

# حقوق و مسئولیت های مراجعین



Foundation  
House

The Victorian Foundation  
for Survivors of Torture Inc.

**Foundation House (خانه بنیاد) حقوق و مسئولیت های مراجعین را ترویج و حمایت می کند.**

**مراجعین افرادی هستند که خدماتی مانند مشاوره و درمان های تکمیلی را دریافت می کنند، یا در برنامه های گروهی Foundation House شرکت می کنند.**

## حقوق مراجعین

به حیث یک مراجعه کننده، شما حق دارید که:

- بدون تبعیض به خدمات دسترسی داشته باشید
- با احترام و عزت با شما رفتار شود (این رفتار اعضای خانواده و مراقبت کنندگان شما را نیز دربر می گیرد)
- در مورد خدمات موجود به شما معلومات داده شود و در تصمیم گیری درباره خدمتی که دریافت می کنید سهم بگیرید
- آگاهانه رضایت بدهید
- خدماتی را دریافت کنید که با ضرورت ها و اهداف بهبودیابی تان مطابق باشد
- خدمات را در یک محیط محفوظ و دوستانه دریافت کنید
- خدمات توسط کارمندی با ماهر به شما ارائه شود
- از دریافت خدمات امتناع ورزید (بدون این که این کار دسترسی شما را به خدمات در آینده مورد تبعیض قرار دهد)
- به ریکارد و پرونده خود دسترسی پیدا کنید
- رازداری و حریم خصوصی شما حفظ شود، به استثنای مواردی که امنیت شما یا امنیت شخص دیگری در معرض خطر باشد یا جایی که Foundation House از نظر قانونی موظف به افشای معلومات باشد
- در مورد خدماتی که دریافت می کنید نظر ارائه دهید و هرگونه شکایت شما سریع و عادلانه بررسی شود بدون این که شکایت شما دسترسی شما به خدمات را مورد تبعیض قرار دهد
- در صورت ضرورت ترجمان واجد شرایط برای شما گرفته شود (در صورت امکان از جنس مورد نظر شما)

## مسئولیت های مراجعین

به حیث یک مراجعه کننده شما مسئولیت دارید که:

- معلومات لازم را به کارکنان Foundation House بدهید تا آنها را قادر سازد که مراقبت و مشوره مناسب را به شما ارائه دهند.
- با کارکنان Foundation House با احترام رفتار کنید
- به حقوق سایر مراجعین، از جمله حق رازداری و حفظ حریم خصوصی آنها، احترام بگذارید
- هنگام بازدید از محل Foundation House، با سایر بازدید کنندگان با احترام رفتار کنید
- هنگامی که تحت تأثیر الکل یا دواهای غیرمجاز (مواد مخدر) هستید در وعده های ملاقات تان شرکت نکنید
- به وعده های ملاقات تان حاضر شوید یا اگر قادر نیستید که در یک وعده ملاقات حاضر شوید به Foundation House اطلاع بدهید
- به صحت، ایمنی و رفاه خود و دیگران احترام بگذارید

## حل شکایات

- شما می توانید در مورد خدماتی که از Foundation House دریافت می کنید شکایت کنید بدون این که شکایت شما دسترسی بیشتر به خدمات ما را متوقف کند.
- شما می توانید به صورت حضوری، از طریق تلفون، یا به صورت کتبی شکایت کنید.
- در صورت نیاز به ترجمان، از کارمند Foundation House که با او صحبت می کنید، بخواهید تا یک ترجمان را برای شما ترتیب دهد.
- شما می توانید به معلومات بیشتر در مورد شکایت کردن در [www.foundationhouse.org.au](http://www.foundationhouse.org.au) دسترسی پیدا کنید، یا از کارمندان سوال کنید.

## منصرف شدن از دریافت خدمات

- شما می توانید انتخاب کنید که خدمات دریافتی از Foundation House را متوقف کنید، یا هر زمانی که خواسته باشید شرکت در فعالیتهای Foundation House را متوقف کنید. با وجود آن شما می توانید در آینده خدمات دریافت کنید یا در فعالیت ها شرکت کنید.
- Foundation House می تواند در وضعیت های خاص مانند اگر کارکنان را تهدید یا زخمی سازید یا معیارهای واجد شرایط بودن ما را برآورده نسازید از ارائه خدمات به شما صرف نظر کند. در صورتی که مناسب باشد، ابتدا در مورد انصراف از ارائه خدمات، با شما صحبت خواهیم کرد.

## حریم خصوصی و رازداری

- شما حق دارید حریم خصوصی داشته باشید.
- قوانینی وجود دارد که از معلومات خصوصی شما محافظت می کند.
- در موارد نادر، قوانین ممکن است تقاضا کند که معلومات خصوصی شما به دیگران فاش شود.
- برای معلومات بیشتر در مورد حقوق حریم خصوصی معلومات تان، لطفاً به جزوه [معلومات شما: این خصوصی است](#)، مراجعه کنید.

## مصارف

خدمات Foundation House (به شمول ترجمان های حرفه ای در صورت لزوم) برای مراجعین مجانی می باشد.

## جزئیات تماس

BRUNSWICK (دفتر مرکزی)

4 Gardiner Street  
Brunswick, VIC 3056

تلفون: 03 9389 8900

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

Foundation House  
The Victorian Foundation for Survivors of Torture Inc.

