

خدمات ما

Your Community Health

سلامتی، عزت نفس را
برای همه مردم در شمال
ملبورن قادر
می سازد.



ما خدمات و حمایت‌های
پزشکی، دندانپزشکی،
بهداشتی در مراکز بهداشتی
ارائه می‌دهیم. برخی از
خدمات ممکن است در خانه یا
در جامعه موجود باشد.

ما اولویت دسترسی را به
افرادى که بیشتر در معرض
خطر هستند و کسانی که
ممکن است موانعی برای
دسترسی به خدمات بهداشتی
داشته باشند ارائه می‌کنیم.

چه چیزی را ارائه می‌دهیم؟

ما خدماتی را برای سنین مختلف ارائه می‌دهیم، از جمله:

- سلامتی جزیره بومی و تنگه تورس
- بهداشت بهداشت یکپارچه - مشاوره، آموزش دیابت، تغذیه، کاردرمانی، فیزیوتراپی، پدیداری، پاتولوژی گفتار
- دندان- چک کردن، دندان مصنوعی، خدمات (X-Ray OPG)
- پزشکی- LGBTIQ بهداشت، سلامت روان، برنامه سوزن و سرنگ، پرستاری، داروسازی، روانشناسی، بهداشت پناهندگان، آموزش استروئیدها، درمانگاه ویتامین
- حمایت اجتماعی-گروه‌های فعال، مردانه، برنامه‌های اجتماعی

آیا به مترجم نیاز دارید؟

خدمات ترجمه شفاهی رایگان هستند.

اگر به مترجم نیاز دارید، می‌توانید تماس بگیرید ترجمه کتبی و شفاهی خدمات بر 131 450 یا به ما اطلاع دهید یا تماس بگیرید.



چه کسی می تواند از خدمات ما استفاده کند؟

خدمات ما برای همه در شمال ملبورن در دسترس است.

با ارائه اولویت دسترسی به:

- اقیانوس آرام و ساکنان تنگه تورس
- پناهندگان و پناهجویان تازه وارد
- کودکان زیر 12 (با پشتیبانی از پدر و مادر و مراقبان آنها)
- بزرگسالان 65 سال و بالاتر
- افرادی که از نظر اجتماعی و اقتصادی محروم هستند.
- افراد مبتلا به بیماری های مزمن و پیچیده
- افرادی که در محیط های ناامن زندگی می کنند.
- افرادی که دارای معلولیت هستند.

چگونه می توان به خدمات دسترسی پیدا کرد؟

یا تماس بگیرید 03 8470 1111 (03) یا ایمیل info@yourcommunityhealth.org.au

برای بعضی از خدمات ممکن است یک ارجاع از پزشک یا یکی دیگر از متخصصان مراقبتهای بهداشتی مورد نیاز شما باشد.

آیا برای دسترسی به سرویس ها باید منتظر ماند؟

یک دوره انتظار برای برخی از خدمات اعمال می شود. ما در این مورد با شما صحبت خواهیم کرد.

چقدر هزینه دارد؟

برخی از خدمات ما رایگان می باشد. ما خدمات را باکیفیت، ارزان قیمت و مقرون به صرفه ارائه می دهیم و هزینه خدمات را هنگام تعیین وقت ملاقات، حساب می کنیم.

لطفا اگر مشکل مالی دارید به ما اطلاع دهید. ما ممکن است بتوانیم طرح پرداخت شما را ارائه دهیم یا طبق شرایط شما هزینه ها را لغو کنیم.

آیا از حریم خصوصی و حقوق من محافظت می کنید؟

ما از محرمانه بودن اطلاعات همه مشتریان مطابق با قوانین حریم خصوصی محافظت می کنیم. ما از منشور حقوق بشر استرالیا پیروی می کنیم. ما می خواهیم شما در هنگام استفاده از خدمات ما از حقوق و مسئولیتهای خود مطلع شوید و اطلاعاتی در این زمینه ارائه خواهیم کرد.

چگونه می توانم اطلاعات بیشتری کسب کنم؟

با ما تماس بگیرید (03) 8470 1111
یا با ایمیل ما در ارتباط باشید

info@yourcommunityhealth.org.au

شما همچنین می توانید از وبسایت ما بازدید کنید
www.yourcommunityhealth.org.au
یا به یکی از مراکز ما بیایید و صحبت کنید.

آیا می توانم به شما بازخورد بدهم؟

ما از بازخورد شما قدردانی می کنیم چون به ما کمک می کند تا خدمات خود را بهبود بخشیم.
با یکی از کارکنان ما صحبت کنید یا یک فرم بازخورد را به صورت آنلاین یا در مراکز بهداشتی ما کامل کنید.

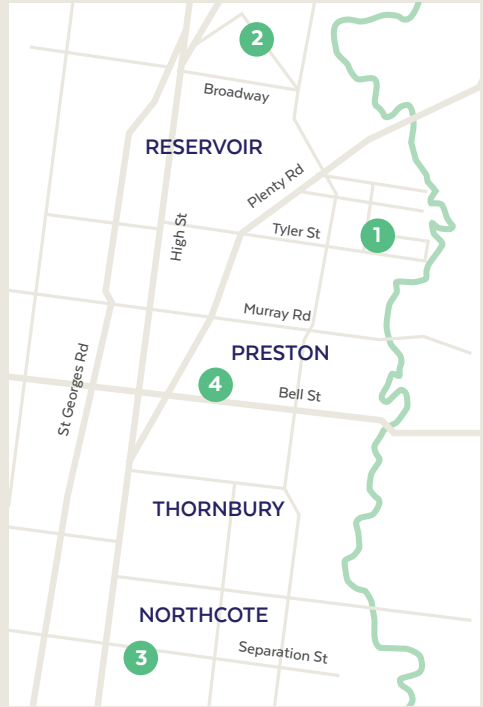
خدمات Your Community Health در اینجاها در دسترس هستند:

1 مرکز بهداشت East Reservoir
کد East Reservoir بلوک 125،
خیابان VIC 3073
19 C9

2 مرکز East Reservoir
واحد 1، خیابان East Reservoir،
کد VIC 3073
18 K5

3 مرکز بهداشت
خیابان 42،
کد VIC 3070
30 F8

4 مرکز بهداشت پانچ
خیابان بل 300،
کد پرستون VIC 3072
30 H1



در موارد اضطراری، لطفاً با 000 تماس بگیرید



Your Community Health حمایت وزارت
بهداشت استرالیا و دولت ویکتوریا را تأیید
می کند.



ما تصدیق می کنیم که مردم Wurundjeri از
ممل کولین محافظان سنتی این سرزمین هستند.

your COMMUNITY HEALTH

YOURCOMMUNITYHEALTH.ORG.AU

و عده ما به شما

شما می توانید نظرات و پیشنهادات را از این راهها ارائه کنید:

- صحبت با یک عضو از کارکنان
- تکمیل فرم ارسالی به ما در هر یک از مراکز بهداشتی ما و یا آنلاین در www.yourcommunityhealth.org.au ارتباط باشید.
- تماس با مسئولین و شکایات با شماره (03) 8470 1111 یانوشتن نامه به Your Community Health آدرس 125 Blake Street, East Reservoir, VIC 3073



ما با شما کار خواهیم کرد تا نیازهای بهداشتی و سلامتی خود یا نیازهای کسانی را که به آن اهمیت می دهید برآورده کنیم.

ما قول می دهیم که همواره:

- احساس خوشحالی کنید
- گوش دادن به شما، بدون پیش فرض و قضاوت
- با شما متناسب با شأن، شفقت و احترام رفتار می شود.
- حقوق خود را حفظ کنید
- برای شما اطلاعاتی را که به آن نیاز دارید فراهم می کند.
- نظریات خود را دنبال کنید و به نگرانی‌هایتان پاسخ دهید

به ما نظر بدهید

ما می خواهیم از شما بشنویم که آیا وعده خود را حفظ کرده‌ایم یا اینکه فکر می کنید راه‌هایی وجود دارد که می توانیم بهبود یابیم.

ما همه ایده‌ها و پیشنهاداتی که با ما به اشتراک گذاشته می شود در نظر می گیریم.

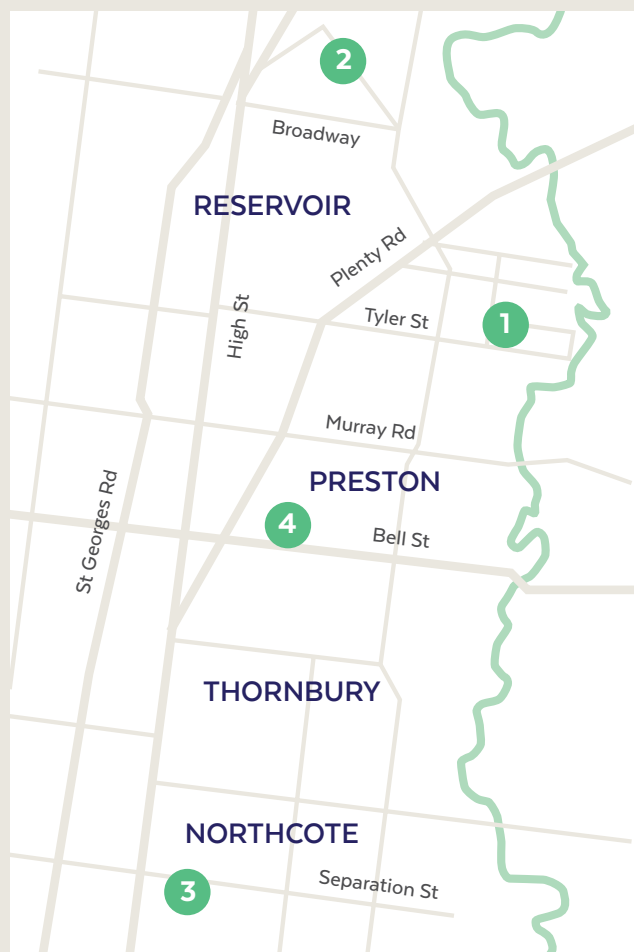
خدمات Your Community Health در این مکان ها در دسترس است:

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



برخی از خدمات ممکن است در منزل شما یا محل های دیگر موجود باشد. برای اطلاعات بیشتر با شماره **(03) 8470 1111** تماس بگیرید.



تأیید می کنیم که مردم Wurundjeri از کشورهای کولین، محافظان سنتی این سرزمین هستند

حقوق و مسئولیت های شما

حقوق بهداشت و سلامت شما

- استخدام افرادی به نمایندگی از طرف شما از جمله گروه های حمایتی خارج از مجموعه

Your Community Health از منشور حقوق بشر استرالیا در زمینه سلامت پیروی می کند

شما به عنوان یک متقاضی بهداشت عمومی متعهد هستید که:

این منشور حقوق مشتریان، مصرف کنندگان، خانواده ها و سرپرستان را در همه موقعیت های بهداشت و سلامت در سراسر استرالیا توصیف می کند.

- ملاحظات و احترام به همه کارمندان، داوطلبان، مشتریان و بازدیدکنندگان را مد نظر داشته باشید

می توانید این منشور را در آدرس

www.yourcommunityhealth.org.au مشاهده کنید.

- اطلاعات کافی در اختیار کارمندان قرار دهید تا آنها بتوانند خدمات، توصیه ها و یا مراقبت های متناسب شما را ارائه دهند.

شما به عنوان یک متقاضی بهداشت عمومی حق دارید:

- صرف نظر از توانایی پرداخت به مراقبت های بهداشتی دسترسی داشته باشید.

- مراقبت، کیفیت، احترام و ایمنی صرف نظر از موقعیت اجتماعی، جنسیت، نژاد، مذهب، گرایش های جنسیتی، اعتقادات سیاسی، سلامت روان یا هر گونه معلولیت را دریافت کنید

- اطلاعات شفاف که درکشان آسان باشد در مورد بهداشت شما، شرایط، گزینه های درمانی، نتایج مورد انتظار، عوارض و هزینه های درمانی به شما ارائه شود

- دسترسی به مترجم

- توجه به حریم خصوصی و محرمانگی و اینکه صحبت در مورد اطلاعات شخصی مربوط به وقایع سلامت شما محرمانه باشد

- دسترسی به اطلاعات شخصی موجود در سوابق شما بر اساس قوانین و مقررات باشد

- توصیه ها، بازخوردهای مثبت و منفی، مطرح کردن سوالات و شکایات در خصوص مراقبت های بهداشتی شما



مترجمین

این که برقراری ارتباط و مکالمات کلامی شما را از دسترسی به خدمات مراقبت بهداشتی باز ندارد، مهم است

خدمات ترجمه رایگان هستند و برای همه قرارهای ملاقات، فعالیت ها یا ملاقات های مربوط به سلامت عمومی شما در دسترس اند.

اگر به خدمات ترجمه نیاز دارید می توانید با شماره 131 450 تماس حاصل فرمایید یا اجازه دهید ما از تماس شما با خبر شویم

برای تماس با ما از طریق سرویس رله ملی می توانید از شماره های ذیل استفاده کنید:

- تماس صوتی / TTY 133 6677
- صحبت کردن و گوش دادن – 1300 555 727
- رله اس ام اس 0423 677 767

اگر احساس کردید حقوق شما مورد توجه قرار نگرفته، چه کاری باید انجام دهید؟

اگر شما احساس کردید که بهداشت عمومی شما برای حقوق قانونی شما ارزش قائل نیست یا آنها را مورد توجه قرار نمی دهد می توانید از طریق ارسال شکایت به ما بازخورد دهید.

شما می توانید در هر زمانی بازخوردتان را به ما از روش های زیر ارائه دهید:

- با یکی از کارکنان صحبت کنید
- فرم مربوط به شکایت را در یکی از مراکز بهداشت و سلامت یا به صورت آنلاین از طریق www.yourcommunityhealth.org.au تکمیل کنید

- با مسئولین شکایت ما با شماره (03) 8470 1111 تماس بگیرید یا نامه ای به مرکز بهداشت عمومی خود به آدرس 125 Blake Street, East Reservoir, VIC 3073 پست کنید

- برنامه درمان خود را پیگیری کنید و یا اگر قصد انجام آن را ندارید به مسئول بهداشت و مراقبت خود بگویید

- به حریم خصوصی افراد دیگری که در خدمات بهداشت عمومی شما همراه شما هستند احترام بگذارید و هرگونه اطلاعات مشترک بین اعضای گروهی را که در برنامه های سلامت عمومی شما وجود دارند حفظ کنید

- شما موظف هستید در تصمیم گیری های مربوط به سلامت خود شرکت کنید و اگر چیزی را درک نکردید در مورد آن سوال بپرسید

- روال های ایمنی که هنگام ارائه یک خدمت لازم هستند را رعایت نمایید.

- اگر نمی توانید در جلسه ملاقات حاضر شوید حداقل 24 ساعت قبل به ما اطلاع دهید.

Your Community Health حقوق ذیل را برای خود محفوظ می داند:

- خدمات را در اختیار کسانی که سو استفاده یا تهدید می کنند، قرار ندهد.
- اگر شما برای ویزیت دیر رسیدید، سایر مراجعه کنندگان ویزیت شوند.
- اگر جلسات ویزیت بدون اطلاع رسانی قبلی به طور پیوسته نادیده گرفته شود، متقاضیان از لیست انتظار خارج شوند.

حفظ محرمانه اطلاعات شما

اطلاعات من چگونه مورد استفاده قرار می گیرند؟

اطلاعات شما فقط توسط کارمندان بهداشت و درمان که در پروسه درمانی شما مشارکت دارند مورد استفاده قرار می گیرد.

ما فقط در صورتی اطلاعات شما را فاش خواهیم کرد که شما موافقت کنید یا قانونا مورد نیاز باشد، مانند موارد عاجل پزشکی.

در صورتی که ما خدمات مراقبتی شما را به یک ارائه دهنده خدمات دیگر ارجاع دهیم، قبل از اینکه اطلاعات شما را برای آنها ارسال کنیم، رضایت و موافقت شما را جویا خواهیم شد.

بعضی از اطلاعات مربوط به خدمات مراقبتی شما ممکن است با وزارت بهداشت و خدمات انسانی به اشتراک گذاشته شود. این اطلاعات شامل نام یا اطلاعات تماس شما که استفاده شده است نمی شود

ما اطلاعات شخصی شما را جمع آوری کرده و از آنها استفاده می کنیم تا به بهترین نحو ممکن خدمات مان را به شما ارائه دهیم.

ما متعهد هستیم که از حریم شخصی شما محافظت کنیم. این برگه اطلاعات حاوی توضیحات مربوطه است.

ما چه اطلاعاتی را در مورد شما جمع آوری می کنیم؟

ما معمولا اطلاعات زیر را از شما جمع آوری می کنیم:

- نام، آدرس، شماره تلفن، تاریخ تولد، جنسیت و زبان ترجیحی شما.
- اطلاعات بهداشت و سلامت، از جمله اطلاعات ارائه شده توسط یک دکتر ارجاع دهنده
- اطلاعات در مورد مراقبت و درمان، هم در گذشته و هم در حال.
- نزدیکترین خویشاوند یا اطلاعات تماس فرد مورد نظر شما.
- شماره پزشکی (مدیکر)، شماره کارت بهداشت و درمان و شماره حقوق بازتثبستگی (در صورت وجود)

اطلاعات شخصی همچنین ممکن است به منظور پاسخ به موارد زیر جمع آوری شود: استعلامها، درخواستها برای دسترسی به اطلاعات، و حل و فصل شکایات.

در صورتی که اطلاعاتی در مورد شما وجود دارد که شما تمایل ندارید با کارمندان مراقبت های بهداشتی دیگر در میان گذاشته شود، لطفا به ما اطلاع دهید. این ممکن است گزینه های درمانی در دسترس شما را تغییر دهد، بنا بر این ما با شما مشورت می کنیم تا تصمیم بگیریم چگونه مناسب ترین گزینه درمانی را در اختیار شما قرار دهیم.

در صورتی که اطلاعات شما مانند آدرس یا اطلاعات تماس تغییر کرد، لطفا ما را در جریان بگذارید.



سوالات یا شکایات در مورد حریم خصوصی خود

در صورتی که در مورد نحوه نگهداری اطلاعات شخصی خود توسط ما سوالاتی دارید، یا می خواهید در این مورد شکایتی را مطرح کنید، لطفاً از طریق اطلاعات زیر با ما تماس بگیرید:

ایمیل: info@yourcommunityhealth.org.au

آنلاین: www.yourcommunityhealth.org.au

تلفن: (03) 8470 1111

آدرس پستی: Your Community Health
125 Blake Street East Reservoir, VIC 3070

یا اینکه شما می توانید به صورت حضوری به هر یک از مراکز درمانی ما مراجعه کنید و فرم "اظهارات شما" را تکمیل کنید.

در صورت نیاز مترجمان برای کمک به اجرای این روند آماده هستند.

در صورتی که شما از رسیدگی یا نتیجه خدمات ما راضی نباشید، می توانید شکایت خود را با مجموعه های خارج از سازمان زیر مطرح کنید:

کمیسیون شکایات بهداشت و سلامت

تلفن: 1300 582 113

آنلاین: www.hcc.vic.gov.au

آدرس پستی: 26th Floor, 570 Bourke Street
Melbourne, VIC 3000

هیئت کمیسیون اطلاعات استرالیا

تلفن: 1300 363 992

آنلاین: www.oaic.gov.au

ایمیل: enquiries@oaic.gov.au

آدرس پستی: Level 3, 175 Pitt Street
Sydney, NSW 2001



برای کمک به تخصیص بودجه، برنامه ریزی خدمات و بهبود کیفیت خدمات مراقبتی ارائه شده.

چگونه از اطلاعات شما محافظت خواهد شد؟

ما به حفظ محرمانگی پرونده سلامتی شما و ذخیره و نگهداری آن به صورت امن، متعهد هستیم. محرمانگی اطلاعات شما همچنین توسط قانون، و سیاست حفظ حریم خصوصی اطلاعات مشتریان ما محافظت می شود که می توانید در وبسایت ما آن را مشاهده نمایید.

من چگونه می توانم به اطلاعات خود دسترسی داشته باشم یا آنها را اصلاح کنم؟

شما حق درخواست برای دسترسی به اطلاعات خود و درخواست اصلاح آنها در صورت لزوم را دارید.

در صورتی که مایل به دسترسی، اصلاح یا انتقال پرونده سلامت خود هستید، لطفاً این موضوع را با کارمند سلامت و بهداشت خود در میان بگذارید.



ما تصدیق می کنیم که مردم ورودجری (Wurundjeri) از ملل کولین، محافظان سنتی این سرزمین هستند.

نظر مشتری

نخواهد داد. هنگامی که شکایتی از شما دریافت می کنیم، مراحل زیر را طی می کنیم:

- به شکایت شما به صورت محرمانه رسیدگی خواهیم کرد.
- شکایت شما را تایید می کنیم و به کسی که به این کار رسیدگی می کند، در طی دو روز کاری اطلاع می دهیم.
- قصدمان این خواهد بود که ظرف مدت 28 روز کاری شکایت شما را بررسی کنیم. بعضی از مسائل پیچیده تر هستند و ممکن است برطرف کردن شان، زمان بیشتری طول بکشد. اگر چنین اتفاقی بیفتد، ما به شما اطلاع خواهیم داد و از جریان آن مطلع خواهید شد.
- پاسخی کتبی به شکایت شما و پاسخ خود فراهم خواهیم کرد.

ما از نظریات شما استقبال می کنیم چون به ما در بهبود مداوم خدماتمان کمک می کند.

نحوه ارائه نظریات

- با یکی از کارکنان صحبت کنید.
- فرم "اظهارات شما" را در هر یک از مراکز سلامت یا به صورت آنلاین در سایت www.yourcommunityhealth.org.au تکمیل نمایید.
- با مسئولین شکایات ما از طریق شماره 03 8470 1111 تماس حاصل نمایید.
- برای مسئول دفتر شکایات در سلامت جامعه (Your Community Health) ، به آدرس 125 Blake Street, East Reservoir, VIC 3073 نامه بفرستید.

نحوه پاسخگویی ما به بازخورد و نظرات شما

فرایند ما برای پاسخ دادن به نظرات شما بسته به نوع نظر و پیشنهاد که ارائه می دهید، متفاوت است.

اگر پیشنهادی می دهید:

ما از این اطلاعات برای کمک به بهبود خدمات خود، امکانات یا فرایندها استفاده خواهیم کرد. تمام ایده ها ارزشمند هستند و با دقت مورد توجه قرار خواهند گرفت.

اگر از ما تعریف می کنید:

ما به کارکنان یا تیم مربوطه خواهیم گفت. همیشه خوشحال می شویم بازخورد و نظرات مثبتی بشنویم، زیرا به ما کمک می کند بدانیم که چه کاری را خوب انجام می دهیم تا آن را همانطور خوب، حفظ کنیم.

اگر شکایتی دارید:

شکایت تان را جدی می گیریم و آن مسئله را با دقت بررسی می کنیم. داشتن شکایت، استفاده آینده شما از خدمات ما، یا حق محرمانگی شما را تحت تاثیر قرار



• نامه به مسئول شکایات در Your Community

Health، 125 Blake Street

VIC 3073, East Reservoir ارسال نمایید.

امکان حضور مترجمان شفاهی و کتبی برای کمک به این روند وجود دارد.

اگر باز هم پاسخ ما رضایت بخش نباشد، می توانید با کمیساریای شکایات بهداشتی (HCC) تماس بگیرید.

HCC به شکایات مربوط به خدمات بهداشتی و مدیریت اطلاعات بهداشتی در ویکتوریا پاسخ می دهد.

خدمات آنها رایگان، محرمانه و بیطرفانه است.

شما می توانید یک فرم شکایت را به صورت آنلاین در سایت www.hcc.vic.gov.au و یا از طریق تلفن 1300 582 113 از ساعت 9 صبح تا 5 بعد از ظهر روزهای دوشنبه تا جمعه برای بحث در مورد شکایاتان پر کنید.

بیانیه حریم شخصی:

اطلاعاتی که ما جمع آوری می کنیم برای پاسخ به بازخوردی که به ما داده‌اید، توسط ما استفاده می شود. ممکن است برای اشخاص ثالث، جایی که طبق قوانین موردنیاز است یا قانوناً مجاز می باشد یا جایی که توافق کرده‌اید که این اطلاعات را به اشتراک بگذارید، افشا شود.

هنگامیکه ایده‌های مشتریان و یا اعضای انجمن توسط مرکز "سلامت جامعه شما" مورد استفاده قرار می‌گیرد، به این امر اقرار می‌شود.

گاهی اوقات نمونه هایی از بازخورد در گزارش سالانه کیفیت خدمات‌مان را برای نشان دادن بعضی از مسائلی که مشتریان تجربه کرده‌اند و پاسخی که به آن داده‌ایم شامل می شود.

اگر این کار را انجام دهیم، نام افراد یا سایر جزئیات دیگری را که هرکسی را شناسایی می کند، ذکر نمی کنیم.



نحوه شکایت رسمی

اگر از خدمات ما راضی نیستید، می خواهیم مطلع شویم. ما شکایات را جدی می گیریم و متعهد به حل و فصل آنها به صورت محرمانه و به موقع می باشیم.

تمام شکایات رسمی به طور کامل مورد بررسی قرار می گیرند.

در پایان این فرآیند، اطلاعاتی در مورد آنچه اتفاق افتاده است و اقداماتی که ما انجام داده‌ایم، یا برای حصول اطمینان از اینکه مشکل دوباره ایجاد نخواهد شد، برایتان فراهم خواهیم کرد.

شما می توانید شکایت خود را از این طریق ارائه کنید:

• فرم "گفته شما" را در هر یک از مراکز بهداشتی ما و یا به صورت آنلاین در سایت www.yourcommunityhealth.org.au تکمیل و ارسال کنید.

• با مسئول شکایات ما با شماره 03 8470 1111 تماس بگیرید.



ایمن نگهداشتن شما در برابر عفونت

یک محیط تمیز

برای تمیز کردن مراکزمان در حد استانداردهای مراقبت‌های بهداشتی، از پاک‌کننده‌ها استفاده می‌کنیم.

مسئول مراقبت‌های بهداشتی شما همچنین اتاقی را که شما با مراجعین دیگر مورد استفاده قرار می‌دهید تمیز می‌کند، خصوصاً هر میلمانی که میان مراجعین به طور مشترک استفاده می‌شود مانند تخت‌های درمانی.

زباله‌هایی که در حین درمان شما تولید شده‌اند و ممکن است با خون یا دیگر مایعات بدن در تماس باشند، از دیگر زباله‌ها جدا شده و در ظروف مخصوص مورد تایید یا صندوق‌های زباله‌های عفونی، دفع می‌شوند.

ما از دستورالعمل‌های استرالیا برای کنترل عفونت‌ها پیروی نموده و با دقت بر شیوه‌های کنترل عفونت خود نظارت می‌نماییم.

در اینجا برخی از مراحل را که برای ایمن نگه داشتن شما طی می‌کنیم شرح می‌دهیم. اگر در هر زمان هر دغدغه‌ای دارید می‌توانید آن را با یک کارمند Your Community Health در میان بگذارید.

جلوگیری از عفونت‌های مرتبط با مراقبت‌های بهداشتی

عفونت‌های مرتبط با مراقبت‌های بهداشتی، عفونت‌هایی هستند که ممکن است هنگامی که در یک مرکز بهداشتی خدماتی دریافت می‌کنید، اتفاق بیفتند. کارکنان Your Community Health تمامی اقدامات ممکن را برای اطمینان از اینکه شما به خاطر تماس با ما عفونتی دریافت نمی‌کنید، انجام خواهند داد.

ما برای جلوگیری از گسترش عفونت:

- دستان خود را مرتب با صابون یا مایع ضد عفونی کننده بر پایه الکل تمیز می‌کنیم.
- محیطی تمیز در کلینیک ایجاد و نگهداری می‌کنیم.
- تجهیزات حفاظتی همچون دستکش، روپوش، ماسک و عینک حفاظ دار می‌پوشیم.
- وسایل یا تجهیزاتی را که ممکن است با خون یا دیگر مایعات بدن مراجعین مختلف در ارتباط باشد، تعقیب می‌کنیم.
- مصونیت و ایمنی همگی کارکنان بخش مراقبت‌های بهداشتی خود را ارتقاء می‌بخشیم.
- اقداماتی را برای جابجایی مراجعینی که ممکن است یک بیماری عفونت‌زا داشته باشند به فضای مربوط به خودشان، انجام می‌دهیم.



- پوشاندن دهان و بینی تان با یک دستمال هنگامی که سرفه یا عطسه می‌کنید (یا سرفه کردن و عطسه کردن در آرنج خود در صورت نداشتن دستمال)، و تمیز کردن دست‌هایتان پس از آن
- اگر هر نوع عفونتی دارید گزارش دهید، خصوصاً اگر هنوز هم برای درمان عفونت خود دارو مصرف می‌کنید
- اطمینان حاصل کنید که تمام دوره های آنتی بیوتیک هایی را که به شما داده شده گذرانده‌اید، حتی اگر احساس می‌کنید بهتر هستید
- اگر فکر می‌کنید که منطقه تمیز نیست اجازه دهید کارمند بهداشتی شما آن را بداند
- دستورالعمل های ارائه شده توسط کارمند مراقبت های بهداشتی خود را دنبال کنید تا زخم خود را تمیز نگه دارید و به بهبودی آن کمک کنید

شما همیشه می‌توانید با پاک کردن دست‌هایتان در موارد زیر، خود و دیگران را سالم نگه دارید:

- قبل از خوردن یا دست زدن به غذا
- بعد از رفتن به دستشویی یا حمام
- بعد از عطسه کردن، سرفه کردن یا استفاده از دستمال کاغذی
- قبل و بعد از دست زدن به چشم‌ها، بینی یا دهانتان
- قبل و بعد از دست زدن به زخم یا پانسمان
- بعد از دست زدن به حیوانات

برای اطلاعات بیشتر و نظریات

اگر می‌خواهید در مورد شیوه های کنترل عفونت بیشتر بدانید یا اگر هرگونه نگرانی دارید، لطفاً با کارکنان مراقبت های بهداشتی خود صحبت کنید، یا "فرم اظهارات شما" را در هر یک از مراکز بهداشتی یا آنلاین ما تکمیل کنید شما همچنین می‌توانید با مامورین شکایات ما با شماره 03) 8470 1111 تماس بگیرید یا به آنها در Your Community Health, 125 Blake Street, East Reservoir, VIC 3073 نامه ارسال نمایید.



ابزارهای استریل کردن

پیرو عملیات پاک سازی، تمام ابزارهای قابل استفاده مجدد که ممکن است پوست را زخمی کرده و یا در تماس با مایعات بدن باشند، با استفاده از یک ماشین استریل کننده به دقت استریلیزه می‌شوند. سپس این ابزارها، برای اطمینان از اینکه دور از میکروبها قرار می‌گیرند، در بسته‌هایی که استریلیزه شده‌اند نگهداری می‌شوند.

برخی از ابزارها از جمله تمام تجهیزاتی که در عمل‌های جراحی ما استفاده می‌شوند، تنها یکبار استفاده شده و سپس دور انداخته می‌شود.

چگونه می‌توانید کمک کنید

شما می‌توانید به طرق زیر کمک کنید:

- شستن دست‌هایتان با آب و صابون و یا استفاده از مایع ضد عفونی کننده بر پایه الکل که در محل‌های انتظار ارائه می‌شوند
- پرسیدن از ارائه دهندگان مراقبت‌هایتان در این مورد که دست‌های خود را تمیز کرده‌اند یا خیر



استفاده از یک وکیل مدافع

هنگامی که شما با یک دفتر وکالت تماس بگیرید، وکیل مدافع موارد زیر را انجام خواهد داد:

- گوش دادن و پرسیدن سوالاتی به منظور واضح ساختن مسایل خاص مورد نظر تان
- اطلاعاتی را در مورد حقوقتان ارائه می کند
- گزینه هایی را با شما در میان می گذارد و از شما حمایت می کند تا انتخاب کنید چگونه می خواهید یک مسئله را حل کنید.
- پاسخگو و مسئولیت پذیر خواهد بود.
- از شما به منظور دفاع از خودتان حمایت کرده، یا از جانب شما صحبت خواهد کرد.
- اگر آنها نتوانند نگرانی های شما را برطرف سازند، اطلاعات و ارجاع به دفاتر دیگر را تدارک می بیند.

گاهی اوقات به کمک نیاز دارید تا:

- برای حقوق تان با صدای بلند صحبت کنید.
 - برای حقوق تان صدای تان را بلند کنید.
 - مطمئن شوید که با شما منصفانه و محترمانه برخورد می شود.
 - تصمیم گیری کنید
 - به نظرتان گوش دهند
 - آیا به نظر تان گوش داده شد؟
- فردی که در این راه به شما کمک می کند، یک وکیل مدافع نامیده می شود.
- یک وکیل مدافع، خدمات حمایتی محرمانه و مستقلی انجام می دهد.

یک وکیل مدافع ممکن است:

- اگر شما بخواهید، به نماینده گی از شما صحبت کند.
- به شما کمک کند که مشکلات و شکایات را درک و برطرف نمایید.
- در جلسات، در کنار شما بنشیند تا از شما برای خودتان و تصمیماتی که می خواهید بگیرید، حمایت نماید.
- اطلاعاتی را در مورد آژانس های دیگر یا خدماتی که ممکن است به کمک تان بیایند، گردآوری نماید.
- اطلاعات و کمک را برای پشتیبانی از شما به منظور دسترسی به خدمات و استفاده از آنها در Your Community Health فراهم کند.
- پشتیبانی ارجاعی برای خدمات دیگر فراهم کند.
- به شما برای دفاع از خودتان در آینده یاری رساند.



فعالیت برای معلولین با گروپ های متفاوت قومی
(ADEC) تلفن: 1800 626 078;
Web: www.adec.org.au

انجمن کودکان معلول: تلفن: (03) 9818 2300;
Web: www.acd.org.au

شرکت عدالتخواهی معلولین (DJA): تلفن:
1800 808 126; Web: www.justadvocacy.com

امتیاز مدیریت: تلفن: (03) 9489 2999;
Web: www.leadershipplus.com

بزرگسالان دارای ناتوانی ذهنی:

وکالت شهروندان شمال شرقی (NECA):
تلفن 3684 8470 (03);
Web: www.citizenadvocacy.com.au

افراد مبتلا به آسیب مغزی اکتسابی:

مشکلات آسیب مغزی (BIM):
تلفن: (03) 9639 7222;
Web: www.braininjurymatters.org

افراد مبتلا به بیماری های روانی:

شورای آگاهی از بیماری روانی های ویکتوریا
(VMIA): تلفن: (03) 9380 3900;
Web: www.vmiac.org.au

جوانان:

خدمات وکالت جوانان معلول (YDAS): تلفن:
9267 3733 (03); تله تایپ از طریق خدمات رله
ملی 133 677؛ Web: www.ydas.org.au

افراد مسن تر و سالمندان:

حمایت از حقوق سالمندان (ERA): تلفن:
Web: www.era.asn.au; 1800 700 600

ساکنین اصلی و بومی این جزیره (Aboriginal
and Torres Strait Islander)

خدمات حقوقی بومی ویکتوریا (VALS): تلفن:
Web: www.valid.org.au ; (03) 9418 5999



یافتن وکیل مدافع

برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد یافتن یک وکیل مدافع لطفا با هر عضو از کارکنان در حوزه سلامت جامعه، یا دفتر وکالت عمومی تماس حاصل نمایید. OPA برای محافظت و ترویج منافع، حقوق و احترام افراد دارای معلولیت فعالیت می کند.

تلفن: 1300 309 337

Web: www.publicadvocate.vic.gov.au

فهرست زیر شامل برخی دفاتر است که پشتیبانی وکالت مستقل را فراهم می نماید.

برای افراد دارای معلولیت:

اتحادیه حمایت از معلولین ویکتوریا (VALID) Inc
تلفن: (03) 9416 4003

Web: www.valid.org.au

