CatholicCare
Social Services

معلومات لعملاء كاثوليك كير

تعليقات العملاء والشكاوى

نهدف في جميع الأوقات لتوفير خدمة منصفة ومحترمة ومهنية وبالتالي فإننا نرحب بالآراء في أي مرحلة. ولكن إذا كانت لديك أي مخاوف بشأن أي جانب من جوانب الخدمة التي تلقيتها فهناك عدد من الخطوات التي يمكنك اتخاذها لتوصيل مخاوفك وحلها.

كيف يمكنني التعليق؟

يرحب الموظفون والإدارة بالتعليقات على نوعية الخدمة أو الأفكار للتحسين. ويمكنك القيام بذلك **وجها لوجه** أو **هاتفيا** أو **كتابة**. نقدر ملاحظاتك لأنها تساعدنا على تحسين الخدمة.

كيف أقوم بالشكوى؟

تسعى كاثوليك كير إلى حل جميع الشكاوى بطريقة سلمية وغير رسمية وسهل الوصول إليها. لن تتضرر أنت أو خدمتك نتيجة لتقديم شكوى. هناك ثلاثة طرق لعملية الشكوى:

1. إذا كنت تشعر بالارتياح للقيام بذلك ناقش مخاوفك مع الموظف المعني (أو مديره) حتى تتاح له الفرصة لحلها لك بطريقة سريعة وبناءة. كما يمكن للموظف أن يبلغك عن طريقة تقديم الشكاوى.

2. إذا كنت لا تزال تشعر بالقلق أو عدم الارتياح بخصوص اتخاذ الخطوة الأولى يمكنك الاتصال **بالمدير** المعني على الرقم **1300 477 433** أو **إرسال** النموذج **بالبريد** إلى: CatholicCare, PO Box 1733, Toowoomba QLD 4350.

سوف يناقش المدير مخاوفك معك وسيهدف إلى حل المسألة بما يرضيك وضمان التوصل إلى اتفاق بشأن الإجراءات التي قد تحتاج أو لا تحتاج لاتخاذها. وسوف نبقيك على علم بتقدم شكواك.

يمكنك أن تتوقع أن يتم التعامل مع المسألة على الفور مع رد من المدير أو موظف مفوض **في غضون 7 أيام** من تلقي الشكوى.

الدعم - لديك الحق في أن يساعدك شخص ما أو مقدم رعاية أو مترجم فوري عند تقديم شكوى وأثناء عملية حل الشكاوى.

ما تتضمنه الشكوى - عند تقديم شكوى يجب عليك توضيح مخاوفك بأسلوبك الخاص. يجب عليك تضمين معلومات كافية حتى تكون لدينا صورة واضحة للمشكلة. سيسمح لنا ذلك بتقييم شكواك وتحديد الإجابة الأنسب.

3. بعد الانتهاء من الخطوة 2 إذا كنت غير راض يمكنك الاتصال **بمدير الشكاوى في كاثوليك كير** عن طريق:

الهاتف: 1300 477 433

البريد الإلكتروني: hello@catholiccare.services

البريد: Private and Confidential, Complaints Manager, PO Box 1733, TOOWOOMBA QLD 4350

ملحوظة: إذا لم يتم حل شكواك يحق لك الاتصال بجهة التمويل المعنية، بما في ذلك وكالة تأمين المعاقين الوطنية (NDIA).

السرية وخصوصية العميل

- نحترم حقك في الحفاظ على خصوصية المعلومات الشخصية. يتم تخزين كافة المعلومات بشكل آمن لضمان الحفاظ على خصوصيتك.
- يتم استخدام المعلومات الشخصية لمساعدتنا في تقديم الخدمة التي تناسب ظروفك.
- في بعض الأحيان قد نطلب معلومات من مختصين أو جهات أخرى لتلبية احتياجاتك الخاصة. كما قد تكون هناك أوقات يطلب فيها مختصون أو جهات أخرى معلومات بحوزتنا لتوفير الخدمات التي تحتاجها. سيتم طلب إذنك للحصول على المعلومات أو الإفصاح عنها وفقا لمبادئ كاثوليك كير التوجيهية.
- كاثوليك كير ملتزمة *بمبادئ الخصوصية الأسترالية لسنة 2014*.

حدود السرية

- وفقا لأغراض المساءلة يلزم تقديم تقارير منتظمة إلى هيئاتنا الممولة. تتم إزالة جميع معلومات التعريف.
- يمكن استدعاء معلومات عميل الاستشارات (ملاحظات الحالة) من قبل المحكمة.
- كاثوليك كير لديها واجب الرعاية مما يتطلب إبلاغ السلطات أو أفراد الأسرة أو الهيئات الأخرى ذات الصلة بأي ضرر لشخص ما سواء فعلي أو في النية (بما في ذلك إيذاء النفس).
- تلتزم كاثوليك كير بإخطار السلطات المعنية بالجرائم الجنائية الخطيرة على النحو المبين في *قانون حماية الطفل لعام 1999 وقانون الجرائم لعام 1914*.

كاثوليك كير سوف تحرر معلومات العميل فقط عندما: ✦اذا يتطلب ذلك بحسب القانون.

✦عندما يكون هناك اساءة معاملة للاطفال او خطر الاعتداء او ✦إلى المحامي المستقل للاطفال بموجب قانون الاسرة (Cth)1975

سجلات العملاء

البالغون - يتم الاحتفاظ بالسجلات لمدة 7 سنوات بعد آخر مرة تلقى فيها العميل الخدمة.

الأطفال - يتم الاحتفاظ بالسجلات لمدة 7 سنوات بعد بلوغهم سن 18 أو آخر مرة تلقوا فيها الخدمة (أيهما أطول).

العملاء الذين يعانون من ضعف القدرة على اتخاذ القرارات - يتم الاحتفاظ بالسجلات لمدة 7 سنوات بعد السنة التي لم يعد العميل يعاني فيها من ضعف القدرة على اتخاذ القرارات أو الوفاة، أيهما يحدث أولا.

(القسم 29 (2)(c) من قانون حدود التصرف بولاية كوينزلاند لعام 1974)

الاطلاع على سجلات العملاء

نرحب بطلبات العملاء للاطلاع على ملفاتهم ويمكنهم ذلك عن طريق الاتصال بالمسؤول عن الخصوصية على الرقم **1300 477 433**. يخضع الاطلاع إلى الاعتبارات المتعلقة بالمسائل القانونية للأشخاص الآخرين وخصوصيتهم وسلامتهم.

حقوق العملاء

لديك عدد من ***الحقوق*** كونك تستفيد من خدمات كاثوليك كير. تعترف كاثوليك كير بحقك في:

- تلقي خدمات ذات جودة عالية
- المعاملة الكريمة باحترام ولطف.
- المشاركة في القرارات التي تؤخذ بشأن رعايتك
- أن تكون على علم بالخدمات التي تتلقاها واستشارتك حولها
- توقع الإبقاء على خصوصية معلوماتك الشخصية التي في حوزة كاثوليك كير وسريتها وإمكانية الإطلاع عليها
- وجود شخص آخر تختاره لدعمك والدفاع عن حقوقك
- تقدير تعليقاتك
- تقديم شكوى سرية إذا لم تكن راضيا عن الخدمات التي تتلقاها
- رفض الخدمة

مسؤوليات العميل

بينما لديك عدد من *الحقوق* كونك عميل **فعليك أيضا بعض *المسؤوليات*** تجاه الأشخاص الذين يقدمون لك الرعاية. كاثوليك كير تطلب من عملائها:

- توفير الموظفين بالمعلومات حتى نتمكن من تقديم خدمة تناسب نقاط القوة والمسائل التي تحتاج للدعم لديك.
- معاملة الموظفين باحترام ومجاملة، على سبيل المثال عن طريق إبلاغهم في أقرب وقت ممكن إذا لن تتمكن من الحضور إلى الموعد أو إبلاغهم بأي تغيير في بياناتك الشخصية.
- طلب التوضيح إذا كنت بحاجة إلى المزيد من المعلومات حول مشاركتك في برامجنا.
- تحمل مسؤولية نتائج أي قرارات تتخذها مع الموظفين بخصوص رعايتك.
- تقاسم المسؤولية مع موظفينا لضمان عدم حدوث مضايقات أو إساءة معاملة أو تمييز.

مسؤوليات كاثوليك كير

- نلتزم بالبقاء على معرفة بأحدث الإجراءات والسياسات المتعلقة بتقديم خدماتنا لك.
- نكفل أن تكون خدماتنا متاحة وبأسعار معقولة خاصة لمن هم بحاجة بغض النظر عن النوع أو الأصل العرقي أو المعتقد أو الإعاقة.
- سوف نساعدك في ضمان أن تكون على علم جيد قبل أن يطلب منك إعطاء الموافقة الخطية أو الشفهية.
- سوف نساعدك في ضمان أن ما نتوقعه منك واضح.
- سوف نضمن أخذ التنوع الثقافي واللغوي في الاعتبار وتقديره في الطريقة التي نقدم بها خدماتنا لك.
- سوف نستخدم الآراء من التعليقات والشكاوى لتحسين خدماتنا إذا أعطيت الإذن للقيام بذلك.
- سنقوم بتعريفك على مسائل الصحة والسلامة في مكان العمل المتعلقة بمبانينا، على سبيل المثال نقاط التجمع في حالات الطوارئ ومناطق التدخين وما إلى ذلك.

التأييد والدعم

- التأييد والدعم هو عملية الوقوف بجانب الفرد المحروم والتحدث بالنيابة عنه بطريقة تمثل مصالحه.
- الهدف من التأييد والدعم هو تحقيق نتائج مفيدة بطريقة تمكن كل عميل من الاحتفاظ بأكبر قدر ممكن من السيطرة على كيفية تنفيذها.
- وقد ينطوي التأييد والدعم على التحدث أو الكتابة نيابة عن الفرد (أو المجموعة) ذي القدرة المحدودة على ممارسة حقوقه أو تمثيله.
- تشجع كاثوليك كير الناس على الاستعانة بالمناصرين إذا لزم الأمر لضمان:
  - إبلاغ كاثوليك كير بالتأييد والدعم
  - العمل دائما لمصلحتك
  - وجود موافقة خطية
  - إعلامك بأي قرارات يتم اتخاذها
  - ألا يقوموا بالترجمة لك أثناء قيامهم بدور التأييد والدعم

الاتصال بكاثوليك كير

الهاتف: 1300 477 433

البريد الإلكتروني: hello@catholiccare.services

الموقع الإلكتروني: www.catholiccare.services

العنوان البريدي: PO Box 1733, Toowoomba, QLD 4350