



حقوقك ومسؤولياتك

تقدم Dementia Australia خدمات عالية الجودة والدعم لتلبية احتياجات عملائنا. تفي خدماتنا بمعايير الإعاقة ورعاية المسنين الحالية.

حقوقك

الخدمة والدعم الذي تتلقاهما مهمان بالنسبة لنا.
كعميل لدينا، يحق لك:

- الحصول على معاملة تحافظ على كرامتك وتتسم بالاحترام
- الحصول على الخدمات مع احترام لغتك وثقافتك ومعتقداتك وميولك/هويتك الجنسية
- المشاركة في القرارات المتعلقة بخدماتك
- إصطحاب شخص لدعمك عند اتخاذ القرار أو يتخذ القرارات بالنيابة عنك
- تلقي تأكيد خطي بخدماتك المتفق عليها
- المشاركة في المراجعات المنتظمة للخدمة المقدمة لك
- خصوصية وسرية معلوماتك الشخصية
- تحديد عادل لقيمة مساهمتك المالية في الخدمة
- معلومات حول كيفية تقديم الملاحظات أو الشكوى
- رفض الخدمات أو تقديم شكوى بدون أي تبعات.



مسؤولياتنا

نحن نهتم بكل شخص تحت رعايتنا.
يحرص فريقنا على:

- احترام معتقداتك الشخصية وخصوصيتك وسريتك
- معاملتك باحترام وكرامة
- إشراك أي شخص تختاره لدعمك عند اتخاذك للقرار أو التصرف بالنيابة عنك
- الاقرار بالأشخاص الذين يراعونك وتقدير جهودهم
- التحدث إليك حول النطاق الكامل للخدمات المتوفرة لدى Dementia Australia والمنظمات الأخرى
- توفير مترجم لمساعدتك لغوياً إذا لزم الأمر
- تأكيد تلقي أي شكوى والبحث فيها بعدالة، والعمل معك بسرية لحل المشكلة بسرعة.

تلتزم Dementia Australia بالنظم واللوائح التي وضعتها حكومة الكومنولث وحكومات الولايات.

مسؤولياتك

لمساعدتنا على تقديم أفضل رعاية، توقع على عاتقك مسؤولية:

- معاملة الموظفين والآخرين باحترام
- توفير المعلومات لمساعدتنا في دعمك بالخدمات المناسبة
- إخبارنا إذا كنت بحاجة إلى إلغاء أو تغيير خدمتك.



نحترم خصوصيتك

تجمع Dementia Australia المعلومات الشخصية فقط بموافقتك. نتخذ جميع الخطوات المعقولة لحماية خصوصيتك.

يحق لك:

- معرفة سبب جمع معلوماتك الشخصية
- فهم كيفية استخدام ومشاركة هذه المعلومات
- الاطلاع على المعلومات التي نحفظ بها عنك
- تغيير المعلومات غير الصحيحة أو القديمة أو غير المكتملة
- حماية معلوماتك من الاستخدام غير المرخص وسوء الاستخدام
- تقديم شكوى حول أي خرق في الخصوصية.

قد تكون هناك أوقات يفرض فيها القانون علينا مشاركة معلوماتك الشخصية. اعرّف المزيد حول استخدام المعلومات الشخصية في سياسة الخصوصية الخاصة بنا عبر

dementia.org.au

إذا لم يتم حل شكواك، يمكنك الاتصال
بالمنظمات التالية.

للحصول على خدمات رعاية المسنين التي تمولها
الحكومة الأسترالية، اتصل بـ:

Aged Care Quality and Safety Commission

عبر الموقع الإلكتروني:

agedcarequality.gov.au

الهاتف: **1800 951 822** (مكالمة مجانية من
الهواتف الأرضية؛ قد يتم فرض رسوم على
مكالمات الهاتف المحمول)

كتابياً:

Aged Care Quality and Safety Commission

GPO Box 9819

(اكتب هنا اسم المدينة والولاية أو المقاطعة
باللغة الانجليزية)

كيفية تقديم الآراء والملاحظات

آراؤك وملاحظاتك تهمنا. كل ملاحظة أو شكوى تساعدنا على تحسين خدماتنا.

تحدّث إلى أحد أعضاء فريقنا أولاً. نقوم بالبحث في جميع الشكاوى وسنرد بأسرع وقت ممكن.

إذا شعرت بأنه لم يتم حل شكواك، يمكنك الاختيار من بين الخيارات التالية.

إرسال رسالة بالبريد العادي إلى:



Director – Client Services

Dementia Australia

PO Box 3021

Manuka ACT 2603

تقديم استمارة إلكترونية عبر



**dementia.org.au/support/
rights-and-responsibilities**

إرسال رسالة بريد إلكتروني إلى فريقنا عبر



quality@dementia.org.au

يمكنك أيضاً أن تتصل بالمنظمات التالية. يحق لك تسمية شخص تختاره لدعمك عند اتخاذك للقرار أو للتصرف بالنيابة عنك.

مكتب المحامي العام في ولايتك أو مقاطعتك

شبكة مناصرة كبار السن (OPAN)

الموقع الإلكتروني: opan.org.au

هاتف: 1800 700 600



خط المساعدة الوطني بشأن الخرف 1800 100 500

للمساعدة اللغوية،
اتصل على الرقم 131 450



إذا كانت لديك صعوبات في السمع أو النطق،
اتصل على الرقم 1800 555 677



موقعنا الإلكتروني
dementia.org.au



تتقدم Dementia Australia بالامتنان للتمويل المقدم من الحكومة الأسترالية وحكومات الولايات والمقاطعات. كما نتقدم بالامتنان للأفراد والمنظمات على دعمهم المالي السخي.

يتم تمويل خط المساعدة الوطني بشأن الخرف من قبل الحكومة الأسترالية

© Dementia Australia 2020, 22002، يناير/كانون الثاني 2022