

# حقوقك ومسؤولياتك



خدمات الرعاية المنزلية والاجتماعية – تساعدك على البقاء في بيتك وكذلك في مجتمعك

## دليل لمساعدتك على فهم حقوقك ومسؤولياتك كعميل لخدمة الرعاية المنزلية والاجتماعية (HACC)

### ما هو برنامج الرعاية المنزلية والاجتماعية (HACC)

يقدم برنامج الرعاية المنزلية والاجتماعية (HACC) الخدمات التي من شأنها دعم ومساعدة كبار السن الضعفاء جسدياً والأصغر منهم سناً الذين لديهم إعاقة من أجل العيش المستقل في بيوتهم. وتقدم خدمات الرعاية المنزلية والاجتماعية (HACC) للمؤهلين لها المساعدة في بيوتهم والمساعدة في الخروج إلى المجتمع الخارجي وكذلك في منح القائمين على رعاية هؤلاء الأفراد الفرصة في أخذ قسط من الراحة. ويمكن لهذه الخدمات أن تتم من خلال وكالة HACC المحلية التي تتبعها أو من خلال مركز الصحة الاجتماعي الذي تتبعه أو مجلسك المحلي.

من ناحية أخرى، فإن جميع وكالات HACC مطلوب منها من قبل الحكومة أن تحقق المقاييس الوطنية للخدمة من أجل تقديم خدمة نوعية. والحقوق والمسؤوليات المنصوص عليها في هذا المنشور تتعلق جميعها بهذه المقاييس.

### حقوقك كعميل HACC

كشخص يستخدم خدمات HACC، لك الحق في عدد من الأمور. فعلى الجهات التي تقدم خدمات HACC أن تدرك حَقك في:

- أن تتم معاملتك باحترام ولباقة
- أن يتم إطلاعك واستشارتك
- أن تشترك في القرارات المتعلقة بالرعاية الخاصة بك.
- أن تتلقى خدمات نوعية.

- أن تتمتع بالخصوصية والسرية وأن يكون لك الحق في الوصول إلى كافة المعلومات الشخصية التي يتم حفظها حولك من قبل خدمة HACC.
- أن يكون لك شخص آخر تختاره أنت ليقوم على دعمك والتحدث بالنيابة عنك.
- أن يتم احترام وتقدير تعليقاتك وأن يكون لك حق تقديم شكاوى تكون سرية إذا كنت غير راض عن الخدمات التي تتلقاها.

### الحق في أن تتم معاملتك باحترام ولباقة

- على الجهة المقدمة للخدمة أن تحترم أفكارك والقرارات التي تتخذها حول حياتك الخاصة بك. فيجب على هذه الجهة أن تستمع إلى ما تقوله، ويتوقع منها أن تبدي لباقة في تصرفها تجاهك. وفيما يلي بعض الأسئلة التي يمكنك أن تطرحها على الجهة المقدمة للخدمة حول هذا الحق:
- هل سيطلب العاملون لديك الإذن مني إذا أرادوا الوصول إلى ممتلكاتي الشخصية، كملابسي مثلاً؟
- هل يتوقع من العاملين لديك أن يصغوا إلى ما أقوله حول الرعاية الخاصة بي؟
- هل يتوقع من العاملين لديك أن يتحدثوا إلي وإلى أفراد عائلتي بطريقة محترمة؟
- إذا اعتقدت بأن العاملين لا يعاملوني باحترام وكرامة، ماذا يمكنني أن أفعل؟
- إلى من أتحدث في الوكالة في حال كانت لدي أية تساؤلات أو مشاكل؟
- إلى من يمكنني أن أتحدث خارج الوكالة إذا كنت لا أشعر بالارتياح تجاه المتحدث إلى أحد موظفي الوكالة؟
- ما مدى معرفة خدمتكم بخلفيتي الثقافية / معتقداتي الدينية؟
- هل سيحترم العاملون لديك معتقداتي الدينية والثقافية؟

## الحق في أن تتلقى خدمات نوعية

على الجهة المقدمة للرعاية أن تبذل الخدمات التي يمكنها أن تقدمها وتلك التي لا يمكنها أن تقدمها. فأنت لك الحق في تلقي خدمة مدروسة ويعتمد عليها. فلمعرفة المزيد حول هذا الحق، يمكنك توجيه الأسئلة التالية للجهة المقدمة للرعاية:

- هل سألتقى زيارة منتظمة أو اتصال تلفوني بشكل منتظم من الوكالة لمعرفة فيما إذا كنت راض عن الخدمة التي أتلهاها؟
- هل تقدموا للعملاء نسخة معلومات حول الجهة المقدمة للخدمة؟
- هل أتلقي نسخة من خطة الرعاية الخاصة بي؟
- هل ستم استشارتي بشأن أية تغييرات تتم بشأن الخدمة الخاصة بي؟
- هل لدى الجهة المقدمة الاستعداد أو المرونة لكي تقوم بتكييف الخدمات لتتناسب مع احتياجاتي؟
- هل سيتم تشجيعي على الحديث في حال كانت لدي عوامل قلق حول الخدمة الخاصة بي؟

## الحق في التمتع بالخصوصية والسرية

لك الحق في التمتع بالخصوصية والسرية وأن يكون لك الحق في الوصول إلى المعلومات التي يتم حفظها في ملفات الوكالة. وفيما يلي أمثلة عن الأسئلة التي يمكن أن تطرحها على الجهات المقدمة للرعاية حول هذا الحق:

- هل يمكنني الحصول على أية معلومات خطية حول حقوقي في الخصوصية والسرية؟
- ما هي البيانات الشخصية التي تحتفظون بها بشأن عملائكم؟
- هل يمكن أن يحدث إطلاقاً أن تقدموا بياناتي الشخصية إلى وكالة أخرى أو أي شخص آخر دون إذن مني؟
- أين تحفظوا المعلومات الشخصية الخاصة بي؟
- هل هي آمنة؟ وكيف لكم أن تتأكدوا من أنها آمنة؟
- من هم الأشخاص الذين لديهم الإذن بالدخول إلى ملفي؟
- هل يمكنني الوصول إلى ملفي؟
- إلى من يمكنني أن أتحدث إذا شعرت بأن خصوصيتي أو سرية المعلومات الخاصة بي لا يتم احترامها؟



## الحق في أن يتم إطلاعك واستشارتك

كعميل، لك الحق في أن يتم إطلاعك حول الخدمة المتوفرة لك وعلى حقوقك كعميل. وفيما يلي أسئلة يمكنك توجيهها لضمان أن تتلقى خدمة جيدة:

- ما هي الخدمات التي يتم تقديمها؟
- كيف سيتم إشراكي في تخطيط الخدمات التي تقدمونها لتلبية احتياجاتي؟
- متى سأتلقي الخدمة وما طول المدة في كل مرة؟
- هل هناك تكلفة لقاء هذه الخدمات؟
- إذا كنت غير قادر على تغطية تكاليف الخدمة، هل يمكنني طلب تخفيض في التكاليف؟
- هل يمكنني تلقي الخدمة بعد ساعات الدوام أو أثناء عطلة نهاية الأسبوع؟
- هل سيقوم على خدمتي نفس الأشخاص في كل مرة؟
- ماذا يحدث لو لم أتلقي الخدمة حالياً وطلبتها فيما بعد؟
- هل يمكنني إيقاف الخدمة في أي وقت، وكيف أقوم بذلك؟
- هل يمكنني الحصول على نسخة خطية عن حقوقي كعميل خدمة؟
- هل يمكنني الحصول على المعلومات في لغة غير الإنجليزية؟
- إذا كانت لغتي الإنجليزية في مستوى غير جيد، هل يمكنني أن أصطحب معي أحد أفراد العائلة أو أحد الأصدقاء؟

## الحق في أن تشترك في القرارات المتعلقة بالرعاية الخاصة بك

لك الحق في أن تكون متحكماً في الرعاية التي تتلقاها وذلك من خلال كونك جزءاً من التخطيط وصنع القرارات التي تتم حول الخدمات التي يتم تقديمها لك. ويمكنك طرح مثل هذه الأسئلة:

- كيف سيتم إشراكي في وضع خطة الرعاية الخاصة بي؟
- هل يمكنني أن أصطحب معي شخص من اختياري أثناء مناقشاتي حول الرعاية الخاصة بي؟
- إذا تغيرت احتياجاتي، هل ستم مراجعة خطة العناية معي؟
- هل يمكنني الاختيار بين طلب عامل أو عاملة؟
- هل يمكنني اختيار وقت يناسبني لتلقي الخدمة؟
- هل يمكنني الطلب من العامل/العاملة عدم التدخين في بيتي؟
- هل ستقومون بإبلاغي في حال أي تغييرات في خدمتي؟
- كيف يمكنني التقدم بشكوى إذا كنت غير راض عن التغييرات التي قد تحدث لخدمتي؟

## الحق في أن تتقدم بشكوى

كشخص يستخدم خدمات HACC ، لك الحق في أن تعطي رأياً صريحاً حول الخدمة التي تتلقاها دون خوف من أن تفقد الخدمة أو أن يتم تخفيض هذه الخدمة.

وتطلب المعايير الوطنية لخدمة HACC من الجهات التي تقدم الخدمات بأن يكون لديها سياسات مكتوبة وواضحة لمعالجة الشكاوى من قبل مستخدمي الخدمات. ويطلب من وكالات HACC أن تتأكد من أن عملاءها يفهمون آلية عمل هذه السياسات.

ولك الحق في أن يكون لك ممثل تختاره أنت لدعمك ومساندتك في التقدم بشكوى. فإذا كنت لا تشعر بالارتياح تحاه التحدث إلى الجهة المقدمة للخدمة لك، يمكنك التحدث إلى وكالة تمثيل.

فيما يلي بعض الأسئلة التي يمكنك طرحها على الجهة المقدمة للخدمة:

- هل يمكنني بحث أية مخاوف لدي حول الخدمة التي أتلقاها؟
- هل هناك شخص معين في الوكالة يتعامل مع الشكاوى؟
- هل يتوجب علي أن أعبر عن مخاوفي خطياً؟ أم هل يمكنني أن أتحدث إلى شخص وجهاً لوجه؟
- هل ستتم المحافظة على سرية شكواي؟
- هل يمكن أن أتعرض لخطر فقدان الخدمة الخاصة بي في حال تقدمت بشكوى؟
- إذا كنت غير راض عن نتيجة شكواي، إلى من يمكنني أن أتحدث أيضاً من ضمن الوكالة؟
- من يمكنني أن أقصد من خارج الوكالة؟
- هل يمكنني الحصول على نسخة من سياسة وإجراءات و كالتكم بشأن معالجة الشكاوى؟

## الحق في أن يكون لك من يتحدث باسمك

كمواطنين أستراليين، لكل شخص حقوق رئيسية والتي من ضمنها الحق في التعبير عن وجهات نظرك. وقد يكون من المساعد أن يكون هناك أحد أفراد العائلة أو أحد الأصدقاء للتحدث بالنيابة عنك، أو وكالات دورها هو تقديم الإرشاد للناس حول حقوقهم ومسؤولياتهم عند تلقي الخدمات. فإذا رغبت، يمكن لأحد هذه الوكالات أن تنوب عنك مع الجهات المقدمة للخدمة. وتعرف مثل هذه الوكالات بوكالات التمثيل "Advocacy"، ويعرف الأشخاص الذين ينوبوا عنك، بإذن منك، بالمثلين "Advocates".

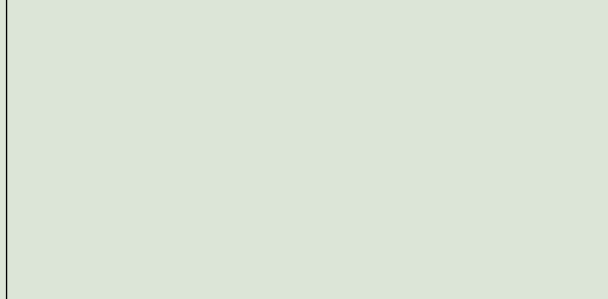
وكشخص يقوم باستخدام خدمة HACC ، لك الحق في إشراك ممثل عنك تختاره أنت ليقوم بتمثيلك في أي وقت، وعلى الخدمة أن تقبل الممثل الذي تختاره أنت. كما أن هذا الممثل يمكن أن يكون أي شخص تختاره - الزوج/الزوجة، شريك/شريكة الحياة، أحد الأقارب، أحد الجيران، أحد الأصدقاء أو شخص من خدمة تمثيل.

كما أن هناك وكالات مستقلة كوكالة تمثيل الإعاقة والمسنين في كوينزلاند Queensland Aged and Disability Advocacy (رقم التلغون الخاص بهذه الوكالة مبين في الصفحة الأخيرة) التي يمكنها تزويدك بممثل. كما أن على الجهات المقدمة للخدمة أن تحيطك علماً بخدمات التمثيل عند تلقي خدمة. وهذه أمثلة من أسئلة يمكنك طرحها على الجهات المقدمة للرعاية حول حقك في أن يكون لك شخص يمثلك:

- هل يمكن لزوجتي/ زوجي أو لشريك/شريكة حياتي أو أحد أفراد عائلتي أو أحد الأصدقاء أو لشخص من خدمة تمثيل أن يمثلني في أي وقت؟
- هل يمكنني الحصول على معلومات مكتوبة حول حقوقي كمستخدم لخدماتكم؟
- هل يمكن أن يتم شرح حقوقي لي من قبل مترجم؟
- هل هناك وكالة تمثيل مستقلة يمكنها أن تخبرني المزيد حول حقوقي كمستخدم خدمة HACC.



## الجهة المقدمة لخدمة HACC لك هي:



## جهات اتصال أخرى مفيدة:

مركز كيرلنك الاتجادي

**\*COMMONWEALTH CARELINK CENTRE**

\*\* ٢٢٢ ٠٥٢ ١٨٠٠ (مكالمة مجانية خلال ساعات الدوام)

المركز الاتجادي لموارد القارئ على الرعاية

**COMMONWEALTH CARER RESOURCE CENTRE**

\*\* ٦٣٦ ٢٤٢ ١٨٠٠ (مكالمة مجانية خلال ساعات الدوام)

وكالة تمثيل الإعاقة والمسنين في كوينزلاند

**QUEENSLAND AGED & DISABILITY  
ADVOCACY INC (QADA)**

٦٠٠٠ ٣٦٣٧ (للمتصل من بريزين) أو

\*\* ٣٣٨ ٨١٨ ١٨٠٠ (مكالمة مجانية خلال ساعات الدوام

للمتصل من المناطق الريفية)

موقع برنامج HACC في كوينزلاند على الإنترنت:

[www.health.qld.gov.au/hacc](http://www.health.qld.gov.au/hacc)

\* الخدمات التي تحمل إشارة النجمة هذه هي خدمات تقدم المعلومات مجاناً حول الرعاية الاجتماعية للمسنين والإعاقة وغيرها من خدمات الدعم والمساعدة.

\*\* أرقام الهواتف التي تحمل إشارة نجمتين تعني بأنه لو تمت المكالمات إليها من الهواتف الخلوية (الموبايل) فسيتم حسابها حسب الرسوم المتبعة.



Queensland  
Government  
Queensland Health



home and community care  
A JOINT COMMONWEALTH AND STATE/TERRITORY PROGRAM  
PROVIDING FUNDING AND ASSISTANCE FOR AUSTRALIANS IN NEED

إن برنامج الرعاية المنزلية والاجتماعية يقوم على تمويله بشكل مشترك كل من الحكومة الأسترالية الاتحادية وحكومة كوينزلاند.

شكر وتقدير: هذه المعلومات تم تحضيرها بالاعتماد على منشورات صادرة عن خدمة تمثيل حقوق المسنين *Aged Rights Advocacy Service* وخدمات الربط العرقي *Ethnic Link Service* في ولاية جنوب

## مسؤولياتك كعميل HACC

كما أن لك عدد من الحقوق كمستخدم خدمة ، تقع عليك أيضاً بعض المسؤوليات أو الواجبات تجاه من يقوموا بتقديم الرعاية لك.

## فخدمات HACC تطلب من عملائها ما يلي:

- معاملة العاملين والمتطوعين باحترام ولباقة - مثلاً، من خلال إبلاغهم حالما أمكن إذا كنت غير قادر على الالتزام بموعد.
- تأمين محيط عمل آمن للعاملين والمتطوعين، ومساعدتهم على أن يقوموا بتقديم الخدمات بأمان (مثلاً، إذا كان لديك كلاب، من خلال ربطها)، وإعلامهم في حال كانت هناك أية عوامل خطر محتملة (كأشياء تم سكبها على الأرضيات).
- تحمل مسؤولية نتائج أية قرارات تتخذها مع العاملين والمتطوعين حول الرعاية الخاصة بك.

