

جهات الاتصال الخاصة بمركز Holstep Health:

(03) 9450 2000
الاستفسارات والملاحظات

Greensborough
West Heidelberg

استفسارات 1300 637 744
ملاحظات (03) 9389 2234

Brunswick
Brunswick West
Coburg
Fawkner
Glenroy

Pentridge
Preston
Vic Place
Wangaratta

Visit holstephealth.org.au

جهات الاتصال الأخرى:

خدمة رعاية المسنين (My Aged Care)
(نقطة الاتصال الأولى لخدمات رعاية
المسنين)
1800 200 422
بوابة مقدمي الرعاية (Carer Gateway)
1800 422 737

مركز برونزويك الطبي
المجتمع (Brunswick Community)
(Medical Centre)
1300 056 300
مكتب الشؤون القانونية لمجتمع
غرب هايدلبرغ (West Heidelberg)
(Community Legal)
(03) 9450 2002

أصبح الآن مركز Banyule Community
Health ومركز Merri Health



Holstep Health
رعاية مجتمعية. مدى الحياة.

نُشر في آذار 2025.

بدعم من وزارة الخدمات الاجتماعية بالحكومة الأسترالية.

بدعم من حكومة الولاية.



حقوقك ومسؤولياتك

لديك الحق في:

- الحصول على رعاية آمنة وعالية الجودة وقائمة على الاحترام من خلال خدمتنا دون التعرض للتمييز بناءً على وضعك الاجتماعي أو هويتك الجنسية أو عرقك أو توجهك الجنسي أو دينك أو معتقداتك السياسية أو مرضك العقلي أو النفسي أو أي احتياجات أو تحديات
- الحصول على معلومات كافية واتخاذ القرارات بشأن رعايتك
- تقديم الاقتراحات أو تقديم شكوى دون أن تتأثر الرعاية المقدمة لك بشكل سلبي
- الحفاظ على خصوصية معلوماتك
- احضار شخصاً داعماً (منصراً) لمساعدتك، مثل صديق أو أحد أفراد العائلة أو شخص غير تابع لجهة معينة
- استخدام مترجماً إذا كنت تتكلم لغة أخرى
- أخبرنا إذا كنت تعتبر نفسك من السكان الأصليين أو من سكان جزر مضيق توريس

عليك تحمّل مسؤولية:

- إظهار الاحترام لجميع الأشخاص الآخرين والممتلكات أثناء الانتفاع من خدمتنا بغض النظر عن الوضع الاجتماعي أو الهوية الجنسية أو العرق أو التوجه الجنسي أو الدين أو المعتقد السياسي أو المرض العقلي أو أي احتياجات أو تحديات
- تزويدنا بالمعلومات الصحيحة حتى نتمكن من مساعدتك
- احترام خصوصية الأشخاص الآخرين بما في ذلك المعلومات التي تمت مناقشتها في البرامج الجماعية
- التصرف بطريقة تضمن سلامتك وسلامة الآخرين عند زيارتك لنا أو عندما تكون مع موظفينا
- إعلامنا إذا لم تتمكن من حضور الموعد (إشعار قبل 24 ساعة على الأقل)

حقوقك وخصوصيتك وملاحظاتك



الدعم

يمكنك اصطحاب أحد الأصدقاء أو أحد أفراد العائلة معك عند الانتفاع من خدماتنا.

يمكنهم أن يتواجدوا لدعمك، أو يمكنهم التحدث نيابة عنك إذا كنت ترغب في ذلك.

يمكنك أيضًا الاتصال بمنظمات أخرى للحصول على المساعدة:

Leadership Plus 03 9489 2999 •

ADEC 03 9480 7000 •

Spectrum MRC 03 9977 9000 •

Elder Rights Advocacy 03 9602 3066 •

ميثاق حقوق رعاية المسنين

سيحصل جميع عملاء رعاية المسنين أو الشخص المفوض من قبلهم على نسخة وسيكون لديهم فرصة للتوقيع عليها.

يؤكد التوقيع أنك استلمت الرسالة وفهمتها، ولكن الرعاية والخدمات لن تتأثر إذا امتنعت عن التوقيع.

الرسوم

يتم فرض رسوم على بعض الخدمات. سوف تتلقى تفاصيل الرسوم مع معلومات الخدمة الخاصة بك. تبقى معظم الخدمات متاحة إذا لم تكن قادرًا على الدفع أو المساهمة في رسوم الخدمات. تحدث مع مقدم الرعاية الخاص بك إذا كانت لديك أية مخاوف.

سلامة الطفل

نلتزم بالحفاظ على سلامة الطفل ولا نتساهل مطلقًا مع الإساءة نأخذ جميع الادعاءات والمخاوف على محمل الجد، ونفي دائمًا بالتزاماتنا القانونية والأخلاقية في الإبلاغ عن مخاطر السلامة.

نعمل على منع الإساءة من خلال تحديد المخاطر والحد منها في وقت مبكر، لضمان السلامة الثقافية والرعاية لجميع الأطفال.

خصوصيتك

نحتفظ ببيانات الاتصال والحالة الصحية الخاصة بك لتقديم أفضل رعاية ولتحسين الخدمات وتلبية المتطلبات القانونية.

نقوم بجمع المعلومات الحساسة بموافقتك، فقط إذا تطلبت رعايتك ذلك.

يمكنك اختيار عدم مشاركة بعض التفاصيل، ولكن هذا قد يؤثر على خدمتنا المقدمة لك.

يطلع الموظفون الذين يعملون على رعايتك على معلوماتك ولا تتم مشاركتها مع الخدمات الأخرى إلا إذا سمحت بذلك أو إذا كان القانون يتطلب ذلك.

نحن نحمي خصوصيتك، ونحتفظ بالمعلومات بشكل آمن، غالبًا في ملفات إلكترونية.

يمكنك طلب الوصول إلى معلوماتك أو تصحيحها.

اتصل بفريق الجودة لدينا على الرقم 03 9389 2234 .

قم بزيارة www.holstephealth.org.au للاطلاع على سياسة الخصوصية الخاصة بنا

الأهلية

يمكننا رفض تقديم الخدمة لك إذا لم تكن مؤهلًا لها أو يمكننا إيقافها في حالات معينة، مثل التسبب في إزعاج العملاء أو الموظفين أو المتطوعين. يمكنك إيقاف الخدمة في أي وقت دون التأثير على أي دعم في المستقبل.



Holstep Health هو الاسم الجديد لـ Banyule Community Health وMerri Health اللذان يوفران نفس الرعاية اللطيفة المتخصصة، في نفس المواقع التي تستمتع بها الآن.

ملاحظاتك والشكاوى

نرحب بجميع الملاحظات والشكاوى ونعتبرها قيمة لأنها تساهم في تحسين خدماتنا. سنقوم بالرد على كافة الملاحظات والشكاوى في أقرب وقت ممكن وسنحترم خصوصيتك.

بإمكانك:

- التحدث مع أحد أعضاء الفريق
- ملء النموذج عند زيارتك
- الاتصال بمسؤول الشكاوى لدينا على الرقم 03 9389 2234
- إرسال تعليقاتك لنا عبر موقعنا الإلكتروني

إذا لم تكن راضيًا عن النتيجة، فيمكنك الاتصال بالمفوض المختص:

- مفوض شكاوى الصحة 1300 582 113
- لجنة الصحة والسلامة العقلية والنفسية 1800 246 054
- مفوض شكاوى رعاية المسنين 1800 951 822
- لجنة الجودة والحماية التابعة للبرنامج الوطني للتأمين ضد الإعاقة (NDIS) 1800 035 544

