

Statistische Daten

Falls die Ihnen zur Verfügung gestellte Leistung von der Regierung getragen wird, muss Guide Dogs SA.NT Richtlinien, u.a. bezüglich der Erhebung und Meldung statistischer Daten, befolgen. Die gemeldeten Daten sind allgemeiner Art und werden Sie nicht identifizieren. Bitte sprechen Sie mit unseren Mitarbeitern, falls Sie mehr über diese Auflagen erfahren möchten.

Ihre Pflichten

Bitte respektieren Sie die Rechte anderer, die vielleicht Leistungen ähnlicher Art erhalten, und verhalten Sie sich höflich gegenüber den Mitarbeitern von Guide Dogs SA.NT. Wenn unsere Mitarbeiter Sie aufsuchen, müssen Sie einen sicheren und angenehmen Arbeitsplatz bieten.

Mitwirkung

Die von Ihnen bezogenen Leistungen haben mehr Erfolg, wenn Sie an deren Entwicklung und Bereitstellung voll mitwirken. Falls Sie Ihren Leistungsvertrag abändern möchten, sollten Sie dies mit dem für Sie zuständigen Mitarbeiter besprechen.

Verpflichtung

Ihre volle Beteiligung beinhaltet eine Verpflichtung, ihre Termine einzuhalten und alle, in Ihrem Leistungsprogramm vereinbarten Aktivitäten durchzuführen. Bitte unterrichten Sie den für Sie zuständigen Mitarbeiter, falls Sie Termine nicht einhalten können, Schwierigkeiten mit vereinbarten Aktivitäten haben oder unter gesundheitlichen Problemen leiden, die sich auf Ihr Leistungsprogramm auswirken. Wir möchten Sie stark dazu ermutigen, korrekte Informationen zu Ihrer Gesundheit und Ihren Umständen abzugeben, damit wir in der Lage sind, Sie mit den am besten geeigneten Leistungen zu versorgen.



Diese Dokumente regeln, wie Ihre personenbezogenen Daten benutzt und gespeichert werden, sowie Ihr Recht auf Zugang zu den personenbezogenen Daten, die Guide Dogs SA.NT über Sie gespeichert hat.

South Australia Hauptgeschäftsstelle

251 Morphett Street
Adelaide SA 5000
Tel: (08) 8203 8333
Fax: (08) 8203 8332
TTY: (08) 8203 8391
Gebührenfrei: 1800 738 855

Northern Territory Darwin

4/5 Keith Lane
Fannie Bay NT 0820
Tel: (08) 8981 5488
Fax: (08) 8981 0820

Alice Springs

Shop 6, Westpac Breezeway
Todd Mall
Alice Springs NT 0871
Tel: (08) 8955 5874
Fax: (08) 8955 5831

E-Mail: clients@guidedogs.org.au
Internet: www.guidedogs.org.au



Ihre Rechte und Pflichten

GERMAN

Ihre Rechte

Es gehört zu Ihren Rechten, dass Sie Anspruch auf Qualitätsleistungen haben, die auf sichere Weise bereitgestellt werden. Guide Dogs SA.NT respektiert Sie als Individuum und wird Sie jederzeit würdevoll, fair und auf eine nicht diskriminierende Weise behandeln. Ihre Entscheidungen und die Auswirkung Ihrer Entscheidungen werden jederzeit respektiert.

Informationen

Wenden Sie sich an uns, um Fragen zu stellen, falls Sie sich über etwas nicht im Klaren sind, oder falls Sie weitere Auskünfte über irgendetwas mit Ihrer Leistung im Zusammenhang Stehendes wünschen. Ihre bevorzugte Kommunikationsmethode, einschließlich Ihrer Gebärdensprache oder Ihrer nicht-englischen Sprache, wird respektiert und kann Ihnen kostenlos zur Verfügung gestellt werden. Wir werden Sie immer über andere Leistungen informieren, die Ihnen von Nutzen sein könnten.

Dolmetscher

Falls Sie eine/n Dolmetscher/in benötigen, kann eine/r besorgt werden.

Qualitätsleistungen

Sie werden voll an allen Gesprächen und dem Inhalt Ihrer vereinbarten Leistungen beteiligt. Sie werden für die Wahl, die Sie bezüglich Ihres bevorzugten Lebensstils sowie Ihrer Bedürfnisse für ein sicheres und gutes Leben treffen wollen, respektiert. Ihre kulturellen, religiösen und traditionellen Anschauungen werden zur Kenntnis genommen und respektiert. Auf Anfrage erhalten Sie eine schriftliche Kopie Ihres Leistungsplans in dem von Ihnen bevorzugten Format. Bitte beachten Sie, dass Leistungen auf der Grundlage individueller Bedürfnisse und verfügbarer Mittel erbracht werden.

Zahlung

Sie erhalten Ihre Leistungen kostenlos. Unter Umständen fordern wir die Kosten für Schadensersatzfälle oder von einer Regierungsbehörde zurück, falls dies angemessen ist. Wenn dies der Fall sein sollte, werden Sie darüber

auf dem Laufenden gehalten. Ob der Forderung entsprochen wird oder nicht, wird keine Auswirkungen auf die Leistungen haben, die Sie von uns erhalten.

Freunde oder Fürsprecher

Falls Sie zu irgendeiner Zeit wünschen, dass ein Freund, ein Angehöriger oder eine andere Person, der Sie trauen, anwesend ist, sind diese sehr willkommen. Bitte erwähnen Sie dies, wenn Sie einen Termin vereinbaren.

Datenschutz und Vertraulichkeit

Guide Dogs SA.NT ist an das Bundesdatenschutzgesetz von 1988 und den Kodex zur fairen Datenpraxis (SA-Gesundheitsministerium, 2004) gebunden. Wir werden, mit Ihrer Genehmigung, Informationen über Sie sammeln, die uns in die Lage versetzen, Sie mit individualisierten Leistungen zu versorgen. Zu diesen Informationen können Ihre persönlichen Kontaktdaten sowie Daten über Ihre Gesundheit und andere persönliche Umstände gehören.

Sie haben das Recht, uns keine Auskunft zu geben. Allerdings kann es Konsequenzen haben, falls Sie sich entscheiden sollten, bestimmte Daten nicht zur Verfügung zu stellen. Zum Beispiel mögen Leistungen, die wir Ihnen zur Verfügung stellen, nicht für Ihre Situation oder gesundheitlichen Bedürfnisse geeignet sein. Guide Dogs SA.NT kann nicht für Vorgänge oder Umstände haftbar gemacht werden, die aus Ihrer Entscheidung resultieren, keine Informationen bereitzustellen.

Die Daten, die Sie Mitarbeitern von Guide Dogs SA.NT verfügbar machen, sind vertraulich und werden, außer wenn das Gesetz es so erfordert, nur mit Ihrem Einverständnis an Dritte weitergegeben. Ihre Daten können innerhalb von Guide Dogs SA.NT verfügbar gemacht werden, um Sie mit Leistungen zu versorgen oder zu Trainings-, Qualitätssicherungs- und Verwaltungszwecken. Bitte lassen Sie uns wissen, falls Sie nicht erlauben wollen, dass Ihre Informationen auf diese Weise benutzt werden.

Alle Ihre, von Guide Dogs SA.NT gesammelten und verwahrten, persönlichen Daten sind sicher und

werden nur von den Mitarbeitern eingesehen, die für Ihre Leistungen zuständig sind, oder wie oben beschrieben. Kundendaten werden auf sichere Weise in einem verschlossenen Aktenschrank oder auf einem passwortgesicherten Rechner abgelegt.

Für weitere Informationen lesen Sie bitte die Broschüre „Ihr Recht auf Datenschutz“ oder wenden sich an den Datenschutzmitarbeiter [Privacy Officer] von Guide Dogs SA.NT.

Rücktritt

Sie können jederzeit neue Pläne machen oder von den Dienstleistungen zurücktreten. Dies wird in keiner Weise etwaige Leistungen, die Sie in Zukunft benötigen mögen oder um die Sie sich vielleicht bemühen möchten, aufs Spiel setzen.

Zugang zu Ihrer Akte

Sie oder Ihr Bevollmächtigter können auf Anfrage und nach Vereinbarung Einsicht in Ihre Akte nehmen und bei Bedarf kann ein Vorleser zur Verfügung gestellt werden. Guide Dogs SA.NT behält sich das Recht vor, anwesend zu sein, während Sie Ihre Akte einsehen. Sie haben das Recht zu verlangen, dass unrichtige Informationen zu Ihrer Person korrigiert werden. Falls Sie weitere Auskünfte wünschen, wenden sich an den Datenschutzmitarbeiter bei Guide Dogs SA.NT.

Beschwerden

Falls Sie mit irgendeinem Teil Ihrer Leistungen unzufrieden sind, möchten wir Sie dazu anregen, zunächst mit dem für Sie zuständigen Mitarbeiter zu sprechen. Alternativ dazu hat Guide Dogs SA.NT einen förmlichen Beschwerdeweg, und Sie können Rückmeldungen oder Beschwerden ohne Angst vor Konsequenzen einlegen. Wir werden darauf zügig, fair und auf vertrauliche Weise antworten. Sie können auch während des Beschwerdevorgangs weiterhin Leistungen erhalten.

Falls Sie eine Beschwerde über Datenschutz und Vertraulichkeit einlegen möchten, wenden sich bitte an den Datenschutzmitarbeiter von Guide Dogs SA.NT.