

КОНФІДЕНЦІЙНІСТЬ

Програми та співпрацівники дотримуються всіх державних законів щодо конфіденційності.

Інформація про клієнта збирається з таких причин:

- Ваша потреба у певних послугах
- Участь в партнерській програмі
- Планування послуг
- Діяльність нашої програми
- Ваш прогрес
- Спостереження
- Покращення наших послуг

Якщо у Вас є питання щодо конфіденційності, будь ласка, зв'яжіться з представником Archway щодо питань конфіденційності написавши нам на адресу PrivacyOfficer@Archway.ca.

ДОСТУП ДО ВАШОЇ ОСОБИСТОЇ ІНФОРМАЦІЇ

Велика частина інформації, яку збирає Archway, підпадає під дію Закону про захист персональних даних (PIPA). Проте для деяких з наших програм відбувається збір інформації, яка може бути оприлюднена лише спонсором програми, і це регулюється Законом про свободу інформації та захист конфіденційності (FIPPA).

Ви маєте право на доступ до більшості інформації про себе в Archway. Для цього необхідно подати до агентства запит на доступ до інформації. Представник Archway з питань конфіденційності обробить запит і збере інформацію відповідно до Вашого запиту. За збір, сортування та друк запитуваної інформації може стягуватися плата.

ПРОЦЕС ПОДАЧІ СКАРГ

Якщо Ви незадоволені нашими послугами, ми хочемо знати про це. Ми розглянемо Ваші занепокоєння та продовжимо надавати такі ж самі або кращі послуги. Є два способи вирішення проблеми: неформальний та офіційний.

Неформальний – поділіться Вашою проблемою із співробітником програми, з яким Ви працюєте, або керівником програми.

Офіційний – якщо неформальний процес не дав результатів, попросіть бланк для оформлення скарги та інструкції до заповнення в офісі, де проводиться програма або у приймальні головного офісу за адресою: Archway Community Services 2420 Montrose Avenue Abbotsford, B.C. V2S 3S9 або за номером телефону 604-859-7681 або через ел. пошту hello@archway.ca

ПІДТРИМКА У КРИЗОВИХ СИТУАЦІЯХ В ПОЗАРОБОЧІ ГОДИНИ

Якщо Ви знаходитесь в кризовій ситуації і потребуєте емоційної підтримки, будь ласка, повідомте про це співробітника програми, з яким Ви працюєте. Якщо це станеться після 16:30 або на вихідних, будь ласка, зателефонуйте на внутрішню лінію підтримки в кризових ситуаціях. **Допомога – це лише один дзвінок - 24 години на добу - щодня.**

Лінія підтримки Фрейзер Хелс (Fraser Health) Безкоштовно: 1.877.820.7444

Лінія підтримки для дітей Безкоштовно: 1.800.668.6868

Гаряча лінія для запобігання самогубству

в Британській Колумбії Безкоштовно: 1.800.784.2433

Лінія підтримки жертв насилля

в Британській Колумбії Безкоштовно: 1.800.563.0808



НАШЕ БАЧЕННЯ

Справедливість, можливості та однаково рівний доступ для всіх.

НАШЕ ЗАВДАННЯ

Агентство з громадських послуг «Арчвей» (Archway) прагне бути організацією, що сприяє добробуту та соціальній справедливості громади шляхом позитивних дій та лідерства.

ЗАЯВА ПРО РІЗНОМАНІТНІСТЬ

Ми – діти, молодь, дорослі та люди похилого віку.

Ми належимо до всіх рас, релігій, усіх культур, усіх здібностей, усіх сексуальних орієнтацій, будь-якої статі та всіх економічних рівнів.

Ми розмовляємо багатьма мовами.

Ми цінуємо різноманітність.

Ми намагаємося відобразити це різноманіття в наших волонтерах, раді директорів та співробітниках.

Ми поважаємо усіх наших сусідів та клієнтів, і це проявляється у всьому, що ми робимо.

Ми приймаємо усі типи сімей.

Тому ми будемо сприяти залученню усіх в нашої організації та нашої громаді.

Права та відповідальність клієнтів



АГЕНТСТВО З ГРОМАДСЬКИХ ПОСЛУГ «АРЧВЕЙ» (“ARCHWAY”)



2420 Montrose Avenue, Abbotsford, BC V2S 3S9

604.859.7681 | hello@Archway.ca

Archway.ca

ЛАСКАВО ПРОСИМО В АГЕНТСТВО З ГРОМАДСЬКИХ ПОСЛУГ «АРЧВЕЙ»

Нижче викладена важлива інформація, яку Вам необхідно знати про отримання послуг в Archway.

ВИ МАЄТЕ ПРАВО:

1. На ввічливе ставлення з гідністю та повагою, незалежно від раси, етнічного походження, статі, сексуальної орієнтації, родини, віросповідання, віку чи здібностей.
2. На сприйняття Вас як експерта у Вашому особистому життєвому досвіді. Для цього ми:
 - Збиратимемо інформацію від Вас щодо Ваших потреб у наших послугах;
 - Залучатимемо Вас у планування послуг, встановленні цілей, та їх регулярний перегляд;
 - Приймемо Ваше рішення брати участь чи ні в деяких або всіх пропонованих послугах (якщо це не вимагається згідно з рішенням суду);
 - Залучатимемо Вас у прийнятті рішення щодо припинення послуг чи плануванні наступних візитів;
 - Заохочуватимемо Ваші ідеї щодо покращення наших послуг під час їх отримання, а також після завершення.
3. Мати доступ до Ваших особистих даних у Вашій справі, домовившись про зустріч з керівником програми або за допомогою програми доступу до інформації.
4. Отримувати інформацію про послуги до їх початку.
5. Бути ознайомленим з будь-якими сплатами, що стягуються перед початком надання послуг.
6. Розказати нам про Ваші занепокоєння щодо послуг, які Ви отримали чи ще не отримали.
7. Конфіденційність, за винятком правових та етичних обмежень, що пояснені у цій брошурі.
8. Дозволити нам ділитися з Вами інформацією з метою покращення наших послуг.
9. Фізично перебувати в безпеці. У програмах Archway заборонені ізоляція та примус.
10. Бути залученим лише в ті дослідницькі проекти, на які Ви дали згоду.

ОБМЕЖЕННЯ КОНФІДЕНЦІЙНОСТІ

- Про можливе жорстке поводження з дитиною або недбале ставлення до дитини необхідно повідомити Міністерство розвитку дітей та сім'ї (Ministry of Children and Family Development (MCFD)) або Службу охорони дітей та сімей аборигенів долини Фрейзер (Fraser Valley Aboriginal Child And Family Services).
- Існування загрози Вам чи іншим (наприклад, самогубницький настрій, погрози або керування транспортним засобом в нетверезому стані під дією алкоголю чи наркотиків).
- Наказ суду надати записи, наприклад, Work Safe BC (WCB) (Рада з питань відшкодувань працівникам) має право отримати інформацію, якщо Ви подали заяву про травму, пов'язану з роботою.
- Надання свідчень у суді, коли це вимагається.

Ваша інформація буде передана таким особам в разі необхідності і для забезпечення якісного обслуговування:

- Керівникам програм
- Іншим співпрацівникам програм
- Іншим програмам Archway на основі «необхідності інформації» для направлення та координації послуг
- Спонсорам
- Професіоналам, які дають направлення
- Для внутрішніх та зовнішніх професійних перевірок якості послуг.

Усі люди, що названі вище, дотримуються професійних етичних кодексів для захисту Вашої конфіденційності.

Якщо Вам менше 13 років, Ваші батьки або законні опікуни повинні дати згоду на надання послуг, а також мають право доступу до інформації у Вашій справі від Вашого імені.

Якщо в програмі, яку Ви відвідуєте, є інші винятки щодо конфіденційності, співробітник програми, з яким Ви працюєте, Вас про це повідомить.

ВАША ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ:

1. Надавати точну інформацію, коли її запитують, щоб співробітники Archway могли спланувати послуги для Вас.
2. Повідомити персонал про будь-який відповідний медичний стан, інвалідність, бар'єри, культурні потреби та будь-що інше, що ми можемо надати, щоб покращити наші послуги для Вас.
3. Ставитися до інших справедливо, чесно і з повагою, зокрема:
 - Зберігайте конфіденційність інформації про інших клієнтів, яких Ви бачите тут.
 - Уникайте будь-якої діяльності, що може завдати шкоди іншим клієнтам, співробітникам або відвідувачам.
 - Дотримуйтеся правил та запитів Archway.
 - Перебуваючи в Archway, не беріть з собою алкоголь чи рекреаційну марихуану, заборонені наркотики або зброю.
 - Коли Вам потрібно прийняти ліки, візьміть із собою лише те, що Вам потрібно цього дня.
 - Використовуйте лише вироби для паління або вейпінгу на території нашого закладу .
4. Повідомити співробітника програми, з яким Ви працюєте, або когось із персоналу, якщо Ви не можете прийти на зустріч або запізнюєтесь.
5. Повідомити співпрацівнику програми, з яким Ви працюєте, чи когось із персоналу про зміну адреси, номерів телефону чи судових рішень
6. Слідкувати за своїми дітьми під час перебування в Archway, якщо програма не передбачає догляду за ними.
7. Повідомити нас, якщо Ви збираєтеся припинити отримання послуг від Archway.
8. Повідомити нас про будь-які проблеми чи скарги.

Якщо Ви не зможете дотримуватися цих обов'язків, Вам можуть відмовити в подальших послугах. Якщо це станеться, співпрацівники програми повідомлять Вам, чи Ви матимете можливість відновити свій доступ до послуг.