

# التغلب على حواجز اللغة في دارك الجديد

العربية | Arabic

مجتمع Opal للرعاية الخاص بنا هو بوتقة رائعة من الناس من مختلف الثقافات والأديان ومناحي الحياة. إذا كنت مقيماً لا تتحدث الإنجليزية، فمن المهم لنا أن تكون قادراً على الوصول إلى الموارد التي تحتاجها للتواصل بوضوح مع فريق رعايتك - وأن تشعر بشعور قوي بالانتماء والدعم في دارك الجديدة.

فيما يلي دليل للوصول إلى دعم لغوي لو احتجت أو عند الحاجة

## شخص داعم يتحدث الإنجليزية

كلما كان ذلك ممكناً، يرجى أن تحدّد أي فرد موثوق به من أفراد الأسرة أو صديق قد يكون قادراً على المساعدة في الترجمة. ليس من الضروري أن يكون هذا الشخص زائراً أو مترجماً حتى يعيش في نفس المدينة التي تعيش فيها. يمكن للأصدقاء وأفراد الأسرة أكثر الأحيان المساعدة في الترجمة عبر الهاتف



## خدمات الترجمة الشفهية والكتابية الحكومية

Translating and Interpreting Services (TIS)

خدمات الترجمة الكتابية والشفهية) المتوفرة لجميع المقيمين. فإذا كنت بحاجة إلى خدمات الترجمة الشفهية هذه، فيرجى أن تطلب من الفريق ترتيب ذلك لك. سيقوم فريقنا بترتيب مترجم شفهي خلال اجتماعات خاصة بالقضايا ومراجعات خطة الرعاية لو كان هناك حاجة إلى مترجم.



## جهاز ترجمة في الدار

تمتلك العديد من دور Opal الآن جهاز ترجمة صغير في الدار لمساعدة الفريق على فهم المقيمين الذين لا يتحدثون الإنجليزية. يرجى أن تتحدث إلى المدير العام في دارك لمعرفة ما إذا كان دارك يملك هذا الجهاز وكيف يمكنك استخدامه لتوصيل المعلومات المهمة إلى فريقك.



يمكنك أنت بنفسك أو أي شخص داعم (أسرة أو صديق) الوصول إلى هذه الخدمات الحكومية. فيما يلي بعض معلومات الاتصال المفيدة بـ TIS

موقع خدمات الترجمة الكتابية والشفهية:

tisnational.gov.au

استفسارات حول خدمات الترجمة الشفهية المجانية:

1300 575 847

ترجمة شفوية فورية عبر الهاتف:

131 450

الاستفسارات العامة والملاحظات:

1300 655 820

## أعضاء الفريق الذين يتحدثون لغتك

يرتدي أعضاء فريقنا شارات الأسماء التي تعرض اللغات التي يتحدثونها، لذلك من الجيد دائماً التحقق مما إذا كان هناك عضواً في الفريق يمكنه مساعدتك على التواصل بسهولة أكبر.



# الملاحظات والشكاوى



العربية | Arabic

من المهم ألا تُضعف حواجز اللغة من قدرتك على تقديم ملاحظات حول تجربتك في دارك. يرجى أن تستخدم الموارد المدرجة خلف هذه الصفحة لمساعدتك على تقديم الملاحظات حول تجربتك في دارك.

في Opal، نأخذ جميع الملاحظات والشكاوى على محمل الجد، ونحن ملتزمون بالعمل معك لمعالجة ملاحظاتك بسرعة وبطريقة عادلة وشفافة. إليك بعض الطرق البسيطة لمشاركة ملاحظاتك معنا.

تحدث إلى أحد أعضاء الفريق في دارك. غالباً ما تكون هذه هي أسرع وأسهل طريقة لتوصيل ملاحظاتك وحل مسألة ما.



رتب موعداً للتحدث مع المدير العام في دارك سواء شخصياً أو عبر الهاتف.



يمكنك تقديم ملاحظاتك عن طريق ملء استمارة الملاحظات المتوفرة في مكتب الاستقبال أو مشاركة ملاحظاتك عبر الإنترنت على [opalhealthcare.com.au/feedback](http://opalhealthcare.com.au/feedback) أو عن طريق الاتصال بالرقم **1800 764 074** بغض النظر عن كيفية مشاركة ملاحظاتك، سيتم إرسالها إلى المدير الأنسب.



إذا كنت ان الأمر لم يحسم ما يرضيك فيمكنك الاتصال بالرقم **1800 767 074** وطلب مراجعة داخلية من أحد كبار أعضاء فريق دعم Opal



يمكنك رفع الملاحظات مباشرة إلى Aged Care Quality and Safety Commission (مفوضية جودة وسلامة رعاية المسنين) من خلال الاتصال بالرقم **1800 951 822** أو زيارة [agedcarequality.gov.au](http://agedcarequality.gov.au)



إذا كنت بحاجة إلى مساعدة في تقديم شكوى أو ملاحظة، فإن Network Advocacy Person's Older (شبكة الدفاع عن المسنين (OPAN)) تقدم خدمات مناصرة مجانية ومستقلة لرعاية المسنين. يمكنك الاتصال بـ OPAN عن طريق الاتصال على الرقم **1800 700 600** أو زيارة [opan.com.au](http://opan.com.au)



لا ينبغي أن تكون اللغة عائقاً أمام حياة ذات معنى في دار Opal لرعاية المسنين.

Opal