

# حقوق و مسئولیت های متقاضیان خدمات



Foundation House

The Victorian Foundation for Survivors of Torture Inc.

**Foundation House حقوق و مسئولیت های متقاضیان خدمات را ترویج داده و آنها را پاس می دارد.**  
**متقاضیان خدمات افرادی هستند که خدماتی مانند مشاوره و درمان های مکمل را دریافت می کنند، یا در برنامه های گروهی Foundation House مشارکت دارند.**

## حقوق متقاضیان خدمات

به عنوان متقاضی خدمات، شما از این حق برخوردار هستید که:

- به خدمات غیر تبعیض آمیز دسترسی داشته باشید
- با احترام و متانت با شما برخورد شود (این شامل اعضای خانواده و مراقبت کنندگان شما می شود)
- از خدمات موجود آگاهی داشته باشید و در تصمیم گیری در مورد خدماتی که دریافت می کنید مشارکت داشته باشید
- آگاهانه رضایت دهید
- خدماتی متناسب با نیازهای بهبود و اهداف خود دریافت کنید
- خدمات را در محیطی ایمن و پذیرا دریافت کنید
- خدمات توسط کارمندان مجرب به صورت مناسب ارائه شود
- از دریافت خدمات امتناع کنید (بدون اینکه بر دسترسی شما به خدمات در آینده تأثیر بگذارد)
- به سوابق خود دسترسی داشته باشید
- محرمانگی و حریم خصوصی تان محفوظ بماند، به جز در مواردی که ایمنی شما یا فرد دیگری در معرض خطر باشد یا Foundation House قانوناً ملزم به افشای اطلاعات شود
- نظرات خود را در مورد خدماتی که دریافت می کنید ارائه دهید و چنانچه هرگونه شکایتی دارید، سریع و عادلانه تحت بررسی قرار بگیرد بدون اینکه بر دسترسی شما به خدمات تأثیر بگذارد
- در صورت نیاز، مترجم شفاهی مجربی در اختیار شما قرار گیرد (در جایی که امکان پذیر باشد، مترجمی شفاهی که شما جنسیت او را انتخاب می کنید)

## مسئولیت های متقاضیان خدمات

به عنوان متقاضی خدمات، شما این مسئولیت را به عهده دارید که:

- اطلاعاتی را فراهم کنید که به کارمندان Foundation House توانایی آن را بدهد که خدمات مراقبتی و مشاوره مناسب را به شما ارائه دهند
- با کارمندان Foundation House محترمانه برخورد کنید
- به حقوق سایر متقاضیان خدمات احترام بگذارید، از جمله حقوق حفظ محرمانگی و حریم خصوصی آنها
- هنگام مراجعه به امکان Foundation House، رفتاری محترمانه با سایر مراجعه کنندگان داشته باشید
- تحت تأثیر الکل یا مواد غیرقانونی در وقت های ملاقات خود حاضر نشوید
- در وقت های ملاقات خود حاضر باشید، یا چنانچه نمی توانید به وقت ملاقات خود بیاوید، Foundation House را مطلع کنید
- به سلامت، ایمنی و رفاه خود و سایر افراد احترام بگذارید

## حل و فصل شکایات

- شما می توانید در مورد خدماتی که از Foundation House دریافت می کنید شکایت کنید، بدون ترس از اینکه شکایت شما مانع دسترسی بیشترتان به خدمات ما شود.
- شما می توانید به صورت حضوری، تلفنی یا کتبی شکایت خود را ارائه دهید.
- اگر نیاز به مترجمی شفاهی دارید، از کارمند Foundation House که با او صحبت می کنید بخواهید هماهنگی های لازم را برای شما انجام دهد.
- برای دسترسی به اطلاعات بیشتر در مورد ارائه شکایت به [www.foundationhouse.org.au](http://www.foundationhouse.org.au) مراجعه کنید یا با هر یک از کارمندان صحبت کنید.

## صرفنظر کردن از خدمات

شما می توانید در هر زمان انتخاب کنید که از دریافت خدمات Foundation House امتناع کنید، یا در فعالیت های Foundation House مشارکت نکنید. شما همچنان می توانید در آینده خدمات را دریافت کنید یا در فعالیت ها مشارکت داشته باشید.

Foundation House می تواند در وضعیت های خاص، برای مثال اگر کارمندی را تهدید کنید یا به او صدمه وارد کنید یا اگر ضوابط صلاحیت دریافت خدمات ما را برآورده نمی کنید، از ارائه خدمات صرفنظر کند. در مواردی که مناسب باشد، ما ابتدا در مورد صرفنظر کردن از ارائه خدمات با شما صحبت خواهیم کرد.

## حریم خصوصی و محرمانگی

- شما از این حق برخوردار هستید که حریم خصوصی تان محفوظ بماند.
- قوانینی وجود دارند که از اطلاعات شخصی تان محافظت می کنند.
- در مواقعی نادر، ممکن است قوانین افشای اطلاعات شخصی شما را به سایر افراد الزام بدارند.
- برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد حقوق حفظ حریم خصوصی اطلاعات تان، لطفاً به برگه اطلاع رسانی "[اطلاعات شما خصوصی می باشد](#)" مراجعه کنید.

## هزینه ها

خدمات Foundation House (از جمله حضور مترجمین شفاهی مجرب در صورت نیاز) برای متقاضیان رایگان می باشند.

## مشخصات تماس

BRUNSWICK (دفتر مرکزی)

4 Gardiner Street  
Brunswick, VIC 3056

تلفن: 03 9389 8900

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