



Nicole
自1999年起为CPA客户

您作为 **CerebralPalsy Alliance** 的客户
所拥有的权利

在使用 **Cerebral Palsy Alliance** 的服务时，您的权利得到保护和支持

我们会像您期望的那样：

- 1 尊重您
- 2 尊重文化和个体差异
- 3 尊重您的隐私
- 4 全力保护您不受歧视、虐待和忽视
- 5 倾听您的声音，迅速采取行动为您解忧



1 尊重您

- 我们的服务和各项支持尊重和维护您的法定权利和人权
- 我们与您本人和您的家人一起努力，针对您的支持服务，找出与您沟通的最佳方式
- 我们会根据对您而言重要的东西来制定服务计划。我们的服务以实证和最佳实践为基础
- 我们支持您从家庭、教育、工作和社交生活中获得最大的好处
- 我们重视并为您的情感和精神健康提供帮助
- 我们尊重亲友在保护您权利方面的作用
- 我们尊重您选择倡导者来帮助您说出所想和所需的权利
- 我们创造一个安全的环境
- 我们支持您做选择的权利，包括在生活中冒一些风险的权利
- 我们会理解并帮助您，关心您发展关系的权利



2 尊重文化和个体差异

- 我们接受多样性，尊重每一个人并维护他们的尊严
- 我们尊重和承认文化信仰、价值观和语言上的差异，并寻找最好地应对方式
- 如有需要，我们会帮您安排口译
- 我们的政策通俗易懂
- 我们以理解和尊重原住民和托雷斯海峡岛民独特文化的方式向他们提供帮助和服务
- 我们维护 LGBTQI+ 社区的权利

Emmanuel
自2018年起为CPA客户



3 尊重您的隐私

- 我们对您的个人和健康信息保密
- 我们的员工只有在有需要时才可查阅您的个人和健康信息
- 我们将要求您签署一份同意书，告知我们您希望我们在 Cerebral Palsy Alliance 外部如何分享您的资料
- 如果我们希望拍摄和使用您的照片和/或视频，我们将征求您的同意
- 有时在依法要求或对您本人或孩子的安全存有顾虑的情况下，我们可能需要未经您同意而分享您的信息



4 全力保护您不受歧视、虐待和忽视

- 我们有保护您不受歧视、虐待和忽视的程序，并监控和支持您的福祉
- 我们以一种积极的、遵循道德的和循证的方式应对有问题的行为
- 我们对员工进行培训，让他们有风险意识，并对有关虐待或忽视的问题做出应对
- 我们有报告和调查虐待或忽视事件的程序
- 根据法律规定，我们会向有关机构报告任何涉及儿童或青少年伤害的风险，以及任何涉及客户生命、健康或安全的应呈报事件
- 我们采取行动防止同类事件再次发生
- 我们定期根据适用的州和国家登记册准则筛选员工，并在招聘过程中筛选求职者



5 倾听您的声音，迅速采取行动为您解忧

- 我们将尊重您，保护您的隐私
- 我们会倾听您的顾虑，并迅速地、公平地和 贴心地采取行动
- 我们将尽力解决您的顾虑，使您满意
- 我们会随时通知您进展情况，并让您知道结果
- 如果您对投诉的处理方式不满意，您可以致电或发电邮给我们，要求向上级经理反映
- 如果您对处理结果不满意，则可以与 NDIS 委员会（NDIS Commission）联系：

致电 1800 035 544（座机免费通话）或 TTY 133 677。可安排口译员协助

联络全国中继服务（National Relay Service），并要求接通1800 035 544

请在 NDIS 质量和安全保障委员会（NDIS Quality and Safeguards Commission）的网站上填写 投 诉 联 络 表 格

如果您认为我们没有尊重和维护您的权利，或对我们的员工或服务有任何其他反馈或投诉，我们希望倾听您的意见：



面 对 面 的 方 式我们鼓励您首先与直接相关的员工或经理讨论您的问题



写信的方式:ComplaintsCoordinator（投诉协调员）,POBox171,Forestville NSW 2087



电邮方 式:ask@cerebralpalsy.org.au



通话 方 式1300 888 378



线 上 方 式:www.cerebralpalsy.org.au —— 反映意见、提出表扬或投诉