Connectx – Agnes Support Services

– Welcome & Information Pack

資料包

顧客服務處 接待處電話: 0421911520

Email: agnes@agnessupportservices.com

服務部 地址：

No. 2 Elizabeth Court, Donvale, Victoria 3111

週一至週五，上午 9:00 至下午 5:00

公共假日休息

您的連絡人是： Agnes Bamford

目錄

1. CASS顧客服務處簡介…………………………………………… 4

2. 政策與實踐……………………………………………………… 5

3. 人權與責任憲章…………………………………………… 6

4. 隱私……………………………………………………………… 8

5. CASS顧客服務處提供的服務…………………………………… 9

6. 反饋與投訴……………………………………………………… 9

7 代言服務………………………………………………………… 11

1. **簡介**

此資料包是為殘障人士及其家庭和援助網中的人士而準備的，提供殘障顧客服務資訊 和其他有用資訊。

*CASS殘障顧客 服務*

殘障顧客服務(CASS)是一項服務，提供援助殘障人士做出關於他們生活的選擇和決 定，以使他們能夠過上對他們而言是有意義的生活。該服務通過提高獨立性、提供 選擇權、增強自我決定和社區融入的方式提供援助與服務。

*CASS殘障顧客服務的作用是什麼？*

 根據殘障人士本人及其家庭確定的目標，進行計畫及援助

 提供準確的資訊、幫助解決問題和獲得援助，包括：

 來自家庭、朋友和您所在社區的人的非正式援助

 當地市政廳、健康服務組織和其他以社區為基礎的服務組織為所有人提供的一般性援助。

 殘障人士服務

 提供各種基於個人需求與情況的干預措施，包括:

協助制定計劃、協助人們管理個人援助計畫、提供資訊與應對危機。

 協調殘障服務資源。方式包括管理殘障援助登記、分配個人援助計畫 與複查現有的援助服務計畫。

CASS殘障顧客服務的工作人員以有文化意識的方式提供服務，包括在適當的時候使用口譯及筆譯服務。CASS殘障顧客服處的工作人員可以提供不同格式的書面材料。

*使用CASS殘障顧客服務要付費嗎？*

由CASS殘障顧客服務提供的所有服務（包括協助制定計劃與行為支持）都是NDIS支付的。

*CASS殘障顧客服務處與誰一起工作？*

CASS殘障顧客服務處與其他殘障服務提供者合作，包括殘障住宿服務(SDA)、個 案管理服務、暫息服務提供者 (Respite)、住宿服務與日托機構(Day Program)，幫殘障人士獲得最好的結果。殘障顧客服務相信殘障人士 應該與社區內的所有成員一樣擁有同樣的權利、選擇與機會。殘障顧客服務也與許多其他主流服務合作，以加強 他們為殘障人士提供合適服務的能力。

1. **政策與實踐**

*殘障法案*

《2006 年殘障法案》於 2007 年 7 月 1 日施行。這項法案加強了殘障人士的權利與責任， 並規定：

 制定全面的政府與社區方法，以確保殘障人士積極參與社區生活。

 為殘障人士提供高品質服務與援助的框架。

該法案有兩套原則，第一套關於殘障人士，第二套關於殘障服務。

1. 關於殘障人士的原則

殘障人士應該應該與社區其他成員一樣擁有同樣的權利與責任，包括如下權利：

 尊重他們作為個人的人生價值與尊嚴

 過不受虐待、忽視或剝削的生活

 實現他們在各個生活領域的潛能

 對他們的生活有自主控制權

 在必要的援助下，參與做出影響他們生活的決定

 向他們提供資訊且以適合他們需要的方式交流

 提供説明他們提高生活品質的服務

1. CASS殘障服務的原則

CASS殘障服務由NDIS贊助提供，為殘障人士提供服務。

CASS殘障服務的原則包括他們應該：

 協助殘障人士融入社區並協助他們參與社區活動

 給殘障人士提高儘量多的選擇與獨立

 承認不同殘障人士可能需要不同種類的援助

 考慮並尊敬家庭和其他對殘障人士來說重要的人的作用

 在可能的情況下，加強並建立贍養殘障人士的家庭的能力

 瞭解殘障兒童的需要

 瞭解一個人因文化、語言或居住地方不同而可能產生的額外不利條件

 確保在殘障人士需要時，能獲得援助做出決定。

 保證高品質並保護使用服務的人的權利

 如果一個人的權利或機會需要受到限制，選擇限制最小的方案。

1. **人權與責任憲章**

《2006 年維多利亞州人權與責任法案憲章》彙集了 20 項最基本的權利並提倡自由、尊敬、平等與尊嚴原則。CASS服 務必須根據憲章開展工作，確保所有的工作人員在日常工作與做決定時考慮到人權。

***為殘障人士制定計劃***

殘障人士可以要求CASS殘障顧客服務或其他殘障服務提供者説明NDIS制定計劃。計畫能 夠有助於瞭解個人的需求與目標、找出實現這些目標的方法並確定需要什麼援助。

《2006 年殘障法案》含有關於制定計劃的原則，包括NDIS計畫應該：

 是個人化的

 以殘障人士本身為導向

 考慮並尊重殘障人士的家庭及對此殘障人士來說重要的人

 以殘障人士有權利掌控自己的生活為基礎

該法案列出計畫的過程，包括：

 殘障人士（或代表他們的人）可以要求NDIS殘障服務計劃提供者協助他們制定計劃

 接受持續殘障服務的人必須有一份NDIS援助計畫

 NDIS援助計畫必須每年複審一次，但是如果提出要求，可以提早複審  必須給要求服務的智力殘障人士提供計畫援助

***CASS殘障服務的品質框架***

CASS殘障服務框架旨在計畫、監督及提高殘障服務的品質。框架的原則是鼓勵殘障服務處定 期向使用服務的人收集資訊，以評價計畫的實施情況並利用這些資訊來提高服務品質。

品質框架包括CASS殘障服務要遵守的殘障服務標準。它們包括管理服務機構如何提供服務的行業標準及成果標 準，這些成果標準描述對使用服務的殘障人士來說重要的成果。

這份圖表顯示了這項框架的關鍵領域。內部的輪表示我們所關注的生活領域，來決定殘障人士是否得到高品質的服 務；外部的輪表示指導我們工作的領域。

*CASS如何援助人們取得成果？*

* 做有價值的工作
* 四處走動
* 付款
* 居住的地方
* 如何生活
* 選擇援助
* 照顧自己
* 獨立性
* 行使權力與履行責任
* 交流
* 安全
* 表達文化
* 樂趣
* 融入社區
* 建立關係
* 一直學習
* 政策與實踐
* CASS組織文化與管理
* 協力工作 與個人工作
* 與個人網路工作
* 援助選擇方案

1. **隱私**

*收集個人資訊*

CASS殘障顧客服務的工作人員需要收集關於您的資訊以便提供高品質的服務。所收集的資訊會 被存檔且不能公開。

CASS殘障服務會遵守《2005 年資訊隱私法案》和《2005 健康記錄法案》，並致力於保護您個人資訊的隱私。您提 供給我們的資訊是用來提供您要求的服務，不會用於其他目的。沒有您的同意，工作人員不能獲得有關您正在接受 的其他服務的資訊。

如果您要求，您可以查看您檔內容。有一些例外情況。欲瞭解更多資訊，請與您的工作人員洽談或者撥打 0421911520 聯繫CASS殘障服務的資訊自由工作人員。

***顧客關係資訊系統***

CASS殘障服務的員工會將收集到的關於您的資訊記錄在一個稱作顧客關係資訊系統(CIS)的電子記錄系統裡。包括名字、地址和電話號碼。您記錄在顧客關係資訊系統的其他個人資訊是保密的。

1. CASS**殘障顧客服務處 提供的服務**

***CASS殘障服務***

CASS殘障服務旨在為提高個人生活品質提供援助與計畫。CASS殘障顧客服務可以為殘障人士在有複雜需要的地 方提供協助與援助。工作人員與顧客、他們的家庭和/或護理人員及援助網路一起配合工作，以制定一個包括個人 目標與需求的計畫。CASS殘障服務是一種自我導向型的服務，説明個人確定並設計他們需要的援助。

1. **反饋與投訴**

***反饋***

CASS殘障顧客服務歡迎個人、家庭及護理人員的反饋。您的反饋對我們來說是很重要 的，因為它會告知我們在什麼地方做得好，也可以説明我們提高服務的品質。

CASS殘障顧客服務處獲得反饋的另外一種方法是組織焦點小組。參加焦點小組讓您有機會對我們的服務提出反饋意見， 告訴我們您在接受服務時的情況並提出改善服務品質的方法。

如果您對參加焦點小組有興趣，您可以通過以下方式登記：

 告訴您的工作人員並告訴他們您的興趣

 填寫此資料包內的興趣表格。

***投訴***

如果您對CASS服務的品質或您所獲得的援助不滿意，請您務必告訴我們。這可以説明我們提高服務品質。

如果您想提出投訴，我們鼓勵您做以下事情：

 告訴您的工作人員, 並且告訴他們您的投訴。

 如果問題沒有得到解決，請您告訴工作人員的負責人。如果負責人也不能解決您的問題，要求他們安排您與Agnes Bamford談話。

 或者您可以撥打 0421911520 聯繫殘障顧客服務反饋與投訴工作人員 Agnes Bamford。

也可以用書面形式將投訴寄到以下位址：

Connectx – Agnes Support Services

Feedback and Complaints Officer

2 Elizabeth Court, Donvale

Victoria 3128

您將會在 7 個工作日內得到對投訴的回復。如果在 7 個工作日內沒有給您回復，有人會儘快跟您取得聯繫，並告知 您投訴處理的進展情況。

***殘障服務專員***

殘障服務專員會與殘障人士及殘障服務提供者配合，一起解決投訴問題。

可以尌以下事宜向專員提出投訴：

 提供殘障服務

 殘障服務提供者對殘障服務投訴的管理方式

針對提供殘障服務的投訴，可以直接向殘障服務專員提出。任何人都可以向專員提出對殘障服務的投訴，包括殘障 人士、其家庭成員、護理人員及在殘障服務機構工作的人員。專員將與殘障人士及殘障服務提供者配合工作，努力 解決投訴問題。這是一個免費和保密的服務。

更多資訊 殘障服務專員 地址：

Level 30, 570 Bourke Street Melbourne 3000

一般詢問- 1300 728 187（本地電話）

投訴- 1800 677 342（免費電話）

TTY 電話- 1300 726 563

網站：www.odsc.vic.gov.au

1. **代言服務 (Advocacy)**

***什麼是代言服務？***

代言服務旨在確保殘障人士的權利與利益得到尊重與實現，確保殘障人士對自己的生活做出決定。代言服務在 確保殘障人士發展技能方面起到重要的作用，他們需要這些技能以確保他們的權利與利益受到尊重。

*代言服務*

代言服務可以提供諸如個人代言、資訊與社區教育等方面的幫助。

公共代言辦公室（Office of the Public Advocate）(OPA) 公共代言辦公室旨在保護與提倡殘障人士的利益、權利與尊嚴。公共代言辦公室提供一些服務以滿足《1986 年監 護與管理法案》列出的立法要求，包括對面臨虐待、剝削或忽視危險的人的最後代言服務（即對那些沒有其他代言 選擇的殘障人士）。

電話：1300 309 337 TTY

電話：9603-9529

傳真：1300 787510

地址：5th floor, 436 Lonsdale Street, Melbourne, 3000 網站：http://www.publicadvocate.vic.gov.au

**維多利亞州殘障人士代言聯盟**

**Victorian Advocacy League for Individuals with Disability Inc）(VALID)**

這是一個為智力殘障成人及其家庭提供代言服務的團體。

電話：03 9416 4003

免費電話：1800 655 570（僅限維多利亞農村地區）

地址：235 Napier Street, Fitzroy, 3065

網站：http://www.valid.org.au

**領導及其他（Leadership Plus**）

這是一個全州跨機構殘障人士代言服務組織。

電話：03 9489 2999

免費電話：1300 727017

地址：86 Herbert Street, Northcote, 3070

網站： http://www.leadershipplus.com.au

**澳洲交流權利組織（Communication Rights Australia）(CAUS)**

這是一個為不會說話或只會說一點話的人士提供服務的全州性人權代言服務與資訊服務組織。

電話：9555 8552 和 9555 8948

Unit 4, 3 Tuck Street, Moorabbin, 3189

網站：http://www.caus.com.au

**民族社區殘障行動服務（Action on Disability within Ethnic Communities）(ADEC)**

該組織旨在援助不同民族背景的殘障人士使用服務，並確保服務體制對他們的需求做出反應。

電話：03 9480 1666

免費電話：1800 626 078

地址：175 Plenty Road, Preston

網站：http://www.adec.org.au

**殘障歧視法律服務處（The Disability Discrimination Legal Service）(DDLS)** 這是一個全州範圍的獨立社區法律中心，專門處理殘障歧視方面的法律問題。

電話：9654 8644

免費電話：1300 882872 TTY

電話：9654 6817

地址：2nd Floor. Ross House, 247 Flinders Lane, Melbourne 3000

網站：http://www.communitylaw.org.au/ddls/

**墨爾本東區殘障代言服務處（Melbourne East Disability Advocacy Inc.）(MEDA)**

該機構為位於Boroondara、Manningham、Monash和Whitehorse地區內的智力殘障人士提供代言服務。

電話：03 9898 8633

地址：1059 Riversdale Road, Surrey Hills, 3127

網站：http://www.meda.org.au

**青年殘障代言服務（Youth Disability Advocacy Service）(YDAS)**

該機構為 12 至 25 周歲的殘障年輕人提供個人代言服務。

電話：9267 3755

免費電話：1300 727 176

地址：Level 2, 180 Flinders Street, Melbourne, 3000

網站：http://www.ydas.org.au

**Villamanta 殘障權利法律服務處（Villamanta Disability Rights Legal Service Inc）**

這是一個維多利亞州社區法律中心，專門從事殘障相關法律問題。

電話：(03) 5229-2925

免費電話：1800 014 111（週一至週五下午 1.00-下午 3.00）

地址：44 Bellerine Street, Geelong, 3220

網站：http://www.villamanta.org.au

**殘障兒童協會（Association for Children with a Disability**）

該機構給有殘障兒童的家庭提供資訊、援助與代言服務。

電話：9818 2000

農村地區致電：1800 654 013

傳真： 9818 23000

地址：Suite 2, 98 Morang Road, Hawthorn, 3122

***更多資訊 您可以向您的工作人員詢問更多的資訊或者給CASS殘障顧客服務打電話: 0421911520***