

حقوق و مسئولیت‌های موکل (Client)



2420 Montrose Avenue, Abbotsford, BC V2S 3S9

604.859.7681 | hello@Archway.ca

Archway.ca

حریم خصوصی

کارکنان و برنامه‌های سازمان Archway از تمام قوانین دولتی در مورد حریم خصوصی پیروی می‌کنند.
معلومات به دلایل ذیل جمع‌آوری می‌شود:

نیاز شما به خدمات

- ارجاعات
- برنامه‌ریزی خدمات
- فعالیت‌های خدماتی
- پیشرفت شما
- پیگیری
- بهبود خدمات ما

چنانچه نگرانی در مورد محرمانه بودن معلومات خود دارید، لطفاً با افسر حریم خصوصی سازمان Archway به میل PrivacyOfficer@archway.ca تماس بگیرید.

دسترسی به معلومات شخصی شما

بسیاری از معلوماتیکه سازمان Archway جمع‌آوری می‌کند، تحت قانون حفاظت از معلومات شخصی (PIPA) قرار می‌گیرد. بهر حال، برخی از برنامه‌های مامعلوماتی را جمع‌آوری می‌کنند که فقط باید توسط سازمان‌های تامین‌کننده برنامه منتشر شود و این توسط قانون آزادی معلومات و حفاظت از حریم خصوصی (FIPPA) اداره می‌شود.

شما حق دسترسی به بیشترین معلومات مربوط به خود را در سازمان Archway دارید. برای انجام این کار، شما باید درخواست دسترسی به معلومات را به سازمان متذکره ارسال کنید. افسر حریم خصوصی سازمان Archway بعد از طی مراحل، معلوماتی را که شما درخواست کرده‌اید، جمع‌آوری می‌کند. ممکن است شما هزینه‌هایی بابت جمع‌آوری، مرتب‌سازی و چاپ معلوماتی که درخواست کرده‌اید، بپردازید.

فرآیند شکایت

اگر از خدمات ما ناراضی هستید، ما را در جریان قرار دهید. ما به نگرانی‌های شما رسیدگی خواهیم کرد و به ارائه خدمات مشابه یا بهتر به شما ادامه خواهیم داد. دو روش برای رفع نگرانی‌ها وجود دارد: غیر رسمی و رسمی.

غیر رسمی- نگرانی‌های خود را با کارمند یا سرپرست برنامه در میان بگذارید.
رسمی- اگر فرآیند غیررسمی موثر واقع نشد، شما می‌توانید فورمه‌ی شکایت و دستورالعمل‌ها را از مسئول این برنامه و یا از پذیرش دفتر مرکزی از آدرس زیر مطالبه کنید:

Archway Community Services
2420 Montrose Avenue Abbotsford, B.C. V2S 3S9

604-859-7681 or hello@archway.ca

حمایت از بحران بعد از ساعت کاری

اگر وضعیت تان بحرانی است و نیاز به حمایت عاطفی دارید، لطفاً کارمند مربوطه تان را در جریان بگذارید. اگر بحران، بعد از ساعت ۴:۳۰ بعد از ظهر یا در روزهای آخر هفته رخ دهد، لطفاً با خط تیلیفون بحران محلی خود تماس بگیرید. کمک شبانه روزی ۲۴ ساعته - هر روز فقط با یک تماس در دسترس است.

خط تیلیفون رایگان بحران فریزر هیلز (Fraser Valley) : 1.877.820.7444

خط تیلیفون رایگان برای کودکان: 1.800.668.6868

خط تیلیفون رایگان بحران خودکشی ولایت بی.سی. 1.800.784.2433

خط تیلیفون رایگان قربانیان: 1.800.563.0808

بینش ما

عدالت، فرصت‌ها و دسترسی عادلانه برای همه.

ماموریت ما

Archway Community Services بعنوان سازمانی تلاش می‌کند تا از طریق رهبری موفق و عملکرد مثبت، رفاه و عدالت اجتماعی را در جامعه پرورش دهد.

بیان گوناگونی

ما کودکان، جوانان، بزرگسالان و سالمندان هستیم.
ما مردمانی متشکل از همه نژادها، مذاهب، فرهنگ‌ها، توانایی‌ها، جنسیت‌ها و با گرایش‌های مختلف جنسی و با همه سطوح اقتصادی هستیم.
ما به زبان‌های متعددی صحبت می‌کنیم.
ما برای این گوناگونی، ارزش قائل هستیم.

ما تلاش می‌کنیم تا این تنوع را در میان داوطلبان، هیئت مدیره و کارکنان خود بازتاب دهیم.

ما به همه همسایگان و موکلین خود احترام می‌گذاریم و احترام خود را، در تمام اموری که به آنان انجام می‌دهیم، همواره ابراز می‌داریم. ما خانواده‌های مختلف را در آغوش می‌پذیریم. بنابراین، ما برای ترویج گنجاندن همه در سازمان و نیز جامعه ما عمل می‌نماییم.

به خدمات سازمان Archway Community Services خوش آمدید

موارد ذیل، موارد مهمی‌اند که شما باید در مورد دریافت خدمات در Archway بدانید.

شما این حق را دارید که:

1. بدون توجه به نژاد، قومیت، جنسیت، گرایش جنسی، خانواده، مذهب، سن یا توانایی، با ادب، وقار و احترام با شما رفتار شود.
2. با توجه به تجربه زندگی تان، شما به عنوان یک ماهر در نظر گرفته شوید. برای نشان دادن این امر، ما:

- معلومات شما را در مورد نیاز تان به خدمات، جمع‌آوری می‌کنیم.
- شما را در برنامه‌ریزی خدمات، تعیین اهداف و مرور منظم آنها شامل می‌کنیم.
- تصمیم تان را مبنی بر شرکت یا عدم شرکت در برخی یا همه خدمات ارائه شده می‌پذیریم (مگر اینکه طبق حکم دادگاه لازم باشد).
- شما را در تصمیم‌گیری برای پایان دادن به خدمات یا برنامه‌ریزی برای پیگیری مشارکت، شامل می‌کنیم.
- از نظریات تان برای بهبود خدمات ما، در هنگام و پس از دریافت آنها استقبال می‌کنیم.

3. همچنین با قرار ملاقات با سرپرست برنامه یا از طریق درخواست دسترسی به معلومات، معلومات شخصی خود را در پرونده تان مشاهده کنید.
4. معلومات مربوط به خدمات را قبل از شروع دریافت کنید.
5. قبل از شروع خدمات، در مورد هزینه‌های دریافتی، آگاهی حاصل کنید.
6. ما را از نگرانی‌های خود در مورد خدماتی که تا حال دریافت کرده اید یا هنوز دریافت نکرده‌اید، در جریان قرار دهید. اگر از خدمات یا کارمند مربوطه تان راضی نیستید، لطفاً به ما اطلاع دهید.
7. موارد محرمانه، به جز از محدوده قانونی و اخلاقی که در این جزوه توضیح داده شده.
8. به ما اجازه دهید معلومات را به اشتراک بگذاریم تا به شما در دریافت خدمات بهتر کمک کنیم.
9. از نظر جسمی و روحی راحت باشید. انزوا و خودداری در برنامه‌های سازمان Archway هرگز مجاز نیست.
10. فقط در پروژه‌های تحقیقاتی شرکت کنید که با آنها موافقت کرده‌اید.

محدودیت‌های موارد محرمانه

- احتمالات کودک آزاری یا بی‌توجهی باید به وزارت توسعه کودکان و خانواده (MCFD) یا خدمات کودکان و خانواده بومی Fraser Valley گزارش شود.
- چنانچه باعث ایجاد خطر برای خود یا دیگران (به عنوان مثال: خودکشی، تهدید، یا رانندگی در هنگام تحت تأثیر الکل یا مواد مخدر) گردید.
- حکم دادگاه برای انتشار سوابق. بگونه مثال: اداره (Work Safe BC (WCB ممکن است معلوماتی را، در صورتی که ادعای جراحت ناشی از کار داشته باشید، فراهم کند.
- ارائه مدرک در دادگاه در صورت لزوم.

- معلومات، در صورت لزوم برای اطمینان از کیفیت خدمات، با افراد ذیل به اشتراک گذاشته خواهد شد:
- سرپرستان برنامه
- سایر کارمندان در برنامه
- سایر برنامه‌های سازمان Archway بر اساس "نیاز به دانستن" برای ارجاع و هماهنگی خدمات
- تامین‌کنندگان مالی
- افراد حرفه ای که ارجاع می دهند.
- بررسی‌های حرفه ای داخلی و خارجی برای خدمات باکیفیت
- همه این افراد از گُدهای ضوابط اخلاقی حرفه‌یی پیروی می‌کنند تا از معلومات محرمانه شما محافظت کنند.
- اگر کمتر از 13 سال سن دارید، والدین یا قیم قانونی شما ممکن است لزوماً برای اخذ خدمات رضایت دهند و ممکن است از طرف شما حق دسترسی به معلومات پرونده شما را داشته باشند.
- اگر استثنائات دیگری برای محرمانگی در برنامه‌ای که شرکت می‌کنید وجود داشته باشد، کارمند مربوطه تان شما را در جریان قرار خواهد گذاشت.

شما مسئولیت دارید:

1. در صورت درخواست از جانب سازمان، معلومات درستی را به سازمان Archway ارائه دارید تا آنان بتوانند خدمات شما را برنامه ریزی کنند.
 2. کارکنان را در مورد هر وضعیت تان اعم از پزشکی، معلولیت، مشکلات و موانع، نیازهای فرهنگی یا هر چیز دیگری که ما بتوانیم برای ارائه خدمات بهتر برای شما انجام دهیم، در جریان بگذارید.
 3. با دیگران با انصاف، صداقت و احترام رفتار کنید، از جمله:
 - محرمانه نگه داشتن معلومات سایر موکلین که در اینجا می‌بینید.
- اجتناب از هرگونه عملی که ممکن است به سایر موکلین، کارکنان یا بازدیدکنندگان آسیب برساند.

- از قوانین یا خواست‌های سازمان Archway پیروی کنید.
- وقتی در سازمان Archway هستید، هیچ نوع نوشیدنی الکولی یا ماری جوانای تفریحی، مواد مخدر یا اسلحه غیرقانونی با خود حمل نکنید.
- هنگامی که نیاز به مصرف ادویه دارید، فقط آنچه را که در آن روز نیاز دارید همراه داشته باشید.
- فقط از محصولات سیگاری یا بخارپز (vaping) در ساحات مجاز استفاده کنید.
- 4. اگر قادر نیستید تا در قرار ملاقاتی حضور بهم رسانید و یا دیر خواهید آمد، کارمند مسئول یا سایر کارکنان را در جریان بگذارید.
- 5. در صورت هر گونه تغییر در آدرس، شماره تلفون یا دستورات دادگاه، کارمند مسئول یا سایر کارکنان را در جریان قرار دهید.
- 6. در حین حضور در سازمان Archway بر فرزندان خود نظارت کنید، مگر اینکه خدمات مراقبت از کودک توسط برنامه ارائه شده باشد.
- 7. در صورت عدم دریافت خدمات سازمان Archway، ما را آگاه سازید.
- 8. اگر نگرانی یا شکایتی دارید، ما را در جریان بگذارید.

چنانچه موافق/پابند با موارد فوق نیستید، ممکن است واجد شرایط دریافت خدمات بیشتر نگردید. اگر چنین اتفاق بیفتد، به شما ابلاغ خواهد شد که آیهنوزامکان دسترسی مجدد به خدمات این سازمان را خواهید داشت یا خیر.