Maelezo ya CatholicCare kwa Mteja

Mwitiko na Malalamiko ya Mteja

Tunalenga wakati wote kutoa huduma yenye usawa, heshima na yenye utalaamu na kwa sababu hiyo tunakaribisha mwitiko kwa kila hatua. Lakini ikiwa unayo mashaka kuhusu kipengele chochote cha huduma uliyopokea, kuna hatua kadhaa unayoweza kuchukua kuhakisha mashaka yako itasikika na kutatuliwa.

Nitoe mwitiko jinsi gani?

Mwitiko kuhusu ubora wa huduma na/au mawazo kwa kuiboresha yanakaribishwa na wafanyakazi na usimamizi. Unaweza kufanya hivi kwa njia ya kibinafsi, kwa simu au kwa maandishi. Tunathamini mwitiko wako kwa sababu husaidia kuboresha huduma yetu.

Nifanyaje kutoa malalamiko?

CatholicCare inalenga kutatua malalamiko yote kwa njia ya kutotishia, sio rasmi, na ya kupatikana. Kuna njia tatu katika Maendeleo ya Malalamiko:

1. Ikiwa unajisikia nyumbani kufanya, zungumza mashako yako na mfanyakazi anayehusika (au Meneja yake) ili ana nafasi kuitatua kwa wewe kwa njia ya wakati wa kufaa na inayosaidia. Mfanyakazi pia anaweza kukushauri kuhusu maendeleo ya kuwasilisha lalamiko.

2. Ikiwa bado una shaka au hujisikii nyumbani kufanya hatua ya kwanza, unaweza kuwasiliana na **Meneja** anayehusika kwa **1300 477 433** au tuma kwa posta fomu yako kwa: **CatholicCare Social Services Toowoomba, PO Box 1733, Toowoomba QLD 4350.** Meneja atazungumza nawe shaka lako nawe na atalenga kutatua jambo kwa ridhaa yako na kuhakikisha makubaliano yanapatanisha kuhusu tendo litakaloweza au kutoweza kuhitaji kufanyikwa. Tutakufahamisha kuhusu maendeleo ya lalamiko lako.
   Unaweza kutazamia kwamba jambo litashughulikia upesi na jibu kutoka Meneja au mfanyakazi aliyewakilisha **katika siku 7** ya kupokea lalamiko lako.
   Msaada – Una haki kuwa na mtu wa kukusaidia, mtunzaji, na/au mtafsiri kukusaidia wakati unapotoa lalalmiko na wakati wa maendeleo ya kutatua malalamiko.
   Kuweka nini katika Lalamiko –Wakati unapotoa lalamiko, uelezee tatizo lako kwa kutumia maneno yako. Uweke ndani maelezo ya kutosha ili tunaweza kufahamu tatizo kwa wazi. Hii itatuwezesha kukadiria lalamiko lako na kuamua jibu linalofaa zaidi.

3. Kufuata kumalizika Hatua ya 2, ikiwa hujatosheka ndipo unaweza kuwasiliana na Meneja wa Malalamiko wa CatholicCare Toowomba kwa:

   T: 1300 477 433
   E: hello@catholiccare.services
   M: Private na Confidential, Complaints Manager, PO Box 1733, TOOWOOMBA QLD 4350
   NB Ikiwa lalamiko lako bado hajalitatuliwa, una haki ya kuwasiliana na shirika linalohusika la mfuko wa fedha.

Faragha na Usiri wa Mteja

Tunaheshima haki yako kutunza habari ya kibinafsi kwa faragha. Habari zote zitahifadhi kwa usalama kuhakikisha faragha yako inatunzwa.

- Maelezo ya kibinafsi yanatumiwa kutusaidia kutoa huduma inayotosheleza hali yako vizuri sana.
- Kwa wakati mwingine tunaweza kuhitaji maelezo kutoka wataalumu wengine au mashirika mengine ili kutosheleza mahitaji yako maalumu. Inawezakana pia kuna wakati kwamba wataalumu wengine au mashirika mengine watahitaji maelezo tunayotunza ili kutosheleza mahitaji yako ya kutoa huduma. Ruhusa yako kupata maelezo au kuruhusu maelezo kwenda yatapatikana kwa kufuata mwongozo wa CatholicCareToowoomba.
- CatholicCare inaahidi kwa *Kanuni ya Faragha ya Australia 2014*.

We're with you.

Mipaka ya Usiri

- Kwa sababu ya uwajibikaji, repoti za kila mara zinahitajika kwa mashirika yetu ya mfuko wa fedha. Maelezo yote yanayoweza kutambulishwa yanaondolewa.
- Maelezo ya Mteja wa Ushauri nasaha (makumbukumbu ya kesi) yanaweza kuitwa mahakamani na mahakama ya sheria.
- CatholicCare Toowoomba ina Jukumu ya Kutunza kufahamisha serikali, wanafamilia au mashirika mengine yanayohusika kuhusu madhara yoyote halisi au yaliyokusudia (pamoja na kijiumiza) ya mtu.
- CatholicCare Toowoomba ina majukumu kufahamisha serikali inayohusika kuhusu jinai nzito inavyoorodeshwa katika

Makumbukumbu ya Mteja

Watu wazima – makumbukumbu yanatunzwa kwa miaka 7 baada ya hudumu kupokewa kwa mara ya mwisho na mteja.
Watoto – makumbukumbu yanatunzwa kwa miaka 7 baada ya mwaka wanaofikia umri wa miaka 18 au walipokokea huduma kwa mara ya mwisho (yoyote inayokuwa tarehe ya mwisho zaidi).
Watoto wenye uwezo unayoharibu wa kufanya-maamuzi – makumbukumbu yanatunzwa kwa miaka 7 baada ya mwaka ambao mteja hana uwezo unayoharibu wa kufanya-maamuzi au amefariki, tukio lolote linapotokea kwanza.
(Sehemu 29 (2)(c) Sheria ya Mipaka ya Matendo ya Queensland 1974).

Mteja Kuangalia Kumbukumbu

Wateja wanakaribishwa kuangalia faili zao, na wanaweza kuomba kupatikana makumbukumbu yao kwa kuwasiliana na Afisa ya Faragha kwa nambari ya 1300 477 433. Upatikanaji utategemea fikira kuhusu maswala ya kisheria na faragha na usalama wa watu wengine.

Haki ya Mteja

Kama mtu anayetumia huduma za CatholicCare, unayo ***haki*** kadhaa. CatholicCare inatambua haki yako:

- Kupokea huduma za ubora mzuri
- Kutendewa na heshima na uungwana
- Kushughulikia na maamuzi yanayofanyiwa kuhusu utunzaji wako
- Kufahamishwa na kutafutwa maoni yako kuhusu huduma ambazo unazipokea
- Kutazamia faragha, usiri, na upatikanaji kwa maelezo binafsi yanayohifadhi na CatholicCare kuhusu wewe
- Kuwa na mtu mwingine wa uchaguzi wako kukusaidia na kutetesi kwa ajili yako
- Kuona maoni yako kuthaminiwa
- Kutoa lalamiko la siri kama hufurahi na huduma unazopokea
- Kukataa huduma

Majukumu ya Mteja

Wakati unayo *hak*i kadhaa kama mteja, una ***majukumu*** **mengine pia** kwa watu wanaotoa utunzaji kwako. CatholicCare inaomba wateja wao:

- Kuwapatia wafanyakazi na maelezo ili tunaweza kutoa huduma inayotambua nguvu zako na maeneo unayohitaji msaada.
- Tendea wafanyakazi na heshima na uungwana; kwa mfano, kwa kuwafahamisha karibu iwezekanavyo kama huwezi kuja kwa miadi au kutufahamisha kama kuna badiliko kwa habari zako za kibinafsi.
- Kuomba kuelezwa kama ukihitaji maelezo zaidi kuhusu kushiriki kwako katika miradi yetu.
- Kukubali majukumu kwa matokeo ya maamuzi yoyote unayofanya na wafanyakazi kuhusu utunzaji wako.
- Kushirikisha majukumu na wafanyakazi yetu kwa kuhakikisha kwamba unyanayasaji, mateso au ubaguzi hatatokea.

Majukumu ya CatholicCare

- Tutaendelesha ufahamu wa siku hizi wa siasa na taratibu tunapotoa huduma zetu kwako.
- Tutahakikisha huduma zetu zinapatikana na zenye kumudika, hasa kwa wale wanao hali ngumu, bila kujali jinsia, asili ya kikabila, imani au ulemavu.
- Tutakusaidia kuhakikisha kwamba unafahamishwa vizuri kabla unaombewa kutoa ruhusa yoyote ya maandishi au ya mdomoni.
- Tutakusaida kuhakikisha kwamba matazamio yetu ya wewe ni wazi.
- Tutahakikisha kwamba utofauti wa kitamaduni na kilugha unaheshimwa na kuthaminiwa kwa njia tunavyotoa huduma yetu kwako.
- Tutatumia mwitiko kutoka maoni na malalamiko ili kuboresha huduma zetu ulipotolea ruhusa kufanya hivyo.
- Tutakushauri wewe kuhusu maswala ya afya na salama ya mahali pa kazi kuhusu majengo yetu, kwa mfano, mahali pa kukutana katika dharura, maeneo pa kuvuta sigara nakazalika

Utetezi

- Utetezi ni namna ya kusimama kwa ngambo ya mtu aliye na shida, na kuteteya kwa niaba yake katika njia ambayo inawakilisha faida nzuri ya mtu huyo.
- Shabaha la utetezi ni kuleta matokeo yenye faida kwa njia ambayo inawezesha kila mteja kudumisha udhibiti mwingi iwezekanavyo juu ya jinsi inafanywa.
- Utetezi unaweza kuhusika na kuongea, kutenda au kuandika kwa niaba ya mtu (au kikundi) ambaye ana uwezo mdogo wa atumiaji wa haki zake.
- CatholicCare inawahimiza watu kutumia watetezi ikiwa kuna uhakika zifuatayo :
    - CatholicCare / FRC inaarifiwe kuhusu mpangilio wa utetezi
    - Mtetezi daima afanye kazi kwa faida yako
    - Ruhusa ambayo imeandikwa itolewe kwetu
    - Uwe umejulishwa kuhusu maamuzi yoyote ambayo hufanywa
    - Mtetezi hatumike kama mkalimani kwako wakati unashiriki katika jukumu la utetezi.