

معلومات برای مراجعین کاتولیک کر

نظرات و شکایات مراجعین

در تمام وقت ها هدف ما اینست که خدمات منصفانه، محترمانه و حرفه ای ارائه نماییم، لذا ما از نظرات شما در هر مرحله استقبال می کنیم. اگر شما در مورد هر جنبه ای از خدماتی که دریافت داشته اید نگرانی داشته باشید، یک تعداد مراحل وجود دارد که شما میتوانید طی کنید تا نگرانی های شما شنیده شده و حل گردد.

چگونه میتوانم نظر بدهم؟

کارمندان و مدیریت کاتولیک کر (CatholicCare) از پیشنهادات شما در مورد کیفیت خدمات و/یا نظرات شما در مورد بهبود آن استقبال میکنند. شما میتوانید این کار را شخصا یا با تلفن ویا با نوشتن انجام دهید. ما به نظرات شما ارجح می گذاریم زیرا به بهبود خدمات ما کمک میکنند.

چگونه میتوانم شکایت کنم؟

کاتولیک کر به دنبال حل و فصل همه شکایات به شیوه ای غیر تهدید کننده، غیر رسمی و قابل دسترس میباشد. تسلیم شکایت، بر شما/عرضه خدمات به شما، تأثیر منفی نخواهد گذاشت. در روند رسیدگی به شکایات سه راه وجود دارد:

1. اگر احساس راحتی میکنید میتوانید نگرانی خود را با کارمند مربوطه (ویا مدیر وی) در میان بگذارید زیرا آنها ممکن است فرصت را در اختیار داشته باشند که مشکل شما را در زمان مناسب و به شیوه سازنده حل کنند. یک کارمند کاتولیک کر نیز میتواند در مورد روند تسلیم شکایت به شما مشوره بدهد.

2. اگر با آنهم نگرانی دارید ویا ناراحت هستید که قدم اول را بردارید، میتوانید با **منیجر** (مدیر) مربوطه به شماره **1300 477 433** تماس بگیرید ویا فورم خود را به کاتولیک کر توومبا، پست بکس 1733، توومبا کوینزلند 4350 **پست** کنید.

منیجر در مورد نگرانی شما با شما صحبت خواهد کرد و کوشش میکند که موضوع را با قناعت شما حل کند و اطمینان حاصل گردد که در مورد این که کدام اقدامی صورت گیرد یا نه توافق حاصل گردد.

ما شما را از پیشرفت شکایت تان با اطلاع نگه میداریم.

شما میتوانید انتظار داشته باشید که به موضوع به زودی رسیدگی شود و جواب مدیر و یا کارمند تعیین شده را در **ظرف 7 روز** از تاریخ دریافت شکایت بگیرید.

حمایت – شما حق دارید که کسی را داشته باشید که از شما حمایت، مراقبت کند ویا ترجمانی که شما را هنگام تسلیم شکایت و در جریان روند حل شکایت کمک کند.

چه را میتوانید شامل شکایت کنید. وقتی شکایت میکنید شما باید نگرانی خود را به کلمات خود تشریح کنید. شما باید معلومات کافی را در آن بگنجانید تا ما یک تصویر واضح از مشکل داشته باشیم. این به ما اجازه میدهد که شکایت شما را ارزیابی کنیم و مناسب ترین جواب را برای آن تعیین کنیم.

3. بعد از تکمیل مرحله دوم اگر قناعت شما فراهم نه شد میتوانید با مدیر شکایات کاتولیک کر توومبا به طریقه های ذیل تماس بگیرید:

تلفون: 1300 477 433

ایمیل: hello@catholiccare.services

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

یادداشت مهم: اگر شکایت شما حل نه گردید شما حق دارید که با موسسه تمویل کننده مربوطه، از جمله آژانس ملی بیمه معلولیت (AGD) تماس بگیرید.

حریم خصوصی و رازداری مراجعین

- ما به حق شما که معلومات شخصی شما را محرمانه نگهداریم احترام می گذاریم. تمام معلومات محفوظ نگهداری میشود تا اطمینان حاصل گردد که حریم خصوصی حفظ میگردد.
- معلومات شخصی مورد استفاده قرار میگیرد تا به ما کمک کند که خدماتی عرضه کنیم که به بهترین صورت متناسب به وضعیت شما باشد.
- در بعضی اوقات ممکن است ما از افراد حرفه ای یا موسسات دیگر معلومات بگیریم تا نیاز خاص شما را برآورده سازد. زمان های نیز است که افراد حرفه ای و موسسات دیگر از معلومات که ما داریم استفاده میکنند تا نیاز عرضه خدمات به شما را برآورده سازد. برای گرفتن و دادن معلومات، مطابق به دستور العمل کاتولیک کر توومبا اجازه شما گرفته میشود.
- کاتولیک کر توومبا متعهد به اصول حریم خصوصی استرالیا 2014 میباشد.

We're with you.

محدودیت های رازداری

- به منظور پاسخگویی، ضرورت است که گزارش منظم به موسسات کمک دهنده مالی ما داده شود. تمام اطلاعات که سبب شناسایی میشود برداشته می شود.
- معلومات مراجعین کونسلینگ یا مشاوره (کیس نوت) ممکن است احضار محکمه گردد.
- کاتولیک کر توومبا وظیفه مراقبت دارد که هرگونه صدمه واقعی و در نظر گرفته شده (به شمول خود آزاری) شخص را به مقامات مربوطه، اعضای خانواده و دیگر موسسات اطلاع بدهد.
- کاتولیک کر توومبا موظف است که مقامات مربوطه را در مورد جرایم مهم که در قانون حفاظت اطفال 1999 و قانون جرایم سال 1914 مشخص شده است آگاه سازد.

سوابق مراجعین

بالغان - سوابق برای 7 سال بعد از آخرین بار که فرد مراجعه کننده از خدمات استفاده کرده است نگهداری میشود.

اطفال - سوابق برای 7 سال بعد از سالی که آنها 18 ساله میشوند یا آخرین بار که از خدمات استفاده کرده اند (هرکدام تاریخ که دیرتر است) نگهداری میشود.

مراجعین با توانمندی تصمیم گیری ضعیف - سوابق برای 7 سال بعد از سالی که مراجعه کننده دیگر ضعف در توانمندی تصمیم گیری ندارد و یا فوت کند، هر کدام از این رویداد که اول اتفاق افتد، نگهداری میشود. (بخش 29(2)(c) قانون محدودیت های اقدامات کوینزلند 1974).

مشاهده سوابق مراجعین

از مراجعین استقبال میگردد که فایل خود را مشاهده کنند. آنها میتوانند با تماس با افسر حریم خصوصی به شماره تلفون 433 477 1300 تقاضا کنند که به سوابق خود دسترسی پیدا کنند. دسترسی به سوابق منوط به در نظر گرفتن موضوعات قانونی و حریم خصوصی و امنیت دیگر مردم میباشد.

حقوق مراجعین

به حیث شخصی که از خدمات کاتولیک کر استفاده میکنید شما دارای یک تعداد حقوق میباشد. کاتولیک کر حقوق ذیل شما را به رسمیت می شناسد:

- خدمات با کیفیت خوب به شما داده شود
- با ادب و احترام به شما برخورد شود
- در تصمیم گیری در مورد مراقبت از خود سهم داشته باشید
- در مورد خدمات که به شما داده میشود با شما مشوره شده و مطلع باشید
- حفظ حریم خصوصی و محرمانه ماندن و دسترسی به معلوماتی که توسط کاتولیک کر در مورد شما نگهداری میگردد انتظار داشته باشید
- به انتخاب خود شخصی دیگری را داشته باشید که شما را حمایت کند و از شما دفاع نماید
- به نظرات شما ارزش گذاشته شود
- اگر از خدمات کاتولیک کر راضی نیستید میتوانید به طور محرمانه شکایت کنید
- از پذیرش یک خدمت امتناع کنید.

مسئولیت های مراجعین

در حالی که به حیث یک فرد مراجعه کننده دارای یک تعداد حقوق میباشد، شما همچنان دارای بعضی مسئولیتها نیز در مقابل کسانی میباشد که به شما خدمات عرضه میکنند.

کاتولیک کر از مراجعین خود می خواهد که:

- به کارمندان معلومات بدهید تا ما بتوانیم خدماتی به شما عرضه کنیم که نقاط قوت شما و ساحه هایی را که نیاز به حمایت دارد بشناسد
- با کارمندان با احترام و ادب برخورد نمایید، طور مثال اگر نمی توانستید به قرار ملاقات خود برسید هر قدر زودتر به آنها خبر بدهید و یا اگر در مشخصات شخصی شما تغییر آمده باشد آنها را آگاه سازید.
- اگر در مورد سهم گیری خود در برنامه ما به معلومات بیشتر ضرورت داشته باشید توضیح بخواهید
- مسئولیت هرگونه نتایج تصمیم هایی را که همراه با کارمندان در مورد مراقبت از خود اتخاذ میکنید به عهده بگیرید
- با کارکنان ما برای اطمینان از این که آزار و اذیت، سوء استفاده و یا تبعیض رخ نمی دهد، اشتراک مسئولیت نمایید.

مسئولیت های کاتولیک کر

- ما معلومات به روز شده در مورد پالیسی ها و طرز العمل ها در مورد عرضه خدمات به شما داریم
- ما اطمینان میدهم که خدمات ما قابل دسترس و با صرفه، به خصوص برای آنانی که در وضع نامساعد قرار دارند باشد، صرف نظر از جنس، سابقه نژادی، عقاید یا معیوبیت که دارند.
- ما شما را حمایت میکنیم که اطمینان یابید که پیش دادن موافقت کتبی یا زبانی خود به ما معلومات خوب به دست آورید

- ما شما را حمایت میکنیم که اطمینان یابید که انتظارات ما از شما واضح باشد
- ما اطمینان میدهیم که تنوع فرهنگی و زبانی در ارائه خدمات ما به شما قدر دانی میگردد و ارج گذاشته میشود
- ما از نظرات و شکایات شما، در صورتی اجازه استفاده از آن را به ما داده باشید به منظور بهبود خدمات خود استفاده می کنیم
- ما در مورد موضوعات سلامتی و ایمنی محل کار در محوطه خود توصیه هایی به شما میدهیم، مثلاً محل تجمع اضطراری، محل سگرت کشیدن و غیره.
- کاتولیک کر اطلاعات مراجعین را فقط در موارد زیر منتشر می کند :
- ✦ اگر ما طبق قانون ملزوم به اجرای این عمل باشیم
- ✦ در مواردی که کودک آزاری و یا خطر آن وجود داشته باشد ؛ یا
- ✦ واگذاری به وکیل مستقل کودکان تحت قانون خانواده 1975 (Cth)

وکالت

- وکالت فرآیندی است که در آن در کنار افرادی که در وضع نامساعد می باشند قرار گرفته، و از طرف آنها به نحوی صحبت کنند که منافع آنان به بهترین شکل ممکن به دست بیاید.
- هدف از وکالت این است که نتایج سودمندی برای مراجعه کننده به دنبال داشته باشد به شکلی که هر مراجعه کننده ای قادر باشد تا کنترل بیشتری را بر روی نحوه انجام آن داشته باشد.
- وکالت می تواند شامل صحبت کردن، اقدام کردن یا نوشتن از طرف فرد (یا گروهی) باشد که توانایی های محدودی برای گرفتن حقوق خود داشته باشد.
- کاتولیک کر افراد را تشویق می کند که در صورت ضرورت از وکیل استفاده کنند تا اطمینان یابند:
- ✦ کاتولیک کر از موضوع وکالت آگاه است. ✦ اقدام انجام شده همیشه به سود شما می باشد.
- ✦ اجازه نامه کتبی وجود دارد. ✦ همواره در جریان تصمیماتی که گرفته می شود قرار می گیرید.
- ✦ زمانی که به عنوان وکیل برای شما کار می کنند، کار ترجمه شفاهی برای تان انجام نمی دهند.
- شما همچنین می توانید از خدمات یک وکیل مستقل نیز برخوردار شوید که به صورت رایگان و محرمانه خواهد بود. یک فرد حرفه ای می تواند همراه شما باشد و به شما کمک کند. خدمات وکالت برای سالمندان و معلولین کوینزلند ۱۸۰۰ ۸۱۸ ۳۳۸

تماس با کاتولیک کر تومبا

تلفون: 1300 477 433

وبسایت: www.catholiccare.services

پست: PO Box 1733, Toowoomba, QLD 4350

ایمیل: hello@catholiccare.services