



Disability Advocacy
Support Helpline

Ένας οδηγός για τις υπηρεσίες μας

Σας τον προσφέρει η Νομική Ένωση για την Υπεράσπιση των Δικαιωμάτων (Advocacy Law Alliance) σε συνεργασία με την Πύλη για την Αναπηρία (Disability Gateway)

Greek | Ελληνικά





Η ομάδα της Γραμμής Βοήθειας για την Υποστήριξη της Υπεράσπισης των Δικαιωμάτων Ατόμων με Αναπηρία πιστεύει ότι όλοι έχουν το δικαίωμα στην ισότητα και στη δίκαιη αντιμετώπιση. Υποστηρίζουμε τα άτομα με αναπηρία να υπερασπίζονται τα δικαιώματά τους, να τυγχάνουν δίκαιης μεταχείρισης και να απολαμβάνουν καλή ποιότητα ζωής.



Σχετικά με τις υπηρεσίες μας

Τι είναι η Γραμμή Βοήθειας για την Υποστήριξη των Δικαιωμάτων Ατόμων με Αναπηρία;

Η Γραμμή Βοήθειας είναι μια βραχυπρόθεσμη, ατομική υπηρεσία υπεράσπισης δικαιωμάτων για όλα τα άτομα με αναπηρία, τους φροντιστές τους ή τα άτομα που τα υποστηρίζουν. Η υπηρεσία παρέχεται μέσω τηλεφώνου.

Πώς μπορούμε να σας βοηθήσουμε;

Οι έμπειροι συνήγοροί μας μπορούν να σας δώσουν καθοδήγηση για πτυχές της ζωής σας στις οποίες αισθάνεστε ότι σας αντιμετωπίζουν άδιστα. Μπορούμε επίσης να σας βοηθήσουμε να κατανοήσετε και να υπερασπιστείτε τα δικαιώματά σας.

Θα συνεργαστούμε μαζί σας για να σας βοηθήσουμε να επιλύσετε το πρόβλημά σας, με την υποστήριξη να παρέχεται συνήθως σε τρεις συνεδρίες το πολύ. Θα σας υποστηρίξουμε επίσης να υπερασπιστείτε τον εαυτό σας όπου είναι δυνατόν.

Οι συνήγοροί μας θα σας ακούσουν, θα σας δώσουν πληροφορίες, θα διερευνήσουν επιλογές και θα συνεργαστούν μαζί σας για να συμφωνήσουν για τα βήματα που πρέπει να γίνουν για την αντιμετώπιση του προβλήματος. Εάν το θέμα σας δεν είναι κατάλληλο για βραχυπρόθεσμη συνηγορία, θα προσπαθήσουμε να βρούμε πιο κατάλληλες υπηρεσίες για να σας βοηθήσουμε.

Σε ποια θέματα βοηθάμε;

Οι συνήγοροι της γραμμής βοήθειας μπορούν να σας βοηθήσουν με ένα θέμα κάθε φορά. Μπορούμε να σας βοηθήσουμε να κατανοήσετε τα δικαιώματά σας και να λάβετε δίκαιη μεταχείριση:

- από κυβερνητικές υπηρεσίες και προγράμματα όπως το Centrelink και το Εθνικό Πρόγραμμα Ασφάλισης Ατόμων με Αναπηρία (NDIS)
- από υπηρεσίες για άτομα με αναπηρία
- από άλλες υπηρεσίες και επιχειρήσεις
- στους χώρους εργασίας
- στα σχολεία, πανεπιστήμια και Τεχνολογικά Εκπαιδευτικά Ιδρύματα [T.E.I.] (TAFE)
- στη στέγαση
- στις μεταφορές και την πρόσβαση
- με ζητήματα υγειονομικής περίθαλψης και χρημάτων.

Σε τι δεν μπορούμε να βοηθήσουμε;

Υπάρχουν κάποια πράγματα που δεν καλύπτονται από τις ατομικές υπηρεσίες συνηγορίας μας, αλλά θα κάνουμε πάντα ό,τι μπορούμε για να σας υποδείξουμε κάποιον που μπορεί να σας βοηθήσει. Αν δεν μπορούμε να σας βοηθήσουμε με ένα συγκεκριμένο θέμα, θα σας πούμε το γιατί.

Οι υπηρεσίες μας δεν περιλαμβάνουν:

- βοήθεια με θέματα στο Διοικητικό Εφετείο (Administrative Appeals Tribunal) (AAT) - μόλις τα θέματα φτάσουν στο AAT, θα παραπεμφθείτε σε έναν πάροχο βοήθειας με Προσφυγές του NDIS
- νομικές συμβουλές - δεν είμαστε νομική υπηρεσία υπεράσπισης δικαιωμάτων, αλλά μπορούμε να κάνουμε τις κατάλληλες παραπομπές για πρόσβαση σε νομικές συμβουλές από ένα κοινοτικό νομικό κέντρο ή νομική βοήθεια
- υπηρεσίες διεκπεραίωσης υποθέσεων - δεν είμαστε σε θέση να παρέχουμε υποστήριξη για την ταυτόχρονη αντιμετώπιση πολλαπλών προβλημάτων ή βοήθεια για την υποβολή αιτήσεων ή τη διαχείριση υπηρεσιών
- υπηρεσίες υπεράσπισης δικαιωμάτων όταν υπάρχει μια πιο κατάλληλη υπηρεσία - αν υπάρχει μια υπηρεσία πιο κατάλληλη για το πρόβλημά σας, θα σας βοηθήσουμε παραπέμποντάς σας σε αυτή την υπηρεσία. Ο συνήγορός σας θα συζητήσει μαζί σας αυτές τις επιλογές
- την υπεράσπιση δύο ατόμων με διαφορετικές απόψεις για το ίδιο θέμα - δεν μπορούμε να υπερασπιστούμε δύο άτομα για το ίδιο θέμα εάν έχουν διαφορετικές απόψεις για το καλύτερο αποτέλεσμα.

Πόσο κοστίζουν οι υπηρεσίες μας;

Τίποτα - είναι δωρεάν.

Οι συνήγοροί μας θα σας ακούσουν, θα σας δώσουν πληροφορίες, θα διερευνήσουν επιλογές και θα συνεργαστούν μαζί σας για να συμφωνήσουν για τα βήματα που πρέπει να γίνουν για την αντιμετώπιση του προβλήματος.



Πώς λειτουργούν οι υπηρεσίες μας

Τι θα συμβεί;

Ο συνήγορός σας θα συνεργαστεί μαζί σας για την επίλυση του προβλήματος. Πιστεύουμε ότι για να έχετε το καλύτερο αποτέλεσμα, είναι πολύ σημαντικό να συνεργαστείτε με τον συνήγορό σας.

Αρχικά, ο συνήγορός σας θα σας μιλήσει για το πρόβλημα, για το τι έχει συμβεί μέχρι στιγμής και για το αποτέλεσμα που επιδιώκετε. Στη συνέχεια, ο συνήγορός σας θα σας ενημερώσει για τυχόν προβλήματα που μπορεί να σας εμποδίζουν από το να σημειώσετε πρόοδο και για πιθανές ενέργειες που θα μπορούσατε να κάνετε για να έχετε δίκαιη αντιμετώπιση. Αυτό μπορεί να περιλαμβάνει πράγματα όπως υποβολή παραπόνου, αίτηση για επανεξέταση ή επεξεργασία μιας απόφασης σχετικά με το τι πρέπει να γίνει στη συνέχεια.

Είμαστε σε θέση να παρέχουμε υποστήριξη με διάφορους τρόπους. Για παράδειγμα, μπορούμε να συνηγορήσουμε εκ μέρους σας ή να σας παράσχουμε υποστήριξη, βοηθώντας σας στην αυτοσυνηγορία.

Η συνηγορία που παρέχουμε παρέχεται μέσω τηλεφωνικών συνεδριών. Καθώς πρόκειται για υπηρεσία βραχυπρόθεσμης συνηγορίας, ο μέγιστος αριθμός διαθέσιμων συνεδριών για ένα πρόβλημα είναι συνήθως τρεις συνεδρίες.

Καθ' όλη τη διάρκεια της διαδικασίας θα επικεντρωθούμε σε εσάς, βοηθώντας σας να αναπτύξετε δεξιότητες και γνώσεις για την αντιμετώπιση του προβλήματος και δίνοντάς σας την καλύτερη δυνατή πιθανότητα να επιτύχετε ένα δίκαιο αποτέλεσμα.

Τι μπορείτε να κάνετε;

Όπου μπορείτε, είναι σημαντικό να συμμετέχετε ενεργά. Θα συνεργαστούμε μαζί σας για να προσδιορίσουμε τις δράσεις που μπορείτε να αναλάβετε εσείς και εκείνες που μπορεί να αναλάβει ο συνήγορός σας.

Θα σας υποστηρίξουμε να υπερασπιστείτε τον εαυτό σας όπου είναι δυνατόν, καθώς πιστεύουμε ότι η ανάπτυξη αυτών των δεξιοτήτων θα σας βοηθήσει στην υπεράσπιση των δικαιωμάτων σας και την διευθέτηση άλλων ζητημάτων που μπορεί να προκύψουν στο μέλλον. Καταλαβαίνουμε ότι εσείς γνωρίζετε τη ζωή σας καλύτερα από τον καθένα και γι' αυτό θα σας κρατήσουμε στο επίκεντρο όλων των αποφάσεων. Ο ρόλος μας είναι να σταθούμε δίπλα σας, να σας υποστηρίξουμε και να σας βοηθήσουμε με τους πόρους που χρειάζεστε για να έχετε μια δίκαιη αντιμετώπιση.

Ποιος θα συνεργαστεί μαζί σας;

Η ομάδα των συνηγόρων μας αποτελείται από άτομα με πολύ διαφορετικά υπόβαθρα, όλα με τα απαραίτητα προσόντα, τις δεξιότητες και την εμπειρία στον τομέα της υπεράσπισης δικαιωμάτων. Είμαστε μια πολιτισμικά ασφαλής υπηρεσία, που δεσμεύεται να παρέχει μια φιλόξενη και χρήσιμη υπηρεσία σε όλους - συμπεριλαμβανομένων των Αβοριγίνων και των Νησιωτών του Πορθμού Torres, των ατόμων από μη Αγγλόφωνα υπόβαθρα και της κοινότητας ΛΟΑΤΚΙΑ+. Οι συνήγοροί μας παρέχουν ολοκληρωμένες υπηρεσίες, πράγμα που σημαίνει ότι συνήθως θα υποστηρίζετε από ένα μόνο άτομο καθ' όλη τη διάρκεια του ζητήματος για την υπεράσπιση των δικαιωμάτων σας.

Είναι οι υπηρεσίες υπεράσπισης δικαιωμάτων ανεξάρτητες;

Λειτουργούμε όσο το δυνατόν πιο ανεξάρτητα από άλλους παρόχους υπηρεσιών και την κυβέρνηση. Για κάθε περίπτωση, ελέγχουμε ότι τα συμφέροντα ενός συνηγόρου δεν θα επηρεάσουν το έργο του.

Εάν εντοπίσουμε πιθανές συγκρούσεις συμφερόντων, διαθέτουμε διαδικασίες για την ανοιχτή και διαφανή αντιμετώπισή τους.

Οι συνήγοροί μας δεν μπορούν να δέχονται δώρα ή πληρωμές από τα άτομα που υποστηρίζουν με υπηρεσίες συνηγορίας.



Τα δικαιώματα και οι ευθύνες σας

Τα δικαιώματά σας

1. Να αντιμετωπίζεστε με δικαιοσύνη και σεβασμό
2. Να λαμβάνετε μόνοι σας αποφάσεις σχετικά με τις υπηρεσίες υποστήριξης που λαμβάνετε
3. Να είστε πλήρως ενημερωμένοι με τρόπο που να μπορείτε να καταλάβετε
4. Να προστατεύονται τα προσωπικά σας στοιχεία και να μην κοινοποιούνται χωρίς την άδειά σας
5. Να αισθάνεστε ασφαλείς να υποβάλετε παράπονο εάν δεν είστε ικανοποιημένοι με τον συνήγορό σας
6. Να συνεργαστείτε με έναν συνήγορο που είναι ανεξάρτητος από τους παρόχους υπηρεσιών για άτομα με αναπηρία και ο οποίος δεν έχει σύγκρουση συμφερόντων

Οι ευθύνες σας

1. Να φέρεστε στον συνήγορό σας με σεβασμό
2. Να πείτε στον συνήγορό σας όλα όσα γνωρίζετε για το πρόβλημά σας
3. Να συνεργάζεστε ενεργά με τον συνήγορό σας και να ολοκληρώνετε, όπου είναι δυνατόν, όλες τις εργασίες που θα βοηθήσουν στην πρόοδο του ζητήματος
4. Να μας ενημερώνετε με εύλογη προειδοποίηση εάν χρειαστεί να αλλάξετε ή να ακυρώσετε ένα τηλεφωνικό ραντεβού
5. Να προσκομίσετε οποιαδήποτε δικαιολογητικά έγγραφα σας ζητήσει ο συνήγορός σας εντός συμφωνημένου χρονικού πλαισίου
6. Να παραμείνετε σε επαφή με τον συνήγορό σας κατά τη διάρκεια της υπόθεσής σας. Εάν ο συνήγορός σας δεν είναι σε θέση να επικοινωνήσει μαζί σας, δεν θα μπορέσουμε να σας υποστηρίξουμε και θα κλείσουμε την υπόθεσή σας

Θα συνεργαστούμε μαζί σας για να προσδιορίσουμε τις δράσεις που μπορείτε να αναλάβετε εσείς και εκείνες που μπορεί να αναλάβει ο συνήγορός σας.



Τα προσωπικά σας στοιχεία

Γιατί τηρούμε τα στοιχεία σας;

Η ομάδα της Γραμμής Βοήθειας συλλέγει στοιχεία σε ηλεκτρονικό αρχείο για κάθε άτομο που χρησιμοποιεί την υπηρεσία. Αυτό το κάνουμε για να διασφαλίζουμε ότι καταγράφουμε την εργασία που κάνουμε για εσάς και για να παρακολουθούμε την πρόοδό μας στην προσπάθειά μας να πετύχουμε το αποτέλεσμα που θέλετε.

Πώς τηρούμε και χρησιμοποιούμε τα στοιχεία σας;

Τηρούμε βασικά προσωπικά στοιχεία και άλλες πληροφορίες σχετικά με την κατάστασή σας. Καταγράφουμε τα αποτελέσματα που προσδοκάτε και κρατάμε σημειώσεις σχετικά με το τι κάναμε. Από αυτές τις πληροφορίες, συντάσσουμε επίσης εκθέσεις για να δείξουμε ότι κάνουμε τη δουλειά μας. Για παράδειγμα, μπορούμε να αναφέρουμε με πόσους ανθρώπους συνεργαστήκαμε και ποια ήταν η πιο κοινή αναπηρία όσων ήρθαν σε εμάς για βοήθεια. Οι εκθέσεις αυτές δεν ταυτοποιούν κανένα άτομο.

Πόσο καιρό τηρούμε τα στοιχεία σας;

Θα κρατήσουμε το αρχείο σας στο σύστημά μας για επτά (7) χρόνια. Μετά την παρέλευση επτά ετών, το αρχείο σας μπορεί να καταστραφεί και δεν είμαστε υποχρεωμένοι να σας δώσουμε αντίγραφο του αρχείου σας.

Μπορείτε να δείτε το αρχείο σας;

Είστε ευπρόσδεκτοι να δείτε ή να λάβετε αντίγραφο του αρχείου σας οποιαδήποτε στιγμή κατά τη διάρκεια της συνεργασίας μας μαζί σας ή για επτά χρόνια μετά - απλώς επικοινωνήστε μαζί μας και ζητήστε το. Μπορείτε να ζητήσετε μόνο το προσωπικό σας αρχείο ή το αρχείο ενός παιδιού του οποίου είστε ο νόμιμος κηδεμόνας. Αφού επιβεβαιώσετε την ταυτότητά σας, μπορεί να σας δοθεί αντίγραφο του αρχείου, αλλά το αρχείο θα συνεχίσει να ανήκει στην υπηρεσία.

Πώς τηρούνται τα στοιχεία ασφαλή;

Η ιδιωτικότητά σας είναι πολύ σημαντική για εμάς. Το αρχείο σας θα αποθηκευτεί σε ασφαλές Σύστημα Διαχείρισης Πελατειακών Σχέσεων.

Ποιος έχει πρόσβαση στα στοιχεία σας;

Τα μόνα άτομα που μπορούν να δουν το αρχείο σας είναι τα άτομα που εργάζονται στη Γραμμή Βοήθειας και βοηθούν στην υπόθεσή σας. Εάν χρειαστεί να μιλήσουμε σε άλλους ανθρώπους για την υπόθεσή σας, θα ζητήσουμε πρώτα την άδειά σας. Οι εξαιρέσεις σε αυτό είναι:

- σε ορισμένες περιπτώσεις, ένα δικαστήριο ή μια νομική αρχή μπορεί να μας διατάξει να δώσουμε τα στοιχεία σε ένα αρχείο
- όταν έχουμε τη νομική υποχρέωση να αναφέρουμε ένα παιδί που βρίσκεται σε κίνδυνο
- όταν υπάρχει σοβαρός κίνδυνος για τη ζωή, την υγεία ή την ασφάλεια ενός ατόμου ή απειλή για τη δημόσια υγεία ή την ασφάλεια.

Παρακαλούμε επικοινωνήστε μαζί μας εάν θα θέλατε ένα αντίγραφο της δικής μας Πολιτικής Προστασίας της Ιδιωτικότητας.

Είστε ευπρόσδεκτοι να δείτε ή να λάβετε αντίγραφο του αρχείου σας οποιαδήποτε στιγμή κατά τη διάρκεια της συνεργασίας μας μαζί σας.



Η δέσμευσή μας στην ποιότητα

Τι μπορείτε να κάνετε εάν δεν είστε ικανοποιημένοι με τις υπηρεσίες μας;

Εάν δεν είστε ευχαριστημένοι με οποιοδήποτε μέρος των υπηρεσιών μας, έχετε το δικαίωμα να μας το πείτε και εμείς θα σας απαντήσουμε. Χαιρετίζουμε κάθε σχόλιο - θετικό ή αρνητικό - επειδή μας βοηθά να παρέχουμε καλύτερες υπηρεσίες. Το παράπονό σας θα αντιμετωπιστεί δίκαια και δεν θα επηρεάσει το θέμα της συνηγορίας σας ή την πρόσβασή σας στην υπηρεσία μας.

Πώς μπορείτε να υποβάλετε παράπονο ή να παράσχετε σχόλια;

Μπορείτε να υποβάλετε παράπονο ή να παράσχετε σχόλια ανά πάσα στιγμή με τον τρόπο που σας βολεύει:

- **Μιλήστε στον συνήγορό σας** ή στο άτομο με το οποίο έχετε το πρόβλημα. Όταν το κάνετε αυτό, μπορείτε να φέρετε έναν φίλο, ένα μέλος της οικογένειας, φροντιστή ή κάποιον που εμπιστεύεστε
- **Γράψτε μας στη διεύθυνση:**
Suite 1, Level 2, Devonshire House
408 King Street
Newcastle West NSW 2302
- **Στείλτε μας email στη διεύθυνση:**
thehelpline@advocacylaw.org.au
- **Επικοινωνήστε με την Υπηρεσία Επίλυσης Παραπόνων και Παροχής Παραπομπών** (ανεξάρτητη υπηρεσία) στο 1800 880 052

Χαιρετίζουμε κάθε σχόλιο γιατί μας βοηθά να παρέχουμε καλύτερες υπηρεσίες.



Disability Advocacy Support Helpline

Περισσότερες πληροφορίες

Για να μάθετε περισσότερα σχετικά με τις υπηρεσίες μας, παρακαλούμε επικοινωνήστε μαζί μας.

Email: thehelpline@advocacylaw.org.au

Η ομάδα της Γραμμής Βοήθειας για την Υποστήριξη της Υπεράσπισης των Δικαιωμάτων Ατόμων με Αναπηρία αναγνωρίζει όλους τους Αβοριγίνους και τους Νησιώτες του Πορθμού Torres, τα εδάφη, τα νερά και τις πεποιθήσεις τους, με και για τους οποίους έχουμε το προνόμιο να εργαζόμαστε. Αποτίουμε φόρο τιμής στους Πρεσβυτέρους του παρελθόντος, του παρόντος και του μέλλοντος σε όλα τα Εδάφη της Αυστραλίας, καθώς αυτοί φυλάσσουν τις αναμνήσεις, τις παραδόσεις, τον πολιτισμό και την ελπίδα των Λαών τους.