

**1.0 الغرض**

تدرك مؤسسة التوحد كوينزلاند (Autism Queensland) أن هناك أوقاتًا لا يمكن فيها متابعة الجلسات المخطط لها، لكنها تتكبد تكاليف بغض النظر عما إذا كان المرجع سيحضر الجلسة. تهدف هذه السياسة إلى تقليل التأثير السلبي على كل من المؤسسة والمُستفيدين من خدماتها عند إلغاء إحدى الجلسات.

**2.0 النطاق**

تنطبق هذه السياسة على جميع المُستفيدين الذين يستفيدون من الخدمات التي تقدمها مؤسسة التوحد كوينزلاند، باستثناء مدرستها وتدريبها واستشاراتها. تشمل الإشارة إلى "الموظفين" أو "الكادر" الموظفين الدائمين والمعيّنين بعقود محددة المدة والموظفين المؤقتين والعرضيين والمديرين والمقاولين والمتطوعين وغيرهم من الممثلين الذين يتصرفون نيابة عن مؤسسة التوحد كوينزلاند بأي صفة.

**3.0 السياسة**

تهدف مؤسسة كوينزلاند إلى تحقيق التوازن بين المصالح المالية للمُستفيدين وللمؤسسة فيما يتعلق بالإلغاءات وعدم الحضور وتبذل جميع المحاولات المعقولة لحماية المُستفيدين الذين لم يحضروا وتعكس هذه السياسة متطلبات الوكالات الحكومية ذات الصلة التي تمول مُستفيدي الخدمات التي تقدمها مؤسسة التوحد كوينزلاند (على سبيل المثال، شروط عمل خطة العمل الوطنية للتأمين ضد الإعاقة (NDIS) لمقدمي الخدمات المسجلين وأحدث ترتيبات تسعير خطة العمل الوطنية للتأمين ضد الإعاقة وحدود الأسعار، أو غير ذلك).

**4.0 التعريف****4.1 إلغاء بموجب إشعار كافي**

الإلغاء مع إشعار قبل أكثر من سبعة (7) أيام كاملة، باستثناء الحالات التي يكون فيها الدعم لحالة العيش المستقل المدعوم.

**4.2 يوم العمل**

من الاثنين إلى الجمعة 8:30 صباحًا – 4:30 مساءً.

**4.3 المُستفيد**

يشير "المُستفيد" إلى المُستفيد أو ممثله ما لم ينص على خلاف ذلك.

**4.4 عدم الحضور**

يعني عدم الحضور إلى موعد تقديم الدعم المجدول دون إشعار أو في غضون فترة زمنية معقولة. ويشمل ذلك عدم الحضور في مكان متفق عليه (على سبيل المثال منزل المُستفيد) في غضون فترة زمنية معقولة وعدم حضور جلسة عبر الإنترنت.

**4.5 برنامج الدعم**

بعض الخدمات الجماعية أو حزم الدعم التي تشمل الدعم الجماعي، والتي يتم تقديمها بموجب اتفاقية برنامج الدعم لمساعدة المُستفيدين على تحقيق أهداف محددة، وتحدد هذه ضمن مجموعات تصل إلى 12 أسبوعًا.

**4.6 إلغاء بموجب إشعار قصير الأجل**

إلغاء تقديم خدمات الدعم المجدولة مع إشعار أقل من سبعة (7) أيام كاملة، باستثناء الحالات التي يكون فيها الدعم لحالة العيش المستقل المدعوم. يعتبر فشل إجراء الجلسة عبر الإنترنت بسبب صعوبات فنية من جانب المُستفيد التي لا يكون سببها أي خطأ نشأ عن مؤسسة التوحد كوينزلاند بمثابة إلغاء بموجب إشعار قصير الأجل.

**4.7 إلغاء بموجب إشعار كافي للعيش المستقل المدعوم**

إلغاء دعم العيش المستقل المدعوم مع إشعار بأكثر من ستة عشر (16) أسبوعًا (112 يومًا).

**4.8 إلغاء بموجب إشعار قصير الأجل للعيش المستقل المدعوم**

إلغاء دعم العيش المستقل المدعوم مع إشعار دون ستة عشر (16) أسبوعًا.

**4.9 دفعة خروج غير مخطط لها للعيش المستقل المدعوم**

في ظل ظروف محدودة كما هو محدد من قبل وكالة التأمين الوطني على الإعاقة، يتم الدفع من خطة مشارك خطة العمل الوطنية للتأمين ضد الإعاقة في الحالات التي لم يعد المشارك يشغل فيها مسكن العيش المستقل المدعوم.

### 4.10 دفعات فترة انتقالية للعيش المستقل المدعوم

اعتبارًا من 19 أبريل 2022، حيث يوجد تغيير في احتياجات الدعم يتسبب في تغيير جوهري في خطة المشتركين بخطة العمل الوطنية للتأمين ضد الإعاقة في العيش المستقل المدعوم ويؤثر على مقدار الدعم المقدم وتكراره وكثافته و/أو نسبه، سندعم هذا الانتقال من خلال توفير فترة لا تقل عن 12 أسبوعًا للانتقال إلى ترتيبات الدعم الجديدة.

## 5.0 الإجراءات

### 5.1 التواصل

ستتم مناقشة سياسة وإجراءات الإلغاء وعدم الحضور الخاصة بمؤسسة التوحد كوينزلاند مع جميع المُستفيدين في وقت العرض الأولي للخدمات، عبر الهاتف أو البريد الإلكتروني، وستكون متاحة على موقعها الإلكتروني.

ستتم الإشارة إلى سياسة وإجراءات الإلغاء وعدم الحضور الخاصة بمؤسسة التوحد كوينزلاند على وجه التحديد في اتفاقية خدمة مؤسسة التوحد كوينزلاند وإرفاقها بها.

إلغاء الموعد، يمكن للمُستفيدين الاتصال بمكتب مركز مؤسسة التوحد كوينزلاند المعني خلال ساعات العمل وبدلاً من ذلك يمكن ترك رسالة إذا اتصلوا خلال عطلة نهاية الأسبوع أو عطلة رسمية.

يرجى ملاحظة: بالنسبة للخدمات التي يتم فيها إرسال تذكير عبر الرسائل القصيرة قبل الموعد، يُعد هذا التذكير من الأمور الشكلية ويقبل عدم تلقي التذكير عبر الرسائل القصيرة بأنه سبب لعدم حضور موعد.

### 5.2 رسوم الإلغاء

5.2.1 في حالة إلغاء مؤسسة كوينزلاند بصفقتها مزود الخدمة، لا يتم فرض أي رسوم على المُستفيد أو خطة العمل الوطنية للتأمين ضد الإعاقة.

5.2.2 عندما يقوم المشارك بالإلغاء بموجب إشعار كافٍ، لا تنطبق أي رسوم (4.1 إلغاء بموجب إشعار كافٍ).

5.2.3 عندما يقوم المشارك بالإلغاء بإشعار قصير الأجل (4.2 إلغاء بموجب إشعار قصير الأجل) أو يفشل في الحضور (4.3 عدم الحضور)، ستفرض مؤسسة التوحد كوينزلاند نسبة 100٪ من الرسوم المجدولة.

5.2.4 لن تُفرض رسوم إلغاء إلا إذا لم تتمكن مؤسسة التوحد كوينزلاند من العثور على عمل بديل خاضع للفتورة للعامل المعني للفترة الزمنية التي كان سيتم قضاؤها في تقديم الدعم الملغي.

5.2.5 لا يخضع برنامج تقديم الدعم للإلغاء بإشعار قصير الأجل (4.2 الإلغاء بإشعار قصير الأجل) وستفرض عليك رسوم جميع خدمات الدعم المجدولة حتى إذا لم يحضر المُستفيد.

5.2.6 عندما يقدم المُستفيد إشعارًا مناسبًا يبين عزمه على الخروج من برنامج الدعم (4.5 برنامج الدعم)، ستفرض مؤسسة التوحد كوينزلاند 100٪ من الرسوم المقررة للجلسات التي تعقد خلال فترة الإشعار التي مدتها أسبوعان ولن تفرض أي رسوم على الجلسات بعد تلك التي تعقد خلال فترة الإشعار قبل أسبوعين المطلوبة.

5.2.7 رسوم إلغاء تصل إلى 100٪ للإلغاءات بإشعار قصير الأجل للعيش المستقل المدعوم (انظر 4.8) لمدة أقصاها 16 أسبوعًا أو حتى يتم ملء الشاغر إذا كانت هذه المرة أقصر بعد إشعار كتابي من قبل المُستفيد، ما لم يتم الاتفاق على خلاف ذلك كتابيًا بينه وبين مؤسسة التوحد كوينزلاند.

5.2.8 لن يتم تطبيق رسوم الإلغاء للإلغاء بموجب إشعار قصير الأجل للعيش المستقل المدعوم لأي فترات تغطيها دفعة الخروج غير المخطط لها للعيش المستقل المدعوم (4.9) أو مدفوعات الفترة الانتقالية للعيش المستقل المدعوم (4.10).

### 5.3 الخدمات الممولة بموجب خطة العمل الوطنية للتأمين ضد الإعاقة

5.3.1 تتوافق سياسة وإجراءات إلغاء وعدم الحضور الخاصة بمؤسسة التوحد كوينزلاند (هذه الوثيقة) مع ترتيبات تسعير وحدود الأسعار الخاصة بخطة العمل الوطنية للتأمين ضد الإعاقة 2022-23.

5.3.2 عندما يكون من الممكن استخدام تمويل خطة العمل الوطنية للتأمين ضد الإعاقة الخاص بالمُستفيد للإلغاء بإشعار قصير أجل وحيث لا تنطبق ترتيبات برنامج الدعم، ستفرض نسبة 100٪ من رسوم الجلسة على خطة العمل الوطنية للتأمين ضد الإعاقة الخاصة بالمُستفيد لكل جلسة، وفقًا للبنود 5.2.1 حتى 5.2.6 أعلاه.

- 5.3.3 عندما لا تسمح وكالة التأمين الوطني على الإعاقة بفرض رسوم على خطة العمل الوطنية للتأمين ضد الإعاقة، سيتم فرض رسوم شخصية على المُستفيد وفقاً للبند 5.2.1 حتى 5.2.4 أعلاه.
- 5.3.4 حيث يتم تقديم خدمة بموجب نهج برنامج خطة العمل الوطنية للتأمين ضد الإعاقة للمشاركين لجميع الجلسات المقدمة خلال فترة البرنامج، بما في ذلك الجلسات التي لم يحضر فيها المشارك بغض النظر عن مدة الإشعار بالتغيب التي تم تقديمها.
- 5.3.5 لا يمكن فرض رسوم الإلغاء لإلغاءات الإشعار القصير للعيش المستقل المدعوم (4.8) على خطة العمل الوطنية للتأمين ضد الإعاقة ما لم تستوف أيضاً معايير إلغاء الإشعار القصير (4.6) بأقل من سبعة (7) أيام واضحة.

#### 5.4 جميع أشكال الدفع الأخرى (أي غير خطة العمل الوطنية للتأمين ضد الإعاقة)

بالنسبة لجميع مصادر الدفع الأخرى للخدمات بما في ذلك التمويل الذاتي، ستقوم مؤسسة التوحد كوينزلاند بإرسال فاتورة إلى المُستفيد مباشرة لدفع رسوم الإلغاء.

#### 5.5 السلامة وعدم الحضور

في حالة عدم الحضور، سيقوم الموظف المعين لتقديم الدعم إلى المُستفيد ببذل كل جهوده للاتصال بالمُستفيد لتحديد ما إذا كانت هناك أي ظروف خاصة أو مخاوف تتعلق بسلامته:

- الاتصال عبر الهاتف بالمُستفيد للتحقق من سلامته (إذا كان ذلك مناسباً)؛
  - إذا لم يتمكن من الاتصال بالمُستفيد، الاتصال عبر الهاتف بجهة الاتصال المعينة لحالات الطوارئ التي حددها المُستفيد؛
  - إذا تعذر الاتصال بجهة الاتصال المعينة لحالات الطوارئ التي حددها المُستفيد، إبلاغ قائد فريق مؤسسة التوحد كوينزلاند ذي الصلة وطلب التوجيه بشأن الخطوات التالية.
- سيقوم قائد الفريق بما يلي:

- تقييم وتحديد الخطوات التالية بما في ذلك ما إذا كان يجب متابعة الاتصال بالعمل أو مسؤول الاتصال في حالات الطوارئ أو السلطات الأخرى مع مراعاة ما هو معروف عن المُستفيد وسلوكياته ومخاطره؛ و
  - اتخاذ قرار بشأن الموعد التالي للمُستفيد (إذا كان ذلك مناسباً)، بما في ذلك إرسال رسالة تذكيرية و/أو مكالمات هاتفية.
- عندما لا يتمكن المُستفيدون من المشاركة في جلسة عبر الإنترنت بسبب صعوبات فنية من جانبهم، يجب أن يتصلوا إما بالموظف المعين لتقديم الدعم أو مركز التوحد كوينزلاند ذي الصلة لتوفير المعلومات للتأكد من عدم قيام الموظف ببدء إجراءات الحماية المطلوبة (انظر 5.5 السلامة وعدم الحضور).

#### 5.6 إيقاف الخدمات

قد يرغب بعض العملاء/مقدمي الرعاية طلب تعليق مؤقت لتقديم الخدمة (على سبيل المثال، بسبب السفر في عطلة أو استخدام خدمة أخرى).

قد يرغب المُستفيد/مقدم الرعاية بإبقاء مكانه حتى العودة، لكن لا يمكن لمؤسسة التوحد كوينزلاند حفظ المكان دون تلقي دفعة. إذا رغب المُستفيد/مقدم الرعاية في إبقاء دوره متاحاً حتى عودته، يجب عليه دفع رسوم الخدمة خلال فترة الغياب. لا يمكن للعملاء الذين يدفعون مقابل الخدمات بتمويل من خطة العمل الوطنية للتأمين ضد الإعاقة استخدام هذا التمويل للدفع لقاء فترات زمنية تتجاوز ما هو موضح في فترات الإشعار أعلاه.

إذا اختار المُستفيد أو مقدم الرعاية عدم الدفع لقاء مكانه، فسيتم عرضه على المُستفيد التالي في قائمة الانتظار لتلك الخدمة.

إذا اختار المُستفيد عدم الدفع مقابل مكانه ولكن بقي متاحاً عند عودته، فستتم إعادة ضمّه إلى تلك الخدمة.

في حال إشغال المكان، سيوضع اسم المُستفيد على قائمة الانتظار لتلك الخدمة وسيتم عرض مكان عليه عندما إتاحتها وسيكون للخدمات التي ينطبق عليها ذلك ترتيبات ومتطلبات محددة ستتم مناقشتها مع المشارك و/أو العائلة في وقت الإشعار بالغياب الواقع.

سيخضع التغيب المستمر المتتالي بغض النظر عن طول مدة الإشعار المقدم لتعليق الخدمات (يرجى الرجوع إلى سياسة وإجراءات إيقاف أو تعليق الخدمات) وسيتم سحب مكان المُستفيد في الخدمة الحالية وسيصل الموظف ذي الصلة من مؤسسة التوحد كوينزلاند بالمُستفيد أو مقدم الرعاية لمناقشة الخدمات التي قد تكون أكثر ملاءمة في هذا الوقت و/أو طرق المساعدة الأخرى التي يمكن أن تقدمها مؤسسة التوحد كوينزلاند.

#### 6.0 الوثائق ذات الصلة

التشريع

قانون المنافسة والمستهلك لعام 2010 قانون خطة العمل الوطنية للتأمين ضد الإعاقة لعام 2013 (كومونولث)

قانون الخصوصية لعام 1988 (كومونولث)

المبادئ والمبادئ

مبادئ الخصوصية الأسترالية

مدونة سلوك خطة العمل الوطنية للتأمين ضد الإعاقة  
معايير ممارسة خطة العمل الوطنية للتأمين ضد الإعاقة ومؤشرات الجودة

غير ذلك

موقع التوحد كوينزلاند الإلكتروني  
ترتيبات تسعير خطة العمل الوطنية للتأمين ضد الإعاقة وحدود الأسعار  
كتالوج دعم خطة العمل الوطنية للتأمين ضد الإعاقة

داخلي

اتفاقيات خدمات التوحد كوينزلاند  
نماذج تسجيل الخدمة  
سياسة وإجراءات إيقاف أو تعليق الخدمات

اسم المستند	نوع المستند	Policy & Procedure
معتد المستند	الإصدار	Chief Operations Officer
تاريخ الإنشاء	تاريخ النشر	أيار 2018
أيار 2024	تاريخ المراجعة التالية	أيلول 2022