

معلومات عن تقديم شكوى

وسوف يتم التعامل مع شكواك بواسطة الشخص المختص المسؤول من فريق الإداري، والذي سوف يتم تعيينه للقيام بالتحري وحل المشكلة. ويُشار إلى هذا الإجراء بشكوى المرحلة الثانية. وبالامكان تقديم المساعدة لك على تعبئة الاستمارة إذا طلبت ذلك. ويجب أن تتوقع الإقرار باستلام شكواك شفهيًا أو كتابيًا خلال يومي عمل، ويتم حلّ أغلبية الشكاوى خلال أسبوعين. وإذا كانت المشكلة بالغة التعقيد، وتطلب تحري مكثف أو تتطلب عمل عدة أشخاص أو وكالات، فقد يستغرق التحري أو الحل مدة أطول. وفي هذه الحالة، سوف يطلعك الشخص المتحري المختص بشكواك بانتظام بما يستجد في سير شكواك والتقدم الذي يتحقق والإطار الزمني المتوقع للحل.

تُحال أي مشكلات لا يمكن حلها في هذه المرحلة إلى المدير التنفيذي (المرحلة الثالثة). وإذا لم الشخص أو الوصي عليه أو مسانده راضياً عن نتيجة شكواه في هذه المرحلة، يمكن إحالة المشكلة إلى مجلس الإدارة (المرحلة الرابعة).

في حين أنه لا يُطلب من مقدم الشكوى إعطاء اسمه وتفاصيل الاتصال به، فقد لا نستطيع التحري بالكامل في الشكوى إذا لم نستطع التواصل معك للتأكد من أي معلومات أو الحصول على معلومات إضافية قَدِّمتها. ولن نستطيع أيضاً تزويدك برأي والتأكد من رضاك عن الحل.

سوف يتم التعامل تلقائياً مع شكاوى خطيرة معينة من خلال إجراءات الشكاوى الرسمية (المرحلة الثانية). وتشتمل هذه الشكاوى على الإدعاءات بالإهمال الخطير والأذى الجسدي والإعتداء الجنسي واللفظي والأفعال الجنائية.

نحن نشجع جميع العملاء ومقدمي الرعاية وأي أطراف مهتمين آخرين على إخبار ALARA برأيهم في الخدمات والدعم الذي تقدمه ALARA. ونرحب بكل آراء الإطراء والشكاوى والتعليقات.

لماذا يجب أن أقدم رأيي؟

تعتمد ALARA على الآراء المقدمة حول الخدمات المقدمة.

تساعد هذه المعلومات ALARA على:

- معرفة ما يعجب الناس في الخدمات.
- معرفة ما لا يعجب الناس في الخدمات.
- تحسين خدماتنا للوفاء باحتياجات عملائنا ومقدمي الرعاية وأي أطراف آخرين مهتمين.
- ضمان الاستمرار في تقديم خدمات وتطويرها وصيانتها.

تقديم شكوى

إذا كانت لديك شكوى بشأن أي مشكلة بالامكان حلها على الفور ومعالجتها داخلياً من قبل منسق الخدمات الخاص بك، فنحن نشجعك على مناقشة هذه المشكلة مباشرة مع منسق الخدمات أو مع مدير الجزء الذي تتعلق به المشكلة. وقد تمت الإشارة إلى هذا الإجراء بشكوى المرحلة الأولى. وسوف يقوم المنسق أو المدير، الذي يسجل الشكوى، بالتحري وتقديم رأي حول الطريقة التي يتم بها النظر في شكواك. وفيما يتعلق بمعظم المشكلات، يحدث هذا الإجراء خلال يومي عمل ما لم يتطلب الحصول على المعلومات المطلوبة للنظر في شكواك من مصادر خارجية. وإذا تقدمت بشكوى عن طريق موظف دعم، فيتوجب عليه إخبار المنسق المسؤول عنه بذلك لكي يتم النظر في الموضوع.

وإذا لم تكن راضياً عن طريقة إدارة شكواك أو مخاوفك داخلياً، بإمكانك حينها استخدام إجراءاتنا الرسمية للشكاوى عن طريق إكمال استمارة شكوى.

خدمة مساندة المسنين وذوي الإعاقات بكوينزلاند

(QADA)

تقوم هذه الخدمة بالدفاع عن حقوق العملاء نزلاء خدمات الرعاية المنزلية والمجتمعية (HACC) مثل ALARA QLD Limited.

هاتف: 1800 818 338

منظمة Carers Qld

تقدم منظمة Carers Queensland معلومات وخدمات لمقدمي الرعاية لدعمهم للقيام بدورهم كمقدمي رعاية.

هاتف: 1800 242 636

جمعية الصحة العقلية بكوينزلاند

بإمكان هذه المنظمة تقديم خدمة المساندة لمرضى الصحة العقلية فيما يختص بمشكلات محددة. وهي تقدم المساندة للأشخاص الضعفاء الذين يمرون بظروف غير عادلة وغير منصفة ويتعرضون للإساءة ويشعرون بوصمة اجتماعية.

هاتف: (07) 3271 5544

مجلس الجاليات العرقية بكوينزلاند (ECCQ)

تساعد هذه الشبكة بتقديم خدمة المساندة للأشخاص غير الناطقين باللغة الإنجليزية.

هاتف: (07) 3844 9166

وكالات الشكاوى الخارجية

إذا كان في اعتقادك أن ALARA لم تتعامل مع شكاوك بطريقة سليمة، أو في أي وقت أثناء الإجراءات، يحق لك أيضاً الاتصال بأي من الوكالات الخارجية أدناه لمساعدتك على حل شكاوك.

موظف الشكاوى الإقليمية لدى خدمات ذوي الإعاقات بكوينزلاند

هاتف: (07) 3280 1914

وحدة شكاوى ذوي الإعاقات والجاليات

بالبريد إلى: GPO Box 806, Brisbane Qld 4001

هاتف: (07) 3224 7179

بريد إلكتروني: complain@disability.qld.gov.au

برنامج الشكاوى المتعلقة برعاية المسنين

هاتف: 1800 550 552

الخط الهاتفي الوطني الأسترالي لدعم ذوي الإعاقات الذين يتعرضون للإساءة والإهمال

مكالمة مجانية: 1800880052 TTY: 180301130

سوف تتم إحالة الأفعال ذات الطبيعة الجنائية إلى الجهات المختصة للتحري حولها. ويجب أن يعلم العملاء ومقدمو الرعاية أن هناك مطلب إلزامي بإبلاغ الجهات المختصة وجهة التمويل ببعض الشكاوى أو الأحداث الخطيرة.

تذكر:

- يحق لمقدم الشكاوى الإستعانة في أي وقت بمساند أو مترجم شفهي أو شخص داعم لكي يكون حاضراً ومشاركاً في أي اجتماعات أو مناقشات أو مفاوضات.
- تتم إدارة جميع الشكاوى والمخاوف بسريّة، ولا يُعاقب مقدم الشكاوى على التعبير عما يقلقه.
- يحق لكل عميل أو مقدم رعاية أو أي شخص آخر التعبير عما يقلقه وتقديم شكاوى وأن يتم النظر فيها على وجه السرعة بدون خشية العقاب.
- تتبع ALARA سياسة وإجراءات إدارة وحل الشكاوى الخاصة بها أثناء التحري والرد على جميع الشكاوى.

العثور على مساند

يحق لكل شخص أن يكون لديه مساند إذا احتاج إليه. والمساند هو شخصٌ يملك ويعكس احتياجاتك مع الغير (مثلاً، مع ALARA) وذلك عن طريق المطالبة برفاهتك وتمتعك بالعدالة وحماية هذه الحقوق أو الدفاع عنها بالنيابة عنك. أدناه قائمة بمنظمات المساندة التي تقدّم خدمات مساندة للأفراد.

خدمة Ipswich الإقليمية للمساندة

هذه خدمة مساندة لذوي الإعاقات ومقدمي الرعاية في منطقة Ipswich West Moreton.

هاتف: (07) 3281 6006

بريد إلكتروني: idas7@bigpond.com