



خدمات ما

خدمات بهداشتی و تندرستی ما شامل موارد زیر می باشد:



- تغذیه و رژیم غذایی
- کار درمانی
- گفتار درمانی

پیراپزشکی

- مشاوره
- آموزش در مورد بیماری قند
- درمان امراض پا
- فیزیوتراپی



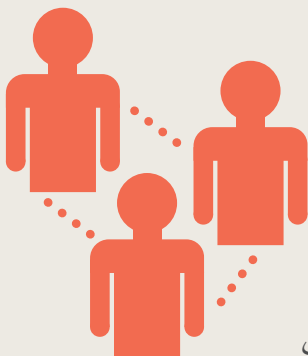
بهداشت افراد
ابورجینی و جزیره
نشینان تنگه تورنس



- دارو درمانی
- روانشناسی
- بهداشت پناهندگان
- آموزش مربوط به استروئید
- کلینیک ویتامین D

پزشکی

- سلامت LGBTIQ
- سلامت روان
- برنامه تبادل سوزن و سرنگ
- پرستاری



حمایت های اجتماعی

- فعالیت های گروهی
- کارگاه آقایان
- برنامه های اجتماعی



دندان پزشکی

- معاینات پزشکی
- دندان های مصنوعی
- عکسبرداری دندان (OPG)

چه کسانی می توانند از خدمات ما استفاده کنند؟



ما به افراد زیر اولویت می دهیم:

- بزرگسالان از 65 سال به بالا
- افراد دچار محرومیت های اجتماعی و اقتصادی
- افراد دچار امراض مزمن یا پیچیده
- افرادی که در محیط های ناامن یا غیرمطمئن زندگی می کنند
- افرادی که با معلولیت زندگی می کنند
- افراد ابورجینی و جزیره نشینان تنگه تورس
- پناهندگان و پناهجویان تازه وارد
- کودکان زیر 12 سال (با ارایه کمک به والدین و مراقبین آنها)

برای گرفتن وقت ملاقات با شماره
تماس بگیرید (03) 8470 1111



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





حقوق و مسئولیت های شما

شما دارای حقوق زیر می باشید:



مراقبت های بهداشتی، حتی اگر
توان پرداخت هزینه آنرا ندارید

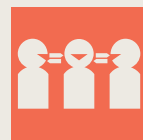


مراقبت با ملاحظه، با کیفیت،
محترمانه و ایمن



دسترسی به اطلاعاتی که در
پرونده شما نگهداری می شود

خصوص رعایت حریم خصوصی
و محرمانه ماندن اطلاعات



دسترسی به مترجم
در صورت نیاز



داشتن فردی به
عنوان نماینده شما



ارایه دادن پیشنهادات
و بازخورد هایتان

شما نسبت به موارد زیر مسئولیت دارید



توجه و احترام به
کارکنان و مراجعین



دادن اطلاعات کافی به ما به منظور
ارایه خدمات مراقبتی مناسب



انجام درمان یا اطلاع رسانی به ما در
صورت عدم تمایل برای انجام آن



احترام به حریم
خصوصی دیگران



مشارکت در تصمیم گیری های
مربوط به مراقبت از شما



رعایت روندهای ایمنی



اطلاع رسانی به ما در صورتیکه نمی توانید در قرار
ملاقات خود حاضر شوید (حداقل ۲۴ ساعت قبل)

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



تعهد ما به شما

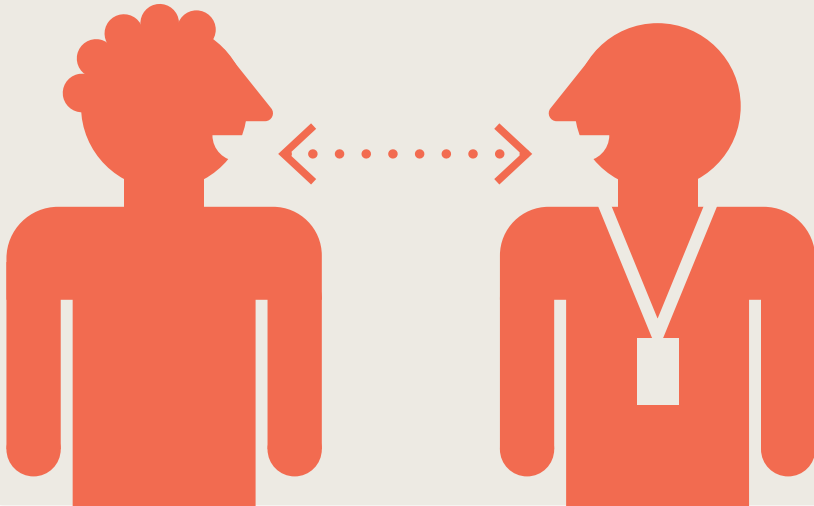
ما متعهد می شویم که همیشه:



شمارا باروی
باز پذیریم



مرکز بهداشت جامعه محلی شما متعهد می شود که همیشه:



نظرات شما را
جويا شود و به
نگرانی های شما
پاسخ دهد



اطلاعات مورد نیاز
تان را به نحوی که
آن را درک کنید
به شما ارائه دهد

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





استفاده از یک حامی

حامی، شخصی است که:



اطمینان
حاصل می
کند که با شما
بصورت منصفانه
و محترمانه رفتار شده است



از حقوق شما
دفاع می کند:



به شما اطلاعات
و کمک ارایه
می دهد



به شما در
درک و حل مشکلات
یا شکایات کمک می کند



به شما کمک
می کند تا بدانید چگونه
از حقوق خود دفاع کنید



به شما برای تصمیم
گیری کمک می کند

شما می توانید با تماس با مراکز زیر به یک حامی دسترسی پیدا کنید:

افرادى كه دچار آسیب مغزى مى باشند:

- **Brain Injury Matters (BIM)**
تلفن: (03) 9639 7222
وب سایت: www.braininjurymatters.org

افراد مبتلا به بیماری روانی:

- **شورای ایجاد آگاهی در مورد بیماری روانی ویکتوریا (VMIAC)**
تلفن: (03) 9380 3900
وب سایت: www.vmiac.org.au

افراد جوان:

- **خدمات حمایتی معلولیت جوانان (YDAS)**
تلفن: (03) 9267 3709
وب سایت: www.ydas.org.au

افراد میانسال و سالمند:

- **حمایت از حقوق سالمندان (ERA)**
تلفن: 1800 700 600
وب سایت: www.era.asn.au

افراد ابورجینی و جزیره نشینان تنگه تورس:

- **خدمات حقوقی افراد ابورجینی ویکتوریا (VALS)**
تلفن: 1800 064 865
وب سایت: www.vals.org.au

افراد دارای معلولیت:

- **اتحادیه دفاع از حقوق معلولین ویکتوریا (VALID)**
تلفن: (03) 9416 4003
وب سایت: www.valid.org.au

- **اقدام در مورد معلولیت در میان جوامع قومی و نژادی (ADEC)**
تلفن: 1800 626 078
وب سایت: www.adec.org.au

- **انجمن کودکان دارای معلولیت**
تلفن: (03) 9880 7000
وب سایت: www.acd.org.au

- **سازمان حمایت از عدالت برای معلولین (DJA)**
تلفن: 1800 808 126
وب سایت: www.justadvocacy.com

- **Leadership Plus**
تلفن: (03) 9489 2999
وب سایت: www.leadershipplus.com

- **سازمان حمایت از حقوق شهروندان North East (NECA)**
تلفن: (03) 8470 3684
وب سایت: www.citizenadvocacy.com.au

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



سوالات ما و دلایل پرسیدن آنها

تعهد ما در یور کامیونیتی هلت (Your Community Health) بر این است که اطمینان حاصل کنیم خدمات مان برای کلیه افراد دوستانه، فراگیر و امن خواهد بود.

برای ارائه بهترین خدمات ممکن، سوالاتی از شما می پرسیم. برخی از این سوالها شخصی هستند، اما آگاهی بیشتر درباره شما به ما کمک می کند در صورت نیاز شما را حمایت کنیم و به ما و همکارانمان کمک می کند برای ارائه خدمات بهتر در آینده برنامه ریزی کنیم.

حفظ حریم خصوصی

کارمندان یور کامیونیتی هلت متعهد هستند به حریم خصوصی شما احترام بگذارند. قوانین بسیاری در زمینه حفاظت از اطلاعات شخصی شما وجود دارد که راهنمای ما در نحوه جمع آوری و ذخیره سازی این اطلاعات می باشد. کارمندان ما برای درک این قوانین و مسئولیت های ما در قبال شما آموزش دیده اند. سیاست های ما شامل موارد زیر است:

- اطلاعات شخصی شما به به شیوه ای ایمن بر روی کامپیوتر رمزدار ما ذخیره می شود؛
- کارمندان ما بدون رضایت شما هیچ یک از اطلاعات حساس و شخصی تان را با دیگران به اشتراک نخواهند گذاشت.

مواردی که نیاز است پرسیم

- اطلاعات اولیه مانند نام، تاریخ تولد و مشخصات تماس
- این که آیا شما از بومی های (استرالیا) و/یا از جزیره نشینان تنگه تورس هستید
- زبانی که ترجیح می دهید استفاده کنید و هویت فرهنگی تان
- هویت جنسی شما و ضمایی که برای مورد خطاب گرفتن استفاده می کنید
- این که آیا عضو جامعه LGBTIQ+ هستید یا خیر

مجبور به پاسخگویی به هیچ یک از این سوالات نیستید. می توانید به ما بگویید ترجیح می دهید پاسخ ندهید و این اشکالی ندارد. چنانچه تراجنسیتی یا خارج از قالب مذکر و مؤنث هستید، یا چنانچه خود را به عنوان خواهردختر (sistergirl) یا برادرپسر (brotherboy) معرفی می کنید، اطمینان حاصل خواهیم کرد ضماین شما به شکل صحیح ثبت شوند.



یور کامیونیتی هلت (Your Community Health) پذیرای این واقعیت است که مردم ورونجری (Wurundjeri) از ملت کولین (Kulin) صاحبان سنتی این سرزمین هستند.

تعهد یور کامیونیتی هلت (Your Community Health) به ارائه خدمات فراگیر

یور کامیونیتی هلت متعهد است محیطی فراگیر و قابل دسترس ایجاد کند که در آن افراد و جوامع با هر هویت، توانایی و پیشینه ای پذیرفته شده، ایمن و مورد احترام هستند.

خدمات ما به مردم از همه اقوام و عقاید، و شرایط اجتماعی-اقتصادی، گرایش ها و هویت های جنسی، توانایی ها، شرایط مهاجرتی، سن و بومیان استرالیا و جزیره نشینان تنگه تورس ارائه می شود.

کارکنان ما متعهد به حفظ ارزش های ما یعنی شجاعت، همدلی، صداقت و موفقیت در محل کار هستند. این ارزش ها راهنمای ما را در ارائه حمایت ها و مراقبت های فراگیر و عادلانه به مشتریان و جامعه هستند.

کارکنان یور کامیونیتی هلت متعهد هستند به:

- پیگیری یادگیری مداوم، و اینکه ترس از اشتباه مانع از حرکت رو به جلو در رویکرد فراگیرمان نشود. اعتراض به بی عدالتی و ایستادن در کنار مشتریان و جوامع خود و تلاش برای دستیابی به آینده ای فراگیرتر.
- استقبال و ارزش دادن به تنوع همکاران، مشتریان و جوامع. ایجاد محیطی امن و فراگیر که در آن همه می توانند رشد کنند.
- احترام به همکاران و مشتریانمان به عنوان افرادی با هویت و نیازهای منحصر به فرد. تعامل در محیط کار خود بر اساس احترام و اخلاق.
- انطباق با نیازهای همکاران، مشتریان و جوامع در فرایند همکاری. ما با شناخت مزایای ذاتی پرورش دیدگاه های متفاوت و فردیت ها، فعالانه در پی یافتن راه های جدید برای بهبود فرهنگ و خدمات خود هستیم.





خصوصی نگہ داشتن اطلاعات شخصی تان

خصوص

ما از حریم خصوصی شما
محافظت خواهیم کرد



ما ممکن است اطلاعات شخصی شما را بمنظور
ارایه خدمات مراقبتی مناسب جمع آوری کنیم

ما فقط در موارد زیر اطلاعات شما را ترخیص می کنیم:



در صورت ایجاب
قانونی مانند شرایط اضطراری پزشکی



در صورت موافقت شما



در صورت داشتن هر گونه
بازخورد یا شکایت شما می
توانید آن را با ما مطرح کنید یا
فرم Your Say را کامل نمایید



شما می توانید در صورت تمایل
به اطلاعات پرونده خود
دسترسی داشته باشید

**چنانچه نسبت به پاسخگویی ما رضایت نداشته
باشید می توانید با مراکز زیر تماس بگیرید:**



Australian Government
Office of the Australian
Information Commissioner

کمیسیونر اطلاعات
استرالیا
تلفن: 1300 363 992
وب سایت: www.oaic.gov.au



HEALTH
COMPLAINTS
COMMISSIONER

کمیسیونر رسیدگی به
شکایات خدمات بهداشتی
تلفن: 1300 582 113
وب سایت: www.hcc.vic.gov.au

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





شمارا از خطر عفونت حفظ کند

ما با انجام کارهای زیر می توانیم شما را از خطر عفونت ایمن نگه داریم:



شستشوی دست های خود با صابون و مواد ضد عفونی کننده دارای الکل



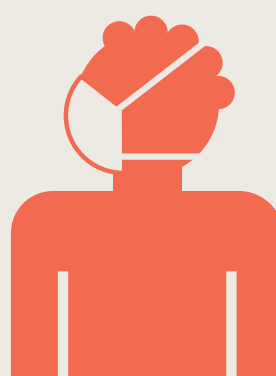
داشتن کارکنان خدمات بهداشتی که واکسینه شده اند



ضد عفونی کردن تجهیزات



تمیز نگه داشتن درمانگاه های ما



دور نگه داشتن افراد بیمار از شما

ما با انجام کارهای زیر می توانیم شمارا از خطر عفونت ایمن نگه داریم:



دفع ضایعات
عفونی به
طریقه مناسب



پوشیدن
دستکش،
روپوش،
ماسک و
عینک محافظ

شما می توانید با انجام کارهای زیر کمک کنید:



با پرسش از ما
در مورد اینکه
آیا دست هایمان
را شسته ایم



شستشوی دست هایتان



پوشاندن بینی
و دهان خود
هنگام عطسه کردن



گزارش دادن هر
گونه عفونتی
که دارید

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



نظرات شما فرم نظرات متقاضیان خدمات Your Say Form (in Farsi)

ما از دریافت نظرات، پیشنهادات یا شکایات از خدمات مان استقبال می کنیم.

	تاریخ:
	نام:
	نام خانوادگی:
	آدرس:
	کد پستی:
	شماره تلفن:
	ایمیل:
<input type="checkbox"/> مرکز بهداشت رزروار شرقی <input type="checkbox"/> مرکز گردهمایی جامعه محلی رزروار شرقی <input type="checkbox"/> مرکز بهداشت نورثکت <input type="checkbox"/> مرکز بهداشت PANCH (پرستون) <input type="checkbox"/> سایر خدمات (لطفاً مشخص کنید) _____	مکان خدمات: (لطفاً علامت گذاری کنید)
<input type="checkbox"/> شکایت <input type="checkbox"/> تعریف/سپاسگزاری <input type="checkbox"/> پیشنهاد	نوع نظرات: (لطفاً علامت گذاری کنید)
<input type="checkbox"/> خیر <input type="checkbox"/> بله	آیا می خواهید در این ارتباط با شما تماس بگیریم؟
<input type="checkbox"/> متقاضی خدمات <input type="checkbox"/> نهاد <input type="checkbox"/> عضوی از جامعه محلی <input type="checkbox"/> مراقبت کننده/عضوی از خانواده <input type="checkbox"/> سایر موارد (لطفاً مشخص کنید) _____	موقعیت شما: (لطفاً علامت گذاری کنید)
جزئیات نظرات شما. (لطفاً تاریخ، زمان و نام کارمند مربوطه را در صورت نیاز فراهم کنید).	



جزئیات نظرات شما (ادامه).

لطفاً این فرم را به یکی از کارمندان تحویل دهید، آن را در جعبه موجود در بخش پذیرش قرار دهید، یا آن را با عنوان Private & Confidential از طریق پست به آدرس زیر بازگردانید:

General Manager Quality, Innovation and Integration, 125 Blake Street, East Reservoir,
3073 یا می توانید با شماره 8470 1111 (03) تماس بگیرید.

FOR OFFICE USE ONLY

Date received:

VHIMS No:



سلامت جامعه شما

خدمات بهداشت دهان و دندان

خدمات بهداشت دهان و دندان مرکز ما خدمات پیشگیری، عمومی و مربوط به دندان مصنوعی را به مراجعین واجد شرایط ارائه می دهد.

ما همچنین به تمام افرادی که به خدمات بهداشت دهان و دندان ما دسترسی دارند، آموزش بهداشت دهان و دندان، مشاوره و پشتیبانی را ارائه می دهیم. از ما در مورد تعیین وقت برای صحبت با مربی بهداشت و دندان سوال کنید.

چه کسی می تواند به این خدمات دسترسی داشته باشد؟

ما به افراد زیر خدمات مراقبتی ارائه می دهیم:

- کلیه کودکان بین 0 تا 12 سال.
- کلیه کودکانی که آنها یا والدین/ سرپرستان آنها دارای کارت های مراقبت بهداشتی یا کارت مستمری می باشند.
- کلیه کودکانی که واجد شرایط برای طرح مزایای دندانپزشکی کودکان مدیکر (CDBS) می باشند. هزینه آن توسط مدیکر پرداخت می گردد.
- بزرگسالان بالای 18 سال که دارای کارت مراقبت های بهداشتی یا کارت تخفیف مستمری می باشند.

چگونه می توانم به خدمات مراقبتی پیشگیرانه، عمومی و دندان مصنوعی دسترسی داشته باشم؟

جهت دسترسی به مراقبت های بهداشتی باید جزییات مربوط به خودتان را نزد ما ثبت کنید. شما می توانید این کار را بطور حضوری در یکی از مراکز ما و یا از طریق تماس با شماره تلفن 8470 1111 انجام دهید.

بدلیل تقاضای زیاد برای این خدمات لیست های انتظار قابل اجرا می باشند. در صورت وجود دندان درد یا فوریت های دندانپزشکی لطفاً برای مراقبت های فوری با ما تماس بگیرید.

اولین وقت ملاقات موجود به کودکان و بیمارانی که در اولویت هستند داده خواهد شد.

چگونه می توانم به خدمات مراقبت های فوری دندانپزشکی دسترسی پیدا کنم؟

در صورت دندان درد یا فوریت های دندانپزشکی دیگر لطفاً در اسرع وقت با ما تماس بگیرید.

یک کارمند خدمات مشتری از شما سوالاتی در مورد فوریت دندانپزشکی شما خواهد پرسید. این اطلاعات به ما کمک می کند تا نیازهای درمانی شما را ارزیابی نموده و در صورت لزوم قرار ملاقات تعیین نماییم.

چنانچه به یکی یا بیشتر از گروههای زیر که دارای اولویت می باشند تعلق دارید، لطفاً به ما اطلاع دهید

- ساکنین جزیره تورس و/ یا افراد ابورجینی واجد شرایط
- افراد بی خانمان یا در معرض خطر بی خانمانی
- پناهجو یا پناهنده
- زنان باردار واجد شرایط
- کودک یا نوجوانی که در خارج از خانه خود یا مراکز مسکونی تحت مراقبت بسر می برد
- یک مشتری ثبت نام شده در بخش خدمات بهداشت روان و معلولیت که توسط نامه مدیر پرونده پشتیبانی می شود
- کودکان و نوجوانان واجد شرایط

آدرس پستی:

125 Blake Street
East Reservoir VIC 3073

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

آیا باید هزینه ای پرداخت شود؟

برای دریافت خدمات بهداشت دهان و دندان ممکن است نیاز به پرداخت کمی بعنوان پرداخت های مشترک باشد.

ما هزینه طرح خدمات مزایای دندانپزشکی کودک مدیگر (CDBS) را از مدیگر دریافت می کنیم. آیا اطمینان ندارید که کودک شما واجد شرایط است؟ از یکی از کارمندان خدمات مشتری ما بخواهید تا وضعیت شما را بررسی کند.

مراقبت های اضطراری برای کودکان واجد شرایط زیر 18 سال رایگان است.

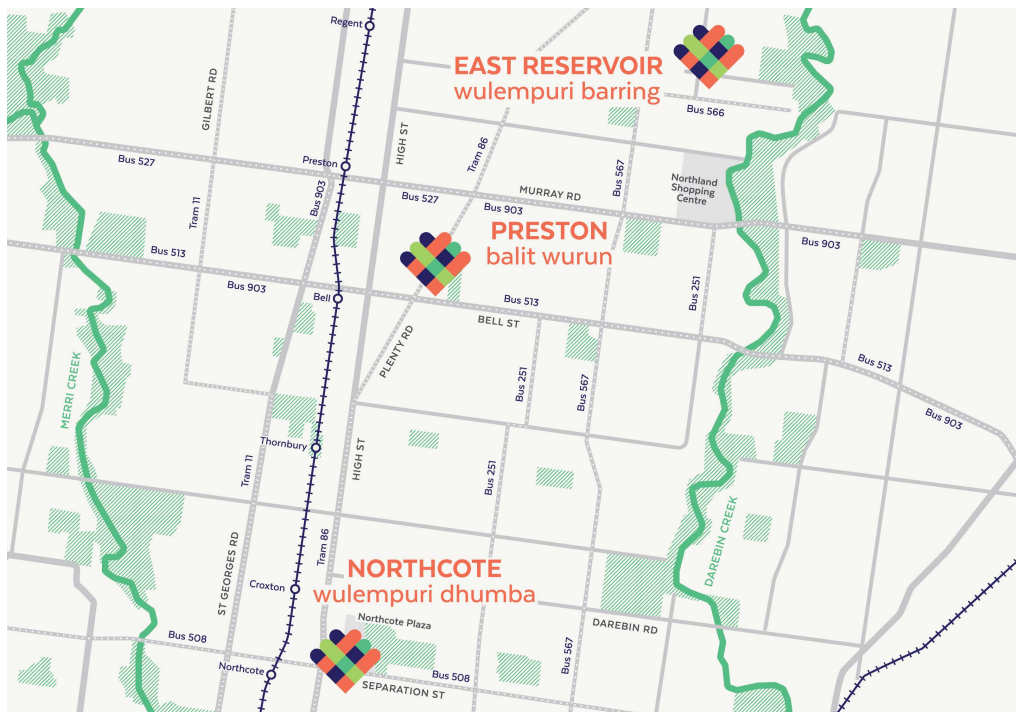
لطفا با کارمندان خدمات مشتری ما تماس بگیرید. آنها می توانند در ثبت نام برای دریافت خدمات مراقبت از دندان به شما کمک نموده و در مورد هزینه های پرداخت مشترک که در مورد شما قابل اجرا خواهد بود با شما گفتگو نمایند.

مترجمان

در صورت نیاز به خدمات ترجمه ما می توانیم تقاضای مترجم نماییم. خدمات مترجمان بصورت رایگان ارایه می گردد.



خدمات بهداشتی جامعه شما در مراکز زیر در دسترس می باشد:





بازخورد مراجعه‌کننده

مايل هستيم تا نظرات
شما را بشنويم.

شما می توانید بازخورد را
از طرق زیر ارائه دهید:

باز خورد شما می تواند
شامل موارد زیر باشد:

- صحبت کردن با یکی از کارمندان
- تکمیل فرم Your Say در مراکز بهداشتی یا در وب سایت ما
- تماس با مسئول رسیدگی به شکایات به شماره (03) 8470 1111
- ارسال نامه به مسئول رسیدگی به شکایات مرکز خدمات بهداشتی جامعه محلی
125 Blake Street
East Reservoir, VIC 3073



مواردی که از آنها
رضایت دارید



پیشنهاد در رابطه
با موردی که می توانیم
آنها را بهتر انجام دهیم



طرح یک شکایت

اگر شکایتی دارید:

چنانچه نظرات خود را رایحه دهید:

- ما در مدت دو روز کاری به شما اطلاع خواهیم داد که چه کسی به شکایت شما رسیدگی خواهد کرد

- ما شکایت شما را بررسی خواهیم کرد

- ما در مدت 28 روز پاسخ خود را بصورت کتبی برای شما ارسال خواهیم کرد



آن را جدی تلقی
خواهیم کرد



آنرا بصورت محرمانه
بررسی خواهیم کرد



شما می توانید
ناشناس باشید

در صورت عدم رضایت از پاسخگویی ما می توانید با مراکز زیر تماس بگیرید:



کمیسیونر رسیدگی به شکایات بهداشتی درمانی
تلفن: 1300 582 113
وب سایت: www.hcc.vic.gov.au



Australian Government
Aged Care Complaints Commissioner

کمیسیون کیفیت و ایمنی خدمات مراقبت از سالمندان
تلفن: 1800 951 822
وب سایت: www.agedcarequality.gov.au



NDIS Quality
and Safeguards
Commission

کمیسیون کیفیت و حراست NDIS
تلفن: 1800 035 544
وب سایت: www.ndiscommission.gov.au

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





پیشبرنامه ریزی مراقبتی

در صورتیکه در آینده نمی توانید تصمیمات مربوط به مراقبت های درمانی خود را بگیرید، این کار را اکنون با کمک پزشک خود انجام دهید.



چه نوع مراقبت
و درمانی را
نمی خواهید؟

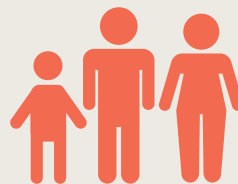


چه نوع مراقبت
و درمانی
می خواهید؟

چرا این موضوع مهم است؟



شما مراقبت
و درمانی
را که می خواهید،
دریافت میکنید



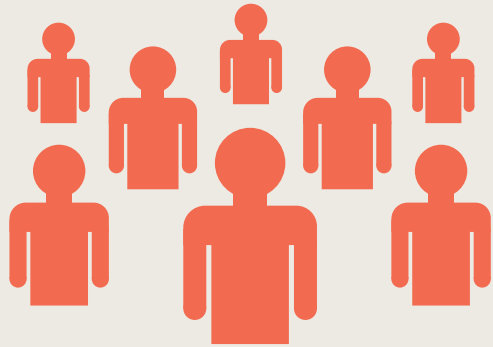
خانواده و دوستان
شما می دانند که
تصمیمات شما
قابل احترام است



متخصصان پزشکی و درمانی
می توانند دستورالعمل های شما را دنبال کنند که
درمان های غیر ضروری را کاهش دهند

این موضوع بسیار اهمیت دارد، اگر:

- سن شما زیاد است %
- بیماری مزمن دارید %
- چندین بیماری دارید %
- اختلال شناختی مقدماتی دارید %
- به پایان عمر خود نزدیک می شوید %



"پیشبرنامه ریزی مراقبتی" برای همه است و باید هنگامیکه سالم هستید پیش از نیاز به درمان انجام شود.

چگونگی تهیه پیشبرنامه مراقبتی



پیش برنامهریزی مراقبتی استرالیا
advancecareplanning.org.au
با شماره ۱۳۰۰ ۲۰۸ ۵۸۲ تماس بگیرید



با پزشک عمومی خود صحبت کنید

