

## VASS NDIS Policies and Important Information for Clients

### سياسات منظمة VASS الخاصة بخدمات NDIS ومعلومات هامة للزبائن

#### خصوصية المعلومات

تجمع منظمة VASS معلومات شخصية عنك لمساعدتنا في تقديم الخدمات لك. يتم حفظ هذه المعلومات بسرية ولن تتم مشاركتها مع أي شخص دون موافقتك. بإمكانك أن تطلب الاطلاع على المعلومات المتوفرة عنك لدى منظمة VASS في أي وقت تشاء.

#### الشكاوى

لك الحق في تقديم شكوى دون أن يؤثر ذلك سلبًا على خدماتك. يمكنك تقديم شكوى داخليًا- أي ضمن منظمة VASS- من خلال تعبئة نموذج الشكاوى، أو التحدث شفهيًا للموظفين أو الإدارة، أو بأي صيغة كتابية أخرى، أو عن طريق البريد الإلكتروني أو رسالة نصية، أو رسالة عن طريق الـ WhatsApp أو عبر موقع منظمة VASS على الانترنت. يمكن أن تكون الشكاوى مجهولة المصدر. استخدم تفاصيل الاتصال بعضو بعضو فريق منظمة VASS المتابع لك، أو الاتصال بالمنظمة عن طريق:

رقم الهاتف: (03) 9359 2861

البريد الإلكتروني (الإيميل): [mail@vass.org.au](mailto:mail@vass.org.au)

الموقع على الانترنت: [www.vass.org.au](http://www.vass.org.au)

لتقديم شكوى خارجية- مفوضية الـ NDIS:

- رقم الهاتف 1800 035 544 (اتصال مجاني من الهواتف الأرضية) أو خدمة TTY 133 377. يمكن ترتيب مترجم عند الحاجة.
- الاتصال بـ [National Relay Service](http://NationalRelayService.gov.au) ثم طلب الاتصال بالرقم 1800 035 544.
- تعبئة استمارة الشكوى عبر الانترنت من خلال زيارة الموقع الإلكتروني:

<https://forms.business.gov.au/smartforms/servlet/SmartForm.html?formCode=PRD00-OCF>

#### الملاحظات:

ترحب منظمة VASS بجميع الملاحظات حول خدماتنا وسياساتنا وإجراءاتنا ونعتبر ذلك فرصة للتعلم. طرق تقديم الملاحظات هي نفسها المستخدمة في كيفية تقديم الشكاوى الداخلية.

#### المدافعون\المحامون:

لك الحق في الاستعانة بشخص مدافع عنك في جميع تعاملاتك مع منظمة VASS، بما في ذلك عندما تريد تقديم شكوى. يمكن أن يكون المدافع عنك صديقًا أو أحد أفراد العائلة، أو محاميًا محترفًا من خارج المنظمة.

يمكنك العثور على مدافع بالاستفادة من خدمة الدفاع عن ذوي الإعاقات Disability Advocacy Finder المتاحة على

الموقع: <https://askizy.org.au/disability-advocacy-finder>

## الحوادث

إننا ننظرُ إلى سلامتك كأولوية قصوى. لذا يرجى إخبارنا في حال واجهت حادثة أو مشكلة أو أمرٍ يسبب لك الشعور بالضيق أو عدم الارتياح. علمًا أن التحدث إلينا بصراحة لن يؤثر سلبيًا على خدماتك. حيث تسعى منظمة VASS إلى التعلم من جميع التجارب لكي تقوم بتقديم خدمة أفضل لك. يمكنك الاستعانة بشخص مدافع يدعمك في هذه الأمور.

عند حصول حادث ما، يتعين على منظمة VASS إكمال الإبلاغ الداخلي عن الحادث، واعتمادًا على طبيعة الحادث، قد تحتاج المنظمة إلى إخطار مفوضية NDIS أو الشرطة. ستعمل VASS على حل أو تعويض الضرر الناجم عن الحادث، وستبقيك على اطلاع بجميع الخطوات التي نتبناها.

بالإضافة إلى إبلاغ منظمة VASS، إذا كنت قد تعرضت للإساءة أو الإهمال، يمكنك الاتصال **بالخط الوطني الساخن للإهمال وإساءة معاملة ذوي الإعاقات**. يُعدُّ الخط الوطني الساخن للإهمال وإساءة معاملة الأشخاص ذوي الإعاقات خدمة مستقلة وسريّة للإبلاغ عن سوء معاملة الأشخاص ذوي الإعاقات.

رقم الهاتف: 1800 880 052

لمستخدمي خدمة TTY الاتصال بالرقم 133677 ثم طلب الاتصال بالرقم 1300 00 3224.