

共同责任

BC 省展能中心（BC Centre for Ability –BCCFA）的工作人员、项目负责人、董事会、服务对象和家庭履行他们共同的责任，以创建一个以家庭为中心并尊重服务对象需求和偏好的积极和礼貌的服务环境。这些承诺是我们的关系的核心，并指导我们的互动。

作为服务对象/家庭/照护者，您有权：

- 受到同情、有尊严和尊重的对待，没有任何形式的歧视
- 从合格的工作人员那里获得循证务实的服务
- 针对您自己和/或您的子女做出决定
- 拒绝任何治疗或服务
- 获取您的/您子女的 BCCFA 文件
- 保留或授予 BCCFA 向/从其它来源（例如医院、学校）收集和/或传达相关信息的访问权限
- 享有保密性、隐私性和透明度
- 针对 BCCFA 的相关服务报告您的疑虑和投诉

作为护理服务的合作者，服务对象/家庭/照护者以及 BCCFA 工作人员和项目负责人在以下方面有着共同责任：

- 以同情、有尊严和尊重的态度对待彼此，没有任何形式的歧视
- 保持彼此的安全
- 对可能影响护理服务或服务目标的任何信息要诚实、透明和明确
- 及时取消或重新安排预约时间
- 开诚布公、相互尊敬地进行交流
- 遵循 BCCFA 服务投诉报告指南（BCCFA Service Complaint Reporting Guidelines）提交疑虑和投诉

如果您对BC省展能力中心和/或我们的工作人员没有履行这些承诺而有疑虑，我们鼓励您按照以下概述的BCCFA服务投诉报告指南，报告您的疑虑：

BCCFA服务投诉报告指南

1. 致电 604-451-5511，并直接与您的服务提供者交谈，以报告您的疑虑或投诉。
2. 如果您的疑虑或投诉没有通过直接与服务提供者交谈得到解决，请致电 604-451-5511 并联络您的和/或您子女的项目负责人。查询我们的领导团队名单，请浏览 <https://bc-cfa.org/about-us/leadership/>。
3. 如果与项目负责人的交谈未能解决您的疑虑或投诉，请联络本中心的执行总监（Executive Director）和/或董事会（Board of Directors）。
4. 如果未能达成解决方案，执行总监和董事会将与服务对象/家庭合作，让相关签约省厅或资助机构参与进来。