



Cerebral Palsy
ALLIANCE



Nicole

زبونة CPA منذ 1999

حقوقك

Cerebral Palsy Alliance كزبون

تتم حماية ودعم حقوقك عند استخدام خدمات Cerebral Palsy Alliance

يجب أن تتوقع أننا سوف:

- 1 نحترمك
- 2 نحترم الاختلافات الثقافية والفردية
- 3 نحترم خصوصيتك
- 4 نفعل كل ما في وسعنا لحمايةك من التمييز وسوء المعاملة والإهمال
- 5 نستمع إليك ونتصرف بسرعة بشأن مخاوفك



2 نحترم الاختلافات الثقافية والفردية

- نتبني التنوع ونعامل الجميع باحترام وكرامة
- نحترم ونعترف بالاختلافات في المعتقدات الثقافية والقيم واللغة ونبحث عن أفضل السبل التي يمكننا فيها أن نستجيب لها
- ندعمك للحصول على مترجم شفهي إذا كنت ترغب بذلك
- تتوفر لدينا سياسات سهلة القراءة
- نقدّم الدعم والخدمات للسكان الأصليين وسكان جزر مضيق توريس بطريقة يتم فيها الاعتراف بثقافتهم الفريدة ونحترمها
- ندعم حقوق مجتمع مثليي الجنس ومزدوجي التوجه الجنسي والمتحولين جنسياً (LGBTQI+)

1 نحترمك

- نحترم خدماتنا ودعواتنا حقوقك القانونية والإنسانية وتأييدها
- نعمل معك ومع أسرتك لإيجاد أفضل السبل للتواصل معك بشأن دعمك
- نقوم بتطوير خطة خدمة بناءً على ما هو مهم بالنسبة لك. وتستند خدماتنا على الأدلة وأفضل الممارسات
- ندعمك لتحقيق أقصى استفادة من حياتك المنزلية والتعليمية والعملية والاجتماعية
- نقدّر ونُدعم صحتك العاطفية والعقلية
- نحترم دور العائلة والأصدقاء في حماية حقوقك
- نحترم حقك في اختيار مناصر لمساعدتك في التحدث عما تريده وتحتاجه
- نخلق بيئة آمنة
- ندعم حقك في اتخاذ الخيارات، بما في ذلك الحق في أن تختار المخاطرة ببعض الشيء في الحياة
- ندعم بحساسية مرهفة ونهتم بحقك بإقامة العلاقات



Emmanuel
زبون CPA منذ 2015



4 نبذل قصارى جهدنا لحمايتك من التمييز وسوء المعاملة والإهمال

- لدينا إجراءات للحماية من التمييز وسوء المعاملة والإهمال وللمراقبة ودعم الرفاهية
- نحن نستجيب للسلوكيات المثيرة للقلق بطريقة إيجابية وأخلاقية ومبنية على الأدلة
- نقوم بتدريب موظفينا ليكونوا على دراية بالمخاطر ويستجيبوا للمخاوف بشأن سوء المعاملة أو الإهمال
- لدينا إجراءات للإبلاغ عن حوادث سوء المعاملة أو الإهمال والتحقيق بشأنها
- وفقاً لما يقتضيه القانون، فإننا نبذل الجهد لتبليغ السلطات المختصة عن أي مخاطر تتعلق بالأذى الذي يشمل الأطفال أو الشباب، وأي حوادث تقتضي الإبلاغ تلك التي تنطوي على مخاطر تهدد حياة الزبائن أو صحتهم أو سلامتهم
- نتخذ إجراءات لوقف حدوث نفس النوع من الحوادث مرة أخرى
- نقوم بشكل منتظم بالتحري عن الموظفين مقارنة بالسجلات الملائمة على مستوى الولاية والوطن، ونتحرى عن المتقدمين للوظائف أثناء عملية التوظيف



3 نحترم خصوصيتك

- نحافظ على خصوصية معلوماتك الشخصية والصحية
- يمكن لموظفينا الوصول إلى معلوماتك الشخصية والصحية فقط إذا احتاجوا لذلك
- سنطلب منك التوقيع على طلب موافقة تخبرنا فيه كيف تريد منا مشاركة معلوماتك خارج تحالف الشلل الدماغي
- إذا كنا نرغب في التقاط واستخدام صور و/ أو مقاطع فيديو لك، فسنبذل موافقتك
- قد نحتاج في بعض الأحيان إلى مشاركة معلوماتك دون موافقتك، إذا كان ذلك مطلوباً بموجب القانون أو إذا كانت هناك مخاوف بشأن سلامتك أو سلامة طفلك



5 نستمع ونتصرف بسرعة بخصوص مخاوفك

- سوف نتعامل معك باحترام ونحمي خصوصيتك
- سنستمع إلى مخاوفك ونتصرف بسرعة بخصوصها بطريقة منصفة وبحساسية مرهفة
- سنحاول حل الأمور التي تثير قلقك بالطريقة التي ترضى بها
- سنبتقيك على اطلاع بالتقدم المحرز ونخبرك بالنتيجة
- إذا لم تكن راضيًا عن كيفية التعامل مع شكواك، فيمكنك طلب التحدث إلى مدير أعلى رتبة عن طريق الاتصال بنا هاتفياً أو مراسلتنا عبر البريد الإلكتروني
- إذا لم تكن راضيًا عن النتيجة، يمكنك الاتصال بمفوضية البرنامج الوطني للتأمين ضد الإعاقة (NDIS Commission):
اتصل على 1800 035 544 (مكالمة مجانية من الخطوط الأرضية) أو ب TTY على 133 677.
يمكن ترتيب مترجمين شفهيين
- اتصل بخدمة الترحيل الوطنية (National Relay Service) واطلب 1800 035 544
أكمل طلب الاتصال الخاص بالشكوى المتوفر على موقع مفوضية الجودة والسلامة التابع للـ NDIS (NDIS Quality and Safeguards Commission)

إذا كنت تشعر بأننا لا نحترم حقوقك أو ندعمها، أو إذا كان لديك أي رأي أو شكوى أخرى حول موظفينا أو خدماتنا، فنحن نريد أن نسمع منك:

شخصياً: نشجعك على مناقشة مخاوفك أولاً مع الموظف المعني مباشرة، أو مع المدير



بإرسال رسالة: منسق الشكاوى، PO Box 6427, Frenchs Forest NSW 2086



بالبريد الإلكتروني: ask@cerebralpalsy.org.au



عن طريق الهاتف: 1300 888 378



عبر الإنترنت: www.cerebralpalsy.org.au - قَدِّم ملاحظة أو مجاملة أو شكوى



Cerebral Palsy
ALLIANCE