

作为一家维权机构，服务对象为使用维多利亚酒精和其他毒品（简称AOD）服务的人士，参与服务使用者协会（Association of Participating Service Users，简称APSU）很高兴向大家介绍此权利和义务章程。我们基于参加全维多利亚州焦点小组的160位AOD服务使用者提供的知识和经历制定了该章程。使用维多利亚AOD服务的人士在此章程的创制中力尽民主。章程的实行将极大地帮助建立更公平的维多利亚。

（参与服务使用者协会）

维多利亚酒精 和其他毒品 客户章程

获取途径

若您想获得此出版物的可读版，
请致电9096 5234或电邮
consumers@health.vic.gov.au

2011年3月（1006037）

此出版物为版权所有。除非符合《1968版权法》
（Copyright Act 1968）的规定，任何部分不得以任何方
式复制。

作为维多利亚AOD服务的用户，您有权：

- 在安全的环境中获得服务
- 得到公平、诚信、客观的对待
- 得到友好恭敬的服务
- 得到所有服务和治疗的充足信息
- 参与服务供给的各个方面
- 知道关于您的信息将被保密，除非有授权需要透露
- 得到及时有效且满足您需要的服务
- 可以投诉并得到有效地处理
- 得到的服务考虑了您的价值观和信念，具有文化敏感性。

使用维多利亚AOD服务的人士有以下义务：

- 熟悉作为使用维多利亚AOD服务的人士您有哪些权利和义务
- 帮助您使用的服务创造安全的环境
- 待人尊重有礼
- 尽最大努力参与到治疗中来
- 遵循组织内的投诉程序；若不满意您可以向卫生部（Department of Health）或卫生服务专员（Health Services Commissioner）作外部投诉。

在维多利亚提供AOD服务的机构有以下义务：

- 尊重客户、有礼有节地对待客户
- 提供尊重个体和文化不同的可获取的服务
- 与客户合作规划并制定治疗计划和战略
- 取得并保持合适的专业标准，参加持续的专业审核和培训
- 在安全的环境下提供服务并确保护理职责的履行
- 确保客户信息的保密性，除非有授权可以透露
- 向客户提供关于组织和独立投诉程序的足够信息
- 遵守相关的职业守则和AOD行为及道德守则
- 遵守《维多利亚人权宪章》（Victorian Charter of Human Rights）