα αν δεν ήσασταν ικανοποιημένοι με τον τρόπο με τον οποίο η Vision Australia ασχολήθηκε με το παράπονό σας ή αν δεν αισθανθήκατε άνετα να το υποβάλετε στην Vision Australia, έχετε την επιλογή να το υποβάλετε σε άλλη υπηρεσία. Στο τέλος του φυλλαδίου παρέχεται μια λίστα χρήσιμων επαφών.

## **Ανθρώπινα δικαιώματα και ζωή χωρίς κακοποίηση**

Η Vision Australia στηρίζει πλήρως τη Σύμβαση των Ηνωμένων Εθνών για τα Δικαιώματα των Ατόμων με Αναπηρία και πιστεύει ότι η Σύμβαση αυτή περιέχει την πιο σαφή και την πιο έγκυρη έκφραση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων των ατόμων με αναπηρία. Δεσμευόμαστε στην εξάλειψη κάθε μορφής διακρίσεων και την πρόληψη κάθε μορφής κακοποίησης, εκμετάλλευσης, παραμέλησης, βίας και βλάβης.

## **Εργαζόμαστε συνεργατικά**

Για την παροχή υπηρεσιών που ανοίγουν δυνατότητες στα άτομα που είναι τυφλά ή έχουν μειωμένη όραση, η Vision Australia συνεργάζεται με την κυβέρνηση, με υποστηρικτές, με εμπιστεύματα και ιδρύματα, κοινοτικές ομάδες, εκπαιδευτές, επαγγελματίες υγείας, επιχειρήσεις, υπηρεσίες υπεράσπισης δικαιωμάτων και τους πελάτες μας.

### **Ατομική συμφωνία παροχής υπηρεσιών**

Η Vision Australia συνεργάζεται μαζί σας (ή/και την οικογένειά σας, φροντιστή, συνήγορο και άλλους, όπως απαιτείται) για να αναπτύξετε μια συμφωνία παροχής υπηρεσιών ώστε να προσδιορίσετε τις υπηρεσίες που θα σας βοηθήσουν να πετύχετε τους στόχους σας. Η συμφωνία παροχής υπηρεσιών περιλαμβάνει τους στόχους σας, τις υπηρεσίες στήριξης που θα λάβετε, τον αριθμό ωρών, το κόστος και ποιος θα χρηματοδοτεί τις υπηρεσίες π.χ. NDIS, My Aged Care κ.λπ.

### **Διαβούλευση με πελάτες και καταναλωτές**

Η συμμετοχή των πελατών και ομάδων καταναλωτών σε ουσιαστικές διαβουλεύσεις που αφορούν όλες τις πτυχές του οργανισμού εκτιμάται ιδιαίτερα.

Επικοινωνούμε τακτικά με πελάτες για να πάρουμε τις απόψεις τους σχετικά με την ποιότητα των υπηρεσιών μας και επίσης ζητάμε πληροφορίες μέσω ερωτηματολογίων, ομάδων συζήτησης, φόρουμ καταναλωτών και συμβουλευτικών επιτροπών.

Το Διοικητικό Συμβούλιο της Vision Australia συγκαλεί μια Ομάδα Αναφοράς Πελατών για να ζητήσει συμβουλές και γνώμες για συγκεκριμένα θέματα που αφορούν την εμπειρία των πελατών μας και την κατεύθυνση του οργανισμού. Αυτή η Ομάδα λειτουργεί σύμφωνα με τον Καταστατικό Χάρτη Ομάδων Αναφοράς Πελατών της Vision Australia.

Για περισσότερες πληροφορίες επισκεφθείτε το:

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

## Μέλη

Οποιοδήποτε άτομο ηλικίας άνω των 18 μπορεί να γίνει μέλος της Vision Australia. Η ετήσια συνδρομή είναι \$25 και η ιδιότητα μέλους επιτρέπει στο άτομο να συμμετέχει σε γενικές συνελεύσεις, να λαβαίνει έγγραφα και να ψηφίζει για σημαντικά θέματα.

## Υποστηρικτές και εθελοντές

Η Vision Australia στηρίζεται στη γενναιοδωρία των ανθρώπων στην κοινότητα για να συγκεντρώσει ένα σημαντικό μέρος των χρημάτων που απαιτούνται για την παροχή των υπηρεσιών μας. Εκτιμούμε την κάθε βοήθεια και όλες οι δωρεές προορίζονται για την παροχή υπηρεσιών στους πελάτες. Οι πελάτες μπορεί να λάβουν ταχυδρομικώς υλικό μάρκετινγκ δίνοντάς τους την επιλογή να κάνουν δωρεές. Αν θέλετε να συζητήσετε τις προτιμήσεις σας μάρκετινγκ ή επικοινωνίας, καλέστε το **1800 42 20 77**.

Ενώ πολλοί άνθρωποι μας στηρίζουν οικονομικά, άλλοι δίνουν το χρόνο και τις δεξιότητές τους ως εθελοντές. Περισσότεροι από 2800 εγγεγραμμένοι εθελοντές επιτρέπουν στην Vision Australia να μειώσει τις δαπάνες και να αφιερώσει περισσότερους πόρους για την παροχή υπηρεσιών σε άτομα που είναι τυφλά ή έχουν μειωμένη όραση.

## **Υποστηρικτές δικαιωμάτων**

Υποστηρικτής δικαιωμάτων (ή συνήγορος) είναι ένα άτομο που μπορεί να μιλήσει και να ενεργήσει για λογαριασμό κάποιου άλλου. Μπορείτε να επιλέξετε να εργαστείτε μέσω ενός συνηγόρου της επιλογής σας για να σας βοηθήσει στη λήψη αποφάσεων ή στην επίλυση προβλημάτων. Μπορείτε να επιλέξετε έναν συνήγορο που είναι μέλος της οικογένειας, φίλος ή από μια εξωτερική υπηρεσία (δείτε Άλλες χρήσιμες επαφές). Η Vision Australia στηρίζει και σέβεται την επιλογή που κάνει ο πελάτης.

## **Αποπεράτωση και απόσυρση υπηρεσιών**

Οι υπηρεσίες σχεδιάζονται μαζί σας για να διασφαλιστεί ότι καλύπτουν τις ανάγκες και τους στόχους σας. Η συμφωνία παροχής υπηρεσιών ολοκληρώνεται όταν επιτευχθούν οι προσδιορισμένοι στόχοι σας ή όταν επιλέξετε να σταματήσετε τις υπηρεσίες πριν την ολοκλήρωση των συμφωνημένων υπηρεσιών. Μπορείτε να συνεχίσετε τη διασύνδεση μαζί μας λαβαίνοντας το ενημερωτικό δελτίο πελατών, χρησιμοποιώντας τις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης μας, διαβάζοντας την ιστοσελίδα της Vision Australia, ακούγοντας προγράμματα για την Vision Australia στον ραδιοσταθμό Vision Australia Radio ή συμμετέχοντας στη σελίδα μας στο Facebook

Μπορείτε να επικοινωνήσετε μαζί μας όταν υπάρξει κάποια αλλαγή στην όρασή σας, αν αλλάξουν οι προσωπικές σας περιστάσεις ή όταν προκύψει μια νέα ανάγκη. Η Vision Australia μπορεί να σας στηρίξει με παραπομπή σε άλλους οργανισμούς αξιολόγησης αναγκών όπως το My Aged Care ή ο Εθνικός Οργανισμός Ασφάλισης Αναπηρίας, εάν απαιτείται.

Η Vision Australia ενδέχεται να αποσύρει τις υπηρεσίες αν ο πελάτης δεν πληροί πλέον τα κριτήρια επιλεξιμότητας λόγω βελτίωσης της όρασης ή όταν ένας πελάτης δεν μπορεί να εκπληρώσει τις ευθύνες του για την επίτευξη των συμφωνημένων στόχων. Αν η συμπεριφορά του πελάτη είναι απειλητική ή εκφοβιστική, αναπτύσσεται ένα συμφωνημένο σχέδιο ενεργειών για να στηριχθεί ο πελάτης να συνεχίσει να λαβαίνει υπηρεσίες. Όταν δεν πληρούνται οι συμφωνημένες υποχρεώσεις και ενέργειες του πελάτη, οι υπηρεσίες θα σταματήσουν.

# **Άλλες χρήσιμες επαφές**

## **Aged Care Quality and Safety Commission (Επιτροπή Ποιότητας και Ασφάλειας Φροντίδας Ηλικιωμένων)**

Για να εγείρετε ανησυχίες σχετικά με την ποιότητα της φροντίδας ή των υπηρεσιών σε άτομα που λαβαίνουν υπηρεσίες φροντίδας ηλικιωμένων.

Τηλεφωνήστε στο **1800 951 822**

Visit [www.agedcarequality.gov.au](http://www.agedcarequality.gov.au)

## **Australian Human Rights Commission (Επιτροπή Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων Αυστραλίας)**

Η Επιτροπή Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων Αυστραλίας μπορεί να διερευνήσει και να επιλύσει παράπονα που αφορούν διακρίσεις, παρενόχληση και εκφοβισμό.

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

## **Blind Citizens Australia (Οργανισμός Τυφλών Αυστραλίας)**

Ομάδα καταναλωτών που προάγει ευκαιρίες και υποστήριξη δικαιωμάτων για άτομα που είναι τυφλά ή έχουν μειωμένη όραση.

Τηλεφωνήστε στο **1800 03 36 60**

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

## **Commonwealth Respite and Carelink Centres (Κοινοπολιτειακά Κέντρα Ανάπαυλας και Διασύνδεσης Φροντιστών)**

Παρέχουν βραχυπρόθεσμες υπηρεσίες ανάπαυλας σε έκτακτες περιπτώσεις.

Τηλεφωνήστε στο **1800 05 22 22**

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

## **Department of Communities, Disability Services and Seniors (Υπουργείο Κοινοτήτων, Υπηρεσιών Αναπηρίας και Ηλικιωμένων)**

Παράπονα πελατών που αφορούν τις Υπηρεσίες Αναπηρίας στην Κουησλάνδη μπορούν να υποβληθούν μέσω του τμήματος παραπόνων.

Τηλεφωνήστε στο **1800 49 14 67**

Επισκεφθείτε το **[www.communities.qld.gov.au](http://www.communities.qld.gov.au)**

## **Department of Child Safety, Youth and Women (Υπουργείο Ασφάλειας Ανηλίκων, Νέων και Γυναικών)**

Τηλεφωνήστε στο **1800 08 04 64**

Επισκεφθείτε το **[www.csyw.qld.gov.au](http://www.csyw.qld.gov.au)**

## **Disability Services Commission (Επιτροπή Υπηρεσιών Αναπηρίας)**

Οι πελάτες μπορούν να υποβάλουν παράπονα στην Επιτροπή που αφορούν τις υπηρεσίες αναπηρίας στη Βικτώρια.

Τηλεφωνήστε στο **1800 67 73 42**

Επισκεφθείτε το **[www.odsc.vic.gov.au](http://www.odsc.vic.gov.au)**

## **Ανησυχίες για Κακοποίηση Ηλικιωμένων**

Κάθε πολιτεία και επικράτεια παρέχει πληροφορίες σχετικά με την κακοποίηση, την πρόληψη της κακοποίησης και χρήσιμες επαφές μέσω της ιστοσελίδας τους.

Τηλεφωνήστε στο **1800 20 04 22**

Επισκεφθείτε το **[www.myagedcare.gov.au](http://www.myagedcare.gov.au)**

## **Health and Disability Services Complaints Office Western Australia (Γραφείο Παραπόνων Υπηρεσιών Υγείας και Αναπηρίας Δυτικής Αυστραλίας)**

Οι πελάτες μπορούν να υποβάλουν παράπονα στο Γραφείο που αφορούν τις υπηρεσίες αναπηρίας στη Δυτική Αυστραλία.

Τηλεφωνήστε στο **1800 81 35 83**

Επισκεφθείτε το **[www.hadsco.wa.gov.au](http://www.hadsco.wa.gov.au)**



## **My Aged Care**

Η πύλη για ηλικιωμένους Αυστραλούς για να λάβουν υπηρεσίες, συμπεριλαμβανομένων πληροφοριών σχετικά με τη φροντίδα ηλικιωμένων για εσάς, για μέλος της οικογένειας, φίλο ή κάποιιο άτομο που φροντίζετε.

Τηλεφωνήστε στο **1800 20 04 22**

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

## **National Disability Abuse and Neglect Hotline (Εθνική Ανοιχτή Τηλεφωνική Γραμμή για την Κακοποίηση και Παραμέληση Αναπήρων)**

Παναυστραλιανή ανοιχτή τηλεφωνική γραμμή για την καταγγελία περιστατικών κακοποίησης και παραμέλησης ατόμων με αναπηρία που χρησιμοποιούν υπηρεσίες που χρηματοδοτούνται από το κράτος.

Τηλεφωνήστε στο **1800 88 00 52**

Επισκεφθείτε το [www.jobaccess.gov.au/complaints/hotline](http://www.jobaccess.gov.au/complaints/hotline)

## **NDIS (National Disability Insurance Scheme - Εθνικό Σύστημα Ασφάλισης Αναπηρίας)**

Ένα σύστημα για να διασφαλιστεί ότι τα άτομα με αναπηρία ηλικίας κάτω των 65 λαβαίνουν τη στήριξη που χρειάζονται.

Τηλεφωνήστε στο **1800 80 01 10**

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

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

## **NDIS Quality and Safeguard Commission (Επιτροπή Ποιότητας και Διασφάλισης NDIS)**

Ένα ανεξάρτητο σώμα που εργάζεται για τη βελτίωση της ποιότητας και ασφάλειας των υπηρεσιών και στηρίξεων που παρέχει το NDIS. Παράπονα μπορούν να υποβάλλονται στην Επιτροπή NDIS.

Τηλεφωνήστε στο **1800 03 55 44**

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

## **Office of the Public Guardian (Γραφείο του Δημόσιου Κηδεμόνα) (μόνο στην Κουησλάνδη)**

Ένα ανεξάρτητο νομοθετημένο γραφείο που ιδρύθηκε για την προστασία των δικαιωμάτων, των συμφερόντων και της ευημερίας ενηλίκων με μειωμένη ικανότητα λήψης αποφάσεων, καθώς και ανηλίκων και νέων στο σύστημα προστασίας ανηλίκων.

Τηλεφωνήστε στο **1300 653 187**

Επισκεφθείτε το [www.publicguardian.qld.gov.au](http://www.publicguardian.qld.gov.au)

## **Older Persons Advocacy Network (OPAN) (Δίκτυο Υποστήριξης Δικαιωμάτων Ηλικιωμένων)**

Μια δωρεάν, ανεξάρτητη και εμπιστευτική υπηρεσία που στηρίζει τους ηλικιωμένους και τους εκπροσώπους τους για να εγείρουν και να θίξουν θέματα που σχετίζονται με τις υπηρεσίες φροντίδας ηλικιωμένων.

Τηλεφωνήστε στο **1800 70 06 00**

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

## **Υπηρεσίες για τη Σεξουαλική Κακοποίηση σε ολόκληρη την Αυστραλία**

Μια λίστα με πολιτειακούς οργανισμούς που παρέχουν στήριξη και πληροφορίες.

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



# Κρατική βοήθεια

Η Vision Australia θα ήθελε να αναγνωρίσει την παρακάτω κρατική χρηματοδότηση και υποστήριξη:

## Κοινοπολιτειακή Κυβέρνηση

- Υπουργείο Επικοινωνιών και Τεχνών
- Υπουργείο Απασχόλησης, Δεξιοτήτων, Μικρών και Οικογενειακών Επιχειρήσεων
- Υπουργείο Υγείας
- Υπουργείο Ανθρωπίνων Υπηρεσιών
- Υπουργείο Κοινωνικών Υπηρεσιών
- Υπουργείο Υποθέσεων Βετεράνων
- Εθνικό Σύστημα Ασφάλισης Αναπηρίας
- Ίδρυμα Κοινοτικής Ραδιοφωνίας

## Επικράτεια Αυστραλιανής Πρωτεύουσας

- Διεύθυνση Κοινοτικών Υπηρεσιών

## Πολιτειακή Κυβέρνηση Βικτώριας

- Υπουργείο Παιδείας και Τεχνικής Εκπαίδευσης
- Υπουργείο Υγείας και Κοινωνικών Υπηρεσιών
- Υπουργείο Περιβάλλοντος, Γης, Νερού και Χωροταξίας

## **Πολιτειακή Κυβέρνηση Νέας Νότιας Ουαλίας**

- Υπουργείο Κοινοτήτων και Δικαιοσύνης NNO
- Υπουργείο Παιδείας
- Υπουργείο Υγείας NNO

## **Κυβέρνηση Βόρειας Επικράτειας**

- Υπουργείο Παιδείας

## **Πολιτειακή Κυβέρνηση Κουησλάνδης**

- Υπουργείο Παιδείας
- Υπουργείο Απασχόλησης, Μικροεπιχειρήσεων και Τεχνικής Εκπαίδευσης
- Υπουργείο Κοινοτήτων, Υπηρεσιών Αναπηρίας και Ηλικιωμένων
- Υπουργείο Ασφάλειας Ανηλίκων, Νέων και Γυναικών

## **Πολιτειακή Κυβέρνηση Τασμανίας**

- Υπουργείο Παιδείας

## **Πολιτειακή Κυβέρνηση Δυτικής Αυστραλίας**

- Υπουργείο Κοινοτήτων

Το Ίδρυμα Κοινοτικής Ραδιοφωνίας στηρίζει τον ραδιοφωνικό σταθμό της Vision Australia.

# ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΜΑΖΙ ΜΑΣ

Καλέστε το **1300 84 74 66**

Φαξ **1300 84 73 29**

Επισκεφθείτε το **www.visionaustralia.org**

Αν είστε κωφός, έχετε προβλήματα ακοής ή ομιλίας, μπορείτε να επικοινωνήσετε μαζί μας μέσω της Εθνικής Υπηρεσίας Αναμετάδοσης (National Relay Service) και ζητήστε να καλέσουν το **1300 84 74 66** ή επισκεφθείτε το:

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

End