په خپلو حقوقو پوه شی

د روغتیا او ټولنې د خذمتونو د شکایتونو د کمیشنر (HCSCC) د منشور لارښود د جنوبي استرالیا د روغتیا او ټولنې د خذمتونو د حقوقو په هکله.

د HCSCC د منشور په هکله

د HCSCC منشور د خلکو حقونه معلوموي هغوی چې اکثریت په جنوبي استرالیا کې د روغتیا او ټولنې د خذمتونو څخه ګټه پورته کوي، او د کورنی د غړو، د پالونکو او د هغو کسانو چې د داسې کسانو څخه نمایندګي کوي چې هغوی غواړي چې د یو خذمت څخه ګټه پورته کړي یا یې ورڅخه اخلي.

په خذمتونه کې اکثریت روغتیایی او ټولنیز خذمتونه چې په عامه، خصوصي او غیر دولتي سکتورونو کې دي شامل دي.

د HCSCC منشور به د لاندینیو ډلو د ګټې اخیستنې لپاره
وي:
<u>مراجعین:</u>

- د خلکو سره ددوی د حقونو په پوهاوي کې مرسته کوي کله چې دوی غواړي او یا هم د روغتیایي او ټولنیزو خذمتونو څخه ګټه پورته کوي.
- کله چې د خذمتونو د وړاندې کوونکي ته شکایت کوي – د اندینښو په بیانولو کې مرسته کوي.

<u>د خذمتونو وړاندي کوونکي:</u>

- چې مراجعین د خپلو حقوقو په هکله خبر کړي.
- کله چې شکایت ته ځواب ورکوي – تر څو په هغو ساحو کې اندېښنه موجوده ده وپیژندل شي او عمل پرې وکړي.
- چې د خذمتونو د ګټه پورته کوونکو سره اړیکه ونیسي تر څو خذمتونه لابنه شي.
- او دداسې وسیلې په توګه چې په شخص متمرکزه وي او کیفیت د لوړوالي لپاره وي.
- او HCSCC ته د شکایتونو او هغې د په هکله د جرأتو رپوټ ورکړي، چې د HCSCC د حقوقو په منشور پورې تړلې دي.

<u>د روغتیایي او ټولنیزو خدمتونو د شکایاتو کمیشنر (HCSCC):</u>

- چې د مراجعینو د حقوقو په هکله معلومات، مشورې او پوهه ورکړي.
- کله چې HCSCC ته د کوم خذمت د وړاندي کوونکي په هکله شکایت وشي چې آیا دوی عادلانه عمل کړی دی کنه.
- د شکایتونو د سلسلې او سیستماتیکو مسئلو څارنه او رپوټ ورکول تر خذمتونه لوړ شي.

د لارښوونې پنځه اساسات

<u>تنوع:</u> د جنوبي استرالیا ټولنه د داسې خلکو څخه جوړه شوې چې د مختلفو کلتورونو، ضرورتونو، ارزښتونو او د ژوند دلارو چارو څخه دي او دا باید درک کړل شي او احترام ورته وشي.

<u>د پریکړې کولو توان:</u> ځینې خلک کیدای شي چې د مریضی، زخم، معیوبیت یا معلولیت له کبله توان ونلري چې پریکړه وکړي. دپریکړې کولو نیمګړتیا کیدای شي چې لنډمهالې یا تل پاتې وي، کیدای شي نیمګړې یا بشپړه وي.

که څوک د پریکړې کولو نیمګړتیا ولري نو د خدمت وړاندې کوونکی باید ورسره مرسته وکړي ترڅو پریکړه وکولای شي.

که څوک د پریکړې کولو نیمګړتیا ولري نو د خدمت وړاندې کوونکی باید مداخله وکړي یا هم د پریکړې کوونکي د ځای ناستي چې پالونکي هم یکي شاملیږي اجازه واخلي.

هغه اشخاص چې نیمګړې د پریکړې کولو وړتیا ولري د روغتیایي او ټولنیزو خدمتونو له ګټه اخیستنې څخه به نه محرومیږي.

<u>مشارکت:</u> یو حقیقی مشارکت یا ترون د خدمتونو د ګټه اخیستونکو، پالونکو او وړاندې کوونکو تر مینځ د خوندې او د لوړ کیفیت خدمتونه چمتو کوي چې تر ټولو ښې پایلې ولري. ددې لپاره ضرور ده چې معلومات سره شریک کړل شي او د یو بل سره په احترام وچلیږو.

<u>د خدمتونو د وړاندې کوونکو ونډه:</u> د روغتیایي او ټولنیزو خدمتونو وړاندې کوونکو ونډه اخیستنه د اشخاصو په روغتیایي پاملرنه، جوړوالي او فلاح کې د ستایلو وړ ده.

<u>صلاحیت:</u> ځینې حقونه د قانوني احکامو او پروسو د ځای پر ځای کولو له کبله متأثر کیږي.

د منشور آته حقونه

<u>لاسرسی: روغتیایي او ټولنیزو خدمتونو ته د لاسرسئ حق</u>

زه حق لرم چې روغتیایي او ټولنیزو خدمتونو ته لاسرسئ ولرم هغه چې زما په ډاګه شویو اړتیاوو سره سمون خوري.
<u>خوندیتوب:</u> د ناوړه ګټې اخیستنې څخه د خوندیتوب حق لرم، او یا د ناروا ګټې اخیستنې له خطر څخه، او همدارنګه زما قانوني او بشري حقونه باید پرځای او احترام کړل شي. زه حق لرم چې د خدمتونو څخه برخمن شم چې د ډار او توپیري چلند څخه پاک وي.

<u>کیفیت: د لوړ کیفیت لرونکو خدمتونو ته حق</u>

زه حق لرم چې خوندي، دوامدار، همغږي شوي خدمتونه چې زما د اړتیاوو لپاره مناسب وي ترلاسه کړم چې به احتیاط، مهارت او لیاقت سره وي.

هغه خدمتونه چې ماته راکول کیږي باید په قانوني، مسلکي، اخلاقي او نورو اړوندو معیارونو برابر وي.

هر هغه پېښه چې زما په تړاو کیږي باید په واضح ډول اداره شي تر څو د لاښه پرمختګ څخه مطمئن وو.

احترام: په احترام سره د چلند حق

زه حق لرم چې زما سره په عادلانه، باعزته او احترامانه ډول چلند وشي. زه حق لرم چې خدمتونه ترلاسه کړم چې زما د کلتور، مذهب، ارزښتونو او ځانګړني سره سم وي.

معلومات: د خبرېدلو حق

زه حق لرم چې د خدمتونو، درملنې، اختیارونو او د مصارفو په هکله خلاص، ربه او په وخت داسې خبر چې زه پرې پوه شم ولرم. کله چې اړتیا وي، زه حق لرم چې لایق مسلکي ترجمان ولرم.

ونډه اخیستنه: په فعال ډول د ونډې اخیستنې حق

زه حق لرم چې د راتلونکو او تیرو خدمتونو د اختیار او په پریکړو کې په بشپړ ډول ونډه ولرم. زه حق لرم چې په مرسته او ملاتړ کې ونډه واخلم. زه حق لرم چې د نورو ځایونو څخه مشوره یا معلومات وغواړم. زه حق لرم چې خپله اجازه ورکړم، ویې نیسم او یا یې بیرته واخلم چې هرکله زه وغواړم.

محرمیت: محرمیت او راز ته حق

زه حق لرم چې زما محرمیت ته احترام وشي او زما شخصي معلومات پټ او خوندي وساتل شي. زما په هکله زما شخصي معلومات باید زما له اجازې پرته چاته په ډاګه نشي، مګر داچې د معلوماتو ښکاره کول اړین وي چې ژوند ته، روغتیا ته یا خوندیتوب ته خطر لږ یایي هم مخنیوی وشي او یا هم د قانون په اساس اړین وي.

زه حق لرم چې خپل اسناد راوغواړم او لاسرسی ورته ولرم، مګر داچې کوم قانوني مخنیوی موجود وي. زه کولای شم چې څوک نماینده وټاکم چې د هغوی سره معلومات شریک کړلای شي.

تبصره: د شکایت او یا تبصرې حق

زه حق لرم چې ماته غوږ ونیول شي او تبصره وربانديې وشي، یا د هغو خدمتونو چې ما غوښتي وي یا هم ماته راکړل شوي وي د هغې په هکله شکایت کولای شم. زه حق لرم چې زما د شکایت سره په مناسبه او فوری توګه چلند وشي، او داسې چې باید زما د شکایت په نتیجه کې زما لپاره بدې پایلې ونلري.

زه حق لرم چې د خپلې خوښې نماینده ولرم چې ما سره مرسته او زما ملاتړ وکړي چې کله شکایت کوم. زما نظر او شکایت باید په خلاصه مدیریت شي تر څو د پرمختګ اطمنان حاصل شي.

د HCSCC سره خبرې وکړی

تیلیفون: 8666 8226 (08) یا 007 232 1800 (دجنوبي استرالیا د اطراف لیني تیلیفون)
تیلیتایپ (TTY): 677 133 یا 677 555 1800(دجنوبي استرالیا د اطراف لیني تیلیفون)
ایمیل: info@hcscc.sa.gov.au
لیک: PO Box 199, Rundle Mall SA 5000
ویب پاڼه: www.hcscc.sa.gov.au
پته: Level 4 East Wing, 50 Grenfell Street, Adelaide SA 5000
کاري ساعتونه: دوشنبه – جمعې: د سهار له ۹ بجو څخه د مازدیګر تر ۵ بجو (شنبه / یکشنبه:بند)