

كتيب

المعلومات

للزبائن

كانون الثاني/يناير 2019



Blindness. Low Vision. Opportunity.

# فقدان البصر؟ نحن هنا للمساعدة.



الدعم العاطفي  
والمجموعات  
للاندماج الاجتماعي



المعالجون الوظيفيون  
للاستقلالية



المتخصصون بالتنقل  
لحفاظ على السلامة  
وللتحرك



مقوم البصر لتقييم  
الرؤية الوظيفية  
وتقديم التوصيات



دعم التعليم والتوظيف  
لتحقيق الطموحات



التجهيزات المساعدة  
والمعدات من متجرنا  
لتحسين الحياة اليومية



التكنولوجيا والتدريب للبقاء  
على اتصال



التدخل المبكر،  
خدمات متخصصة للأطفال  
والمراهقين



Seeing Eye Dogs  
كلاب الإرشاد  
للاستقلالية



الكتب الصوتية والمكتبة  
للترفيه والتعلم



معلومات ونصائح مفيدة  
للزبائن والأسر



خبراء في My  
Aged Care  
وNDIS لزيادة  
التمويل

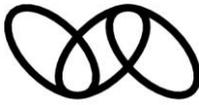
عندما يبدأ فقدان البصر في التأثير على حياتك اليومية، عندها يحين الوقت للاتصال بمنظمة Vision Australia. فنحن خبراء بكل ما يتعلق بفقدان البصر ونحن نعمل مع الأشخاص من جميع الأعمار لزيادة ما تبقى من بصرهم إلى أقصى حد. ونحن نساعد الناس على تحقيق استقلاليتهم والحفاظ على سلامتهم وزيادة قدرتهم على المشاركة في الحياة اليومية.

للمزيد من المعلومات:

1300 847 466

[info@visionaustralia.org](mailto:info@visionaustralia.org)  
[visionaustralia.org](http://visionaustralia.org)

اتصل على الرقم  
ارسل بريد إلكتروني  
قم بزيارة

**Vision  
Australia**  
Blindness. Low Vision. Opportunity.

3	المحتويات
4	تعريف
5	الحقوق والمسؤوليات
8	حماية خصوصيتك والسرية
10	الشكاوى والملاحظات/التعليقات – أخبرنا برأيك
12	العمل ضمن شراكة
14	جهات الإتصال الأخرى
18	الدعم الحكومي
20	اتصل بنا

## تعريف

إن منظمة Vision Australia هي منظمة موجودة لدعم الأشخاص المكفوفين أو الأشخاص الذين يعانون من ضعف البصر لكي يعيشوا الحياة التي يبتغونها.

تحتوي هذه الوثيقة على المعلومات الأساسية حول حقوقك ومسؤولياتك، وخصوصياتك، والخدمات وكيف تقدّم التعليقات والشكاوى. كما تتضمن أيضاً قائمة تحتوي على جهات الاتصال المهمة لراحتك.

للحصول على المزيد من المعلومات حول منظمة Vision Australia

إتصل بالرقم 1300 84 74 66

الهاتف النصي 02 9334 3260

الفاكس 1300 84 73 29

قم بزيارة [www.visionaustralia.org](http://www.visionaustralia.org)

### كزبون لنا يحقّ لك أن:

- تُعامل باحترام وكرامة وأن يتم احترام خصوصيتك
- تحصل على المعلومات التي تحتاجها لمساعدتك على اختيار أفضل الخدمات
- تحصل على المعلومات بطريقة ميسّرة لك
- تحصل على الخدمات والمنتجات دون تمييز
- تحصل على الدعم بالطريقة التي تريدها أنت لتلبية احتياجاتك
- تختار جنس الموظف الرئيسي الذي يقدّم لك الخدمات
- تقدّم التعليقات أو الشكاوى حول تقديم الخدمات دون أي عواقب
- تشرك ممثل عنك أو شخص يدعمك تختاره أنت

### كزبون مسؤولياتك هي:

- معاملة موظفينا الذين يقدّمون الخدمات والزبائن الآخرين بلطف واحترام
- إبلاغ منظمة Vision Australia عن الطريقة التي ترغب فيها أن يتم تقديم الدعم لك لتلبية احتياجاتك وتحقيق أهدافك
- العمل مع منظمة Vision Australia لضمان توفيرنا للدعم اللازم لتلبية احتياجاتك وأهدافك
- إبلاغ منظمة Vision Australia عن أي قلق لديك بشأن الدعم المُقدّم
- تحمّل المسؤولية عن نتائج أي قرار تم أخذه بالاشتراك مع الموظفين حول الخدمات التي تم ترتيبها
- توفير بيئة عمل آمنة للموظفين الذين يعملون داخل منزلك ومساعدتهم لكي يقدموا الخدمات بأمان.

## إن مسؤوليات Vision Australia كمنظمة تقدم الخدمات

هي:

- تقديم الخدمات وفقاً لجميع القوانين والقواعد ذات الصلة المتعلقة بخططك أو حزمته وكما هو موضح في اتفاقك الفردي معنا
- العمل معك من أجل تقديم الدعم الذي يلبي احتياجاتك وأهدافك والتشاور معك حول كيفية توفير هذا الدعم
- التواصل بصراحة وبوضوح وفي وقت ملائم
- الاحتفاظ بسجلات دقيقة لأي خدمات مقدمة لك
- تعزيز واحترام استقلاليتك وكرامتك
- توفير معلومات واضحة حول خيارات الخدمة المتاحة لك
- إعلامك عن حقوقك ومسؤولياتك فيما يتعلق بالخدمات والمنتجات
- احترام خصوصيتك وسرية معلوماتك وحماية المعلومات الشخصية والحساسة المقدمة لنا

تؤمن منظمة Vision Australia بأنه لديك الحق في اتخاذ قرار مستنير؛ لاختبار الحياة والاستفادة من فرص التعلّم، واكتساب الكفاءات والاستقلالية، ومن خلال القيام بذلك، أخذ مجازفة محسوبة. سنعمل معك للبحث عن حلول مُصمّمة لدعمك لكي تعيش بالطريقة التي تختارها.

وتدرك منظمة Vision Australia أنه لا يوجد شخصان يعيشان تجربة حياتية متشابهة. ونحن نلتزم بالاستماع إلى تجربتك الشخصية وفهمها، والعمل معك بطريقة شاملة ومحترمة، وباستخدام نهجنا المتمركز حول الشخص وضمان السلامة الثقافية للجميع.

## حماية خصوصيتك والسرية

يستطيع جميع الأشخاص الذين يستخدمون خدمة Vision Australia التأكد بأنه سيتمّ إحترام خصوصياتهم وكرامتهم وسرية معلوماتهم عند جمع المعلومات الشخصية وإستخدامها والكشف عنها.

تلتزم منظمة Vision Australia بمسؤوليتها التشريعية لحماية المعلومات الشخصية لعملائها ومقدمي الرعاية وزبائنها والمتبرعين والموظفين والمتطوعين. وسوف نضمن بأنه سيتم جمع جميع المعلومات بشكل قانوني ومنصف وبعد الحصول على الموافقة وسوف تُستخدم لأغراض شرعية.

### الخصوصية وإدارة سجلات الزبون

يتوجّب على منظمة Vision Australia الحفاظ على سجل دقيق يحتوي على المعلومات والخدمات ذات الصلة المُقدّمة لك. وتتم إدارة معلوماتك بموجب شروط الحصول على موافقتك الخطية (أو الشفهية) (أو موافقة الشخص المسؤول أو الوصي). ولتقديم الخدمات لك، لا تطلب منظمة Vision Australia أو تتبادل المعلومات حول الخدمة مع الأطراف الآخرين من المهنيين أو المنظمات الصحية المعنية إلا حسب الاقتضاء. ويمكنك تحديد من هم الذين لا تريد منا أن نشارك أو نتبادل المعلومات معهم.

ستتم مراجعة هذه الموافقة عندما:

- يرغب الزبون في تغيير كيفية مشاركة أو تبادل بياناته (تضمنين أو إقصاء مختلف الأطراف أو المهنيين الصحيين أو مقدمي الخدمات الآخرين)
- عودة زبون سبق له أن انتهى من استخدام خدماتنا للحصول على خدمات جديدة
- تحتاج منظمة Vision Australia إلى استخدام بيانات الزبون لأغراض غير مذكورة في موافقة موجودة/حالية

يمكن سحب الموافقة في أي وقت. ويتم تقديم المعلومات التي لا تحدّد الهوية إلى هيئات التمويل على النحو المطلوب. وسجلك سري؛ يتم المحافظة على حقوق الخصوصية وتخزين السجل بشكل آمن.

تؤيّد منظمة Vision Australia مبدأ حرية المعلومات. وبناءً على طلب خطي، يمكنك الوصول إلى سجلك تحت الإشراف.

يتم الاحتفاظ بجميع السجلات وحمايتها وفقاً للمتطلبات التشريعية. وسيتم الاحتفاظ بسجل رقمي إلى أجل غير مسمى. وهذا السجل الدائم هو ملخص لجميع الخدمات التي حصلت عليها والملاحظات المرتبطة بها.

## الشكاوى والملاحظات/التعليقات – أخبرنا برأيك

نحن نقدر ملاحظاتك وتعليقاتك حيث يمكن أن تساعدنا على تحسين الخدمات التي نقدمها لك. أخبرنا عن أي اقتراحات أو ثناء أو شكاوى لديك عن الخدمات أو الموظفين. ويتم التعامل مع الشكاوى والملاحظات بشكل عادل وبسرعة وبسرية ومن دون عواقب. ونستخدم ملاحظاتك وتعليقاتك لإجراء التغييرات ولكي نحسن من خدمتنا.

يمكنك تقديم شكوى في أي وقت من خلال مدافع عن الحقوق خارجي يمثلك. وستحترم منظمة Vision Australia خيارك لممثلك، وإذا دعت الحاجة، فإن منظمة Vision Australia ستساعدك في الوصول إلى مدافع عن الحقوق أو اختصاصي بالخدمات اللغوية.

لتقديم التعليقات والملاحظات أو الشكاوى، يرجى الاتصال بالرقم **1300 84 74 66** أو الاتصال بمكتبك المحلي، أو أي موظف في منظمة Vision Australia أو زيارة الموقع الإلكتروني [www.visionaustralia.org](http://www.visionaustralia.org)

يحق للزبائن تقديم التعليقات والملاحظات إلى طرف ثالث خارجي. إذا كنت ترغب في القيام بذلك، يرجى مراجعة تفاصيل الاتصال الموجودة في نهاية الكتيب.

### حقوق الإنسان والتحرر من سوء المعاملة

في تقديم الخدمات، تضمن منظمة Vision Australia احترام حقوق الإنسان التابعة لزبائننا. ونحن ملتزمون بالقضاء على جميع أشكال التمييز ومنع جميع أشكال سوء المعاملة والاستغلال والإهمال والعنف والأذى. ولا تتسامح منظمة Vision Australia مطلقاً مع سوء المعاملة.

## إكمال الخدمة وسحب الخدمة

يتم التخطيط للخدمات معك لضمان تلبية إحتياجاتك وأهدافك. وتكتمل إتفاقية الخدمة عندما يتم تحقيق أهدافك المحددة أو عندما تختار إيقاف الخدمات قبل الإنتهاء من تقديم الخدمات المتفق عليها. يمكنك البقاء على إتصال معنا من خلال تلقي النشرة الإخبارية للزبون، واستخدام خدمات مكتبتنا، وزيارة موقع Vision Australia الإلكتروني، والاستماع إلى الفقرات حول Vision Australia عبر راديو Vision Australia أو شبكة RPH (راديو للأشخاص الذين يعانون من إعاقة من حيث القراءة) أو الإنضمام إلى صفحتنا على الفيسبوك.

يمكنك الإتصال بنا عندما يحدث أي تغيير في النظر أو تغيير في الظروف الشخصية أو عندما تنشأ حاجة جديدة؛ وستقوم Vision Australia، عند الاقتضاء، بإحالتك إلى وكالات تقييم أخرى مثل منظمة My Aged Care لرعاية المسنين أو الوكالة الوطنية للتأمين ضد الإعاقة.

قد يتم سحب خدمات Vision Australia عندما لا يعد الزبون يستوفي معايير الأهلية بسبب تحسّن نظره أو عدم قدرة الزبون على الوفاء بمسؤولياته لتحقيق الأهداف المتفق عليها. وإذا تصرّف الزبون بطريقة تهدّد أو توعدّ، عندها يتم وضع خطة عمل متّفق عليها لدعم الزبون للاستمرار في الخدمة. وفي الحالات التي لا يمكن فيها للزبون الوفاء بالمسؤوليات والإجراءات المتفق عليها، فستتوقف عندها الخدمات.

## العمل ضمن شراكة

لتقديم الخدمات التي تفتح آفاقاً جديدة للأشخاص المكفوفين أو الذين يعانون من ضعف في البصر، تعمل منظمة Vision Australia في شراكة مع الحكومة والداعمين لها والصناديق الخيرية والمؤسسات والمجموعات المجتمعية والمعلمين والعاملين في مجال الصحة والأعمال التجارية ووكالات الدفاع عن الحقوق وزبائننا.

### إتفاقية الخدمة الفردية

تعمل منظمة Vision Australia في شراكة معك (و/أو مع عائلتك، ومقدم الرعاية لك، والممثل عنك وغيرهم عند اللازم) لوضع إتفاقية للخدمة لتحديد الخدمات التي سوف تدعمك لتحقيق أهدافك.

### إستشارة الزبون والمستهلك

نحن نقدر بشكل كبير إشراك الزبائن ومجموعات المستهلكين في إستشارات مهمة فيما يتعلق بجميع جوانب المنظمة. ونحن نتصل بانتظام بالزبائن للحصول على تعليقاتهم حول نوعية خدماتنا، وأيضاً للسعي للحصول على مداخلاتهم من خلال الاستبيانات ومجموعات النقاش ومنتديات المستهلك واللجان الاستشارية ومن وقت لآخر يمكن أن يُطلب من الزبائن المشاركة في المقابلات الهادفة للتدقيق.

ويقوم مجلس Vision Australia بعقد مجموعة مرجعية للزبائن للحصول على المشورة والتعليقات حول المسائل المحددة التي تتعلق بتجربة زبائننا وتوجيه المنظمة. وتعمل هذه المجموعة بموجب ميثاق المجموعة المرجعية لزبائن Vision Australia.

للمزيد من المعلومات يُرجى زيارة الموقع الإلكتروني

[www.visionaustralia.org/about-us/client-reference-group](http://www.visionaustralia.org/about-us/client-reference-group)

## الأعضاء

يستطيع أي شخص تجاوز سن الثامنة عشرة عاماً أن يصبح عضواً في منظمة Vision Australia. ويبلغ الرسم السنوي 25 دولاراً، وتخوّل العضوية الشخص المشاركة في الاجتماعات العامة، واستلام الأوراق والتصويت على القضايا المهمة.

## الداعمون والمتطوعون

تعتمد منظمة Vision Australia على سخاء الأشخاص في المجتمع لجمع نسبة كبيرة من الأموال لكي نستطيع تقديم خدماتنا. ونحن نقدر أي دعم وجميع الهدايا تُستخدم للخدمات. قد يحصل الزبائن على مواد التسويق في البريد والتي تتيح لهم خيار التبرّع. إذا كان الزبون يرغب في مناقشة عضويته وأنماط التواصل المفضّلة يُرجى الاتصال بالرقم **1800 42 20 77**.

في حين أن العديد يدعموننا مالياً، غير أن البعض الآخر يتبرّعون بوقتهم وبمهاراتهم. وسمح أكثر من 2900 متطوّع أن تخفف Vision Australia من تكاليفها وتكرّس المزيد من الموارد لتقديم الخدمات للأشخاص المكفوفين أو الذين يعانون من ضعف البصر.

## المدافعون عن الحقوق

المدافع عن الحقوق هو الشخص الذي يستطيع التحدث والتصرف نيابة عن شخص آخر. ويمكنك اختيار مدافع عن الحقوق يمثلك تختاره أنت للمساعدة في اتخاذ القرارات أو حل القضايا. ويمكنك اختيار ممثل عنك قد يكون من أحد أفراد العائلة أو صديق أو عضو في المجموعة المرجعية للزبون أو عبر استخدام وكالة خارجية (راجع جهات الاتصال الأخرى). تؤيد Vision Australia وتحترم الخيار الذي يقوم به الزبون.

## جهات الإتصال الأخرى

### **Aged Care Quality and Safety Commission (مفوضيّة جودة**

**وسلامة رعاية المسنين)**

لإثارة المخاوف بشأن نوعية الرعاية أو الخدمات للأشخاص الذين يحصلون على خدمات رعاية المسنين.

هاتف 1800 55 05 52

قم بزيارة [www.agedcarecomplaints.gov.au](http://www.agedcarecomplaints.gov.au)

### **Aged Care Complaints Commissioner (مفوض شكوى رعاية**

**المسنين)**

لإثارة المخاوف بشأن نوعية الرعاية أو الخدمات للأشخاص الذين يحصلون على خدمات رعاية المسنين.

هاتف 1800 55 05 52

قم بزيارة [www.agedcarecomplaints.gov.au](http://www.agedcarecomplaints.gov.au)

### **Blind Citizens Australia (المواطنون المكفوفون في أستراليا)**

مجموعة مستهلكين تقدّم الفرص والدفاع عن حقوق الأشخاص المكفوفين أو الذين يعانون من ضعف البصر.

هاتف 1800 03 36 60

قم بزيارة [www.bca.org.au/](http://www.bca.org.au/)

### **Commonwealth Respite and Carelink Centres (مراكز الرعاية**

**البديلة المؤقتة وكيرلينك التابعة للكومنولث)**

تقدّم خدمات الرعاية البديلة المؤقتة القصيرة الأمد.

هاتف 1800 05 22 22

قم بزيارة [www.dss.gov.au/](http://www.dss.gov.au/)

## Department of Communities, Disability Services and Seniors (دائرة المجتمعات، وخدمات الإعاقة والمسنين)

يمكن تقديم الملاحظات من الزبون بشأن خدمات الإعاقة في كوينزلاند عبر وحدة الشكاوى.

هاتف 1800 08 04 64

قم بزيارة [www.communities.qld.gov.au/](http://www.communities.qld.gov.au/)

## Department of Child Safety, Youth and Women (دائرة سلامة الطفل والشباب والمرأة)

هاتف 1800 08 04 64

قم بزيارة [www.csyw.qld.gov.au/](http://www.csyw.qld.gov.au/)

## Disability Services Commission (مفوضية خدمات الإعاقة)

يستطيع الزبائن تقديم الملاحظات للمفوضية بشأن خدمات الإعاقة في فيكتوريا

هاتف 1800 67 73 42

قم بزيارة [www.odsc.vic.gov.au/](http://www.odsc.vic.gov.au/)

## Elder Abuse Concerns (المخاوف بشأن إساءة معاملة المسنين)

تقدّم كل ولاية وإقليم المعلومات حول الإساءة ومنع حدوث الإساءة وجهات الاتصال المفيدة على موقعهم الإلكتروني.

هاتف 1800 20 04 22 or 1800 62 82 21

قم بزيارة [www.myagedcare.gov.au/](http://www.myagedcare.gov.au/)

## Health and Disability Services Complaints Office Western Australia (مكتب الشكاوى بشأن الخدمات الصحية والإعاقة في ويسترن أستراليا)

يستطيع الزبائن تقديم الملاحظات للمكتب بشأن خدمات الإعاقة في ويسترن أستراليا

هاتف 1800 81 35 83

قم بزيارة [www.hadscow.wa.gov.au](http://www.hadscow.wa.gov.au/)

## My Aged Care

بوابة للمسنين الأستراليين لتلقي الخدمات بما في ذلك المعلومات عن رعاية المسنين المتاحة لك، أو لأحد أفراد الأسرة، أو صديق أو شخص تقدّم الرعاية له.

هاتف 1800 20 04 22

قم بزيارة [www.myagedcare.gov.au/](http://www.myagedcare.gov.au/)

## **Older Persons Advocacy Network (شبكة المدافعين عن حقوق المسنين)**

لإثارة المخاوف بشأن نوعية خدمات رعاية المسنين التي تحصل عليها وإذا كنت ترغب في التحدث إلى شخص ما حول هذا الأمر، قد تستطيع خدمة الدفاع عن الحقوق هذه مساعدتك.

هاتف 1800 70 06 00

قم بزيارة [www.opan.com.au/](http://www.opan.com.au/)

## **Australian Human Rights Commission (المفوضية الأسترالية لحقوق الإنسان)**

تستطيع المفوضية الأسترالية لحقوق الإنسان التحقيق في شكاوى التمييز والتحرش والمضايقة وحلها.

قم بزيارة [www.humanrights.gov.au/](http://www.humanrights.gov.au/)

## **خط الهاتف National Disability Abuse and Neglect Hotline**

المباشر الوطني للإساءة إلى الأشخاص ذوي الإعاقة وإهمالهم)  
خط هاتف مباشر متوفر في كل أنحاء أستراليا للإبلاغ عن سوء معاملة وإهمال الأشخاص  
الذين يعانون من الإعاقة والذين يستخدمون خدمات تمولها الحكومة.

هاتف 1800 88 00 52

قم بزيارة <https://www.jobaccess.gov.au/complaints/hotline>

## **NDIS Quality and Safeguard Commission (مفوضية جودة وحماية**

برنامج تأمين الإعاقة الوطني)

هيئة مستقلة تعمل على تحسين جودة وسلامة خدمات ودعم برنامج NDIS. يمكن تقديم  
الشكاوى إلى مفوضية NDIS.

هاتف 1800 03 55 44

قم بزيارة [www.ndiscommission.gov.au/](http://www.ndiscommission.gov.au/)

## **NDIS (برنامج تأمين الإعاقة الوطني)**

برنامج لضمان حصول الأشخاص الذين تقل أعمارهم عن 65 عاماً الذين يعانون من  
إعاقة على الدعم الذي يحتاجون إليه.

هاتف 1800 80 01 10

بريد إلكتروني [feedback@ndis.gov.au](mailto:feedback@ndis.gov.au)

قم بزيارة [www.ndis.gov.au/](http://www.ndis.gov.au/)

## **Sexual Assault Services throughout Australia (الخدمات**

لضحايا الإعتداء الجنسي في جميع أنحاء أستراليا)

لائحة بالمنظمات المتوفرة في كل ولاية لتقديم الدعم والمعلومات.

قم بزيارة [www.sass.org.au/directory](http://www.sass.org.au/directory)

## الدعم الحكومي

تودّ منظمة Vision Australia أن تعبر عن شكرها للحصول على التمويل والدعم الحكومي التالي:

### حكومة الكومنولث

- دائرة الاتصالات والفنون
- دائرة الأشغال
- دائرة الصحة
- دائرة الخدمات الإنسانية
- دائرة الخدمات الاجتماعية
- دائرة شؤون المحاربين القدامى
- برنامج تأمين الإعاقة الوطني
- مؤسسة البثّ المجتمعي

### مقاطعة العاصمة الأسترالية

- مديرية الخدمات المجتمعية

### حكومة ولاية فيكتوريا

- دائرة التربية والتدريب
- دائرة الصحة والخدمات الإنسانية
- دائرة البيئة والأراضي والمياه والتخطيط

### حكومة ولاية نيو ساوث ويلز

- دائرة خدمات الأسرة والمجتمع (الشيخوخة والإعاقة والرعاية المنزلية)
- دائرة التربية
- دائرة الصحة في نيو ساوث ويلز

- حكومة المقاطعة الشمالية
- دائرة التربية

### حكومة ولاية كوينزلاند

- دائرة التعليم والتدريب
- دائرة المجتمعات، وخدمات الإعاقة والمسنين
- دائرة سلامة الأطفال والشباب والنساء

### حكومة ولاية تازمانيا

- دائرة التربية

### حكومة ولاية ويسترن أستراليا

- دائرة المجتمعات

يتم تمويل برنامج الكومنولث للدعم المنزلي الخاص بنا من قبل دائرة الخدمات الاجتماعية التابعة للحكومة الأسترالية. يُرجى زيارة موقع دائرة الخدمات الاجتماعية الإلكتروني ([www.dss.gov.au/](http://www.dss.gov.au/)) للمزيد من المعلومات.

تدعم مؤسسة البث المجتمعي راديو منظمة Vision Australia

## اتصل بنا

1300 84 74 66

02 9334 3260

1300 84 73 29

[www.visionaustralia.org/](http://www.visionaustralia.org/)

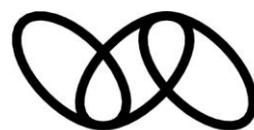
الهاتف

الهاتف النصي

الفاكس

قم بزيارة

[www.visionaustralia.org](http://www.visionaustralia.org)



**Vision  
Australia**

Blindness. Low Vision. Opportunity.