



您的權利與義務

澳大利亞腦退化症協會提供高質量的服務和支持，以滿足客戶需求。我們的服務滿足現行的殘疾和長者護理標準。



您的權利

您接受的服務和支持對我們非常重要。

作為客戶，您有權利：

- 享有尊嚴和受到尊重
- 獲得尊重您的語言、文化、信仰和性取向的服務
- 參與您的服務決策
- 請他人為您制定決策提供支持或代表您做決定
- 收到您同意的服務的書面確認
- 參與您的服務的定期復審
- 確保個人資訊的隱私和保密性
- 要求公平確定您對某項服務的分擔費用
- 獲得關於如何進行反饋或投訴的資訊
- 拒絕服務或在不受到指責的情況下投訴。

您的責任

為了幫助我們提供最好的護理，
您有責任：

- 尊重員工和他人
- 為我們提供資訊，幫助我們選擇正確的
服務為您提供支持
- 如果您需要取消或改變服務，提前通知
我們。

我們的義務

我們重視我們照顧的每一位患者。我們的團隊將：

- 尊重您的個人信仰、隱私和保密
- 尊重您、保護您的尊嚴
- 確保您選擇的為您提供支持的人或代表您做決定的人的參與
- 認可並尊重照顧您的人
- 為您介紹澳大利亞腦退化症協會和其他組織提供的所有服務
- 如有需要，為您提供口譯員
- 接受並公正地調查所有投訴，在保證您隱私的情況下與您合作，快速解決爭議。

澳大利亞腦退化症協會遵守聯邦政府和州政府的相關規定。

您的隱私受到保護

澳大利亞腦退化症協會僅在獲得您同意的情況下收集您的個人資料。我們會採取一切措施保護您的隱私。

您有權利：

- 了解為何收集您的個人資料
- 了解這些資訊是如何被使用和分享的
- 了解我們保存了您的哪些資訊
- 更正不準確、過時、或不完整的資訊
- 確保您的資訊受到保護，沒有未經授權的查閱和誤用
- 針對侵犯隱私遞交投訴

在一些情況下法律會要求我們分享您的個人資料。請查閱我們的隱私條款了解我們如何使用您的個人資料：dementia.org.au



如何提供反饋

我們期待收到您的反饋。每一條讚賞或投訴都有助於我們改進服務質量。

首先請與我們的團隊交流。我們會調查所有投訴，並儘快作出回應。

如果您認為您的投訴並沒有得到解決，您可以選擇以下解決方式。



寫信給

主任 – 澳大利亞腦退化症協會客戶服務部，地址：

PO Box 3021

Manuka ACT 2603



在線提交表格：

dementia.org.au/support/rights-and-responsibilities



發郵件至：

quality@dementia.org.au

如果您的投訴仍然沒有得到解決，您可以聯繫以下組織。

澳大利亞政府資助的長者護理服務，請聯繫：

**Aged Care Quality and Safety
Commission**
(長者護理質量和安全委員會)

在線：agedcarequality.gov.au

電話：**1800 951 822**（固定電話免費撥打；移動電話可能產生費用）

書面遞交：

**Aged Care Quality and Safety
Commission**
(長者護理質量和安全委員會)
GPO Box 9819
(您所在州或領地和首府城市)



您也可以聯繫以下組織。您有權指定他人為您做出決策提供支持或代表您行事。

您所在州或領地的公共倡導者辦公室

長者倡導網絡 (OPAN)

在線：opan.org.au

電話：**1800 700 600**

全國腦退化症幫助熱線 1800 100 500



欲獲得語言協助，
請撥打**131 450**



如果您有聽力或語言障礙，
請撥打**1800 555 677**

在線查詢
dementia.org.au



澳大利亞腦退化症協會感謝澳大利亞政府、州和領地政府提供的資金支持。
我們也感謝個人和機構慷慨提供的資金支持。

全國腦退化症幫助熱線由澳大利亞政府資助。

© 澳大利亞腦退化症協會2020年，22002，2022年1月

This is a translation of the resource Rights and responsibilities: 22001-January 2022