

معلومات حول تقديم الشكاوي

سيتم التعامل مع شكاوك من قبل العضو المعني في فريق الإدارة الذي سيتم تعيينه لإجراء التحقيق وحل المسألة. ويشار إلى ذلك بشكاوى المرحلة الثانية.

تُعالج بعض الشكاوى الخطيرة، بما في ذلك مزاعم الإهمال الجسيم أو الاستغلال أو الإيذاء الجسدي أو الجنسي أو اللفظي أو الأفعال الإجرامية تلقائيًا من خلال إجراءات الشكاوى الرسمية (المرحلة الثانية).

يمكننا تقديم المساعدة في ملء الاستمارة إذا لزم الأمر.

ينبغي أن تتوقع الحصول على تأكيد شفهي أو خطي باستلام شكاوك خلال يومي عمل، وسيتم حل معظم المسائل في غضون أسبوعين (10 أيام عمل).

إذا كانت المسألة معقدة للغاية وتتطلب تحقيقًا شاملاً أو تتعلق بعدد من الأشخاص أو الوكالات، فقد يستغرق التحقيق والحل وقتًا أطول.

في هذه الحالة سيوافيك الشخص الذي يحقق في شكاوك بالمستجدات بانتظام حول التقدم المُحرز والإطار الزمني المتوقع لإيجاد حل.

المسائل التي لا يمكن حلها على هذا المستوى أو تلك التي تتعلق بمدير تتم إحالتها إلى الموظف التنفيذي الرئيس (المرحلة الثالثة). إذا كان المشتكي غير راضٍ عن نتيجة شكاواه على هذا المستوى أو كانت المسألة تتعلق بمدير في المجلس، يمكن إحالة المسألة إلى مجلس الإدارة (المرحلة الرابعة).

وفي حين أنه لا يُطلب من الشخص مُدَمِّم الشكاوى إعطاء اسمه وبيانات الاتصال به، إلا أننا قد لا نتمكن من التحقيق في الشكاوى بالكامل إذا لم نتمكن من الاتصال بك لتوضيح مسائل معينة تقدمت بها أو الحصول على مزيد من المعلومات. كما لن نتمكن من تزويدك بتعليقات حول الموضوع والتأكد من رضاك عن القرار.

سيتم إبلاغ السلطات المختصة بأي انتهاكات للقانون.

نشجّع جميع المستفيدين من الخدمة ومقدمي الرعاية والعملاء والموظفين والأطراف المعنية الأخرى على التعبير لـ ALARA على آرائهم في خدماتها والدعم الذي تقدمه. نرحب بالملاحظات الإيجابية والشكاوى والتعليقات.

ما الهدف من تقديم الملاحظات؟

تعتمد ALARA على التعليقات حول الخدمات المقدمة إذ تساعد هذه المعلومات ALARA على:

- معرفة ما يرضي ويعجب الناس في الخدمات.
- معرفة نواحي الخدمة التي لا تحصل على رضى الناس.
- تحسين خدماتنا لتلبية احتياجات العملاء ومقدمي الرعاية والأطراف المعنية الأخرى.
- الحرص على الاستمرار في تنمية وتوفير والحفاظ على خدمات عالية الجودة.

تقديم شكاوى

إذا كانت لديك مخاوف بشأن مشكلة بسيطة يمكن حلها على الفور ومعالجتها محليًا من قبل المنسق، فنحن نشجعك على طرح هذا الموضوع مع المنسق مباشرة. سيقوم المنسق بالتحقيق وتقديم ملاحظات حول كيفية معالجة مخاوفك. ويسمى ذلك بشكاوى المرحلة الأولى.

إذا أخبرت موظف تقديم الدعم بمشكلة ما، فسيتعين عليه لفت انتباه منسقه إليها كي تتم معالجة الموضوع.

إذا لم تكن راضيًا عن كيفية التعامل مع مخاوفك محليًا أو إذا كانت المسألة تتعلق بحدث أو مشكلات أكثر خطورة، فإننا نشجعك على اتباع الإجراء الرسمي لتقديم الشكاوى لدينا من خلال ملء استمارة تقديم شكاوى، أو الاتصال بمدير المنطقة ذات الصلة بالشكاوى على الرقم 38170600 (07)، أو إرسال بريد إلكتروني إلى alara@alaraqld.org.au أو ملء استمارة

التعليقات على موقعنا www.alaraqld.org.au

سنتم إحالة الأفعال ذا الطابع الجنائي إلى السلطات المختصة للتحقيق فيها. إن ALARA ملزمة قانوناً بالإبلاغ عن بعض الشكاوى والحوادث الخطيرة إلى السلطات المختصة وهيئة التمويل.

حقوقك:

- يمكن لمحام أو مترجم فوري أو شخص يقدم لك الدعم الحضور معك والمشاركة في أي اجتماعات أو مناقشات أو مفاوضات في أي وقت من الأوقات أثناء عملية تقديم الشكوى.
- يتم التعامل مع جميع المخاوف والشكاوي بسرية كما يتم احترام خصوصية مقدم الشكوى.
- إن تقديم الشكوى لا يتطلب أي رسوم أو مصاريف
- يمكن أن يبقى مقدّم الشكوى مجهولاً إذا كان يفضل ذلك.
- يتمتع كل مستفيد من الخدمة أو مقدم رعاية أو أي شخص آخر بالحق في التعبير عن مخاوفه وتقديم شكوى وتلقي حل لها بشكل عاجل دون أن يشعر بالخوف من الانتقام أو القصاص.
- سيشارك مقدمو الشكاوي في القرارات المتعلقة بحل شكاويهم
- سيتم إبلاغ مقدمي الشكاوي بنتيجة شكاويهم وكيف سيتم حلها.
- يحق للشخص الذي يقدم الشكوى طلب إعادة النظر أو الاستئناف إذا لم يكن راضياً عن كيفية التعامل مع شكواه أو عن القرار المقترح.
- يحق لمقدم الشكوى إحالة شكواه أو تقديمها إلى هيئة تلقي شكاوى خارجية مختصة في أي مرحلة من مراحل تقديم الشكوى أو إذا لم يكن راضياً عن القرار

المقترح. لقد أرفقنا قائمة بالوكالات الخارجية بصفحة المعلومات هذه.

واجباتنا:

سنتعامل مع جميع الشكاوى المقدمة إلينا بالشكل التالي:

- سنعامل جميع مقدمي الشكاوى بكرامة واحترام
- سنحاول حل المشكلة للتوصل إلى أفضل النتائج لجميع الأطراف في غضون 14 يوماً
- سنطلعك على التطورات المتعلقة بشكواك بشكل مستمر
- سنحتفظ بسجلات سرية عن شكواك والقرار الذي يتم الاتفاق عليه
- سنساعدك في الحصول على خدمات الترجمة أو المرافعة أو خدمات الدعم الأخرى عند الحاجة
- سنبلغ عن أي انتهاكات للقوانين أو حصول حوادث خطيرة إلى السلطة المعنية / هيئة التمويل المختصة
- سنحرص على أن يتم استخدام الشكاوى والملاحظات لتحسين خدماتنا وأنظمتنا بشكل مستمر.

إيجاد مرافع (مؤازر)

يحق لكل شخص الاستعانة بمُرافع يؤازره إذا كان بحاجة إليه. إن المُرافع هو شخص يمثل احتياجاتك أمام طرف ثالث (على سبيل المثال إلى ALARA) من خلال تأييدك أو حمايتك أو الدفاع عن رفاهك وحقوقك. فيما يلي قائمة بالعديد من المنظمات التي تقدم المرافعة للأفراد والدفاع عن حقوقهم.

الخدمة الإقليمية للمرافعة في منطقة Ipswich

خدمة المرافعة للأشخاص الذين يعانون من إعاقة ولمقدمي الرعاية في منطقة Ipswich West Moreton.

هاتف: (07) 3281 6006

بريد إلكتروني: idas7@bigpond.com

ADA Australia. (ADA)

تدعم هذه الخدمة حقوق العملاء في دور المسنين وخدمات الإعاقة مثل ALARA QLD Limited.

هاتف: 1800 818 338

TASC

يعمل هذا البرنامج على الدفاع عن العدالة والإنصاف في حياة الأشخاص الذين يعانون من إعاقة و / أو مرض عقلي.

هاتف: 0746169700

بريد إلكتروني: reception@tascinc.org.au

موقع إلكتروني: <http://www.tascnational.org.au/>

Carers Qld

تقدم منظمة Carers Queensland المعلومات والخدمات لمقدمي الرعاية لدعمهم في تأدية مهامهم.

هاتف: 1800 242 636

مجلس الجاليات الإثنية في كوينزلاند (ECCQ)

تساعد هذه الشبكة في الدفاع عن الأشخاص المتحدثين من أصول ناطقة بغير الإنجليزية.

هاتف: (07) 3844 9166

عبر البريد: Aged Care Quality and Safety
GPO Box 9819
(في عاصمة الولاية أو المقاطعة التي
تعيش فيها)

وكالات خارجية لتلقي الشكاوي

إذا كنت تعتقد أن ALARA لم تتعامل مع شكاوك بشكل صحيح، أو إذا أردت في أي وقت أثناء عملية تقديم الشكاوي، فلدك أيضاً خيار الاتصال بأي من الأطراف الخارجية التالية للمساعدة في حل شكاوك.

NRS هي اختصار لخدمة National Relay Service ويمكن استخدامها من قبل المتصلين الذين يعانون من ضعف السمع أو الكلام.

يشير مصطلح TTY إلى خيارات الهاتف المزود بآلة كتابة وطابعة.

المحقق المستقل في الشكاوي على مستوى الكمنولث
إذا كنت لا تزال غير راض عن نتيجة أو طريقة معالجة شكاوك
هاتف: 1300 362 072
:NRS 1800 555 677
:TTY 133 677
(ثم اطلب توصيلك بالرقم 1300 362 072)

**بالنسبة للشكاوي المتعلقة بتقديم ALARA للخدمات
بموجب الخطة الوطنية لتأمين الإعاقة أو برنامج دعم
الإعاقة لكبار السن الأستراليين (DSOA):**

لجنة NDIS للجودة والضمانات:

دائرة المجتمعات وخدمات الإعاقة وكبار السن
ابعث برسالة إلى:
شعبة الشكاوي لدى دائرة المجتمعات وخدمات الإعاقة وكبار
السن
Communities and Disability Services and Seniors
Complaints Unit
GPO Box 806 Brisbane Qld 4001

اتصال مجاني: 1800 035 544
:NRS 1800 555 677
(ثم اطلب توصيلك بالرقم 1800 035 544)
:TTY 133677
(ثم اطلب توصيلك بالرقم 1800 035 544)

عبر الإنترنت:

<https://www.ndiscommission.gov.au/participants/complaints>

اتصال مجاني: 1800 491 467
بريد إلكتروني: feedback@communities.qld.gov.au

للشكاوي المتعلقة ببيع المنتجات:

الهيئة الأسترالية للمنافسة وحماية المستهلك (ACCC)

للمزيد من المعلومات يرجى زيارة الموقع
<https://www.accc.gov.au/>

**للشكاوي المتعلقة بتقديم ALARA لخدمات رعاية
المسنين بموجب برنامج الكومنولث للدعم المنزلي أو
من خلال حزمة الرعاية المنزلية:**

هيئة جودة وسلامة رعاية المسنين

اتصال مجاني: 1800 951 822
:NRS 1800 555 677
(ثم اطلب توصيلك بالرقم 1800 951 822)
:TTY 133677
(ثم اطلب توصيلك بالرقم 1800 951 822)

عبر الإنترنت:

<https://www.agedcarequality.gov.au/making-complaint/lodge-complaint>

للشكاوي المتعلقة بالتمييز أو حقوق الإنسان:

لجنة حقوق الإنسان في ولاية كوينزلاند

اتصال مجاني: 1300 130 670
:NRS 1800 555 677
(ثم اطلب توصيلك بالرقم 1300 130 670)
:TTY 133677
(ثم اطلب توصيلك بالرقم 1300 130 670)

عبر الإنترنت:

<https://www.qhrc.qld.gov.au/complaints>