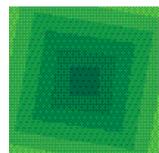




歡迎...

感謝您選擇 Canadian Hearing Services.

我們期待為您服務!



CANADIAN
HEARING
SERVICES™
RAISING THE BAR





歡迎客戶和家人

Canadian Hearing Services (CHS) 歡迎您。我們很高興為您提供這份資訊包，裡面載有關於您將享有的專業服務和護理的資料。

我們專責的工作人員致力與您和您的家人合作，以滿足您的護理需求。本資訊乃針對您（即客戶）而提供，但我們鼓勵您向家人展示這些資料，讓他們亦能了解我們將會提供的服務。

隨附的歡迎資訊包提供有關以下主題的資料：

1. 關於 Canadian Hearing Services
2. CHS 提供的服務
3. CHS 以人為本的護理
4. 客戶和 CHS 的責任
5. CHS 的私隱慣例
6. 提出讚揚或投訴
7. 疾病預防及手部衛生
8. 安全

關於 CANADIAN HEARING SERVICES

Canadian Hearing Services (CHS) 是業界領先的服務、產品及教育供應機構，旨在讓聾人和聽障人士提高克服參與障礙的能力。在北美同類型組織中，我們是規模最大及唯一獲認可的組織。

CHS 於 1940 年成立，提供一系列廣泛的產品和服務，使其成為加拿大聾人和聽障人士的最全面資源。我們提供專家建議和溝通解決方案，例如傳譯和字幕服務、無障礙諮詢，以及旨在提升溝通、安全性和獨立性的溝通裝置。

CHS 致力協助客戶邁向豐富、完整且獨立的生活。憑藉我們友好、關懷和專業的工作人員，我們得以提供高品質的創新產品和服務，以打破參與障礙，提高個人能力，並且促進聽力健康。

願景

為加拿大聾人和聽障人士創造無障礙的社會。

我們深信，加拿大聾人和聽障人士有權選擇任何生活方式，而 Canadian Hearing Services 具有獨特資格，以助確保他們無需面對任何障礙。

使命

成為提供專業服務和產品的領先組織，以提高加拿大聾人和聽障人士克服參與障礙的能力。

Canadian Hearing Services (CHS) 能夠透過許多方式，提高加拿大聾人和聽障人士克服參與障礙的能力。我們深信，專注提供業界領先的服務和產品，就是 CHS 能夠發揮最大影響力的方面。

核心價值

價值: 關懷、負責任、尊重、合乎道德 (C.A.R.E)

- **關懷:** 憑藉同情心和同理心，我們帶來流暢無縫的客戶旅程
- **負責任:** 我們作出客戶和家人能夠信賴的決定
- **尊重:** 我們以尊重的方式對待每一個人，支持社區多元性
- **合乎道德:** 我們遵循最高的誠信和專業責任標準

這些以人為本的價值，將會定義我們彼此以及與我們所服務的加拿大聾人和聽障人士之間的所有互動。



CHS 提供的服務

Canadian Hearing Services (CHS) 提供一系列廣泛的服務、產品和資訊，以助消除家中、學校和職場上的溝通障礙。我們的服務包括：

無障礙服務

- 傳譯服務
- 字幕和翻譯服務
- 溝通裝置
- 視聽障服務

聽力服務

- 聽力測試
- 聽力輔助
- 耳鳴管理
- 聽力復康
- 言語治療

教育計劃

- 個人和企業的手語課程
- 讀寫及基本技能
- 加拿大新移民語言指導 (LINC)
- 家庭溝通

就業服務

- 為求職者而設的就業服務

輔導服務

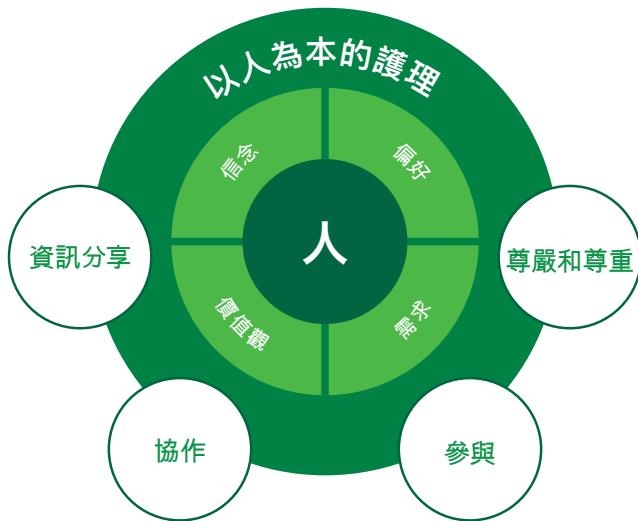
- CONNECT 精神健康輔導
- 一般支援服務
- 聽力護理輔導 (55 歲以上)
- 加拿大新移民安置計劃

如需進一步了解 CHS 的所有計劃和服務，請瀏覽我們的網站 www.chs.ca

[按此處](#)進一步了解失聰、聾人文化和學生資源。



以人為本的護理



Canadian Hearing Services (CHS) 提供的一切護理皆是以人為本。我們重視您的需求、價值觀、信念和偏好。CHS 以人為本的護理包括：

- 真誠、互信、尊重的溝通
- 鼓勵您參與的關係
- 理解您的疑慮及其對您的影響
- 了解您對支援和護理的偏好
- 讓您的家人或其他重要人士參與其中 (在合適和取得許可的情況下)

所有支援您的專家齊心協作，將能加強您的 CHS 服務。CHS 深信，各部門專業之間互相協作，就是成功結果的關鍵所在。CHS 跨部門專業協作可能包括：

- 由多個部門提供服務
- 僅在必要時，在您的護理團隊成員之間分享合適的資訊
- 諮詢您的護理團隊中的其他專業人士
- 與您的護理團隊中的其他專業人士協調服務和治療方法

客戶權利和責任

當使用我們的服務時，您擁有以下權利...

- 無論您的文化、血統、出身地、公民身份、宗教、性別、性別認同及性別表達、性取向、婚姻和家庭狀況或能力如何，都會獲得有禮和尊重的對待。
- 在享用服務期間享有平等的溝通機會，而我們將會盡一切努力，以確保提供合適的服務設施。
- 由合資格的工作人員提供護理，並且享用符合法律、專業、道德和其他相關標準的服務。
- 了解並就您的護理規劃提出意見；就有關您的服務變更參與諮詢；獲清晰說明您將享有的服務，以及服務提供者的資料。
- 隨時提供或撤回同意。
- 在無需擔心遭到報復、干預、威逼或歧視的情況下，了解提出投訴、表達疑慮和建議作出變更的程序。
- 了解 CHS 的使命、願景、價值觀和政策。
- 將您的個人健康資料保密。

當使用我們的服務時，您有責任...

- 有禮和尊重地對待每個人，不採取濫用權勢的行為、暴力或騷擾（包括在社交媒體上）。
- 提供服務所需的所有必要資料和同意。
- 當您有不明白的地方時，提出疑問。
- 盡最大能力參與您的護理計劃，並且告知我們可能影響護理目標的變化。
- 如您對於正在接受的服務有任何疑慮，請告知服務提供者。
- 如您無法赴約，請遵循取消政策並且提供足夠時間的通知。
- 透過以下方式，為 CHS 服務提供者提供安全的工作環境：
 - 保持可接受程度的個人衛生和衣著，切勿塗抹有濃烈香味的產品。
 - 如您生病，請告知我們，讓我們將訪問延遲，直至您已好轉。
 - 在到訪 CHS 時，避免作出破壞性行為和產生過量噪音。
 - 愛護 CHS 辦公室區域，並且協助保持清潔。
 - 在到訪前或訪問期間，切勿使用酒精、大麻或其他藥物。
 - 享用服務期間，不得攜帶任何武器。
 - 在家訪期間，切勿吸煙。
 - 在家訪期間，請拴好家中寵物。
 - 確保前往家中的走道光線充足，並且沒有冰、雪和其他潛在危險。
 - 如果您認為家中可能有木蟲，請提醒我們。

CHS 應有責任...

- 在訂立目標時納入您的意見，並且致力實現這些目標。
- 維護您的機密性、私隱和尊嚴。
- 保持專業精神，並且遵循專業守則。
- 不將任何個人價值觀和標準套用在您身上。

如果 CHS 經理和員工同意某個人已違反一項或多項客戶責任，該個人則可能會被拒絕提供服務。

如果您對 CHS 客戶的權利和責任有任何疑問，歡迎向您的工作人員或工作人員的經理提出。

CHS 的私隱慣例

私隱聲明

Canadian Hearing Services (CHS) 尊重您的隱私權，您的私隱受到保護，對我們而言相當重要。CHS 一直致力保護我們的客戶、捐贈者、工作人員和志願者的個人及個人健康資料的私隱和機密性。作為優質計劃及服務的重要組成部分，CHS 致力按照適用的聯邦和省級私隱法例以收集、維護、披露、保護和銷毀個人資料，這些法例包括：《個人健康資料法案》(Personal Health Information Act, PHIPA)、《資料自由及私隱法案》(Freedom of Information and Privacy Act, FIPPA)、《個人資料及電子文件法案》(Personal Information and Electronics Documents Act, PIPEDA) 及加拿大《反垃圾郵件法例》(Canadian Anti-Spam Legislation)。

什麼是個人資料 (PI)?

PI 為非公開可用的資料，可用於以合理的方式識別或聯絡您。當中可能包括您的社會保險或信用卡號碼、姓名、就業背景、文化背景等，並不包括業務聯絡資料或公開可用的聯絡資料（即公共電話名冊）。

什麼是個人健康資料 (PHI)?

PHI 是與您的身體或精神健康相關的資料，可用於以合理的方式識別您的身份。例子包括：評估、治療或醫療計劃、家族病史、醫療保險號碼、帳單資料等。

CHS 會出於以下目的收集 PI 或 PHI：

- 提供醫療護理、服務和計劃
- 根據服務和治療要求，與其他醫療服務提供者溝通
- 提升品質
- 公共教育
- 籌募經費
- 市場營銷、傳訊及產品銷售（選擇接收）
- 帳單和付款處理
- 出於其他法律允許或要求的目的

CHS 會以安全的方式儲存 PI 和 PHI, 僅獲授權的工作人員才可出於資料收集之目的以存取和使用資料。CHS 將會在收集資料時徵得同意，並且確定收集資料的目的。根據法律允許或要求，例外情況可能適用。

您擁有以下權利：

- 拒絕給予或撤回收集、使用及/或披露個人或個人健康資料的同意（無追溯效力）
- 請求存取及/或取得您的個人健康資料的副本（可能需要收費）
- 要求 CHS 累正不正確或不完整的健康資料
- 當您的健康資料遺失、被盜或未經授權與他人分享時收到通知
- 如果您對私隱方面有任何疑慮，請向 CHS 的私隱總監提出投訴

如要拒絕接收籌募經費通訊或 CHS 通訊：

點擊取消訂閱連結，或者傳送電郵至 giving@chs.ca，或者致電 1-866-518-0000, 分機 4185。

所有其他私隱查詢及/或投訴：

CHS 的私隱總監 (CPO) 或代表會處理一切私隱查詢和投訴。

如要提出私隱查詢、投訴、請求存取資料、糾正資料、撤回或變更同意指令，請透過以下方式聯絡 CPO：

Chief Privacy Officer

私隱總監電郵: privacy@chs.ca

電話: 1-866-518-0000, 按 0 字，然後要求與私隱總監對話

文字電話: 1-877-215-9530, 按 0 字，然後要求與私隱總監對話

讚揚或投訴：

Canadian Hearing Services 致力為所有客戶提供卓越的服務。如果您有任何讚揚或投訴，歡迎提出。

如要提出讚揚或投訴：

- 向您接受服務之地點的經理提出
- 傳送電郵至 feedback@chs.ca

收到您的意見回饋後，我們將會：

- 確認收悉您的通訊，並將其視為正式投訴（在 1 個工作天內）
- 您的投訴將會轉交合適的經理、董事或副總裁，以作出調查
- 聯絡您以取得更多詳情（3 個工作天內）
 - 分析投訴的細節
 - 與您合作以找出解決方案，並確定是否需要變更流程，以作為品質提升的其中一環
 - 告知您有關結果（30 個工作天內）
- 將之納入總計數據，以支援服務評估和提升品質

按 [此處](#)閱讀更多有關對 CHS 提出的讚揚和投訴。

疾病預防及手部衛生



訪客和員工的安全，乃是 Canadian Hearing Services 的首要重任。保護您自己和您關心的人，讓大家遠離疾病的最有效方法，就是經常洗手。我們會提醒家人和訪客在進入 Canadian Hearing Services 後洗手，並且遵循所有感染控制程序。我們的員工亦不例外！如您感到不適，請告知我們，讓我們將訪問延遲，直至您已好轉。

安全



當發生緊急情況，需要從大樓疏散時，請允許 CHS 員工協助並引領您到指定的安全場所。為了保障所有人的安全，CHS 全體員工均已接受消防安全培訓。為實施重要的安全預防措施，客戶及其家人應熟悉大樓中最近的消防逃生出口位置。如遇火警，請遵循我們員工的指示。



我們相當重視防跌措施。我們將保持通道沒有任何結冰情況。當 CHS 員工到訪您家時，請仍同樣確保做好預防措施。想要進一步了解防跌措施？歡迎提問！



請注意，我們的辦公室僅允許服務犬進內。當 CHS 員工到訪您家提供服務時，請確保拴好您的寵物。



全體員工均必須佩戴附有相片的證件牌，其中包括其相片、姓名和職位描述。您時刻有權知悉照顧員的身份。如果您不確定哪位 CHS 員工正在照顧您，您隨時都可要求他們出示證件牌。



CHS 員工不得向您提供其私人電話號碼、電郵，或者接受金錢或贈禮。

CHS 的承諾

帶來更美好的生活

我們承諾協助客戶邁向充實且多彩的生活。我們提供值得信賴且個人化的服務，讓每個人都能克服獨特的挑戰，達到獨立的目標。憑藉我們友好、關懷和專業的工作人員，我們確保能夠持續為客戶帶來卓越的成果。

感謝您選擇 Canadian Hearing Services。



感謝我們的合作夥伴!

衷心感謝我們的重要合作夥伴，包括聯邦、省和市政府以及各地區聯合公益金。

Employment and Social Development Canada

Immigration, Refugees and Citizenship Canada

Ontario Ministry of Children, Community and Social Services

Ontario Ministry of Education

Ontario Ministry of Health

Ontario Ministry of Labour, Training and Skills Development

Ontario Ministry for Seniors and Accessibility

Local Health Integration Networks

City of Toronto

United Ways

Canada

Ontario

TORONTO

United Way
Greater Toronto

WORKING WITH COMMUNITIES IN
PEEL, TORONTO
& YORK REGION