



2023 Engelli Hizmetleri ve Kapsayıcılık Yasası - Davranış Kuralları

Hizmet Kullanıcıları için sıkça sorulan sorular

Davranış Kuralları nedir?

Davranış Kuralları (Kurallar) Avustralya Hükümeti tarafından finanse edilen engelli hizmetleri sağlayan herkes için bir dizi standarttır. Buna Ulusal Engellilik Sigortası Programı (NDIS) aracılığıyla sağlanan engelli hizmetleri dahil değildir.

Davranış Kuralları hangi hizmetler için geçerlidir?

Hizmetler aşağıdakileri içerebilir, ancak bunlarla sınırlı değildir:

- Engelli istihdam hizmetleri
- Engelli destekleri
- Danışmanlık hizmetleri
- Savunuculuk hizmetleri.

Kuralların aldığınız hizmetler için geçerli olup olmadığını öğrenmek için Sosyal Hizmetler Bakanlığının (Bakanlık) internet sitesini kontrol edin.

Davranış Kurallarında nelere yer verilmiştir

Kurallar, engelli kişilere destek veya hizmet sağlarken bir kişinin aşağıdakileri yapması gerektiğini belirtir:

- Haklarınıza ve mahremiyetinize saygı göstermelidir
- Sizi güvenli bir şekilde desteklemelidir
- Sizinle açık bir şekilde iletişim kurmalıdır
- Sizi etkileyen sorunları gündeme getirmelidir
- Her türlü istismarı ve/veya cinsel suistimali önlemek için gerekli adımları atmalıdır.

Davranış Kurallarının tamamını bakanlığın internet sitesinde bulabilirsiniz.

Davranış Kuralları benim için ne anlama geliyor?

Kurallar, kaliteli bir hizmet standardı sağlayarak engelli hizmetleri ve destekleri alan engellileri korur.

Davranış Kuralları ne zaman yürürlüğe girdi?

Kurallar Ocak 2024'te yürürlüğe girmiştir. Yeni yasaların bir parçası olarak Kurallar, Commonwealth tarafından finanse edilen mevcut ve gelecekteki tüm engellilik destekleri ve hizmetleri için geçerlidir. NDIS hizmetlerini içermez.

Aldığım destek, Davranış Kuralları ile uyumlu değilse ne olur?

Aldığınız destek veya hizmet Kurallara uygun değilse sağlayıcı görevlerini yerine getirmiyor olabilir. Bu sorunları bir şikayette bulunarak çözmeye çalışabilirsiniz.

Nasıl şikayette bulunabilirim?

İlk adım hizmet sağlayıcınızla konuşmaktır. Yanıtlarından memnun değilseniz veya sağlayıcıyla doğrudan konuşmakta kendinizi rahat hissetmiyorsanız aşağıdaki yollarla şikayette bulunabilirsiniz:

- [Şikayet Çözüm ve Yönlendirme Servisi](#) 1800 880 052
- Bakanlığın internet sitesi.

Tüm şikayetler gizlidir ve isimsiz olarak yapılabilir. Bu süreç hakkında daha fazla bilgiyi bakanlığın internet sitesinde "Geri Bildirim ve Şikayetler" araması yaparak edinebilirsiniz.