



## قيمتنا ومبادئنا

نحن أعضاء في الشبكة الوطنية لجمعيات مقدمي الرعاية. نحن نقدر:

- الصدق والسرية
- الشجاعة والمقدرة على التغلب بسرعة على الصعوبات
- النزاهة والمسؤولية.

- الاحترام والكرامة
- التعاطف والرحمة
- المساواة والتنوع

## معلومات عنا

نحن ندعم مقدمي الرعاية والأسر التي تقدّم الرعاية. وتشمل خدماتنا:

- تنظيم الرعاية البديلة المؤقتة
- الإرشاد والتدريب
- الاستشارة والنصيحة
- توفير المعلومات والإحالات.

ونحن أيضاً ندافع عن وندعم مصلحة مقدمي الرعاية لدى الحكومة والمجتمع. كما أننا نجمع التبرّعات لدعم عملنا والأبحاث حول تقديم الرعاية. نحن مؤسسة لا تهدف إلى الربح.

## ما هي حقوقك كمقدّم رعاية؟

يحقّ لك:

- إختيار الخدمات التي تحتاج إليها
- أن تُعامل بكرامة وإحترام
- أن تُعامل معاملة عادلة وعدم التمييز ضدك
- عدم التعرّض لسوء المعاملة الجسدية أو العاطفية أو الجنسية أو المالية
- الحصول على معلومات عن الخدمات المتاحة التي هي صحيحة لك والمناسبة لثقافتك والتي تساعدك على إتخاذ خيار مدروس
- السرية والخصوصية والسلامة
- الوصول إلى أية معلومات نحفظ بها عنك
- ترك الخدمة والعودة إليها عندما تحتاجها
- المشاركة في اتخاذ القرارات حول الأمور التي تؤثر عليك
- تقديم شكوى.

## ما هي مسؤولياتك كمقدّم رعاية؟

تقع على عاتقك مسؤولية:

- إحترام حقوق وخصوصية وكرامة موظفينا والعملاء الآخرين
- التأكد، بقدر ما تستطيع، أن منزلك خالي من التدخين وآمن لموظفينا عند زيارتهم لك
- تحمّل عواقب أي قرار تتخذه.

## تقديم ملاحظاتك وتعليقاتك لنا وتقديم الشكاوى

نريد أن نعرف ما هي الأشياء التي تحتاج إليها وما هي قضاياك. ونحن ملتزمون بزيادة الوعي بقضايا تقديم الرعاية ومقدمي الرعاية، لدى الحكومة والمجتمع.

يحق لكل شخص يستخدم خدماتنا، وأي من خدمات أصحاب المصلحة المشتركين معنا، أن يقدم شكوى. سنتعامل مع أي شكوى:

- بإنصاف
- بسرعة
- بسريّة
- بشكل جاد
- بطريقة واضحة وصريحة.

## من يستطيع تقديم الملاحظات والتعليقات؟

يمكن لأي شخص أن يقدم لنا الملاحظات والتعليقات، بما في ذلك:

- مقدمي الرعاية
- الأصدقاء
- أفراد الأسرة
- المهنيين
- مقدمي الخدمة
- أفراد من العامة.

إذا كنت بحاجة إلى مساعدة شخص ما لإعطائنا الملاحظات والتعليقات، يمكنك أن تطلب من هذا الشخص مساعدتك للقيام بذلك.

## ما هو نوع الملاحظات والتعليقات التي يمكنك أن تُعطيها لنا؟

نريد أن نسمع رأيك في أي شيء يخصّ منظمنا أو موظفينا أو خدماتنا. يمكن أن تكون ملاحظاتك وتعليقاتك مديحاً أو قلقاً أو اقتراحاً أو شكوى.

## كيف يمكنك تقديم شكوى؟

يمكنك أن تقدّم شكاوى إلينا كتابةً أو عن طريق البريد أو البريد الإلكتروني أو الفاكس أو باستخدام إستمارة الملاحظات والتعليقات الموجودة على الإنترنت. إذا كنت قلقاً بشأن تقديم شكاوى خطياً، يمكنك التواصل معنا عن طريق البريد الإلكتروني أو عبر الاتصال بنا هاتفياً.

## ما هي المعلومات التي يجب ذكرها في الشكوى؟

ركّز على المشكلة الرئيسية التي بسببها تتقدّم بالشكوى والحقائق. أذكر تفاصيل كافية حتى نستطيع فهم المشكلة وحلّها. تأكد من أن شكاوىك موجزة وواضحة. إذا كانت المشكلة مع شخص آخر أو مع مزود خدمة آخر، اشرح ما الذي حدث ولماذا أنت غير سعيد بما حدث. أخبرنا بما تأمل أن يحدث بعد التقدّم بالشكوى.

## هل يتعيّن عليك ذكر إسمك؟

كلا، لا يتوجّب عليك ذكر إسمك في الشكوى. ولكن، إذا لم تعطنا إسمك، فقد لا نتمكن من إخبارك بما قمنا به بشأن الشكوى.

## ماذا يحدث عندما أتقدّم بشكوى؟

سنخبرك بأننا تلقينا شكاوىك. وسوف نفكر ملياً في الشكوى. قد نتواصل مع أي شخص معني في الشكوى لنطلب منه أن يشرح لنا ما حدث. نحن غالباً ما نستطيع حلّ الشكاوى بهذه الطريقة. وقد نقرر أيضاً التحقيق بالأمر. إذا قمنا بذلك، سوف نتحدّث عن الشكوى بمزيد من التفاصيل معك، ومع الموظفين وأي شهود.

سوف نساعدك على حل أي شكاوى تتعلّق بنا، أو بخدماتنا أو بأية منظمات تقوم بمقابلة فرعية لنا أو نحول الأشخاص إليها. ولكن نحن لا نستطيع المساعدة في الشكاوى المتعلقة بالمنظمات الأخرى أو الوكالات الحكومية. ولكن سنحاول أن نعطيك النصيحة لمساعدتك في حلّ أية قضايا لديك.

## كم من الوقت تستغرق الإجراءات؟

يمكننا حلّ بعض الشكاوى بسرعة، في غضون يوم أو يومين، وغالباً عبر مكالمة هاتفية واحدة فقط. قد تستغرق الشكاوى الأكثر تعقيداً وقتاً أطول. إذا بدأنا إستفساراً أو تحقيقاً رسمياً، فإن إيجاد حلّ قد يستغرق بعض الوقت. سوف نتأكد من أنك تعرف ما يحدث وما يجري بالنسبة للتحقيق.



## ماذا يحدث عند انتهاء التحقيق؟

سوف نخبرك بما حدث وما القرارات التي تم إتخاذها. إذا تم تأكيد شكواك، سنخبرك عن الخطوات التي سنتخذها لحل المشكلة. إذا لم يتم تأكيد شكواك، أو إذا ظهر أنه لا يمكن حلها، نحن سوف نخبرك بالسبب وما الأشياء الأخرى التي يمكنك القيام بها.

## هل ستحدث الشكوى فرقاً؟

نعم. يمكن أن تساعد أية تغييرات في المعلومات أو في إحدى السياسات التي نتبعها أو الإجراءات التي نتخذها على تحسين خدماتنا.

## ماذا لو كنت أريد تقديم شكوى حول كيفية التعامل مع شكواي؟

إذا كنت تعتقد أنه لم يتم التعامل مع شكواك بشكل صحيح، يمكنك أن تطلب من رئيسنا التنفيذي إجراء مراجعة داخلية لهذه المشكلة.

يمكنك أيضاً تقديم شكوى إلى مكاتب المحقق بالشكاوى التابعة للكومنولث أو للولاية، اعتماداً على طبيعة شكواك. وترد تفاصيل الاتصال الخاصة بهذه المكاتب في الصفحة 4 من هذا الكتيب.

## سياسة الخصوصية التي نتبعها

### ما هي المعلومات التي نجمعها عنك؟

نحن نحتفظ بإسمك وتفاصيل الاتصال بك في سجل الاتصال الخاص بك إذا كنت عميلنا أو ممثل عن مؤسسة أخرى أو مشترك في مجلّتنا أو في النشرات الإلكترونية.

إذا كنت عميلاً، نقوم بتحديث التفاصيل الأخرى، مثل خطة دعمك ومعلومات عن حالة تقديم الرعاية الخاصة بك، في كل مرة تتصل بنا.

إذا كنت أحد أعضائنا، فإننا نسجل معلوماتك في سجل العضوية ويتم حمايتها من قبل القانون الذي بناء عليه تم تأسيسنا. يمكنك أن تطلب عدم ظهور تفاصيل الاتصال الخاصة بك على هذا السجل عن طريق الاتصال بموظفنا المسؤول عن العضوية.

إن المعلومات التي نجمعها هي معلومات شخصية، وفي بعض الحالات، معلومات حساسة. سوف نطلب دائماً الإذن منك عند جمع المعلومات الحساسة.

### لماذا نقوم بجمع معلوماتك؟

تساعدنا المعلومات التي نحتفظ بها عنك على البقاء على اطلاع بما تحتاجه حتى تتمكن من دعمك.

نحن نستخدم هذه المعلومات، إلى جانب إستطلاعات الرأي والملاحظات والتعليقات، لإدارة وتخطيط خدماتنا، فضلاً عن زيادة معرفتنا بتقديم الرعاية. وهذا يساعدنا على تمثيل مصالح الأسر التي تقدم الرعاية لدى الحكومة والمجتمع.

كما تطلب منا أيضاً الإدارات الحكومية، التي توفر لنا التمويل لتقديم الخدمات لمقدمي الرعاية، أن نعطيها بيانات عن الأشخاص الذين يستخدمون خدماتنا. لا تحدد هذه البيانات هوية أصحابها.

في بعض الأحيان ننشر ملخصات عن إستطلاعات الرأي أو تقرير بحثي. وهذه لا تحدّد أبداً الأفراد دون الحصول على إذن منهم.

## كيف يتم حماية معلوماتك؟

نحن ملتزمون بحماية خصوصيتك ومعلوماتك. كما يحمي القانون أيضاً خصوصية معلوماتك. نتعامل مع معلوماتك مع أقصى درجات السرية ونقوم بتخزينها بشكل آمن. إذا كنت ترسل لنا المعلومات إلكترونياً، نحن لا ننتجها أو نعيد إستخدامها بأي شكل من الأشكال. بموجب القانون يجب أن نحتفظ بسجلك الخاص لفترة معينة من الزمن.

## التسويق المباشر

قد نرسل لك البريد المباشر للتبرعات أو للإعلان عن مناسبات جمع التبرعات. يمكنك أن تطلب عدم تلقي هذه المعلومات عن طريق الاتصال بالموظف المسؤول عن العضوية أو انقر على الرابط 'unsubscribe from this list' (إلغاء الاشتراك من هذه القائمة) على البريد الإلكتروني.

## من يمكنه رؤية معلوماتك؟

لا يستطيع أحد أن يرى معلوماتك إلا الموظفون الذين يشاركون في دعمك أو في المشاريع المحددة التي تحدث لمرة واحدة. نحن نقوم فقط بإعطاء المعلومات عنك بإذن منك أو إذا فرض علينا ذلك بموجب القانون، كما هو الحال عند حدوث حالة طارئة طبية. نحن لا نشارك أي معلومات نجمعها أو القوائم البريدية مع المنظمات الموجودة خارج أستراليا.

## هل يحق لك إبداء رأيك بما يحدث للمعلومات الخاصة بك؟

يحق لك إبداء رأيك بما يحدث لمعلوماتك. نحن نعتمد على المعلومات التي تقدمها لنا للتأكد من حصولك على الدعم والمعلومات الصحيحة. إذا قررت عدم مشاركة بعض المعلومات الخاصة بك أو الحد من وصولنا إلى السجلات الخاصة بك، فهذا هو حقك. ولكن هذا قد يؤثر على قدرتنا على إعطائك أفضل الخدمات الممكنة. تحدث معنا إذا كنت ترغب في تغيير إذنك أو إلغاءه.

## هل يمكنك الوصول إلى المعلومات الخاصة بك؟

نعم، لديك الحق في طلب الوصول إلى المعلومات الخاصة بك وطلب تصحيحها. اتصل بموظفنا المسؤول عن الخصوصية عن طريق البريد أو الهاتف لطلب الوصول إليها.

## إتصل بنا

خط تقديم النصائح لمقدمي الرعاية: 1800 242 636  
البريد الإلكتروني: [privacyofficer@carersvictoria.org.au](mailto:privacyofficer@carersvictoria.org.au) أو [membership@carersvictoria.org.au](mailto:membership@carersvictoria.org.au)

## لتقديم شكوى إلى مؤسسة خارجية

**(مفوض شكوى رعاية المسنين) Aged Care Complaints Commissioner**  
1800 550 552 [www.agedcarecomplaints.gov.au](http://www.agedcarecomplaints.gov.au)

**(مفوض خدمات الإعاقة) Disability Services Commissioner**  
1800 677 342 TTY 1300 726 563 [www.odsc.vic.gov.au](http://www.odsc.vic.gov.au)

**(مفوض الشكاوى المتعلقة بالصحة العقلية) Mental Health Complaints Commissioner**  
1800 246 054 [www.mhcc.vic.gov.au](http://www.mhcc.vic.gov.au)

**(مكتب مفوض الخدمات الصحية) Office of the Health Services Commissioner**  
1300 582 113 [www.health.vic.gov.au](http://www.health.vic.gov.au)

**(مكتب المحامي العام) Office of the Public Advocate**  
1300 309 337 TTY 1300 305 612 [www.publicadvocate.vic.gov.au](http://www.publicadvocate.vic.gov.au)

**(مفوضية تكافؤ الفرص وحقوق الإنسان في فيكتوريا) Victorian Equal Opportunity & Human Rights Commission**

1300 292 153 TTY 1300 289 621 [www.humanrightscommission.vic.gov.au](http://www.humanrightscommission.vic.gov.au)

**(المحقق بالشكاوى في فيكتوريا) Victorian Ombudsman**  
03 9613 6222 TTY 133 677 [www.ombudsman.vic.gov.au](http://www.ombudsman.vic.gov.au)

## CARERS VICTORIA

Level 1, 37 Albert Street,  
PO Box 2204

Footscray VIC 3011

الهاتف: 03 9396 9500

الفاكس: 03 9396 9555

خط تقديم النصائح لمقدمي الرعاية: 1800 242 636

البريد الإلكتروني: [reception@carersvictoria.org.au](mailto:reception@carersvictoria.org.au)

العنوان الإلكتروني: [www.carersvictoria.org.au](http://www.carersvictoria.org.au)

[carersvictoria/](https://www.facebook.com/carersvictoria/) 

[@carersvictoria](https://twitter.com/carersvictoria) 

© مؤسسة Carers Victoria 2016

يخضع هذا العمل لحقوق النشر والتأليف. باستثناء أي استخدام مسموح به بموجب قانون حقوق النشر والتأليف لعام 1968، جميع الحقوق الأخرى محفوظة.

تم تأسيس مؤسسة Carers Victoria (Carers Victoria) بموجب قانون تأسيس الجمعيات. رقم التأسيس

A0026274M ARBN 143 579 257

تدعم دائرة الخدمات الإجتماعية في الحكومة الأسترالية Carers Victoria. قم بزيارة الموقع [www.dss.gov.au](http://www.dss.gov.au) للحصول على المزيد من المعلومات. وتعتبر Carers Victoria عن تقديرها لدعم حكومة فيكتوريا.