

# السياسة والإجراءات في حال الإلغاء وعدم الحضور

## 1.0 الغاية

تدرك منظمة التَّوْحِد في كوينزلاند أنّ هناك أوقاتاً يتعذَّر فيها عقد بعض الجلسات المخطَّط لها. تتكبَّد المنظمة التَّكاليف بغضِّ النظر عن حضور الزَّبون أو عدمه. تهدف هذه السياسة إلى تخفيف الأثر السلبيّ على المنظمة وزبائنها عند إلغاء جلسة ما.

## 2.0 النطاق

تتطبق هذه السياسة على جميع موظفي منظمة التَّوْحِد في كوينزلاند. وتعبير "الموظفين" أو "العاملين" يشمل الموظفين الدائمين والموظفين بموجب عقود محدودة الأجل والمؤقتين والموظفين بشكلٍ عرضي، والمدراء والمتعاقدين والمتطوِّعين، والممثلين الآخرين الذين ينوبون عن منظمة التَّوْحِد في كوينزلاند بأيِّ صفةٍ كانت.

تتطبق هذه السياسة على جميع الزَّبائن الذين يستفيدون من الخدمات التي تقدِّمها منظمة التَّوْحِد في كوينزلاند.

## 3.0 السياسة

تهدف منظمة التَّوْحِد في كوينزلاند إلى موازنة المصالح الماليَّة للمنظمة وللزَّبون في حالات الإلغاء وعدم الحضور، والقيام بكافة المحاولات المعقولة لحماية الزَّبائن الذين يتخلَّفون عن الحضور. تعكس هذه السياسة متطلبات الوكالات الحكوميَّة التي تموِّل الخدمات التي يشتريها الزَّبائن من المنظمة (على سبيل المثال، شروط عمل البرنامج الوطني لتأمين المعوقين NDIS لمقدِّمي الخدمات المسجَّلين، والدليل الرَّاهن للأسعار للوكالة الوطنية لتأمين المعوقين NDIA، أو غيرها).

## 4.0 التعريفات

### 4.1 إلغاء الموعد مع إشعارٍ مناسب

إلغاء الموعد مع إشعارٍ قبل أكثر من يوميّ عمل.

### 4.2 إلغاء الموعد مع إشعارٍ قصير المدة

إلغاء موعدٍ مقرَّر لتوفير الدَّعم مع إشعارٍ قبل أقلّ من يوميّ عمل. عدم انعقاد جلسة عبر الإنترنت بسبب مصاعب تقنيَّة لدى الزَّبون، وليس نتيجة خطأ منظمة التَّوْحِد في كوينزلاند، يُعتبر إلغاءً مع إشعارٍ قصير المدة.

### 4.3 عدم الحضور

عدم حضور موعدٍ مقرَّر لتوفير الدَّعم بدون إشعار. هذا يشمل الخدمات المقدَّمة باستخدام التكنولوجيا، عبر الإنترنت مثلاً.

### 4.4 أيام العمل

من الإثنين إلى الجمعة من الثامنة صباحاً إلى الخامسة مساءً.

## السياسة والإجراءات في حال الإلغاء وعدم الحضور

### 4.5 برنامج الدّعم

بعض برامج المجموعات، التي يتم تغطية نفقاتها من قبل البرنامج الوطني لتأمين المعوّقين، ممولة بواسطة مقاربة للبرنامج الوطني لتأمين المعوّقين تُدعى برنامج الدّعم. في ظلّ هذه المقاربة، يطالب موفّرو الخدمات بكلفة كلّ جلسة من خطة البرنامج الوطني لتأمين المعوّقين كما لو كان المشترك قد حضر، سواءً حضر أم لا. الدّعم المقدم كجزء من برنامج الدّعم لا يخضع لقواعد الإلغاء مع أشعارٍ قصير المدة. يستطيع المشتركون الخروج من البرنامج دون تكبد تكاليف إذا أعطوا إشعارًا مدته أسبوعان بنيتهم القيام بذلك.

### 5.0 التعريفات

#### 5.1 الإلغاءات

ستتم مناقشة سياسة الإلغاء المتبعة لدى منظمة التّوحد في كوينز لاند مع جميع الزبائن عند تقديم العرض الأول للخدمات، عبر الهاتف أو البريد الإلكتروني.

ستتم إعادة شرح سياسة الإلغاء المتبعة لدى منظمة التّوحد في كوينز لاند لجميع الزبائن قبل توقيع اتفاقية خدمات منظمة التّوحد في كوينز لاند.

لإلغاء موعد ما، يستطيع الزبون الاتصال بمكتب المركز المناسب لمنظمة التّوحد في كوينز لاند أثناء ساعات العمل، كما يستطيع الزبائن ترك رسالة إذا اتصلوا أثناء نهاية الأسبوع أو عطلة رسمية، ولكن يبقى شرط الإشعار قبل يوم عملٍ واحدٍ ساريًا.

الرجاء الملاحظة: للخدمات التي يُرسل فيها تذكيرٌ برسالةٍ هاتفيةٍ قبل الموعد، التذكير هو من باب اللباقة لا أكثر، فعدم استلام التذكير برسالةٍ هاتفيةٍ ليس سببًا مقبولًا لعدم حضور الموعد.

عندما يتعدّر على الزبون المشاركة في جلسة عبر الإنترنت بسبب مصاعب تقنيةٍ يواجهها، ينبغي أن يتّصل ويعلم إمّا الموظف المحدد لدعمه أو المركز المناسب لمنظمة التّوحد في كوينز لاند لضمان عدم مبادرة موظف منظمة التّوحد في كوينز لاند بإجراءات الحماية المطلوبة (راجع 5.7 الحماية وعدم الحضور).

#### 5.2 فترات الإشعار

5.2.1 عندما تقوم منظمة التّوحد في كوينز لاند بالإلغاء بصفتها موفّر للخدمات، لا يتم فرض رسومٍ على المشترك أو على البرنامج الوطني لتأمين المعوّقين.

5.2.2 عندما يقوم المشترك بالإلغاء مع إشعارٍ مناسبٍ، لا يتم فرض أيّ رسومٍ (4.1 الإشعار المناسب).

5.2.3 عندما يلغي المشترك مواعيد مع إشعارٍ قصير المدة (4.2 الإلغاء بإشعارٍ قصير المدة) أو يتخلف عن الحضور (4.3 عدم الحضور)، ستقوم منظمة التّوحد في كوينز لاند باستيفاء 100% من الرّسم المقرّر.

## السياسة والإجراءات في حال الإلغاء وعدم الحضور

5.2.4 حيثما أمكن، تقوم منظّمة التّوحد في كوينز لاند بتحميل الكلفة للهيئة الممولة المناسبة (مثل البرنامج الوطني لتأمين المعوقين) مباشرة، فإذا رفضت الهيئة الممولة دفع كلفة الإلغاء لأي سبب، يتم تحميل الكلفة للزيون مباشرة كما ذكر أعلاه.

5.2.5 بالنسبة للخدمات التي تعمل في ظلّ مقارنة برنامج دعم البرنامج الوطني لتأمين المعوقين، حيث يكون المشترك قد أعطى الإشعار المناسب بنيته الخروج من البرنامج (4.5 برنامج الدعم)، تستوفي منظّمة التّوحد في كوينز لاند 100% من الرّسم المقرّر عن الجلسات التي تعقد خلال فترة الإشعار التي تبلغ أسبوعين، ولا تُستوفي رسوم عن الجلسات التي تحصل بعد فترة الإشعار المطلوبة التي تبلغ أسبوعين.

### 5.3 الخدمات الممولة من البرنامج الوطني لتأمين المعوقين

5.3.1 بالنسبة لخدمات الدعم الممولة من البرنامج الوطني لتأمين المعوقين، حيث يمكن استخدام تمويل الشخص في عمليات الإلغاء بإشعارات قصيرة المدة وحيث لا تنطبق ترتيبات برنامج الدعم، يتم تحميل 100% من الرّسم لخطة البرنامج الوطني لتأمين المعوقين للزيون عن كلّ جلسة، بحسب البنود 5.2.1 إلى 5.2.4 أعلاه.

5.3.2 حيث لا تسمح الوكالة الوطنية لتأمين المعوقين بتغطية التكاليف ضمن خطة الوكالة، يتم تحميل التكلفة للزيون شخصياً بحسب البنود 5.2.1 إلى 5.2.4 أعلاه. يتم تسجيل ذلك على سجلّ توفير الخدمات وترسل فاتورة بالكلفة المناسبة للزيون شخصياً.

### 5.3.3 برنامج الدعم للبرنامج الوطني لتأمين المعوقين

عندما تكون الخدمة مغطاة من مقارنة برنامج دعم البرنامج الوطني لتأمين المعوقين، يتم تحصيل الرّسوم من خطط البرنامج الوطني لتأمين المعوقين الخاصة بالمشاركين عن جميع الجلسات المقدّمة ضمن فترة البرنامج، بما فيها الجلسات التي لم يحضرها المشترك، بغضّ النظر عن طول مدة الإشعار بالغياب الذي تمّ تقديمه.

كجزء من هذا الترتيب، يستطيع المشاركون الخروج من البرنامج دون تكبد تكاليف الجلسات المتبقية التي لم يحضروها إذا أعطوا إشعاراً قبل أسبوعين بنيته القيام بذلك. يتم تحميل المشاركين كلفة الجلسات المنعقدة خلال فترة الإشعار التي تبلغ أسبوعين بغضّ النظر عمّا إذا كانوا يحضرون الجلسات أم لا.

### 5.4 الخدمات الممولة لمساعدة الأطفال المصابين بالتّوحد HCWA

لا يمكن استخدام أموال "مساعدة الأطفال المصابين بالتّوحد" لتسديد كلفة الجلسات التي لم تتعقد. تنطبق التكاليف كما هي موضحة في 5.2 ويتم تحميلها للعائلة. الرّجاء مراجعة الشّروط المحددة كما هو منصوص عليها في استمارة الدّخول إلى خدمات منظّمة التّوحد في كوينز لاند.

### 5.5 كلفة نماذج الدّفع الأخرى (أي غير " البرنامج الوطني لتأمين المعوقين " أو "مساعدة الأطفال المصابين بالتّوحد")

بالنسبة لكافة مصادر الدّفع الأخرى للخدمات، بما فيها التّمول الذاتي، تُصدر منظّمة التّوحد في كوينز لاند فاتورة للزيون مباشرة للتسديد بحسب فترات الإشعار المحددة في 5.2.

## السياسة والإجراءات في حال الإلغاء وعدم الحضور

### 5.6 الظروف الخاصة

قد يتم إعفاء الزبون من التكاليف إذا كان قد واجه حدثاً هاماً. ويُتخذ قرار الإعفاء كبادرة حسن نية من قبل قائد فريق الخدمة المناسبة أو مديرها فقط.

### 5.7 الحماية وعدم الحضور

في حالة عدم الحضور، يقوم الموظف المكلف بدعم الزبون بكل المحاولات الممكنة للاتصال بالزبون لمعرفة ما إذا كانت هناك أي ظروف خاصة لدى الزبون أو مخاوف تتعلق بسلامته:

- الاتصال هاتفياً بالزبون للاطمئنان على سلامته (إذا كان ذلك مناسباً)،
- الاتصال هاتفياً بالشخص الذي سبق أن اختاره الزبون ليتم الاتصال به في الحالات الطارئة،
- التواصل مع مدير الفريق المناسب في منظمة التَّوْحِد في كوينز لاند وطلب التوجيهات بشأن الخطوات التالية.

يقوم مدير الفريق:

- بتقويم الخطوات التالية وتحديدها بما في ذلك خيار المثابرة على التواصل مع الزبون، أو الشخص الذي سبق أن اختاره الزبون ليتم الاتصال به في الحالات الطارئة، أو السلطات الأخرى بالنظر إلى ما هو معروف عن الزبون وسلوكياته ومخاطره،
- واتخاذ القرار بشأن موعد الزبون التالي (إذا كان ذلك مناسباً) بما في ذلك إرسال إشعار تذكير على الهاتف و/أو إجراء مكالمة هاتفية.

### 5.8 تعليق الخدمات

قد يفضل بعض الزبائن/مقدمي الرعاية طلب تعليق تقديم الخدمة وجهاً لوجه بصفة مؤقتة (مثلاً بسبب السفر في إجازة، أو الحصول على خدمة أخرى).

قد يفضل بعض الزبائن/مقدمي الرعاية حجز المكان لهم إلى حين عودتهم. لا تستطيع منظمة التَّوْحِد في كوينز لاند حجز مكان دون دفعة. فإذا أراد الزبون/مقدم الرعاية حجز المكان له إلى حين عودته، يتوجب عليه تسديد الدفعة أثناء فترة الغياب. والزبائن الذين يسدّدون تكاليف الخدمات بتمويل من البرنامج الوطني لتأمين المعوقين لا يمكنهم استخدام هذا التمويل لتسديد تكاليف الفترات الزمنية التي تزيد عما هو موضح في "فترات الإشعار" أعلاه.

إذا اختار الزبون/مقدم الرعاية عدم الدفع لحجز مكان، يُعرض المكان على الزبون التالي على لائحة الانتظار لتلك الخدمة.

إذا اختار الزبون/مقدم الرعاية عدم الدفع لحجز مكان وكان هذا المكان لا يزال متوقفاً عند عودة الزبون، سوف تتم إعادته إلى تلك الخدمة.

إذا كان المكان قد شُغل، يوضع اسم الزبون على لائحة الانتظار ويُعرض عليه مكان عند توفّره. ويوضع لكلٍ من هذه الخدمات التي ينطبق عليها ذلك متطلبات وترتيبات محددة تتم مناقشتها مع المشترك و/أو عائلته وقت الإعلام عن الغياب المستمر.

## السياسة والإجراءات في حال الإلغاء وعدم الحضور

تعرّض الغيابات المتتالية المستمرة، بغضّ النظر عن مدّة الإشعار المُعطاة، الشخص لتعليق الخدمات. سيتم التوقّف عن تقديم الخدمة الحاليّة، ويقوم الموظّف المناسب في منظمّة التَّوْحَد في كوينزلاند بالاتّصال بالرّبّون/مقدّم الرّعاية لمناقشة الخدمات التي يمكن أن تكون مناسبةً في حينها و/أو كيف يمكن لمنظمّة التَّوْحَد في كوينزلاند المساعدة بطريقةٍ أخرى.

### 6.0 الوثائق ذات الصلة

#### التّشريع والقوانين

قانون البرنامج الوطني لتأمين المعوّقين 2013 (الكومنولث)

قانون الخصوصية 1988 (الكومنولث)

#### المعايير والمبادئ

مبادئ الخصوصية الأستراليّة

معايير نوعيّة الخدمات الإنسانيّة (مجتمعات الوزارة وخدمات المعوّقين والمسنيّن)

معايير الإعاقة الوطنيّة (الكومنولث)

هيكلية الحماية والنوعيّة في البرنامج الوطني لتأمين المعوّقين

القواعد السلوكيّة للبرنامج الوطني لتأمين المعوّقين

دليل الأسعار للبرنامج الوطني لتأمين المعوّقين

معايير المزاولة للبرنامج الوطني لتأمين المعوّقين

فهرس الدّعم للبرنامج الوطني لتأمين المعوّقين

شروط العمل لمقدّمي الخدمة المسجّلين لدى البرنامج الوطني لتأمين المعوّقين

اسم الوثيقة	السياسة والإجراءات في حالة الإلغاء وعدم الحضور	نوع الوثيقة	السياسة والإجراءات
الموافق على الوثيقة	المسؤول الأول عن العمليات	النسخة	ن 5.0
تاريخ الإنشاء	آذار/مارس 2018	تاريخ المراجعة القادمة	تموز/يوليو 2021
	تاريخ النشر		تموز/يوليو 2020