



**Foundation  
House**

The Victorian Foundation  
for Survivors of Torture Inc.

# HAKI NA WAJIBU WA WATEJA

**Foundation House inahimiza na kutunza haki na wajibu wa wateja.**

**Wateja ni watu wanaopokea huduma kama vile ushauri na huduma zingine, au kuhusika katika programu za vikundi za Foundation House.**

## HAKI ZA WATEJA

Kama mteja, una haki ya:

- kupata huduma isiyo ya ubaguzi
- Kuweza kuchukuliwa kwa heshima na ubinadamu (hii inaenda hadi kwa ndugu wa familia na walezi)
- kuweza kujulishwa kuhusu huduma zilizopo na kuchangia katika kufanya maamuzi yanayohusiana na huduma unayoipata
- kutoa ruhusa
- kupokea huduma inayoendana na mahitaji yako ya usaidizi na malengo
- kupokea huduma katika mazingira ya usalama na ukaribisho
- kupewa huduma na mfanyakazi mwenye taaluma inayostahili
- kukataa kupokea huduma (bila kuathiri kupata kwako huduma baadaye)
- kupata rekodi zako za mteja
- usiri na faragha, isipokuwa katika mazingira ambayo usalama wako au wa mtu mwingine unaweza kuwa hatarini au wakati Foundation House inatakiwa kisheria kuweza kutoa habari zako
- kutoa maoni kuhusu huduma unayoipokea na kuweza kushughulikiwa malalamiko yako kwa haraka na wazi bila kuathiri upataji wako wa huduma
- mkalimani mwenye sifa pale inapotakiwa (pale inapowezekana anakuwa mtu wa jinsia yako)

## WAJIBU WA MTEJA

Kama mteja una wajibu wa:

- kutoa habari zitakazosaidia wafanyakazi wa Foundation House kutoa usaidizi na ushauri unaotakiwa
- kuchukulia kwa heshima wafanyakazi wa Foundation House
- kuheshimu haki za wateja wengine, ikiwa ni pamoja na haki za usiri na faragha
- wakati unatembelea maeneo ya Foundation House, ujishike katika hali ya heshima kwa wageni wengine
- usihudhurie miadi yoyote ukiwa umelewa pombe au dawa za kulevya
- tunza miadi, au julisha Foundation House kama hauwezi kuhudhuria miadi
- heshimu afya yako mwenyewe, usalama na ustawi, na ule wa wengine

## USULUHISHI WA MALALAMIKO

- unaweza kulalamika kuhusu huduma unayoipokea kutoka Foundation House bila kuogopa kuwa malalamiko yako yataathiri upataji wako wa huduma zako baadaye.
- unaweza kulalamika uso kwa uso, juu ya simu, au katika maandishi.
- Kama unahitaji mkalimani uliza mfanyakazi wa Foundation House utakayeongea naye ili aweze kukuandalia mkalimani.
- unaweza kupata habari zaidi kuhusu kufanya malalamiko kwenye [www.foundationhouse.org.au](http://www.foundationhouse.org.au) au uliza mfanyakazi yeyote.

## KUJITOA KWENYE HUDUMA

Unaweza kuchagua kusimamisha kupokea huduma kutoka Foundation House, au kusimamisha kuhusika katika shughuli za Foundation House mda wowote. Bado unaweza kuendelea kupokea huduma au kuhusika katika shughuli zingine baadaye.

Foundation House inaweza kusimamisha huduma katika baadhi ya mazingira, kama vile ukitishia ua kuumiza mfanyakazi au kama hutimizi matakwa ya ustahili. Pale inapostahili, tutazungumza na wewe kwanza katika kukutoa kwenye huduma.

## USIRI NA FARAGHA

- Una haki ya usiri.
- Kuna sheria zinazolianda habari zako za siri.
- Katika mazingira ya baadhi, sheria inaweza kutaka habari zako za siri ziweze kutolewa kwa watu wengine.
- Kwa habari zaidi juu ya haki zako za habari tafadhali angalia kipeperushi [Habari Zako: Ni Siri](#).

## GHARAMA

Huduma za Foundation House (ikiwa ni pamoja na wakalimani wenye sifa kama inatakiwa) ni bure kwa wateja.

## TAARIFA ZA MAWASILIANO

### BRUNSWICK (OFISI KUU)

4 Gardiner Street  
Brunswick, VIC 3056

**Simu:** 03 9389 8900

**Barua pepe:** [info@foundationhouse.org.au](mailto:info@foundationhouse.org.au)



**Foundation House**  
The Victorian Foundation for Survivors of Torture Inc.