

په خپلو حقوقو پوه شئ

د روغتیا او ټولني د خدمتونو د شکایتونو د کمیشنر (HCSCC) د منشور لارښود د جنوبي استرالیا د روغتیا او ټولني د خدمتونو 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 ټولني د خدمتونو څخه گټه پورته کوي، او د کورنۍ د غړو، د پالونکو او د هغو کسانو چې د داسې کسانو څخه نمایندگي کوي چې هغوی غواړي چې د یو خدمت څخه گټه پورته کړي یا یې ورڅخه اخلې.

په خدمتونه کې اکثریت روغتیایي او ټولنیز خدمتونه چې په عامه، خصوصي او غیر دولتي سکتورونو کې دي شامل دي.

د HCSCC منشور به د لاندینيو ډلو د گټې اخیستنې لپاره وي:

مراجعین:

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

د خدمتونو وړاندې کوونکي:

- چې مراجعین د خپلو حقوقو په هکله خبر کړي.
- کله چې شکایت ته ځواب ورکوي – تر څو په هغو ساحو کې اندېښنه موجوده ده وپېژندل شي او عمل پرې وکړي.
- چې د خدمتونو د گټه پورته کوونکو سره اړیکه ونیسي تر څو خدمتونه لابنه شي.
- او دداسې وسپلې په توگه چې په شخص متمرکز 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 تړلي دي.

د روغتیایي او ټولنیزو خدمتونو د شکایاتو کمیشنر (HCSCC):

- چې د مراجعینو د حقوقو په هکله معلومات، مشورې او پوهه ورکړي.
- کله چې HCSCC ته د کوم خدمت د وړاندې 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 خدمتونه لوړ شي.

د لارښوونې پنځه اساسات

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

د پریکړې کولو توان: ځینی خلک کیدای شي چې د مریضی، زخم، معیوبیت یا معلولیت له کبله توان ونلري چې پریکړه وکړي. د پریکړې کولو نیمگرتیا کیدای شي چې لنډمهالی یا تل پاتې وي، کیدای شي نیمگړې یا بشپړه وي.

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

که څوک د پریکړې کولو نیمگرتیا ولري نو د خدمت وړاندې کونکی باید مداخله وکړي یا هم د پریکړې کونکي د ځای ناستي چې پالونکي هم پکې شاملیږي اجازه واخلي.

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

مشارکت: یو حقیقی مشارکت یا تړون د خدمتونو د گټه اخیستونکو، پالونکو او وړاندې کونکو تر مینځ د خوندي 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.

د خدمتونو د وړاندې کونکو ونډه: د روغتیایي او ټولنیزو خدمتونو وړاندې کونکو ونډه اخیستنه د اشخاصو په روغتیایي پاملرنه، جوړوالي او فلاح کې د ستایلو وړ ده.

صلاحیت: ځینی حقونه د قانوني احکامو او پروسو د ځای پر ځای کولو له کبله متاثر کیږي.

د منشور آته حقونه

لاسرسی: روغتیایي او ټولنیزو خدمتونو ته د لاسرسی حق

زه حق لرم چې روغتیایي او ټولنیزو خدمتونو ته لاسرسی ولرم هغه چې زما په ډاگه شویو اړتیاوو سره سمون خوري.

خونديتوب: د ناوړه گټې اخیستنې څخه د خونديتوب حق لرم، او یا د ناروا گټې اخیستنې له خطر څخه، او همدارنگه زما قانوني او بشري حقونه باید پرځای او احترام کړل شي. زه حق لرم چې د خدمتونو څخه برخمن شم چې د دار او توپیري چلند څخه پاک وي.

کیفیت: د لوړ کیفیت لرونکو خدمتونو ته حق

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 راګول 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 لابنه پرمختګ څخه مطمئن وو.

احترام: په احترام سره د چلند حق

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

معلومات: د خبریدلو حق

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

ونډه اخیستنې: په فعال ډول د ونډی اخیستنې حق

زه حق لرم چې د راتلونکو او تیرو خدمتونو د اختیار او په پریکړو کې په پشپړ 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، وپي 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 ډاگه نشي، مگر داچې د معلوماتو ښکاره کول اړین وي چې ژوند ته، روغتیا ته یا خونديتوب ته خطر لږ یایې هم مخنیوی وشي او یا هم د قانون په اساس اړین وي.

زه حق لرم چې خپل اسناد او غواړم او لاسرسی ورته ولرم، مگر 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 تبصری حق

زه حق لرم چې ماته غور ونيول شي او تبصره ورباندې 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 توگه چلند وشي، او داسې چې باید زما د شکایت په نتیجه کې زما لپاره بدې پایلې ونلري.

زه حق لرم چې د خپلې خوبې 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 پرمختگ اطمینان حاصل شي.

د HCSCC سره خبرې وکړی

تیلیفون: (08) 7117 9313 یا 1800 232 007 (دجنوبي استرالیا د اطراف ليني تیلیفون)

تیلیټایپ (TTY): 133 677 یا 1800 555 677 (دجنوبي استرالیا د اطراف ليني تیلیفون)

ایمیل: info@hcscc.sa.gov.au

لیک: PO Box 199, Rundle Mall SA 5000

ویب پاڼه: www.hcscc.sa.gov.au

پته: Ground Floor, 191 Pulteney Street, Adelaide SA 5000

کاري ساعتونه: دوشنبه – جمعي: د سهار له ۹ بجو څخه د مازدیگر تر ۵ بجو (شنبه / یکشنبه: بند)