



## حقوق ومسؤوليات العميل

بصفتك أحد عملاء مكتب ليثبريدج لخدمة العائلات (المكتب) ، فإنك تتمتع بالحقوق التالية:

1. لتلقي المساعدة في فهم حقوقك ومسؤولياتك.
2. لتلقي الخدمات بلغتك الأم أو في أسلوب الاتصال الخاص بك.
3. لتلقي شرح لتوقعات مكتب ليثبريدج لخدمة العائلات (المكتب) لاستخدام خدماتها ، بما في ذلك مسؤولية توفير المعلومات اللازمة لتلقي الخدمات.
4. لتلقي معلومات كافية حول خدماتك حتى تتمكن من اتخاذ خيارات وقرارات مستنيرة ، والمشاركة في جميع القرارات المتعلقة بخدماتك.
5. لقبول الخدمات أو رفضها ، ولتغيير خدماتك ، وإلغاء خدماتك ، ما لم يتم طلب خدماتك من قبل المحكمة.
6. أن تكون على علم بالمزايا والمخاطر والآثار الجانبية والبدائل للخدمات المخطط لها.
7. أن تكون على علم بأي تكاليف تتعلق بخدماتك قبل تلقي الخدمات
8. لتلقي المساعدة في فهم الخدمات التي يمكنك الحصول عليها.
9. للمشاركة في تخطيط ومراجعة خدماتك ، ما لم تكن خدماتك بأمر من المحكمة ، وتلقي نسخة من الخطة.
10. أن يعامل بعدل ومساواة ودون تمييز.
11. لتلقي الخدمات التي تلبي احتياجاتك الخاصة.
12. أن تكون خالية من كافة أشكال الإساءة.
13. الانخراط في الممارسات والمعتقدات الدينية والروحية والثقافية.
14. أن يتم إعلامك بكيفية التصرف أثناء تلقي الخدمات من مكتب ليثبريدج لخدمة العائلات (المكتب) ، وتلقي إنفاذ ثابت لقواعد وتوقعات البرنامج لتجنب إنهاء خدماتك.
15. الحصول على خدمات شاملة ومحترمة ومستجيبة للتنوع الديني والثقافي واللغوي.
16. الحصول على بديل الخدمة الأنسب والأقل تقييداً أو تدخلاً لتلبية احتياجاتك.
17. تلقي الخدمات بطريقة خالية من المضايقة والتسلط والإكراه. وهذا يحمي حقك في تقرير المصير.
18. لقبول أو رفض العلاج أو الدواء ما لم يتم توجيهه من قبل محكمة قانونية وإبلاغ مكتب ليثبريدج لخدمة العائلات (المكتب) عن عواقب قبول أو رفض العلاج ، والتي قد تشمل إنهاء الخدمات.
19. لتلقي معلومات حول الموارد المجتمعية البديلة المتوفرة.
20. للتعرف على موارد المجتمع المتاحة بالإضافة إلى خدماتك أو متابعة خدماتك مع مكتب ليثبريدج لخدمة العائلات (المكتب)
21. لمعالجة معلوماتك بشكل خاص وسري.
22. أن تكون على علم بعملية جمع المعلومات الخاصة بك واستخدامها والكشف عنها. للوصول إلى معلومات سجل العميل وفقاً لسياسات مكتب ليثبريدج لخدمة العائلات (المكتب)، ولطلب التغييرات إذا كنت تعتقد أن المعلومات خاطئة أو غير كاملة.
23. أن تكون على اتصال بأسرتك ما لم تمنعها خطة الخدمة الخاصة بك.
24. إخبار مكتب ليثبريدج لخدمة العائلات (المكتب) إذا كان لديك اقتراحات حول خدماتك
25. تقديم شكوى دون تدخل أو انتقام.



لا تلغي هذه الحقوق حق العميل في تقديم شكوى بموجب أي قانون آخر ، بما في ذلك حقوق الإنسان في ألبيرتا.

بصفتك أحد عملاء مكتب ليثبريدج لخدمة العائلات (المكتب) فإنك تتحمل المسؤوليات التالية:

لمتابعة المسؤوليات الموجودة في خطة الخدمة الفردية الخاصة بك.

للمشاركة في خدماتك.

لمعاملة العملاء الآخرين والعاملين في مكتب ليثبريدج لخدمة العائلات (المكتب) باحترام.

لإخبار عامل مكتب ليثبريدج لخدمة العائلات (المكتب) بأي تغيير في العنوان أو رقم الهاتف أو حالة الدخل إذا لزم الأمر.

للاحتفاظ بمواعيدك أو لإلغائها بإشعار قبل يوم واحد على الأقل.

للدفع مقابل الخدمات ، إذا لزم الأمر .

لإخبار عامل مكتب ليثبريدج لخدمة العائلات (المكتب) إذا كنت تريد إلغاء الخدمات. لمتاب

عة خطوات شكوى العميل وإجراءات التظلم إذا لم تكن راضيًا عن الخدمات المقدمة.

لتوفير المعلومات ذات الصلة التي يمكن أن تؤثر على خدماتك.