

# حقوق ومسؤوليات الزبائن



Foundation  
House

The Victorian Foundation  
for Survivors of Torture Inc.

تدعم منظمة Foundation House حقوق ومسؤوليات الزبائن وتلتزم بها.

الزبائن هم الأشخاص الذين يحصلون على الخدمات مثل الاستشارات والعلاجات التكميلية، أو الذين يشاركون في برامج Foundation House الجماعية.

## حقوق الزبائن

كزبائن لديكم الحق في:

- الوصول إلى خدمة على أساس غير تمييزي
- أن تُعاملوا باحترام كرامة (وهذا يمتد ليشمل أفراد الأسرة ومقدمي الرعاية)
- أن تكونوا على اطلاع بالخدمات المتوفرة وأن تساهموا في اتخاذ القرارات بشأن الخدمة التي تحصلون عليها
- الموافقة القائمة على المعرفة
- الحصول على خدمات مُصمَّمة خصيصاً لتلبية احتياجات وأهداف تعافيتكم
- الحصول على الخدمات في بيئة آمنة وترحيبية
- الحصول على الخدمات التي يقدِّمها موظفون مؤهلون بشكل مناسب
- رفض خدمة (من دون أن يؤدي هذا الفعل إلى الإضرار بقدرتكم على الوصول إلى الخدمات في المستقبل)
- الوصول إلى سجل الزبون الخاص بكم
- أن يتم الحفاظ على سرية وخصوصية معلوماتكم، باستثناء الحالات التي تكون فيها سلامتكم أو سلامة شخص آخر معرّضة للخطر أو عندما تكون منظمة Foundation House مُلزَمة قانونياً بالكشف عن المعلومات
- تقديم التعليقات والملاحظات حول الخدمة التي تحصلون عليها والتحقيق في أي شكاوى بسرعة وإنصاف دون الإضرار بحصولكم على الخدمات
- مترجم شفهي مؤهل عند الحاجة (حيثما أمكن ذلك من الجنس الذي تختارونه)

## مسؤوليات الزبائن

كزبائن أنتم مسؤولون عن:

- تقديم المعلومات التي تُمكن موظفي منظمة Foundation House من توفير الرعاية والمشورة المناسبين
- معاملة موظفي منظمة Foundation House باحترام
- احترام حقوق الزبائن الآخرين، بما في ذلك حقوقهم في الحفاظ على سرية وخصوصية معلوماتهم
- عند زيارة مباني منظمة Foundation House، تصرّفوا بطريقة مُحترمة تجاه الزوّار الآخرين
- عدم الحضور إلى المواعيد وأنتم تحت تأثير الكحول أو المخدرات غير المشروعة
- المجيء إلى المواعيد، أو إبلاغ منظمة Foundation House إذا كنتم غير قادرين على حضور أحد المواعيد
- احترام صحتكم وسلامتكم ورفاهيتكم وتلك التي تعود للآخرين

## حلّ الشكاوى

- تستطيعون تقديم شكوى حول الخدمة التي تحصلون عليها من منظمة Foundation House دون الخوف من أن تقوم شكاوكم بمنع حصولكم على المزيد من خدماتنا.
- يمكنكم تقديم شكوى إمّا شخصياً أو عبر الهاتف أو كتابة.
- إذا كنتم بحاجة إلى مترجم شفهي، اطلبوا من أحد موظفي منظمة Foundation House الذي تتحدثون معه ترتيب مترجم شفهي لكم.
- يمكنكم الحصول على المزيد من المعلومات حول تقديم شكوى عبر [www.foundationhouse.org.au](http://www.foundationhouse.org.au) أو يمكنكم سؤال أي موظف.

## الانسحاب من الخدمة

يمكنكم اتخاذ القرار بإيقاف حصولكم على الخدمات من منظمة Foundation House، أو إيقاف المشاركة في أنشطة منظمة Foundation House في أي وقت. لا يزال بإمكانكم الحصول على الخدمات أو المشاركة في الأنشطة في المستقبل. تستطيع منظمة Foundation House سحب الخدمات في حالات معيّنة، على سبيل المثال إذا قمتم بتهديد أو إيذاء الموظفين أو إذا كنتم لا تستوفوا معايير الأهلية الخاصة بنا. وحيثما يكون مناسباً، سوف نناقش سحب الخدمة معكم أولاً.

## الخصوصية والسرية

- لديكم الحق في أن يتم الحفاظ على خصوصية معلوماتكم.
- هناك قوانين تحمي معلوماتكم الخاصة.
- في الحالات النادرة، قد تتطلب القوانين الكشف عن معلوماتكم الخاصة للآخرين.
- للمزيد من المعلومات حول حقوق خصوصية معلوماتكم، يُرجى الاطلاع على نشرة "[معلوماتكم: إنها خاصة](#)".

## الرسوم

إن خدمات منظمة Foundation House (بما في ذلك المترجمين الشفهيين المحترفين إذا لزم الأمر) مجانية للزبائن.

## تفاصيل الاتصال

**BRUNSWICK** (المكتب الرئيسي)

4 Gardiner Street  
Brunswick, VIC 3056

هاتف: 03 9389 8900

بريد إلكتروني: [info@foundationhouse.org.au](mailto:info@foundationhouse.org.au)