

# خدماتنا

يحرص Your  
Community Health  
على تقديم جميع الخدمات  
الصحية وسبل الرفاهية  
على أعلى مستوى لجميع  
السكان في شمال ملبورن.



## ما الخدمات المتوفرة؟

يقدم المركز خدماته للأشخاص من جميع الأعمار بما في ذلك:

- سكان أستراليا الأصليون وسكان جزر مضيق توريس
- الخدمات الصحية المصاحبة - الاستشارة الطبية، التعريف بمرض السكري، التغذية، العلاج المهني، العلاج الطبيعي، طب الأقدام، علم أمراض الكلام
- خدمات طب الأسنان - الفحوصات الدورية، أطقم الأسنان، خدمات الأشعة السينية (OPG)
- الخدمات الطبية - صحة LGBTIQ، الصحة العقلية، برنامج الإبر والمحاقن، التمريض، العلاج الدوائي، علم النفس، صحة اللاجئين، التعريف بمركب الستيرويد، عيادة فيتامين د
- الدعم الاجتماعي - مجموعات النشاط، أماكن الإيواء، البرامج الاجتماعية

يقدم المركز الخدمات الطبية وخدمات طب الأسنان والخدمات الصحية المصاحبة وبرامج الدعم في أماكن فروع الصحة. قد تتوفر بعض الخدمات في منزلك أو في أماكن فروع المركز.

يتيح المركز أولوية الوصول للفئات الأكثر تعرضًا لخطر التفاوتات الصحية والفئات التي قد تواجه صعوبات وعوائق أمام وصولها للخدمات الصحية التقليدية.

## هل تحتاج إلى مترجم فوري؟

تُقدّم خدمات الترجمة الفورية مجانًا.

إذا كنت بحاجة إلى مترجم فوري،  
يُمكنك الاتصال بخدمات الترجمة  
والترجمة الفورية على رقم  
**131 450**، أو أخبرنا بذلك عند  
الاتصال بنا.



## هل يتعين علي الانتظار للوصول إلى إحدى الخدمات؟

تتطبق فترة الانتظار على بعض الخدمات.  
سنخبرك بذلك بالتفصيل عند اتصالك بنا.

## ما تكلفة الخدمات؟

يُقدم المركز بعض خدماته مجانًا. يلتزم المركز بتقديم خدمات عالية الجودة ومنخفضة التكلفة بأسعار معقولة، وسيخبرك المسؤولون بتكلفة الخدمة عند تحديد موعد.

يُرجى أن نخبرنا إذا ما كنت تعاني صعوبات مالية. قد نكون قادرين على تقديم خطة دفع أو التنازل عن الرسوم وفقًا لظروفك.

## هل يحمي المركز خصوصيتي وحقوقتي؟

يحمي المركز خصوصية جميع العملاء ومعلوماتهم السرية، كما يمتثل لتشريعات الخصوصية. يلتزم المركز بالميثاق الأسترالي لحقوق الرعاية الصحية. يحرص المركز على أن تعرف حقوقك ومسؤولياتك عند استخدام خدماته، ولذلك يوفر لك جميع المعلومات ذات الصلة.

## من يمكنه الاستفادة بخدمات المركز؟

يقدم المركز خدماته لجميع سكان شمال ملبورن.

يتيح المركز أولوية الوصول للفئات التالية:

- سكان أستراليا الأصليين وسكان جزر مضيق توريس
- طالبي اللجوء واللاجئين الواصلين حديثًا
- الأطفال دون سن 12 (مع دعم آبائهم ومقدمي الرعاية لهم)
- البالغين من العمر 65 عامًا أو أكثر
- الأشخاص المحرومين اجتماعيًا واقتصاديًا
- الأشخاص الذين يعانون حالات مزمنة أو معقدة
- الأشخاص الذين يعيشون في بيئات غير آمنة أو غير مستقرة
- الأشخاص الذين يعانون الإعاقة

## كيف يمكنني الوصول إلى الخدمات؟

اتصل بنا على رقم  
03 8470 1111، أو أرسل رسالة على  
البريد الإلكتروني

[info@yourcommunityhealth.org.au](mailto:info@yourcommunityhealth.org.au)

قد تكون هناك حاجة إلى تقديم استمارة إحالة من طبيبك أو عامل رعاية صحية آخر إلى بعض الخدمات.

## كيف يمكنني الحصول على مزيد من المعلومات؟

اتصل بنا على رقم **03) 8470 1111**، أو أرسل رسالة على البريد الإلكتروني **info@yourcommunityhealth.org.au** يمكنك أيضًا زيارة موقعنا الإلكتروني **www.yourcommunityhealth.org.au** أو الحضور إلى أحد مراكزنا للتحدث إلينا.

## هل يمكنني أن أرسل لكم تعليقاتي وملاحظاتكم؟

نرحب بتعليقاتكم وملاحظاتكم؛ لأنها تساعدنا في تحسين نوعية خدماتنا. يمكنك التحدث إلى أحد موظفينا أو تعبئة نموذج التعليقات عبر الإنترنت أو في مراكزنا الصحية.

## تُقدِّم خدمات Your Community Health في:

### 1 مركز إيست ريزيرفور الصحي

125 Blake Street  
East Reservoir VIC 3073  
Melway Ref: 19 C9

### 2 مركز إيست ريزيرفور كوميونيتي الرئيسي

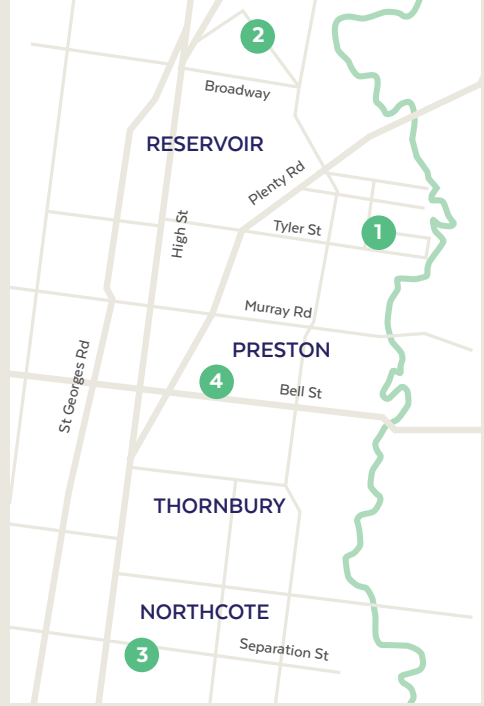
Unit 1, 44 Whitelaw Street  
East Reservoir VIC 3073  
Melway Ref: 18 K5

### 3 مركز نورثكوت الصحي

42 Separation Street  
Northcote VIC 3070  
Melway Ref: 30 F8

### 4 مركز بانث الصحي

300 Bell Street  
Preston VIC 3072  
Melway Ref: 30 H1



يُرجى الاتصال بالرقم 000 في حالات الطوارئ.



يُقر Your Community Health بتلقي الدعم من وزارة الصحة الأسترالية والحكومة الفيكتورية.



كما يُقر المركز بأن شعب ورونغيري من أمم كولين هم الأوصياء الفعليون على الأرض.

**your**  
COMMUNITY HEALTH

[YOURCOMMUNITYHEALTH.ORG.AU](http://YOURCOMMUNITYHEALTH.ORG.AU)

## مسؤولياتنا تجاهك

يمكنك تقديم تعليقاتك وملاحظاتك واقتراحاتك من خلال:

- التحدث إلى أحد الموظفين
- تعبئة نموذج "تعليقاتك" في أي من مراكزنا الصحية أو عبر الإنترنت على الموقع الإلكتروني [www.yourcommunityhealth.org.au](http://www.yourcommunityhealth.org.au)
- الاتصال بالموظف المسؤول عن تلقي الشكاوى على الرقم 8470 1111 (03) أو إرسال رسالة بريدية إليه في Your Community Health على عنوان، 125 شارع بليك، شرق ريزيرفور فيك 3073

يلتزم Your Community Health بالتواصل مع عملائه والمجتمع والتفاعل معهم من أجل تقديم خدمات شخصية تُركز على تلبية جميع احتياجاتك ومتطلباتك.

سيواصل المركز معك لمعرفة احتياجاتك الصحية أو احتياجات الأفراد الذين ترعاهم وتهتم لأمرهم.

### نعدك دائماً بأن:

- نجعلك تشعر أنك موضع ترحيب
- نستمع إليك دون إصدار افتراضات أو أحكام
- نتعامل معك باحترام ورحمة وعطف ونحافظ على كرامتك
- نحافظ على حقوقك، وندعمها
- نقدم لك جميع المعلومات اللازمة بطريقة سهلة الفهم
- نسعى لتلقي تعليقاتك وملاحظاتك والرد على مخاوفك

### تقديم تعليقاتك وملاحظاتك

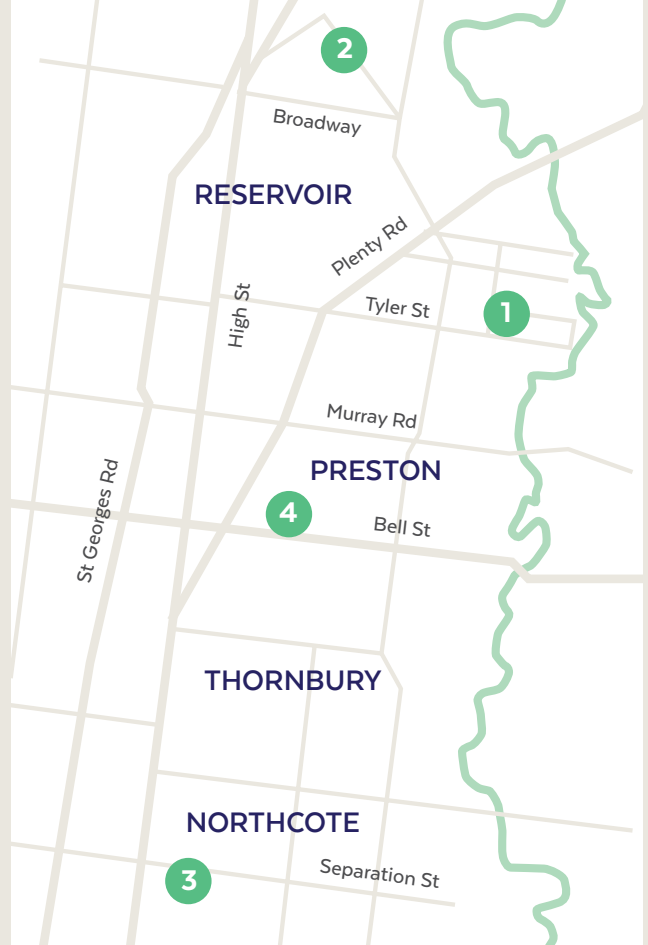
نحرص على تلقي تعليقاتك وملاحظاتك بشأن مسؤولياتنا تجاهك ومدى التزامنا بتأديتها أو اقتراحاتك بشأن تحسين خدماتنا.

نحرص على مراعاة جميع الأفكار والمقترحات المقدمة إلينا.



## خدمات Your Community Health متاحة في:

- 1 East Reservoir Health Centre**  
125 Blake Street  
East Reservoir VIC 3073  
Melway Ref: 19 C9
- 2 East Reservoir Community Hub**  
Unit 1, 44 Whitelaw Street  
East Reservoir VIC 3073  
Melway Ref: 18 K5
- 3 Northcote Health Centre**  
42 Separation Street  
Northcote VIC 3070  
Melway Ref: 30 F8
- 4 PANCH Health Centre**  
300 Bell Street  
Preston VIC 3072  
Melway Ref: 30 H1



قد تتوفر بعض الخدمات في منزلك أو في أماكن فروع المركز المحلية. اتصل بالرقم  
**03) 8470 1111** لمعرفة مزيد من المعلومات.



كما يُقر المركز بأن شعب ورونغيري من أمم كولين هم الأوصياء  
الفعليون على الأرض.

## حقوقك ومسؤولياتك

- تقديم اقتراحاتك وتعليقاتك وملاحظاتك الإيجابية أو السلبية وطرح الأسئلة وتقديم الشكاوى بشأن الرعاية الصحية المقدمة إليك
- إشراك شخص لتمثيلك بما في ذلك توكيل محام مستقل
- بصفتك عميل لدى المركز الصحي المجتمعي، عليك القيام بما يلي:
- احترام جميع الموظفين والمتطوعين والعملاء والزوار ومراعاة مشاعرهم
- توفير معلومات كافية لتمكين الموظفين من تقديم الخدمة المناسبة أو المشورة السديدة أو الرعاية المستحقة



### حقوق الرعاية الصحية الخاصة بك

- يلتزم Your Community Health بالميثاق الأسترالي لحقوق الرعاية الصحية.
- يوضح الميثاق حقوق العملاء والمستهلكين والأسر ومقدمي الرعاية في جميع أماكن الرعاية الصحية في جميع أنحاء أستراليا.
- يمكنك الإطلاع على الميثاق على الموقع الإلكتروني للمركز [www.yourcommunityhealth.org.au](http://www.yourcommunityhealth.org.au)

### بصفتك عميل لدى المركز الصحي المجتمعي، يحق لك ما يلي:

- الحصول على الرعاية الصحية، بغض النظر عن قدرتك على الدفع
- الحصول على رعاية صحية آمنة ومحترمة وعالية الجودة وعادلة ومتفهمة، بغض النظر عن الوضع الاجتماعي أو النوع أو العرق أو الميول الجنسية أو الدين أو العقيدة السياسية أو الصحة العقلية أو وجود أي إعاقة
- الحصول على معلومات واضحة وسهلة الفهم عن خدمات الرعاية المقدمة لك، حالتك، خيارات علاجك، النتائج المتوقعة، الآثار الجانبية، التكلفة
- الحصول على مترجم فوري
- التأكد من أن خصوصيتك ومعلوماتك السرية تُحترم ويُحافظ عليها والاستفسار عما يحدث لمعلوماتك الصحية الشخصية
- الوصول إلى المعلومات الشخصية الواردة في سجلك وفقاً للتشريعات



للاتصال بنا عبر خدمة الاتصال الوطنية، يمكنك استخدام الأرقام التالية:

- رسالة نصية/مكالمة صوتية - 133 677
- التحدث والاستماع - 1300 555 727
- الرسائل النصية القصيرة - 0423 677 767

### ماذا تفعل إذا شعرت أن حقوقك لم تُحترم

إذا كنت تشعر بأن المركز الصحي المجتمعي لم يقدّر حقوقك أو يحترمها، فنحن نحثك على تقديم تعليقاتك وملاحظاتك أو تقديم شكوى.

يمكنك تقديم تعليقاتك وملاحظاتك بشأن الخدمات المقدمة إليك في أي وقت من خلال:

- التحدث إلى أحد الموظفين

• تعبئة نموذج "تعليقاتك" في أي من مراكزنا الصحية أو عبر الإنترنت على الموقع الإلكتروني [www.yourcommunityhealth.org.au](http://www.yourcommunityhealth.org.au)

• الاتصال بالموظف المسؤول عن تلقي الشكاوى على الرقم 1111 8470 (03) أو إرسال رسالة بريدية إليه في المركز على عنوان، 125 شارع بليك، شرق ريزيرفور فيك 3073

• اتباع برنامج علاج أو إبلاغ موظف الرعاية الصحية إذا ما كنت لا تنوي القيام بذلك

• احترام خصوصية الأشخاص الآخرين الذين يحصلون على خدمات المركز الصحي المجتمعي والحفاظ على سرية أي معلومات يشاركها أعضاء المجموعة المشتركين في البرامج التي يقدمها المركز

• المشاركة في اتخاذ القرارات بشأن نوع الرعاية الصحية المقدمة لك وطلب مزيد من المعلومات إذا كنت لا تفهم أمرًا ما

• اتباع إجراءات السلامة التي قد يلزم تنفيذها أثناء الحصول على خدمة ما

• الإبلاغ حال كونك غير قادر على تحديد موعد وتقديم إشعار مدته 24 ساعة على الأقل

### يحق Your Community Health ما يلي:

• رفض تقديم الخدمة لأي شخص يسيء معاملة الآخرين أو يهددهم

• إدخال عملاء آخرين حال تأخرك عن موعدك

• شطب اسم عميل من قائمة الانتظار حال تغييره عن مواعيده باستمرار دون الإخطار سابقًا.

### المترجمون الفوريون

من الضروري ألا يمنعك عدم القدرة على التواصل أو عدم إجادة اللغة من الحصول على خدمات الرعاية الصحية.

تُقدم خدمات الترجمة الفورية مجانًا ويمكن توفيرها أثناء جميع المواعيد أو الأنشطة أو الاجتماعات المنعقدة في المركز الصحي المجتمعي.

إذا كنت بحاجة إلى مترجم فوري، يمكنك الاتصال بخدمات الترجمة والترجمة الفورية على رقم 131 450، أو أخبرنا بذلك عند الاتصال بنا.



كما يُقر المركز بأن شعب ورونغيري من أمم كولين هم الأوصياء الفعليون على الأرض.



## الحفاظ على سرية معلوماتك

نحرص على جمع معلوماتك الشخصية واستخدامها من أجل تحسين نوعية خدماتنا.

ونلتزم بحماية خصوصياتك، وتوضح هذه الورقة كيفية قيامنا بذلك.

ما المعلومات التي نجمعها؟

عادة ما نجمع المعلومات التالية:

- الاسم، العنوان، رقم الهاتف، تاريخ الميلاد، النوع، اللغة
- المعلومات الصحية وتتضمن المعلومات التي يقدمها طبيب الإحالة
- معلومات الرعاية والعلاج.
- أقارب الدرجة الأولى أو جهات الاتصال المفضلة
- رقم الرعاية الطبية، رقم بطاقة الرعاية الصحية ورقم المعاش (إن وجد)
- ويمكن أيضاً جمع المعلومات الشخصية للرد على: الاستفسارات وطلبات الحصول على المعلومات وحل الشكاوى.

يرجى إبلاغنا بأي معلومات لا ترغب في جمعها أو مشاركتها مع موظفي الرعاية الصحية الآخرين، علماً بأن القيام بذلك سيؤدي إلى إحداث تغيير في خيارات الرعاية المتاحة؛ لذا سنحرص على التواصل معك لتحديد الوسيلة التي ستقدم بها الرعاية المناسبة.

ونرجو منك إبلاغنا بأي تغيير يطرأ على بياناتك كالعنوان أو أرقام الاتصال.

كيف يتم استخدام معلوماتي؟

يطلع موظفو الرعاية الصحية المعنيون برعايتك فقط على معلوماتك،

ولا يتم الإفصاح عنها إلا في حال موافقتك أو في الحالات الملزمة بموجب القانون كالحالات الطبية الطارئة،

أو حال إحالتك إلى مقدم رعاية آخر، وعندئذ لا بد من موافقتك أولاً.

قد تُشارك المعلومات المتعلقة بحالتك مع وزارة الصحة والخدمات البشرية، ولكنها لن تنطوي على اسمك أو معلومات الاتصال الخاصة بك وسيرفق معها فقط



## الأسئلة أو الشكاوي المتعلقة بالخصوصية

إذا كان لديك أي استفسار أو ترغب في تقديم شكوى بشأن طريقة تعاملنا مع معلوماتك، فيُرجى التواصل معنا من خلال المعلومات الموضحة أدناه:

البريد الإلكتروني:

[info@yourcommunityhealth.org.au](mailto:info@yourcommunityhealth.org.au)

الموقع الإلكتروني:

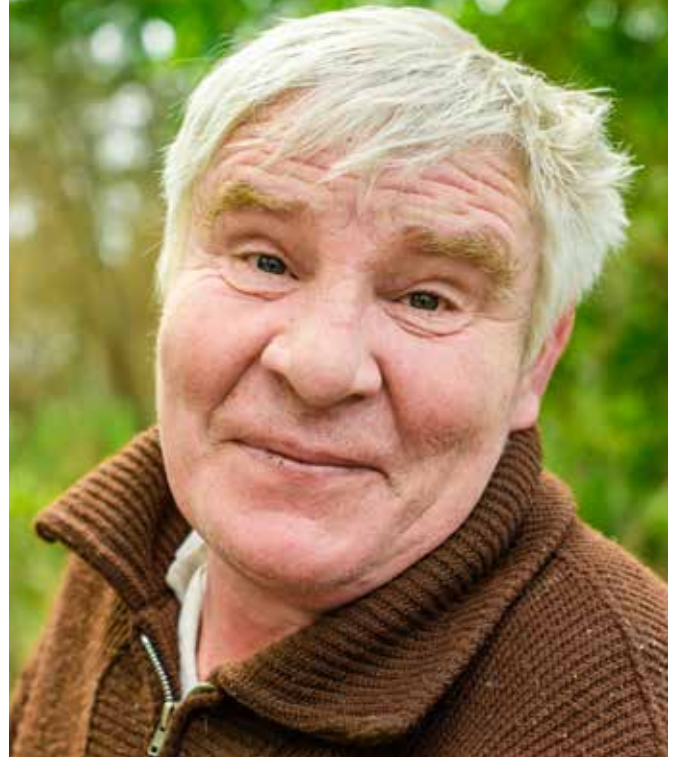
[www.yourcommunityhealth.org.au](http://www.yourcommunityhealth.org.au)

رقم الهاتف: (03) 8470 1111

الرسالة البريدية: Your Community Health،  
125 شارع بليك، شرق ريزيرفور فيك 3073.

أو يمكنك زيارتنا في أي مركز من مراكزنا الصحية  
لتعبئة نموذج "تعليقاتك".

يمكن توفير مترجم شفوي أو مترجم لمساعدتك في القيام  
بهذه العملية.



وذلك من أجل تخصيص التمويل وتخطيط الخدمات  
وتحسين جودة الرعاية المقدمة.

## كيف تتم حماية معلوماتك؟

نلتزم بالحفاظ على سرية سجلك الصحي وتخزينه  
على نحو آمن، كما يضمن القانون وسياسة خصوصية  
معلومات العملاء المتاحة على موقعنا الإلكتروني  
خصوصية معلوماتك.

## كيف يمكنني الوصول إلى المعلومات أو تصحيحها؟

يحق لك طلب الوصول إلى معلوماتك أو طلب تصحيحها  
إذا لزم الأمر.

يرجى التحدث إلى موظف الرعاية الصحية إذا رغبت  
في الوصول إلى سجلك الصحي أو نقله أو تصحيحه.

إذا كنت غير راضٍ عن طريقة تعاملنا أو نتائج  
الإجراءات المتخذة فيمكنك تقديم شكوى للهيئات  
الخارجية التالية:

مفوض الشكاوي الصحية

رقم الهاتف: 1300 582 113

الموقع الإلكتروني: [www.hcc.vic.gov.au](http://www.hcc.vic.gov.au)

الرسالة البريدية: 26th Floor, 570 Bourke  
Street, Melbourne, VIC 3000

مفوض المعلومات الأسترالية

رقم الهاتف: 1300 363 992

الموقع الإلكتروني: [www.oaic.gov.au](http://www.oaic.gov.au)

البريد الإلكتروني: [enquiries@oaic.gov.au](mailto:enquiries@oaic.gov.au)

الرسالة البريدية: Level 3, 175 Pitt Street,  
Sydney, NSW 2001



كما يُقر المركز بأن شعب ورونغيري من أمم كولين هم الأوصياء  
الفعليون على الأرض.

## تعليقات العميل وملاحظاته

نرحب بتعليقاتك وملاحظتك لأنها تساعدنا في تحسين نوعية خدماتنا باستمرار.

يمكنك تقديم تعليقاتك وملاحظتك من خلال

- التحدث إلى أحد الموظفين
- تعبئة نموذج "تعليقاتك" في أي من مراكزنا الصحية أو عبر الإنترنت على الموقع الإلكتروني [www.yourcommunityhealth.org.au](http://www.yourcommunityhealth.org.au)
- الاتصال بالموظف المسؤول عن تلقي الشكاوى على رقم (03) 8470 1111
- إرسال رسالة بريدية إلى الموظف المسؤول عن تلقي الشكاوى في Your Community Health على عنوان، 125 شارع بليك، شرق ريزيرفور فيك 3073.

نتعامل مع شكاوك بجدية، وننظر في المسألة بعناية واهتمام. إن تقديم شكوى لن يؤثر على استخدامك لخدماتنا في المستقبل أو سرية معلوماتك. عندما نتلقى شكاوك، سنتبع الخطوات التالية:

- نتعامل مع شكاوك بسرية
- ننظر في شكاوك، ونُخطر الموظف المسؤول عن التعامل معها، ونتشاور معه خلال يومين عمل.
- نسعى للتحقيق في شكاوك خلال 28 يوم عمل. بعض الأمور تكون أكثر تعقيداً من غيرها وقد تستغرق وقتاً أطول للفرز. إذا حدث ذلك، فسوف نُخطرك ونمدك بأخر المستجدات عن التقدم المنجز
- سنرسل ردًا مكتوبًا على شكاوك



### طريقة استجابتنا لتعليقاتك وملاحظتك

تختلف طريقة استجابتنا لتعليقاتك وملاحظتك باختلاف نوع التعليقات التي تقدمها.

#### في حالة تقديم اقتراح:

نستخدم هذه المعلومات للمساعدة في تحسين نوعية خدماتنا أو مرافقنا أو عملياتنا. نُقيم جميع الأفكار المطروحة، ونحرص على مراعاتها بعناية واهتمام.

#### في حالة إبداء ملاحظة:

سنبلغ الفريق أو الموظفين المعنيين. يُسعدنا دائماً تلقي تعليقات إيجابية، لأنها تساعدنا في معرفة ما نقوم به على نحو جيد، حتى يتسنى لنا الاستمرار في القيام به.

#### في حالة تقديم شكوى:

• إرسال رسالة بريدية إلى الموظف المسؤول عن تلقي الشكاوى في Your Community Health على عنوان، 125 شارع بليك، شرق ريزيرفور فيك 3073.

يمكن توفير مترجم شفوي أو مترجم لمساعدتك في القيام بهذه العملية.

إذا كنت لا تزال غير راضٍ عن كيفية استجابتنا، يمكنك الاتصال بمفوض الشكاوى الصحية.

يستجيب المفوض للشكاوى المتعلقة بالخدمات الصحية وطريقة التعامل مع المعلومات الصحية في فيكتوريا.

يقدم المفوض خدماته مجانًا وبسريرة ونزاهة.

يمكنك تعبئة نموذج شكوى عبر الإنترنت على الموقع الإلكتروني [www.hcc.vic.gov.au](http://www.hcc.vic.gov.au) أو الاتصال على هاتف رقم 1300 582 113 من الساعة 9 صباحًا وحتى 5 مساءً من الإثنين إلى الجمعة لبحث محتوى شكاؤك.

### بيان الخصوصية:

نستخدم المعلومات التي نجمعها للرد على تعليقاتك وملاحظاتك. يجوز الإفصاح عن تلك المعلومات للغير حيثما كان ذلك مطلوبًا أو مسموحًا به بموجب القانون أو حيثما وافقت على مشاركتها.

عند تطبيق أفكار مقترحة من العملاء أو الموظفين، يُعلن المركز عن ذلك.

نُدرج في بعض الأحيان أمثلة من التعليقات والملاحظات في التقرير السنوي لجودة الرعاية لعرض بعض المشكلات التي واجهها العملاء والإجراءات المتخذة كاستجابة لها.

في حالة قيامنا بذلك، فإننا لا نذكر أسماء الأشخاص المعنيين أو أي تفاصيل أخرى من شأنها أن تحدد هويتهم.



### طريقة تقديم شكوى رسمية

إذا كنت غير راضٍ عن خدمات المركز، فنحن نرغب في معرفة ذلك. نتعامل مع الشكاوى بجدية، ونلتزم بالنظر فيها بطريقة سرية وفي الوقت المناسب.

نُحقق في جميع الشكاوى الرسمية بشكل كامل.

في نهاية العملية، سوف نقدم لك معلومات عن التقدم المنجز ونوع الإجراء المُتخذ أو الإجراء قيد التنفيذ لضمان عدم تكرار المشكلة مرة أخرى.

يمكنك تقديم شكاؤك عن طريق:

- تعبئة نموذج "تعليقاتك" وتقديمه في أي من مراكزنا الصحية أو عبر الإنترنت على الموقع الإلكتروني

[www.yourcommunityhealth.org.au](http://www.yourcommunityhealth.org.au)

- الاتصال بالموظف المسؤول عن تلقي الشكاوى على رقم (03) 8470 1111



كما يُقر المركز بأن شعب ورونغيري من أمم كولين هم الأوصياء الفعليون على الأرض.



## الحفاظ عليك من الإصابة بعدوى

### الحفاظ على بيئة نظيفة

نُعيّن عمال نظافة لتنظيف مراكزنا بما يتوافق مع معايير الرعاية الصحية.

يُنظف عامل الرعاية الصحية أيضًا غرفة الكشف بعد كل حالة وخاصة أي قطع أثاث تستخدمها الحالات كأرائك العلاج.

تُفصل النفايات الناتجة عن العلاج والتي قد تكون تلامست مع الدم أو سوائل الجسم عن النفايات الأخرى، ويُتخلص منها في حاويات خاصة معتمدة أو صناديق مخصصة للنفايات المعدية.



نلتزم بالمبادئ التوجيهية الأسترالية لمكافحة العدوى، ونطبق ممارسات مكافحة العدوى بعناية.

يرد فيما يلي بعض الخطوات المتبعة للحفاظ على سلامتك. يمكنك التحدث إلى أحد موظفي Your Community Health في أي وقت إذا ساورتك أي مخاوف.

### الوقاية من العدوى المرتبطة بالرعاية الصحية

العدوى المرتبطة بالرعاية الصحية هي العدوى التي يمكن أن تحدث أثناء تلقي الرعاية في أحد مراكز الخدمات الصحية. يتخذ موظفو Your Community Health جميع الإجراءات الممكنة لضمان عدم إصابتك بعدوى عند تعاملك أو تفاعلك معهم مباشرةً.

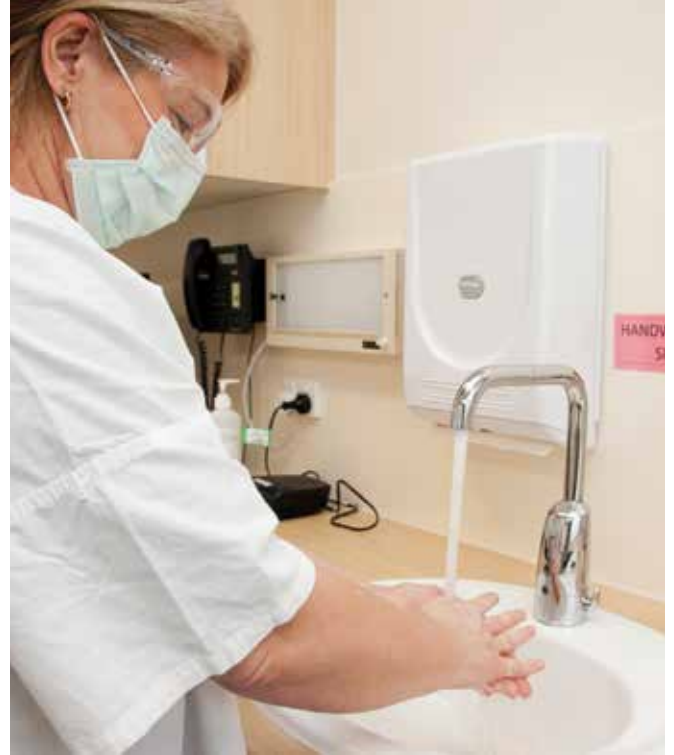
للمساعدة على الوقاية من انتشار عدوى ما نحرص على:

- تنظيف أيدينا بانتظام عن طريق استخدام الصابون أو الكحول والحرص على فركهما جيدًا
- الحفاظ على بيئة نظيفة في العيادة
- ارتداء معدات وقائية ملائمة كالكفازات والأردية والأقنعة والنظارات الواقية
- تعقيم المعدات أو الأدوات التي قد تتلامس مع الدم أو غيره من سوائل الجسم بعد استخدامها مع كل حالة
- تعزيز مناعة جميع العاملين في مجال الرعاية الصحية لدينا وتحصينهم عن طريق تناول الأمصال
- اتخاذ الإجراءات اللازمة لنقل الحالات التي قد يكون لديها مرض مُعدٍ إلى مكان منعزل

- تغطية الفم والأنف عند السعال أو العطس باستخدام منديل (أو تغطية الفم والأنف بالكوع عند السعال والعطس إذا لم يكن لديك منديل) وتنظيف يديك بعد ذلك
- الإبلاغ عن أي عدوى تعانيها وخاصة إذا كنت لا تزال تتناول دواء للعلاج منها
- تأكد من تناول الجرعة الكاملة من المضادات الحيوية الموصوفة لك، حتى لو كنت تشعر بتحسن
- إبلاغ عامل الرعاية الصحية إذا كنت تعتقد أن المكان غير نظيف
- اتباع التعليمات التي يقدمها عامل الرعاية الصحية للحفاظ على نظافة الجرح والتئامه بسرعة
- يمكنك المساعدة في الحفاظ على صحتك وصحة الآخرين عن طريق غسل يديك باستمرار:
- قبل لمس الطعام أو تناوله
- بعد دخول الحمام أو المرحاض
- بعد العطس أو السعال أو استخدام المناديل
- قبل لمس عينيك أو أنفك أو فمك وبعده
- قبل لمس جرح أو ضمادة وبعده
- بعد لمس الحيوانات

### لمزيد من المعلومات أو لتقديم تعليقاتك وملاحظاتك

إذا كنت ترغب في الحصول على مزيد من المعلومات عن ممارسات مكافحة العدوى، أو إذا ساورتك أي مخاوف، يرجى التحدث إلى عامل الرعاية الصحية أو تعبئة نموذج "تعليقاتك" وتقديمه في أي من مراكزنا الصحية أو عبر الإنترنت. يمكنك أيضًا الاتصال بالموظف المسؤول عن تلقي الشكاوى على الرقم 1111 8470 (03) أو إرسال رسالة بريدية إليه في Your Community Health على عنوان، 125 شارع بليك، شرق ريزرفور فيك 3073.



### تعقيم الأدوات

تُعقم جميع الأدوات القابلة لإعادة الاستخدام، التي قد تجرح الجلد أو تتلامس مع سوائل الجسم، بعناية بعد تنظيفها، وذلك باستخدام آلة تعقيم. يُحتفظ بالأدوات في العلب المستخدمة لتعقيمها لضمان نظافتها وخلوها من الجراثيم.

تُستخدم بعض الأدوات، بما في ذلك جميع الأدوات المستخدمة في الممارسات الطبية، مرة واحدة ثم يُتخلص منها.

### كيف يمكنك تقديم المساعدة

يمكنك تقديم المساعدة عن طريق:

- غسل يديك بعناية باستخدام الصابون والماء أو باستخدام الكحول المقدم في مناطق الانتظار والحرص على فركهما جيدًا
- سؤال مقدم الرعاية إذا ما قام بتنظيف يديه جيدًا أم لا



## الاستعانة بمحامٍ

قد تحتاج في بعض الأحيان إلى المساعدة بشأن:

- الدفاع عن حقوقك

- التأكد من أنك تُعامل بنزاهة واحترام

- اتخاذ القرارات

- إبداء رأيك ووجهة نظرك

يسمى الشخص الذي يساعدك في القيام بهذه الأمور المحامي.

يقدم المحامي خدمة دعم سرية ومستقلة.

### يجوز للمحامي:

- التحدث نيابة عنك، إذا كانت تلك هي رغبتك

- مساعدتك في فهم المشكلات وحلها أو تقديم الشكاوى

- الجلوس بجانبك في الاجتماعات لحتك على الدفاع عن نفسك وإبداء رأيك والإعلان عن القرارات التي تريد أن تتخذها

- جمع معلومات عن الوكالات أو الخدمات الأخرى التي قد تكون ذات نفع وفائدة لك

- توفير المعلومات والمساعدة لك كي تتمكن من

الوصول إلى خدمات Your Community Health والحصول عليها والاستفادة منها

- تقديم الدعم فيما يتعلق بالإحالة إلى خدمات أخرى

- مساعدتك في الدفاع عن نفسك في المستقبل

عند الاتصال بوكالة محاماة، يضطلع المحامي بما يلي:

- الاستماع إليك وطرح الأسئلة من أجل توضيح المسائل الخاصة التي تثير قلقك ومخاوفك

- تقديم معلومات عن حقوقك

- بحث الخيارات المتاحة أمامك ومساعدتك في اختيار الطريقة التي تريد معالجة المشكلة بواسطتها

يكون المحامي مسؤولاً أمامك عن التالي:

- مساعدتك في الدفاع عن نفسك أو التحدث نيابة عنك

- تقديم معلومات عن وكالات أخرى والإحالة إليها في حالة عدم تمكنه من حل مشكلتك





الهاتف: 1800 626 078 ،  
الموقع الإلكتروني: www.adec.org.au  
:Association for Children with a Disability  
الهاتف: (03) 9818 2300 ،  
الموقع الإلكتروني: www.acd.org.au  
(DJA) Disability Justice Advocacy Inc  
الهاتف: 1800 808 126 ،  
الموقع الإلكتروني: www.justadvocacy.com  
Leadership Plus: الهاتف: (03) 9489 2999 ،  
الموقع الإلكتروني: www.leadershipplus.com  
البالغون ذوي الإعاقة الذهنية  
(NECA) North East Citizen Advocacy  
هاتف رقم: (03) 8470 3684 ،  
الموقع الإلكتروني:  
www.citizenadvocacy.com.au  
الأشخاص الذين يعانون إصابات الدماغ المكتسبة:  
(BIM) Brain Injury Matters  
الهاتف: (03) 9639 7222 ،  
الموقع الإلكتروني:  
www.braininjurymatters.org  
الأشخاص الذين يعانون أي مرض عقلي:  
Victorian Mental Illness Awareness  
(VMIAC) Council: الهاتف: (03) 9380 3900 ،  
الموقع الإلكتروني: www.vmiac.org.au  
الشباب:  
Youth Disability Advocacy  
:(YDAS) Service  
الهاتف: (03) 9267 3733 ، إرسال رسالة نصية عبر  
خدمة الاتصال الوطنية 133 677 ،  
الموقع الإلكتروني: www.ydas.org.au  
الأشخاص الأكبر عمراً وكبار السن:  
:(ERA) Elder Rights Advocacy  
الهاتف: 1800 700 600 ،  
الموقع الإلكتروني: www.era.asn.au  
سكان أستراليا الأصليين وسكان جزر مضيق توريس:  
Victorian Aboriginal Legal  
:(VALS) Service  
الهاتف: (03) 9418 5999 ،  
الموقع الإلكتروني: www.vals.org.au



### البحث عن محامٍ

للحصول على مزيد من المعلومات بشأن إيجاد محامٍ مناسب،  
يرجى الاتصال بأي موظف في المركز الصحي المجتمعي  
في منطقتك أو الاتصال بمكتب المحامي العام. يعمل مكتب  
المحامي العام على حماية ودعم مصالح الأشخاص ذوي  
الإعاقة وحقوقهم وكرامتهم.

الهاتف: 1300 309 337

الموقع الإلكتروني:

www.publicadvocate.vic.gov.au

تسرد القائمة التالية أسماء بعض الوكالات التي تقدم خدمات  
محاواة مستقلة.

بالنسبة للأشخاص الذين يعانون الإعاقة:

Victorian Advocacy League for individuals  
:(VALID) vawith Disability Inc

الهاتف: (03) 9416 4003 ،

الموقع الإلكتروني: www.valid.org.au

Action on Disability within Ethnic  
:(ADEC) Communities



كما يُقر المركز بأن شعب ورونغيري من أمم كولين هم الأوصياء  
الفعليون على الأرض.