

خدماتنا

تشمل خدمات الصحة والرفاه لدينا على:



خدمات الصحة المتحدة

- الإرشاد والنصائح
- التنقيف بشأن مرض السكري
- معالجة عيوب القدمين
- معالجة العيوب الطبيعية
- التغذية والحميات الغذائية
- معالجة الوظيفية
- معالجة عيوب النطق

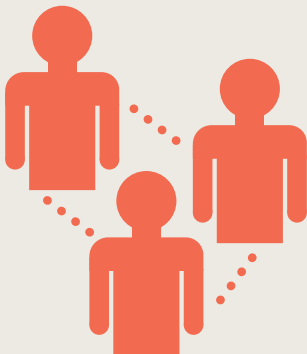


الصحة للأبوريجينال وسكان جزر مضيق توريز



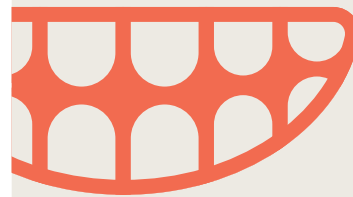
الطبية

- صحة المثليين و المتحولين جنسياً
- الصحة العقلية
- برنامج الأبر والحقن
- التمريض
- العلاج الدوائي
- الطب النفسي
- صحة اللاجنين
- التنقيف بشأن المنشطات
- عيادة الفيتامين (د)



الدعم الإجتماعي

- مجموعات الأنشطة
- تجمع سقيفة الرجال
- البرامج الإجتماعية



طب الأسنان

- الكشوفات الطبية
- أطقم الأسنان
- خدمات الأشعة السينية

مَنْ يمكنه استعمال خدماتنا؟



نحن نوفر الأولوية لـ:

- الأبوريجينال وسكان جزر مضيق توريز
- اللاجئيين الوافدين حديثاً
- وطالبي اللجوء
- الأطفال دون 12 سنة (مع تقديم الدعم لوالديهم ومقدمي العناية لهم)
- الكبار في سن 65 وما فوق
- الناس المتحدرين من خلفيات محرومة إقتصادياً وإجتماعياً
- الناس الذين يعانون من الظروف المعقدة والمُزمنة
- الناس الذين يعيشون في بيئات غير آمنة أو المضطربة
- الناس الذين يعيشون مع الإعاقة

إتصل بالرقم 1111 8470 (03)
من أجل تحديد موعد



Ph : (03) 8470 1111
www.yourcommunityhealth.org.au



حقوقك وواجباتك

لك الحق في:



الرعاية الصحية،
حتى إن لم يكن بوسعك التسديد



العناية الآمنة التي تتسم
بالجودة والإحترام والمراعاة



الوصول إلى المعلومات
المحفوظة في ملفك



الخصوصية
والسرية



مترجم فوري (شفهي)
إذا كنت بحاجة له



وجود شخص يمثلك



تقديم المقترحات
والتعليقات والملاحظات

تقع على عاتقك مسؤولية ان:



تراعي وتحترم
العاملين لدينا والعملاء



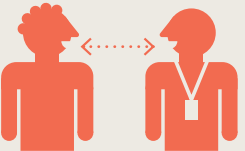
تزويدنا بما يكفي من المعلومات
من أجل تقديم الرعاية الجيدة



الإنخراط بإجراء العلاج،
أو أن تخبرنا إذا كنت لن تفعل ذلك



احترام خصوصية
الآخرين



المشاركة في صناعة
القرارات بشأن العناية بك



إتباع إجراءات
السلامة



أخبرنا إن كنت غير قادر علي الحضور
إلى موعد (إشعار ٢٤ ساعة على الأقل)

Ph: (03) 8470 1111
www.yourcommunityhealth.org.au



حقوقني في الرعاية الصحية

لدي الحق في:

الحصول على

- خدمات الرعاية الصحية والعلاج الذي يلبي احتياجاتي

الأمان

- تلقي رعاية صحية آمنة وعالية الجودة تستوفي المعايير الوطنية
- أن يتم الاعتناء بي في بيئة تجعلني أشعر بالأمان

الاحترام

- بأن أعامل كفرد، وأعامل بكرامة واحترام
- أن يتم التعرف على ثقافتي وهويتي ومعتقداتي وخياراتي وأن تُحترم

المشاركة

- طرح الأسئلة والمشاركة في التواصل المفتوح والصادق
- اتخاذ قرارات مع مقدم الرعاية الصحية الخاص بي، بالقدر الذي أختاره وأقدر عليه
- تضمين الأشخاص الذين أريد لهم في التخطيط واتخاذ القرارات

المعلومات

- معلومات واضحة عن حالتي، والفوائد والمخاطر المحتملة للعلاجات المختلفة، حتى أتمكن من منح موافقتي المستنيرة
- تلقي معلومات حول الخدمات، وأوقات الانتظار والتكاليف
- إعطائي المساعدة، عندما أحتاج إليها، لمساعدتي على فهم واستخدام المعلومات الصحية
- طلب الوصول إلى معلوماتي الصحية
- أن يتم إخباري إذا حدث خطأ ما أثناء رعايتي الصحية، وإخباري كيف حدث ذلك، وكيف يمكن أن يؤثر ذلك علي وما الذي يتم فعله لجعل الرعاية آمنة

الخصوصية

- أن تُحترم خصوصيتي الشخصية
- أن يتم الاحتفاظ بمعلومات عني وعن صحتي بطريقة آمنة وسرية

تقديم تعليقات

- أن أقدم تعليقات أو شكاوى دون أن يؤثر ذلك على الطريقة التي أعامل بها
- أن يتعاملوا مع الأمور التي تقلقني بطريقة شفافة وفي حينها
- أن أشارك تجربتي وأشارك في تحسين جودة الرعاية والخدمات الصحية

هذه هي الطبعة الثانية من الميثاق الأسترالي لحقوق الرعاية الصحية.

تنطبق هذه الحقوق على جميع الأشخاص في جميع الأماكن التي تُقدّم فيها الرعاية الصحية في أستراليا.

يصف الميثاق ما يمكن أن تتوقعه أنت أو أي شخص تهتم به عند تلقي الرعاية الصحية.





وعدنا لك

نعدك دائماً بإننا:



سنجعلك تشعر
بالترحاب

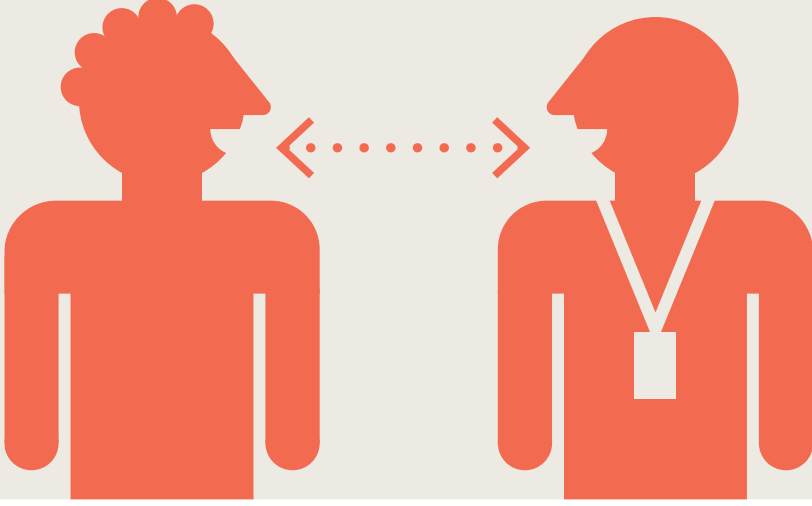


سنحترم
حقوقك

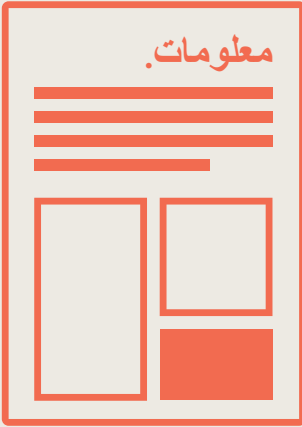


سنستمع إليك ولن
نطلق الأحكام عليك

إن مركز الصحة المجتمعي يعدك دائماً بـ:



السعي للحصول
على ملاحظتك
وتعليقاتك
والإستجابة
لما يُقلقك



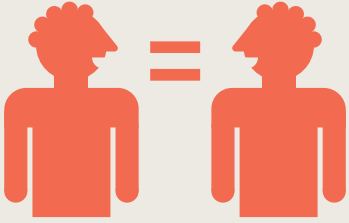
تقديم
المعلومات
التي تحتاج لها
بطريقة تفهمها

Ph : (03) 8470 1111
www.yourcommunityhealth.org.au



اللاجوء إلى مرافع (يدافع عنك)

إن المرافع هو شخص يُعنى بـ:



يحرص
على أن تُعامل
بطريقة عادلة وبإحترام



رفع الصوت
دفاعاً عن حقوقك



يقدم
المعلومات
والمساعدة



مساعدتك
لفهم وحل المصاعب
أو الشكاوى



يساعدك على
معرفة كيف
ستدافع عن نفسك



يساعدك في
إتخاذ القرارات

يمكنك أن تعثر على مرافع عبر الإتصال بـ:

أشخاص لديهم إصابة مكتسبة في الدماغ

- أمور إصابة الدماغ (BIM)
هاتف: (03) 9639 7222
الشبكة: www.braininjurymatters.org

أشخاص لديهم مرض عقلي:

- المجلس الفكتوري لإدارك المرض العقلي
(VMIAC)
هاتف: (03) 9380 3900
الشبكة: www.vmiac.org.au

الشبيبة:

- خدمة المرافعة عن الإعاقة لدى الشباب
(YDAS)
هاتف: (03) 9267 3709
الشبكة: www.ydas.org.au

كبار السن:

- المرافعة عن حقوق المُسن (ERA)
هاتف: 1800 700 600
الشبكة: www.era.asn.au

الأبوريجينال وسكان جزر مضيق توريز:

- الخدمة القانونية الفكتورية للأبوريجينال
(VALS)
هاتف: 1800 064 865
الشبكة: www.vals.org.au

أشخاص يعيشون مع الإعاقة:

- الجمعية الفكتورية للمرافعة عن أفراد لديهم
إعاقة (VALID)
هاتف: (03) 9416 4003
الشبكة: www.valid.org.au

- العمل على الإعاقة ضمن الجاليات الاثنية
(ADEC)

هاتف: 1800 626 078
الشبكة: www.adec.org.au

- جمعية الأطفال الذين لديهم إعاقة
هاتف: (03) 9880 7000
الشبكة: www.acd.org.au

- المرافعة العادلة عن الإعاقة DJA
(مسجلة رسمياً)

هاتف: 1800 808 126
الشبكة: www.justadvocacy.com

- مشروع الريادة بلاس

هاتف: (03) 9489 2999
الشبكة: www.leadershipplus.com

- مؤسسة المرافعة عن المواطن في الضواحي
الشمالية الشرقية (NECA)

هاتف: (03) 8470 3684
الشبكة: www.citizenadvocacy.com.au

Ph: (03) 8470 1111
www.yourcommunityhealth.org.au



الأسئلة التي نطرحها ولماذا نطرحها

في **Your Community Health**، نحن ملتزمون بالحرص على مقابلتكم بالترحاب وتقديم خدمات شاملة وأمنة للجميع.

لنقدم أفضل خدمة ممكنة، سنطرح عليك عددًا من الأسئلة. بعضها شخصي، ولكن معرفة المزيد عنك يساعدنا على تقديم الدعم الذي تحتاجه والتأكد من أننا وشركائنا نصمم خدمات أفضل في المستقبل.

خصوصيتك

يحرص الموظفون في **Your Community Health** على احترام خصوصيتك. هناك العديد من القوانين التي تحمي معلوماتك الشخصية وتشرح لنا كيف ينبغي أن يتم جمعها وحفظها. موظفونا مدربون على فهم هذه القوانين وفهم مسؤولياتنا تجاهك. تشمل سياساتنا ما يلي:

- يتم تخزين معلوماتك الشخصية بشكل آمن على نظام كمبيوتر مشفر لدينا؛
- لن يُطلع موظفونا أي جهة أخرى على أي من معلوماتك الشخصية الحساسة دون موافقتك.

الأسئلة التي نطرحها

- معلومات أساسية مثل اسمك وتاريخ ميلادك وتفاصيل الاتصال بك.
- إذا كنت من السكان الأصليين و/أو من سكان جزر مضيق توريس
- اللغة التي تفضل استخدامها وهويتك الثقافية
- هويتك الجنسية والضمائر التي تستخدمها
- ما إذا كنت أحد أفراد مجتمع الميم (LGBTIQ+)

لست ملزمًا بالإجابة على أي من هذه الأسئلة. يمكنك الإجابة بأنك "تفضل عدم التصريح" ولا بأس بذلك. إذا كنت متحولًا جنسيًا أو غير ثنائي أو تعتبر نفسك **Sistergirl** أو **Brotherboy**، فسوف نتأكد من تسجيل الضمائر بشكل صحيح.



تقر **Your Community Health** بأن شعب **Wurundjeri** من أمة **Kulin Nation** هم الأوصياء التقليديون على الأرض.

التزام "يور كوميونيتي هيلث" بالممارسات الجامعة

تلتزم منظمة "يور كوميونيتي هيلث" (Your Community Health) بتوفير بيئة جامعة ويسهل الوصول إليها نتقبل فيها الأشخاص والمجتمعات من جميع الهويات والقدرات والخلفيات حيث يُشعرون بالأمان والتقدير.

نرحب في خدماتنا بالجميع من مختلف الأعراق والعقائد والظروف الاجتماعية والاقتصادية والتوجهات الجنسية والهويات الجنسية والقدرات والأشكال ووضع الهجرة والعمر والمتحدرين من أصول السكان الأصليين وأصول كان جزر مضيق توريس.

يلتزم موظفونا بدعم قيمنا المتمثلة في الشجاعة والتعاطف والنزاهة والإنجاز في مكان العمل. نسترشد بهذه القيم في تقديم الدعم والرعاية الجامعة والمنصفة للمستفيدين من خدماتنا ومجتمعنا.

يلتزم موظفونا بما يلي:

- السعي لمتابعة التعلم وعدم السماح للخوف من ارتكاب أخطاء بمنعنا من متابعة إجراءاتنا الجامعة، ولذلك نستجيب للظلم بإبداء رأينا والوقوف مع المستفيدين من خدماتنا ومجتمعنا للعمل لتحقيق مستقبل يشمل الجميع.
- تقبل وتقدير تنوع زملائنا والمستفيدين من خدماتنا ومجتمعنا، حيث نوفر بيئة آمنة وشاملة يمكن للجميع أن ينمو فيها.
- نحترم أن زملائنا والمستفيدين من خدماتنا أفراداً يتمتعون بهويات واحتياجات فريدة ونحافظ على الاحترام والأخلاقيات في جميع تعاملاتنا في مكان العمل.
- التكيف مع الاحتياجات المتطورة لزملائنا والمستفيدين من خدماتنا ومجتمعنا، نحن سباقون في البحث عن طرق جديدة لتحسين ثقافتنا وخدماتنا، مع الاعتراف بالفوائد الكامنة لدعم مختلف وجهات النظر وطرق التفرد.





الحفاظ على خصوصية معلوماتك

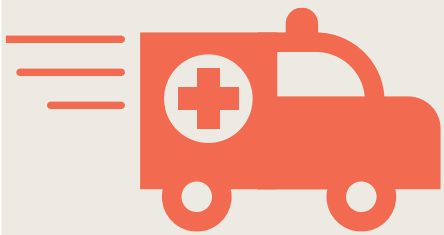
خاص

سنحمي
خصوصيتك



قد نجمع
معلوماتك الشخصية
كي نتمكن من
تزويدك بالعناية الصحيحة

نحن نفضح عن معلومات عنك فقط:



إذا تطلب
القانون ذلك
كحالة الطوارئ الطبية



إذا وافقت على ذلك



إذا كانت لديك تعليقات
أو ملاحظات أو شكوى،
يمكنك إبلاغنا بها أو تعبئة
استمارة التعبير عن رأيك



يمكنك الوصول إلى
المعلومات الموجودة
في ملفك إذا أردت

إذا كنت غير راض عن جوابنا
يمكنك الإتصال بـ:



Australian Government
**Office of the Australian
Information Commissioner**

مفوض المعلومات الأسترالي
هاتف: 1300 363 992
الشبكة: www.oaic.gov.au



**HEALTH
COMPLAINTS
COMMISSIONER**

مفوض شكاوى الصحة
هاتف: 1300 582 113
الشبكة: www.hcc.vic.gov.au

Ph: (03) 8470 1111
www.yourcommunityhealth.org.au





الحفاظ عليك سليمًا من العدوى والأمراض

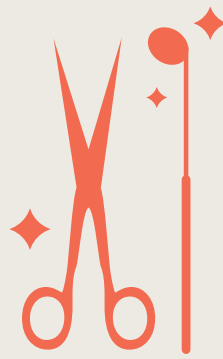
نحن نساعد في الحفاظ عليك سليمًا من الأمراض عبر:



تنظيف أيدينا بالصابون
أو بمحلول كحولي الأساس



أن يكون
لدينا موظفو
رعاية صحية
محصنون



تعقيم المعدات
والأدوات



الحفاظ على
نظافة عياداتنا



إبعاد الناس
المرضى عنك

نحن نساعد في الحفاظ عليك سليماً من الأمراض عبر:



التخلص
بشكل صحيح
من النفايات التي
قد تسبب الأمراض



استعمال وإرتداء
القفازات
والأرواب
والكمادات
والنظارات

يمكنك أن تساعد من خلال:



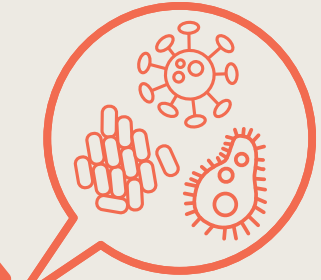
أن تسأل
عما إذا
غسلنا أيدينا



غسل يداك



تغطية فمك
وأنفك عندما
تعطس



الإبلاغ عن
أي مرض
لديك

Ph: (03) 8470 1111
www.yourcommunityhealth.org.au





ملاحظات وتعليقات العميل

نحن نرغب في
الإطلاع على رأيك.

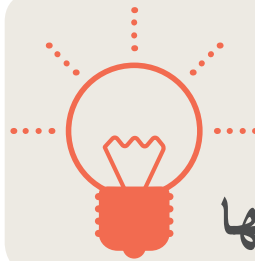
يمكنك تقديم الملاحظات
والتعليقات عبر:

تتضمن الملاحظات
والتعليقات:

- التحدث إلى أحد الموظفين
- تعبئة استمارة التعبير عن رأيك من مراكز الصحة لدينا أو عبر موقعنا على الشبكة
- الإتصال بموظف الشكاوى عندنا على 1111 8470 (03)
- الكتابة إلى موظف الشكاوى في مركز الصحة المجتمعية
125 Blake Street
East Reservoir, VIC 3073



إخبارنا بما أنتم
راضون عنه



تزويدنا بفكرة حول
مسألة يمكننا تحسينها



رفع شكوى

إذا كانت لديك شكوى

إذا تقدمت بالملاحظات والتعليقات:

- فإننا سنُخبرك بالشخص الذي يُعالج شكواك خلال يومي عمل إثنين.
- سنفتح تحقيق بشكواك
- سنُرسل لك رسالة تتضمن ردنا خلال 28 يومًا



فإننا سنعالج
الموضوع بجدية



سنتعامل مع
المسألة بسرية



يمكنك أن تبقي
هويتك مجهولة

إذا كنت غير راضٍ عن ردنا، يمكنك الاتصال بـ:



HEALTH
COMPLAINTS
COMMISSIONER

مفوض شكاوى الصحة

هاتف: 1300 582 113

موقع إلكتروني: www.hcc.vic.gov.au



Australian Government

Aged Care Complaints Commissioner

هيئة جودة وسلامة رعاية المسنين

هاتف: 1800 951 822

موقع إلكتروني: www.agedcarecomplaints.gov.au



NDIS Quality
and Safeguards
Commission

هيئة الجودة وضوابط السلامة لدى
البرنامج الوطني لتأمين المعوقين

هاتف: 1800 035 544

موقع إلكتروني: www.ndiscommission.gov.au

Ph: (03) 8470 1111
www.yourcommunityhealth.org.au



تُقدّم خدمة صحة الفم لدينا خدمات العناية الوقائية والعامة بالفم وبطاقم الأسنان الصناعية للعملاء المؤهلين. كما نقدّم حصص التوعية والتثقيف لصحة الفم والنصائح والدعم لكل شخص يتقدّم إلى خدمة صحة الفم لدينا. إسألنا حول تحديد موعد للتحدّث إلى مُدرّب يُعنى بصحة الفم.

مَنْ يُمكنه استعمال هذه الخدمة؟

نحن نقدّم العناية إلى:

- كل الأطفال من الولادة إلى ١٢ سنة من العمر.
- كل الأطفال من الولادة إلى ١٨ سنة الذين بحوزتهم أو بحوزة والديهم/أولياء أمورهم بطاقة العناية الصحية أو بطاقة المعاش التخفيضية الإمتيازية.
- كل الأطفال المؤهلين لجدول مديكير لعوائد طب الأسنان للأطفال (CDBS). هذا الجدول يخضع لنظام Billed Bulk من مديكير.
- الكبار من ١٨ سنة وما فوق الذين بحوزتهم بطاقة العناية الصحية أو بطاقة المعاش التخفيضية الإمتيازية.

كيف لي الحصول على العناية الوقائية والعامة بالفم وأطقم الأسنان الصناعية؟

للحصول على خدمة العناية يجب عليك أن تُسجّل بياناتك معنا. ويمكنك القيام بذلك في أحد مواقعنا أو عبر الهاتف على الرقم 8470 1111. يُعمل بموجب لوائح الإنتظار لهذه الخدمات نظرًا لشدة الطلب عليها. إذا كنت تعاني من الألم أو لديك حالة أسنان طارئة الرجاء الإتصال بنا لخدمة الطوارئ لطب الأسنان. الأطفال والعملاء الذين يُصنفون بحاجة للأولوية سيُعرض عليهم أول موعد متاح وممكن.

كيف لي الحصول على عناية طب الأسنان الطارئة؟

إذا كنت تعاني من ألم الأسنان أو حالة طارئة أخرى في الأسنان الرجاء الاتصال بنا في أقرب فرصة ممكنة. سيُطرح عليك موظف خدمات العملاء بعض الأسئلة حول حالتك السنية الطارئة، وستُساعدنا هذه المعلومات على تقييم إحتياجاتك للعناية وسنقوم بالترتيب لموعد إذا دعت الضرورة.

الرجاء إخطارنا إذا كنت تعتبر نفسك تقع في خانة واحدة أو أكثر من مجموعات الأولوية التالية

- مؤهل بصفتك أحد أبناء الشعب الأصلي و/أو سكان جزر مضيق توريز
- مُشرّد بلا مسكن أو عرضة لخطر التشرّد
- طالب لجوء أو لاجئ
- امرأة حامل مؤهلة
- طفل أو يافع يقيم في العناية السكنية خارج منزل أسرته
- عميل مُسجّل لدى خدمات الصحة العقلية والإعاقة لديه رسالة توصية من مدير مسؤول عن حالته
- المؤهلين من الأطفال واليافعين

العنوان البريدي:

125 Blake Street
East Reservoir VIC 3073

T (03) 8470 1111
F (03) 8470 1107
E info@yourcommunityhealth.org.au

هل ينطبق تسديد الرسوم؟

قد ينطبق تسديد رسوم المشاركة للحصول على خدمات صحة الفم والأسنان.

نحن نفرض الرسوم بموجب جدول مديكير لعوائد طب الأسنان للأطفال (CDBS).
وإذا كنت غير متأكد مما إذا كان طفلك مؤهلاً، إسأل أحد موظفي خدمة العملاء للتحقق من ذلك.
العناية الطارئة مجانية للأطفال المؤهلين دون سن الثامنة عشر.

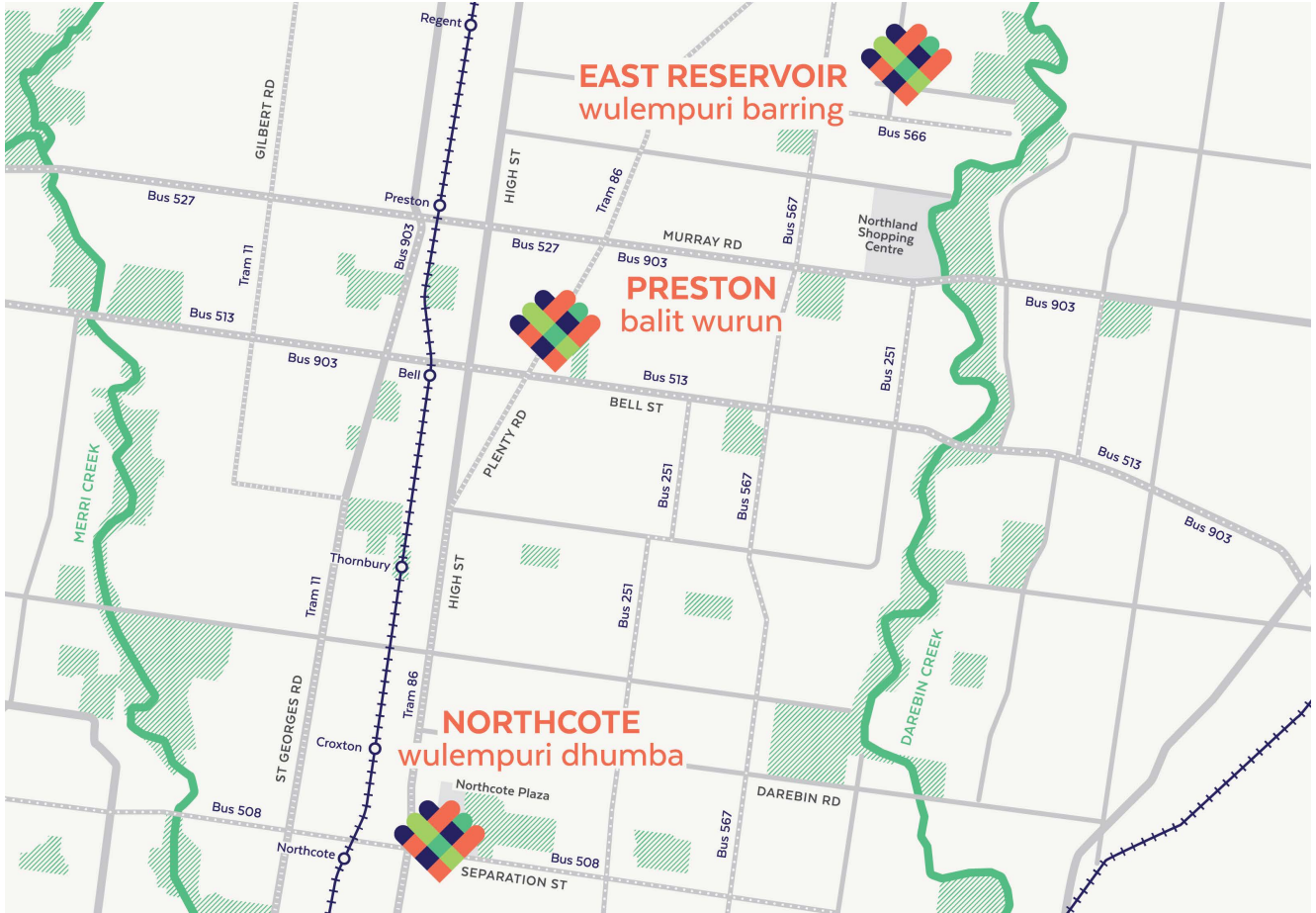
الرجاء الاتصال بموظفي خدمة العملاء الذين سيتمكنون من مساعدتك للتسجيل من أجل العناية بالأسنان ومناقشة رسوم المشاركة التي تنطبق عليك.

الترجمون

يمكننا أن نحجز مترجمًا لك إذا كنت بحاجة لذلك وليس هناك رسم لقاء خدمات الترجمة.



خدمات صحتك المجتمعية متوافرة في:



عبر عن رأيك استمارة ملاحظات وتعليقات المستفيدين من الخدمة Your Say Form (in Arabic)

نحن نشكر ونقدّر الملاحظات والمقترحات أو الشكاوى بخصوص خدماتنا.

	التاريخ:
	الاسم الأول:
	الاسم الأخير/الكنية:
	العنوان:
	رمز البريد:
	رقم الهاتف:
	البريد الإلكتروني:
<input type="checkbox"/> مركز إيست ريزيرفوار للصحة <input type="checkbox"/> مركز إيست ريزيرفوار المجتمعي <input type="checkbox"/> مركز نورثكوت للصحة <input type="checkbox"/> مركز پانش (برستون) للصحة <input type="checkbox"/> غيره (الرجاء تحديد المكان) _____	موقع الخدمة: (الرجاء وضع إشارة)
<input type="checkbox"/> شكوى <input type="checkbox"/> ثناء/إطراء وشكر <input type="checkbox"/> اقتراح	نوع الملاحظة/التعليق: (الرجاء وضع إشارة)
<input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> نعم	هل تريدنا الإتصال بك بخصوص هذا الأمر؟
<input type="checkbox"/> مستفيد من الخدمة <input type="checkbox"/> وكالة <input type="checkbox"/> أحد أفراد المجتمع <input type="checkbox"/> مقدم عناية/ قريب <input type="checkbox"/> صفة أخرى (الرجاء تحديدها) _____	هل أنت: (الرجاء وضع إشارة)
تفاصيل الملاحظة/ التعليق أو الشكاوى (الرجاء تزويدنا بالتاريخ والوقت والموظف المعني بالأمر).	



تفاصيل الملاحظة/ التعليق أو الشكوى (تابع).

الرجاء إعطاء هذه الاستمارة إلى أحد الموظفين لدينا أو وضعها في الصندوق المخصص لدى مكتب الاستقبال أو إعادتها بالبريد على أن تحمل عبارة "خاصة وسرية" بالإنجليزية (Private & Confidential) إلى:

General Manager Quality, Innovation and Integration, 125 Blake Street, East Reservoir, 3073.

أو يمكنك الإتصال هاتفياً بالرقم: (03) 8470 1111.

FOR OFFICE USE ONLY

Date received:

VHIMS No:





تخطيط الرعاية المسبق

خَطِّط لقرارات الرعاية الصحية المستقبلية مع طبيبك
الآن في حالة عدم تمكنك من ذلك في المستقبل.

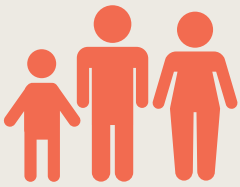


ما هو نوع الرعاية
والعلاج
الذي لا ترغب به؟



ما هو نوع الرعاية
والعلاج
الذين ترغب بهما؟

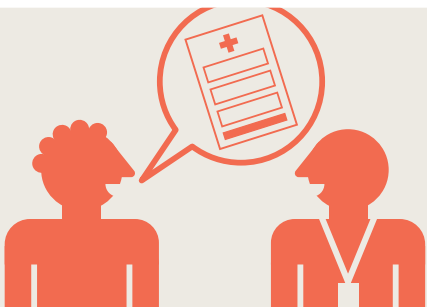
ما سبب أهميتها؟



تعرف عائلتك
وأصدقائك
أن قراراتك
تُحترم



تحصل على
الرعاية
والعلاج
الذين تريدهما

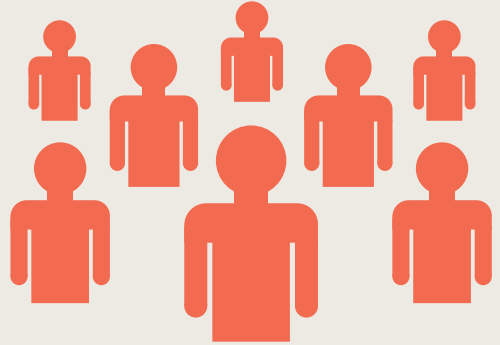


يمكن لأخصائيي الرعاية الصحية
اتباع تعليماتك،
للتقليل من أي علاج غير ضروري

مَن يحتاجها؟

الخطوة مهمة حقًا إذا كنت:

- كبير السن %
- تُعاني من مرض مزمن %
- تُعاني من عدة أمراض %
- تُعاني من ضعف إدراكي مبكر %
- تشعر بأنك تقترب من نهاية حياتك. %

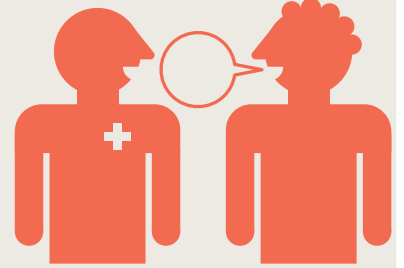


يمكن للجميع وضع التخطيط المسبق للرعاية ويجب أن يبدأ وضعها عندما يكون الشخص بصحة جيدة قبل الحاجة إلى العلاج.

كيفية وضع تخطيط الرعاية المسبق.



أدفانس كير
بلاننغ أستراليا
advancecareplanning.org.au
الاتصال عبر الرقم 1300 208 582



تحدّث مع
طبيبك العمومي



Ph: (03) 8470 1111

www.yourcommunityhealth.org.au