



رؤيتنا

نحن عازمون أن نكون مركزاً مميّزاً يوفر مَحْور اهتمامه رعاية طبية وخدمات صحية مساعدة للطفل وللأسرة، وأن نقدم الدعم الجسماني والرعاية الروحية للأطفال ذوي إعاقات معقدة واحتياجات صحية خاصة. وسنسعى كذلك أن نكون مكاناً ينشد العدالة ومُبدياً الرحمة باسم المسيح في معاملتنا للأطفال وأسرانهم.



Complaints



تفاصيل الاتصال

العنوان، 8 بري ستريت، ضداس فالي، نيو ساوث ويلز 2117

رقم الهاتف 02 8877 3400
رقم الفاكس 02 9874 0964
Email: admin@allowah.org.au
Website: www.allowah.org.au



“ألوا”

المستشفى المشيخية (Presbyterian) للأطفال



الشكاوى

عندما تحتاج أن تبلغنا عن الأخطاء

جريكو رُود
الخدمات
المشيخية
الاجتماعية

Jericho
Road
Presbyterian
Social
Services





أخبرنا عما تفكر به

- نحن في "ألوا" نحترم حق الطفل وأسرته في تقديم الشكوى ونتعهد بأن:
- نخبرك عن حقوقك والخيارات المتاحة
 - نتجاوب على وجه السرعة
 - نبذلك عن مسار اجراءات الشكوى
 - نوفر المساعدة كلما لزم الأمر
 - نتيح لك فرصة المساهمة في مسار التوصل للحل كلما أمكن ذلك
 - نتأكد من تعاملنا مع الشكوى بطريقة فعّالة وكاملة وبلا انحياز في حلها مع جميع الأطراف
 - نستغل الشكاوى في تحسين أداء خدماتنا
 - نحصل على موافقة مرضية من الوالدين وبرضاء الطفل أيضاً عند تحصيل المعلومات
 - نوفر حماية خصوصيات وسريّات الطفل وأسرته
 - نبخج الجهات المسؤولة إذا كانت الشكوى تتعلق بسلامة الطفل وبخبره، هو وأسرته، وإذا لزم الأمر وفق القانون

لمزيد من المعلومات تفقد الموقع الإلكتروني

www.hccc.nsw.gov.au

الشكاوى المقدمة إلى HCCC سيتناولها المدير المسؤول.
يمكنك الاتصال بمدير التمريض في أي وقت على رقم الهاتف
0298584992



You can talk to our Executive Director
of Nursing anytime on Ph: 02 9858 4994

كيف تقدم الشكوى

يمكن تقديم الشكاوى شخصياً أو عبر الهاتف أو موقعنا الإلكتروني:
www.allowah.org.au أو كتابة، بطريقة رسمية أو ودية كيفما يناسبك.
ويمكنك أن تستشي لأي ممن يعمل لدينا وهم مكلفون بإبلاغ المدير المسؤول
عن خدمات التمريض، أو يمكنك الاتصال بمدير
خدمات التمريض مباشرة على رقم الهاتف 029654994

ما يحصل عندما تقدم الشكوى

عندما تتقدم بشكوى توقع بأن:

- تُسلم الشكوى
- تصلك رسالة من مدير خدمات التمريض خلال خمسة أيام تفيد باستلام الشكوى وظروفها
- تُقيم الشكوى وتقدم ردًا نهائيًا خلال خمسة وثلاثين يومًا (معظم الردود خلال هذه الفترة)
- تُتاح لك فرصة مناقشة الرد
- تستطيع إحالة شكواك إلى مكتب المدير المسؤول في أي مرحلة ما، إذا وجدت ذلك لازماً
- تُبلِّغ عما سيتغير بظروفك و / أو بظروف الآخرين نتيجة للشكوى المقدمة
- يصلك اعتذار إذا وجب الأمر

الشكاوى مجهولة المصدر

إذا قدمت شكوى دون التعريف عن كاتبها يجب أن تعلم أن التحريات التي ستجرى ستتعدد أكثر إن لم تُفصح عن الشخص أو الذات، لأن ذلك سيحد لدرجة كبيرة من تمكن المستشفى الحصول على المعلومات اللازمة، ولكن ثق أننا ملتزمون بالحفاظ على سريتك في جميع الأحوال، إلا أنه سيُفصح عن المعلومات لأي ممن له حق معرفتها، كما أنه لن تُستثنى أية معلومات تصل "ألوا" من الإفصاح عنها، ونحن سنوافيك بما سيتم بالنسبة للمعلومات الواردة إلينا.

الشكاوى السابقة

عادة يُتوقع أن تُقدم الشكوى خلال اثني عشرة شهرًا حين وقع الحادث سبب المشكلة، وإذا تأخر الإبلاغ عنها بزمان طويل قد يؤثر ذلك على استطاعة "ألوا" التحقيق في الأمر، وعندما ستجرى مناقشة المعطلات معك، وبالرغم من أنه قد يصعب تحريّ وقائع المشكلة إلا أننا سنحاول التوصل إلى حلها.

الشكاوى التي لا ننظر في أمرها

قد تعتذر "ألوا" عن النظر في شكواك إذا كانت كيدية أو تافهة أو كانت خارج نطاق مسؤولياتنا وفق القانون أو تبين أن موضوع الشكوى أو جانبًا منها يجري التحقيق فيها شخص آخر أو مكتب آخر مؤهل لذلك أو إذا كانت لا تزال تحت تحقيق الجهات القضائية.

الشكاوى المقدمة لقاضي المظالم بولاية نيو ساوث ويلز

يتولى قاضي المظالم بولاية نيو ساوث ويلز مسؤوليات متنوعة من الشكاوى التي تتعلق بالخدمات الاجتماعية وخدمات الإعاقة بولاية نيو ساوث ويلز. لمزيد من المعلومات تفقد الموقع الإلكتروني:
ombo.nsw.gov.au
والشكاوى المقدمة لقاضي المظالم سيتولى أمرها المدير المسؤول لدينا عند علمنا بذلك.

مفوضية شكاوى الرعاية الصحية

- الشكاوى المقدمة للمفوضية بولاية ن.س.و. تتعلق بأية أفراد أو هيئات توفر خدمات الرعاية الصحية بالولاية، من بينها:
- مزاولو المهنة مثل الأطباء والممرضات وأطباء الأسنان والصيدالة واختصاصيو الصحة النفسية ومقمو العظام واختصاصيو الأقدام وغيرهم من العاملين في خدمات الرعاية الصحية وعلاج المرضى أو فيما يتعلق بسلوكهم المهني، وأيضًا:
 - هيئات الرعاية الصحية مثل المستشفيات العامة والخاصة، المستوصفات / العيادات الخارجية والمراكز الطبية والعيادات النهارية للعمليات الجراحية وخدمات الإسعاف وغيرها التي تؤثر على الرعاية الصحية للمريض أو على علاجه، وأيضًا:
 - أطباء الصحة الذين لا يحتاجون حاليًا التسجيل رسميًا لمزاولة مهنتهم في ولاية ن.س.و. مثل ممارسو العلاج الطبيعي وأطباء التحليل النفسي واختصاصيو التغذية واختصاصيو التدليك وغيرهم.

