



Disability Advocacy
Support Helpline

Hizmetlerimiz için bir rehber

Advocacy Law Alliance tarafından Disability
Gateway iş birliği ile hazırlanmıştır

Turkish | Türkçe





Engelli Savunuculuğu Destek Yardım Hattı ekibi, herkesin eşitlik ve adil bir yaşam hakkına sahip olduğuna inanmaktadır. Engelli bireylerin haklarını savunmalarını, adil muamele görmelerini ve iyi bir yaşam kalitesine sahip olmalarını destekliyoruz.



Hizmetlerimiz hakkında

Engelli Savunuculuğu Destek Yardım Hattı nedir?

Bu Yardım Hattı, tüm engelli bireyler, onların bakıcıları veya onları destekleyenler için kısa süreli, bireysel bir savunuculuk hizmetidir. Bu hizmet telefon üzerinden verilmektedir.

Size nasıl yardımcı olabiliriz?

Deneyimli savunucularımız, hayatınızın haksızlığa uğradığınızı düşündüğünüz yönleri konusunda size rehberlik edebilir. Ayrıca haklarınızı anlamanıza ve savunmanıza yardımcı olabiliriz.

Sorununuzu çözenize yardımcı olmak için sizinle birlikte çalışacağız ve destek genellikle en fazla üç seans boyunca sağlanacaktır. Ayrıca mümkün olan her durumda kendinizi savunmanız için sizi destekleyeceğiz.

Savunucularımız sizi dinleyecek, bilgi verecek, seçenekleri araştırarak ve sorunu çözmek için atılacak adımları kararlaştırmak için sizinle birlikte çalışacaktır. Meseleniz kısa süreli savunuculuk için uygun değilse size yardımcı olacak daha uygun hizmetler bulmaya çalışacağız.

Hangi konularda yardımcı oluyoruz?

Yardım hattı savunucularımız size her seferinde tek bir konuda yardımcı olabilir. Aşağıdaki konularda haklarınızı anlamanıza ve adil muamele görmeye yardımcı olabiliriz:

- Centrelink ve Ulusal Engellilik Sigortası Programı (NDIS) gibi kamu hizmetleri ve programları
- Engelli hizmetleri
- Diğer hizmetler ve işletmeler
- İş yerleri
- Okullar, üniversiteler ve TAFE'ler
- Konaklama
- Ulaşım ve erişim
- Sağlık ve para ile ilgili sorunlar.

Hangi konularda yardım edemeyiz?

Bireysel savunuculuk hizmetlerimizin kapsamına girmeyen bazı konular vardır ancak sizi yardımcı olabilecek birine yönlendirmek için her zaman elimizden geleni yapacağız. Belirli bir konuda yardımcı olamıyorsak bunun nedenini size açıklayacağız.

Hizmetlerimiz şunları içermez:

- İdari Temyiz Mahkemesindeki (AAT) meselelerde yardım - meseleler AAT'nin önüne geldiğinde bir NDIS Temyiz sağlayıcısına yönlendirileceksiniz
- Hukuki tavsiye – bir hukuki savunuculuk hizmeti değiliz ancak bir toplum hukuk merkezinden veya hukuki yardım merkezinden hukuki tavsiye almanız için uygun şekilde yönlendirebiliriz
- Dosya hizmetleri – aynı anda birden fazla sorunu ele almak için destek sağlayamıyoruz veya hizmetlere başvurma veya hizmetleri yönetme konusunda yardımcı olamıyoruz
- Daha uygun bir hizmet mevcut olduğunda savunuculuk hizmetleri – sorununuza yönelik daha uygun bir hizmet varsa sizi bu hizmete yönlendirerek yardımcı olacağız. Savunucunuz bu seçenekleri sizinle görüşecektir
- Aynı konuda farklı bakış açılarına sahip iki kişiyi savunmak – en iyi sonuç konusunda farklı bakış açılarına sahip iki kişiyi aynı konuda savunamayız.

Hizmetlerimizin ücreti ne kadar?

Yok – tamamen ücretsiz.

Savunucularımız sizi dinleyecek, bilgi verecek, seçenekleri araştırarak ve sorunu çözmek için atılacak adımları kararlaştırmak için sizinle birlikte çalışacaktır.



Hizmetlerimiz nasıl sunuluyor

Ne olacak?

Savunucunuz sorunu çözmek için sizinle birlikte çalışacaktır. En iyi sonucu elde etmek için sizin ve savunucunuzun birlikte çalışmasının çok önemli olduğuna inanıyoruz.

İlk olarak, savunucunuz sizinle konu, şimdiye kadar neler olduğu ve nasıl bir sonuç beklediğiniz hakkında konuşacaktır. Savunucunuz daha sonra ilerleme kaydetmenizi engelleyebilecek sorunlar ve adil bir ilerleme kaydetmek için atabileceğiniz olası adımlar hakkında size geri bildirimde bulunacaktır. Bu geri bildirimler şikâyetle bulunmak, inceleme talep etmek veya bir sonraki adımda ne yapılacağına dair bir karar üzerinde çalışmak gibi unsurları içerebilir.

Çeşitli şekillerde destek sunabiliyoruz. Örneğin, sizin adınıza savunuculuk yapabilir veya destek sağlayarak kendi kendinizi savunmanıza yardımcı olabiliriz.

Sağladığımız savunuculuk hizmeti telefon seansları aracılığıyla verilmektedir. Bu, kısa süreli bir savunuculuk hizmeti olduğundan bir konu için mevcut maksimum oturum sayısı genellikle üçtür.

Süreç boyunca odak noktamız siz olacaksınız ve sorunu ele almak için beceri ve bilgi geliştirmenize yardımcı olacak ve adil bir sonuca ulaşmanız için mümkün olan en iyi şans sağlayacağız.

Ne yapabilirsiniz?

Mümkün olan durumlarda, sürece aktif olarak katılmanız önemlidir. Sizin yapabileceğiniz ve savunucunuzun yapabileceği eylemleri belirlemek için sizinle birlikte çalışacağız.

Mümkün olan her durumda kendinizi savunmanız için sizi destekleyeceğiz çünkü bu becerileri geliştirmenin kendi haklarınız için konuşmanıza ve gelecekte ortaya çıkabilecek diğer sorunları çözmeye yardımcı olacağına inanıyoruz. Hayatınızın uzmanının siz olduğunuzu ve tüm kararların merkezinde tutulacağınızı biliyoruz. Bizim görevimiz sizin yanınızda durmak, sizi desteklemek ve adil bir şekilde ilerlemeniz için ihtiyaç duyduğunuz kaynaklar konusunda yardımcı olmaktır.

Sizinle kim çalışacak?

Savunucu ekibimiz, hepsi ilgili niteliklere, becerilere ve savunuculuk alanında çalışma deneyimine sahip, birçok farklı geçmişten gelen kişilerden oluşmaktadır. Aborijin ve Torres Strait Islander halkı, İngilizce konuşmayan geçmişe sahip kişiler ve LGBTIQ+ topluluğu da dahil olmak üzere herkese sıcak ve faydalı bir hizmet sunmayı taahhüt eden, kültürel açıdan güvenli bir hizmetiz. Savunucularımızın sunduğu hizmet uçtan ucadır, yani savunuculuk sorunuz boyunca genellikle tek bir kişi tarafından destekleneceksiniz.

Savunuculuk hizmetlerimiz bağımsız mı?

Diğer hizmet sağlayıcılardan ve hükümetten mümkün olduğunca bağımsız çalışıyoruz. Her vaka için, bir savunucunun çıkarlarının savunuculuk çalışmalarına engel olup olmayacağını kontrol ediyoruz.

Herhangi bir olası çıkar çatışması tespit etmemiz halinde bunu açık ve şeffaf bir şekilde ele almak için prosedürlerimiz bulunmaktadır.

Savunucularımız, savunuculuk hizmetleri ile destekledikleri kişilerden hediye veya ödeme kabul edemezler.



Haklarınız ve sorumluluklarınız

Haklarınız

1. Adil ve saygılı muamele görmek
2. Aldığınız savunuculuk destek hizmetleri hakkında kendi kararlarınızı vermek
3. Anlayabileceğiniz bir şekilde tam olarak bilgilendirilmek
4. Kişisel bilgilerinizin korunması ve izniniz olmadan paylaşılmaması
5. Savunucunuzdan memnun olmadığınızda şikâyet etme konusunda kendinizi güvende hissetmek
6. Engelli hizmet sağlayıcılarından bağımsız olan ve çıkar çatışması olmayan bir savunucuyla çalışmak

Sorumluluklarınız

1. Savunucunuza saygılı davranmak
2. Savunucunuza sorunuz hakkında bildiğiniz her şeyi anlatmak
3. Savunucunuzla aktif olarak çalışmak ve mümkün olduğunda konuda ilerleme kaydetmeye yardımcı olacak görevleri yerine getirmek
4. Bir telefon randevusunu değiştirmeniz veya iptal etmeniz gerektiğinde bize makul bir süre önceden haber vermek
5. Savunucunuz tarafından talep edilen her türlü belgeyi kararlaştırılan süre içinde sağlamak
6. Meselenizle ilgili olarak süreç boyunca savunucunuzla iletişim halinde kalmak. Savunucunuz sizinle iletişime geçemezse size destek olamayız ve konunuzu kapatırız

Sizin yapabileceğiniz ve savunucunuzun yapabileceği eylemleri belirlemek için sizinle birlikte çalışacağız.



Kişisel bilgileriniz

Bilgilerinizi neden saklıyoruz?

Yardım Hattı ekibi, hizmeti kullanan her kişi hakkında elektronik bir dosyada bilgi toplar. Bunu, sizin için yaptığımız çalışmalarını kaydettiğimizden emin olmak ve istediğiniz sonucu elde etmede nasıl ilerlediğimizi takip etmek için yapıyoruz.

Bilgilerinizi nasıl saklıyor ve kullanıyoruz?

Temel kişisel bilgileri ve durumunuzla ilgili diğer bilgileri saklıyoruz. Beklentiniz olan sonuçları kaydediyor ve ne yaptığımıza dair notlar alıyoruz. Bu bilgilerden hareketle, işimizi yaptığımızı göstermek için raporlar da hazırlıyoruz. Örneğin, kaç kişiyle çalıştığımızı ve bize yardım için gelenlerde en yaygın görülen engelleri rapor edebiliriz. Bu raporlarda herhangi bir kişinin kimliği belirtilmemiştir.

Bilgilerinizi ne kadar süreyle saklıyoruz?

Dosyanızı yedi (7) yıl boyunca sistemimizde saklayacağız. Yedi yılın ardından dosyanız imha edilebilir ve size dosyanızın bir kopyasını vermemiz gerekmez.

Dosyanızı görebilir misiniz?

Sizinle çalıştığımız süre boyunca veya sonrasında yedi yıl boyunca istediğiniz zaman dosyanızı görebilir veya bir kopyasını alabilirsiniz; bizimle iletişime geçip talep etmeniz yeterlidir. Yalnızca kendi kişisel dosyanızı veya yasal vasisi olduğunuz bir çocuğun dosyasını talep edebilirsiniz. Kimliğinizi doğruladıktan sonra dosyanın bir kopyası size verilebilir ancak dosya hizmete ait olmaya devam edecektir.

Bilgiler nasıl güvende tutulur?

Gizliliğiniz bizim için büyük önem taşır. Dosyanız güvenli bir Müşteri İlişkileri Yönetim Sisteminde saklanacaktır.

Bilgilerinize kim erişebilir?

Dosyanıza bakabilecek kişiler sadece Yardım Hattı için çalışan ve davanıza yardımcı olan kişilerdir. Davanız hakkında başka kişilerle konuşmamız gerekirse önce sizden izin isteyeceğiz. Bunun istisnaları şunlardır:

- Bazı durumlarda bir mahkeme veya yasal merci bizden bir dosyadaki bilgileri vermemizi isteyebilir
- Risk altındaki bir çocuğu bildirmek için yasal bir yükümlülüğümüz olduğunda
- Bir kişinin hayatı, sağlığı veya güvenliğine yönelik ciddi bir risk veya kamu sağlığı veya güvenliğine yönelik bir tehdit söz konusu olduğunda.

Gizlilik İlkemizin bir kopyasını istiyorsanız lütfen bizimle iletişime geçin.

Sizinle çalışırken dosyanızı istediğiniz zaman görebilir veya bir kopyasını alabilirsiniz.



Kaliteye ilişkin taahhüdümüz

Hizmetlerimizden memnun değilseniz ne yapabilirsiniz?

Hizmetlerimizin herhangi bir kısmından memnun değilseniz bunu bize bildirme hakkına sahipsiniz ve biz de size yanıt vereceğiz. Olumlu ya da olumsuz her türlü geri bildirim memnuniyetle karşılıyoruz çünkü bu geri bildirimler daha iyi hizmet sunmamıza yardımcı oluyor. Şikâyetiniz adil bir şekilde ele alınacak ve savunuculuk konunuzu veya hizmetimize erişiminizi etkilemeyecektir.

Nasıl şikâyette bulunabilir veya geri bildirimde bulunabilirsiniz?

İstedığınız zaman uygun gördüğünüz şekilde şikâyette veya geri bildirimde bulunabilirsiniz:

- **Savunucunuzla** veya sorun yaşadığınız kişiyle konuşun. Bunu yaparken yanınızda bir arkadaşınızı, aile üyenizi, bakıcınızı veya güvendiğiniz birini getirebilirsiniz
- **Aşağıdaki adresimize mektup gönderebilirsiniz:**
Suite 1, Level 2, Devonshire House
408 King Street
Newcastle West NSW 2302
- **Aşağıdaki adresimize e-posta gönderebilirsiniz:**
thehelpline@advocacylaw.org.au
- **Şikâyet Çözüm ve Yönlendirme Servisi** (bağımsız bir servis) ile 1800 880 052 numaralı telefondan iletişime geçebilirsiniz

Daha iyi hizmet sunmamıza yardımcı olacağı için her türlü geri bildirim memnuniyetle karşılıyoruz.



Disability Advocacy Support Helpline

Daha fazla bilgi

Hizmetlerimiz hakkında daha fazla bilgi edinmek için lütfen iletişime geçin.

E-posta: thehelpline@advocacylaw.org.au

Engelli Savunuculuğu Destek Yardım Hattı ekibi, birlikte ve adına çalışma ayrıcalığına sahip olduğumuz tüm Aborjin ve Torres Strait Islander Halklarını, onların topraklarını, sularını ve inançlarını kabul eder. Halklarının anılarını, geleneklerini, kültürlerini ve umutlarını taşıdıkları için Avustralya'nın tüm Ülkelerinde geçmişte, bugün ve gelecekte yaşayan ve yaşayacak olan Yaşlılara saygı duyuyoruz.