



Disability Advocacy  
Support Helpline

# 服務指引

由倡議服務法律支援機構 ( Advocacy  
Law Alliance ) 及殘障人士資訊門戶  
( Disability Gateway ) 提供

Chinese (Traditional) | 繁體中文





殘障人士倡議服務支援熱線團隊相信眾人享有公平待遇的權利。此支援熱線協助殘障人士爭取個人權利，獲得平等對待，並享有優質生活。



## 服務簡介

### 何謂殘障人士倡議服務支援熱線？

此支援熱線為殘障人士、其照顧者或支援人士提供短期的獨立倡議服務。此項服務透過電話提供。

### 此支援熱線如何幫助殘障人士？

此支援熱線的倡議者經驗豐富，就生活各方面所面對的不公平對待，為用家提供指引。此支援熱線亦幫助用家了解並捍衛自身權利。

此支援熱線會與用家合作解決問題，一般最多會透過三個環節提供支持。如情況可行，此支援熱線亦會幫助用家使用自我倡議的方法。

此支援熱線的倡議者會聆聽用家，提供資訊，探索不同方案，並會與用家共同採取應對問題的步驟。如果個人問題並不適合短期的倡議服務，則會盡力嘗試尋找更適宜的服務。

### 此支援熱線協助用家解決哪方面的問題？

此支援熱線的倡議者每次會協助用家解決一個問題。此支援熱線會幫助用家理解個人權利，並於下列場所或情況獲得公平待遇：

- 公營服務，例如 Centrelink、國家殘障人士保險服務計劃 ( National Disability Insurance Scheme，下文簡稱「NDIS」)
- 殘障人士服務
- 其他服務及企業
- 工作場所
- 學校、大學及職業培訓學院 ( TAFE )
- 住宿

- 交通服務
- 醫療護理及財務問題。

## 此支援熱線無法提供哪類協助？

獨立倡議服務無法提供某些協助，但此熱線會盡力為用家轉介至適當的服務。如此支援熱線無法處理某類問題，則會知會用家。

此支援熱線服務並不包括：

- 與行政上訴審裁處 ( Administrative Appeals Tribunal，英文簡稱「AAT」) 問題相關的協助：向行政上訴審裁處提出問題後，用家則會被轉介至 NDIS 申訴服務提供者
- 法律意見：此支援熱線並非屬於法律倡服務，但會為用家轉介至適當的服務，並從社區法律中心或法援處獲取法律意見
- 個案工作服務：此支援熱線無法一次過處理多項問題，協助用家申請或管理不同服務
- 如有更適合的服務，倡議者服務會相應提供：如有更適合應付個人問題的服務，此支援熱線會將用家轉介至此類服務。倡議者會與用家討論不同選項
- 就相同問題為兩名持有不同角度的人士提供倡議服務：如對最佳成效持有不同觀點，此支援熱線無法就相同問題為兩名人士提供倡議服務。

## 此支援熱線徵收多少費用？

此支援熱線費用全免。

此支援熱線的倡議者會聆聽用家，提供資訊，探索不同方案，並會與用家共同採取應對問題的步驟。



# 此支援熱線如何運作

## 此支援熱線的服務流程如何？

此支援熱線的倡議者會與用家共同處理問題。此支援熱線認為如要達到最佳成效，用家與倡議者共同合作至關重要。

首先，倡議者會與用家討論問題，發生的事情，以及用家希望得知的成果。然後，倡議者會就防礙用家進步的問題提供意見，並建議用家可以放膽採取的行動。當中可能牽涉到右述事項，例如提出投訴、要求審查，或者計劃下一項行動的決策等。

此支援熱線能以多種方式提供支援服務。例如，此支援熱線能夠代表用家倡議，提供支援服務，或者協助用家使用自我倡議的方法等。

此支援熱線會以電話形式提供倡議服務。由於此支援熱線提供的是短期倡議服務，處理每個問題時最多會安排三個環節。

用家是整個過程的焦點，此支援熱線會協助用家培養應對問題的技巧和知識，並提供最可行的機會達到公平的成效。

## 用家能夠採取哪些行動？

如情況可行，用家能夠積極參與其中十分重要。此支援熱線會與用家共同確認用家和倡議者雙方可採取的行動。

此支援熱線會支持用家於情況可行時使用自我倡議的方法，並相信培養此類技巧有助用家準備為自身權利發聲，以及解決日後可能出現的其他問題。此支援熱線會明白用家深知個人生活發生的情況，並會是所有決策的焦點。此支援熱線的責任是於困境時陪伴用家左右、提供支持、獲得得到平等對待的資源。

## 用家會與甚麼人士共事？

倡議團隊職員來自眾多不同背景，並持有相關的資歷、具備倡議行業所需的技能和經驗。此支援熱線提供文化安全的服務，並致力為所有人營造熱情友好的環境，以及提供有用的服務，當中包

括原住民和托雷斯海峽島島民、非英語背景的人士、LGBTIQ+（性別多元）社群等。此支援熱線的倡議者提供一條龍服務，即於處理問題期間，一般由一名職員協助用家。

## 此支援熱線提供的倡議服務是否屬於獨立性質？

此支援熱線獨立運作，儘量不受其他服務提供者和政府影響。就各個個案，此支援熱線會留意倡議者的工作不會受其個人利益影響。

如有確認任何潛在的利益衝突，則備有公開透明的處理流程。

此支援熱線的倡議者不會從獲取倡議服務的人士身上接受禮物或款項。



# 用家的個人權利和責任

## 用家的個人權利

1. 獲得他人尊重及公平的對待
2. 自行決定個人獲取的倡議支援服務
3. 以易於理解的方式全面透露資訊
4. 個人資料獲得保障，並不會於不知情的情況下向他人透露
5. 如對倡議服務感到不滿，提出投訴時感到安全
6. 與獨立於殘障服務提供者並且不具利益衝突的倡議者共事

## 用家的責任

1. 以尊重的態度對待倡議者
2. 向倡議者全面透露個人問題
3. 如情況可行，積極與倡議者共同完成任何有助解決問題的事項
4. 如須變更或取消電話預約，於合理時限內提前知會
5. 於雙方同意的時限內提供倡議者要求的任何文件
6. 於處理問題期間與倡議者保持聯絡如倡議者無法聯絡用家，此支援熱線就無法協助用家及結束個案

此支援熱線會與用家共同確認用家和倡議者雙方可採取的行動。



## 用家的個人資料

### 此支援熱線為何保留用家的個人資料？

對於使用此類服務的人士，此支援熱線的職員會將對方的個人資料收集於電子檔案內。如此行旨在確保為用家保留工作紀錄，並留意獲取用家所需的成效進度。

### 此支援熱線如何保留及使用用家的個人資料？

此支援熱線會保留用家的基本個人資料及個人情況的其他資料。此支援熱線會記錄用家希望獲得的結果以及熱線服務一直從事的工作。連同此類資訊，此支援熱線亦會納入報告顯示目前從事的工作。例如，可能會匯報職員人數及求助人士中最常見的殘障類別。上述報告並不會確認任何個別人士。

### 此支援熱線會將用家的個人資料保留多久？

此支援熱線會將個人檔案於系統內保留七（7）年。七年後，檔案就會被銷毀，並且無須向用家提供副本。

### 用家能否查看個人檔案？

與用家共事期間，用家能夠隨時查看或獲得檔案副本，甚至七年後，用家只須聯絡熱線服務提出要求。用家僅能夠要求獲得個人檔案，或者以合法監護人的身份為兒童獲得檔案。確認個人身份後，則可能會獲得檔案副本，但相關檔案則仍屬於支援熱線服務。

### 如何確保以安全方式保留資料？

用家的私隱至關重要。用家的檔案會儲存於保密的客戶關係管理系統（Customer Relationship Management System）內。

## 甚麼人士能夠獲得用家的個人資料？

只有熱線服務職員及協助處理個案的人士才能夠查看用家的個人資料。如果須要向其他人士討論個案，就會先要求獲得用家許可。例外情況是：

- 於某些情況下，法庭或法律機構可能須要要求熱線服務職員提供檔案內的資料
- 當具有法律責任為面臨風險的兒童匯報
- 當某名人士的性命、健康、安全面臨嚴重威脅，或者對公眾健康或安全構成威脅。

如果用家要求私隱政策副本，請聯絡熱線服務職員。

熱線服務職員與用家共事期間，用家可隨時查看或獲得副本。



## 對質素的承諾

### 如果用家不滿服務，應如何處理？

如果不滿服務的任何部分，用家有權知會熱線服務職員，職員會回應。無論是正面還是負面，熱線服務職員歡迎用家提出任何意見回饋，以改善服務。職員會以公平的方式處理用家提出的投訴，因此不會影響個人倡議問題或獲取熱線服務的情況。

### 用家如何提出投訴或提供回饋？

用家可以適合自己的方式隨時提出投訴或提供回饋：

- **與倡議者商量**或向構成問題的人士溝通。溝通時可要求親友、照顧者或值得信任的人陪同
- **郵寄至：**  
Suite 1, Level 2, Devonshire House  
408 King Street  
Newcastle West NSW 2302
- **傳送電郵至：**  
[thehelpline@advocacylaw.org.au](mailto:thehelpline@advocacylaw.org.au)
- **致電 1800 880 052 聯絡投訴處理和轉介服務 ( Complaints Resolution and Referral Service ) ( 獨立服務 )**

熱線服務職員歡迎用家提出任何意見回饋，以改善服務。



# Disability Advocacy Support Helpline

## 詳情

欲知服務詳情，請聯絡支援熱線團隊。

電郵地址：[thehelpline@advocacylaw.org.au](mailto:thehelpline@advocacylaw.org.au)

殘障人士倡議服務支援熱線團隊承認支援熱線有幸共事及服務的所有原住民和托雷斯海峽島島民、其土地、水域及信念。對於澳洲長老所有的回憶、傳統、文化，以及為其民族抱持的希望，殘障人士倡議服務支援熱線團隊向澳洲長老的過去、現在及未來致敬。