

Complaints



رؤيتنا

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



تفاصيل الاتصال

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

رقم الهاتف 02 9858 4994

رقم الفاكس 02 9874 0964

Email: admin@allowah.org.au

Website: www.allowah.org.au



”ألوا“

المستشفى المشيخية (Presbyterian) للأطفال



Allowah

Presbyterian Children's Hospital

الشكاوى

عندما تحتاج أن تبلغنا عن الأخطاء

جريكو رود

الخدمات

المشيخية

الاجتماعية

Jericho
Road
Presbyterian
Social
Services

الشكاوى التي لا ننظر في أمرها

قد تعتذر "ألو" عن النظر في شكاوك إذا كانت كيدية أو تافهة أو كانت خارج نطاق مسؤولياتنا وفق القانون أو تبين أن موضوع الشكاوى أو جانباً 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 WWW.OMBO.NSW.GO.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 والمرضات وأطباء الأسنان والصيدالة واختصاصيو الصحة النفسية ومقومو العظام واختصاصيو الأقدام وغيرهم من العاملين في خدمات الرعاية الصحية وعلاج المرضى أو فيما يتعلق بسلوكهم المهني، وأيضاً:
- 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 ، وأيضاً:
- أطباء الصحة الذين لا يحتاجون حالياً التسجيل رسمياً لمزاولة مهنتهم في ولاية ن.س.و. مثل ممارسو العلاج الطبيعي وأطباء التحليل النفسي واختصاصيو التغذية واختصاصيو التدليك وغيرهم.

لمزيد من المعلومات تفقد الموقع الإلكتروني WWW.HCCC.NSW.GO.AU والشكاوى المقدمة إلى HCCC سيتناولها المدير المسؤول. يمكنك الاتصال بمدير التمريض في أي وقت على رقم الهاتف 0298584992

كيف تقدم الشكاوى

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

ما يحصل عندما تقدم الشكاوى

عندما تتقدم بشكاوى توقع بأن:

- تُسلم الشكاوى
- تصلك رسالة من مدير خدمات التمريض خلال خمسة أيام تفيد باستلام الشكاوى
- تُقيّم الشكاوى وظروفها
- تستلم ردّاً نهائيّاً خلال خمسة وثلاثين يوماً (معظم الردود خلال هذه الفترة)
- تُتاح لك فرصة مناقشة الرد
- تستطيع إحالة شكاوك إلى مكتب المدير المسؤول في أي مرحلة ما، إذا وجدت ذلك لازماً
- تُبلّغ عما سيغير بظروفك و / أو بظروف الآخرين نتيجة للشكاوى المقدمة
- يصلك اعتذار إذا وجب الأمر

الشكاوى مجهولة المصدر

إذا قدمت شكاوى دون التعريف عن كتبها يجب أن تعلم أن التحريات التي سنُجرى ستتعدّد 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 "ألو" من الإفصاح عنها، ونحن سنوافيك بما سيتم بالنسبة للمعلومات الواردة إلينا.

الشكاوى السابقة

عادة يُتوقع أن تُقدّم الشكاوى خلال 21 شهراً منذ وقوع الحادث سبب المشكلة، وإذا تأخر الإبلاغ عنها بزمّن طويل قد يؤثر ذلك على استطاعة "ألو" التحقيق في المشكلة، وعندما سنُجرى مناقشة المعطلات معك، وبالرغم من أنه قد يصعب تحرّي وقائع المشكلة إلا أننا سنحاول التوصل إلى حلّها.



أخبرنا عما تفكر به

نحن في "ألو" نحترم حق الطفل وأسرته في تقديم الشكاوى ونتعهد بأن:

- نخبرك عن حقوقك والخيارات المتاحة
- نتجاوب على وجه السرعة
- نبلغك عن مسار اجراءات الشكاوى
- نوفر المساعدة كلما لزم الأمر
- نتيح لك فرصة المساهمة في مسار التوصل للحل كلما أمكن ذلك
- نتأكد من تعاملنا مع الشكاوى بطريقة فعّالة وكاملة وبلا انحياز في حلّها مع جميع الأطراف
- نستغل الشكاوى في تحسين أداء خدماتنا
- نحصل على موافقة مرّضية من الوالدين وبرضاء الطفل أيضاً عند تحصيل المعلومات
- نوفر حماية خصوصيات وسريّات الطفل وأسرته
- نبلغ الجهات المسؤولة إذا كانت الشكاوى تتعلق بسلامة الطفل وبخيره، هو وأسرته، وإذا لزم الأمر وفق القانون



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