

# اتفاقية خدمتي My Service Agreement - سارية اعتبارًا من يناير/كانون الثاني 2024

## فيما يلي بعض الكلمات التي نستخدمها في اتفاقية خدمتي My Service Agreement:

أنت: العميل أو منسق الدعم الخاص بك أو ممثلك المعتمد

نورثكوت Northcott ونحن: جمعية نورثكوت Northcott Society وأي كيان آخر ذي صلة.

**الخطة:** خطتك الممولة. على سبيل المثال، خطة NDIS (الخطة الوطنية للتأمين ضد الإعاقة National Disability Insurance Scheme) وخطة الرعاية والدعم مدى الحياة Lifetime Care and Support Plan.

**الاتفاقية:** اتفاقية خدمتي My Service Agreement (MSA).

**الخدمة (الخدمات):** خدمة (خدمات) Northcott التي نقدمها لك، والتي تتلقاها منا.

**تسعير (NDIS Pricing):** يشير إلى ترتيبات تسعير (NDIS Pricing Arrangements) و حدود الأسعار Price Limits والمستندات الحالية ذات الصلة في هذا المستند.

**الشروط والأحكام:** مستند الشروط والأحكام Terms and Conditions هذا وبيانات الإفصاح عن الخدمة Service Disclosure Statements ذات الصلة للخدمات التي ستتلقاها منا.

**SIL:** العيش المستقل المدعوم

### 1. ماذا يمكن أن تتوقع منا؟

- قد نحتاج إلى تغيير الشروط والأحكام الخاصة بنا من وقت لآخر للتأكد من حصولك على أفضل تجربة معنا
- سنقدم لك إشعارًا بالتغيير، بما في ذلك التاريخ الذي يدخل فيه التغيير حيز التنفيذ. بالنسبة لبعض التغييرات، قد تكون هناك حاجة إلى اتفاقية خدمتي My Service Agreement جديدة
- سنعمل معك لتقديم الخدمات التي تناسب احتياجاتك على أفضل وجه
- سنلتزم بمعايير خدمة الإعاقة Disability Service Standards في كل ما نقوم به
- سنقوم بإبلاغ القرارات إليك حول كيفية تقديم الخدمات
- سنعامل معك دائمًا بلطف واحترام

- .g. سنحتفظ بسجلات واضحة عن الخدمات المقدمة لك
- .h. سيتم إجراء مراجعة لخدماتك معك
- .i. سنقدم خدمات لتحقيق الأهداف التي طلبت منا العمل نحو تحقيقها معك
- .j. قد نلتقط الصور والصوت والفيديو في المناسبات/الفعاليات وسنطلب موافقتك في حالة استخدامها
- .k. سنطلب منك منح موافقتك إذا اخترت المشاركة في المشاريع البحثية
- .l. نحن نتبع شروط وأحكام ترتيبات تسعير NDIS وحدود الأسعار.

## 2. ما نتوقعه منك

- .a. للعمل معنا للتأكد من أن الخدمات التي نقدمها تلبى احتياجاتك
- .b. يجب أن يكون لديك اتفاقية خدمتي My Service Agreement سارية لتلقي الخدمات
- .c. أن تعامل موظفينا بلطف واحترام
- .d. أن نخبرنا بأي مخاوف أو مشكلات قد تكون لديك مع الخدمات المقدمة
- .e. إذا كانت هناك حالة طبية طارئة واحتجنا إلى استدعاء سيارة إسعاف، فسوف تقوم بتغطية التكلفة
- .f. إذا لم يكن بإمكانك حضور خدمة مجدولة، أو كنت ترغب في الانسحاب من الخدمات، فسوف تقدم لنا الإشعار المنصوص عليه في هذه الاتفاقية وفي بيان الإفصاح عن الخدمة Service Disclosure Statement الخاص بك أو قد يتم تحصيل رسوم منك
- .g. ادفع جميع الفواتير للخدمات المتفق عليها، والنقل، والنفقات الأخرى، ولأي وقت إضافي لدعمك، على سبيل المثال، إذا وصلت مبكرًا أو غادرت بعد وقت الخدمة المجدولة، خلال 7 أيام
- .h. إذا كانت لديك خطة، فأخبرنا بأي تغييرات في خطتك، والتي تتضمن ما إذا كانت خطة NDIS أو خطة الرعاية والدعم مدى الحياة Lifetime Care and Support Plan قد تم تمديدتها أو مراجعتها، وأي تغييرات على أهدافك، أو الميزانية الممولة المتاحة لك، أو الطريقة التي تُدار بها خطة NDIS الخاصة بك
- .i. أخبرنا بأي تغييرات تطرأ على خطتك الأخرى، على سبيل المثال، خطة الدواء أو خطة دعم السلوك
- .j. إذا كنا بحاجة إلى قيادة سيارتك لدعمك، فيجب أن تكون مسجلة ولديها تأمين شامل. لن تكون Northcott مسؤولة عن أي ضرر يحدث أثناء استخدام سيارتك. يجب أن تخبر شركة التأمين الخاصة بك أن أحد موظفي Northcott سيقود السيارة.
- .k. إذا كنت تستخدم إنترنت Northcott فإنك توافق على أنك لن تستخدم الإنترنت للقيام بأي شيء غير قانوني. يمكن لشركة Northcott التحقق مما إذا كان أي نشاط ينتهك سياسات تقنية المعلومات والاتصالات الخاصة بنا، ونحن نشجع جميع المستخدمين على التأكد من امتثالك لما يلي: سياسة Northcott للإنترنت وسياسة الإنترنت Internet Policy Easy English
- .l. أنت تدرك أنه يتعين عليك مشاركة عناصر خطة NDIS الخاصة بك مع Northcott واللازمة لكي تتمكن Northcott من تقديم الخدمات، بالإضافة إلى إبلاغ NDIS بالتقدم الذي أحرزته نحو تحقيق الأهداف المحددة في خطة NDIS الخاصة بك
- .m. الحضور في الموعد الأول - أنت توافق على أن حضورك في موعدك الأول بعد تاريخ إصدار هذه الاتفاقية أو أي تغييرات متفق عليها على الاتفاقية، يعني موافقتك على شروط هذه الاتفاقية. يتضمن ذلك التغييرات على خدماتك المدرجة في اتفاقية خدمتي My Service Agreement الخاصة بك - الرسوم والمصاريف.

### 3. ماذا عن سلامتك؟

- a. سيطلب منك المشاركة في تقييمات المخاطر لمساعدتنا في خلق بيئة آمنة. يتضمن هذا ملف تعريف مخاطر العميل الخاص بك
- b. إذا قررنا أن تقديم الخدمة ليس آمنًا، فسنحدث معك حول كيفية تقديم الخدمة بأمان
- c. لا يمكنك استهلاك المخدرات أو الكحول، أو تدخين السجائر بطريقة تعرض موظفينا أو غيرهم للخطر.

### 4. كم تبلغ التكلفة؟

- a. لن تكلفك البرامج الممولة من الحكومة أي شيء
- b. عندما تدفع مقابل خدمة (خدمات) Northcott:
- i. نحن نستخدم الأسعار التي حددتها الوكالة الوطنية للتأمين ضد الإعاقة (NDIA) وهي مفصلة في رسوم ومصاريف اتفاقية خدمتي My Service Agreement Fees and Charges
- ii. أنت توافق على الدفع لشركة Northcott مقابل تقديم الخدمات. ستقوم Northcott بتحصيل معدلات الرسوم الكاملة المنطبقة على الخدمات كما هو مدرج في تسعير NDIS الحالي
- iii. إذا قامت NDIA بتغيير تسعير NDIS، فستتغير أسعارنا ورسوم ومصاريف اتفاقية خدمتي My Service Agreement Fees and Charges الخاصة بك أيضًا.
- iv. سنخبرك عندما تتغير الأسعار
- v. قد يتم تحصيل رسوم منك مقابل الوقت غير المباشر حيثما يتعلق الأمر مباشرة بدعمك
- vi. قد يتم تحصيل رسوم وقت السفر لموظف الدعم للتنقل من و/أو إلى موقع الخدمة، بالإضافة إلى تكاليف التنقل بالسيارة المتكبدة بما في ذلك تعويض المسافة ورسوم المرور
- vii. ستحتاج إلى دفع أي تكاليف إضافية أثناء المشاركة في الأنشطة. على سبيل المثال، الأطعمة والمشروبات وتذاكر الفعاليات ورسوم الدخول أو تكاليف الفعاليات.
- c. تحتاج NDIA إلى تضمين البيان التالي في هذه الاتفاقية:
- «تقديم الخدمات بموجب اتفاقية الخدمة هذه هو تقديم واحدة أو أكثر من الخدمات المعقولة والضرورية المحددة في بيان الخدمات المدرجة، بموجب المادة الفرعية 33 (2) من قانون الخطة الوطنية للتأمين ضد الإعاقة لعام 2013 (قانون NDIS)، في خطة NDIS الخاصة بالمشارك والسارية حاليًا بموجب المادة 37 من قانون NDIS.»
- هذا يعني: «سنقدم واحدة أو أكثر من الخدمات المدرجة في خطة NDIS الخاصة بك.»
- d. في حالة استخدام كامل ساعات خطة NDIS المعتمدة الخاصة بك أو انتهاء صلاحيتها، سيتصل بك شريك العميل لمناقشة خيارات التمويل الأخرى، وإذا لزم الأمر، سيتحدث مع أشخاص آخرين للتأكد من عدم تأثر خدمتك.

## 5. كيف تدفع؟

a. عندما تدفع مقابل خدمة (خدمات) Northcott:

i. نحن نطالب أو نفرض رسومًا مقابل الخدمات فقط بعد تقديمها

ii. لجميع العملاء

- سنقدم لك إما عرض أسعار أو أمر شراء أو فاتورة ضريبية. يتم سرد كيفية ووقت الدفع في تلك الوثيقة
- بالنسبة للعملاء الذين يدفعون عن طريق الخصم المباشر، سنخطر بأي تغييرات تطرأ على الرسوم الخاصة بك بما يتماشى مع استمارات الموافقة والاتفاق

○ لعملاء الإسكان والمعيشة المستقلة المدعومة Housing and Supported Independent Living Customers: يرجى الرجوع إلى جدول وصف خدمة الإسكان المشترك والفردى Shared and Individual Housing Service Description Schedule لمزيد من المعلومات حول الرسوم والتكاليف.

iii. لعملاء NDIS:

○ سنقدم المطالبة مباشرة إلى NDIA إذا اخترتها لإدارة خطتك

○ سنقوم بإرسال فاتورة لك مباشرة إذا كنت تدير خطتك ذاتيًا. يتم إدراج كيفية ووقت الدفع في الفاتورة الضريبية

○ سنقوم بإرسال الفواتير إلى مدير الخطة الخاص بك إذا اخترته لإدارة خطتك. سوف تحتاج إلى تزويدنا بالتفاصيل الخاصة به

○ إذا قمت بتغيير مدير الخطة Plan Manager، فإننا نطلب إشعارًا قبل هذا التغيير بـ 30 يومًا. يمكنك إخطارنا بهذا التغيير عن طريق إرسال بريد إلكتروني إلى [northcott@northcott.com.au](mailto:northcott@northcott.com.au) أو عن طريق الاتصال على الرقم 1800 460 728

○ سنرسل لك بيانًا عبر البريد الإلكتروني كل شهر يسرد الخدمات التي تلقيتها. سيتم إرسال بيانك إلى عنوان البريد الإلكتروني المختار. إذا كانت لديك أي أسئلة حول بيانك، يمكنك الاتصال بنا عن طريق البريد الإلكتروني [northcott@northcott.com.au](mailto:northcott@northcott.com.au) أو عن طريق الاتصال على الرقم 1800 460 728.

b. إذا كنت تشتري برنامج دعم Program of Support:

i. أنت توافق على دفع كامل المبلغ الذي قمت بالتسجيل فيه

ii. للخروج من برنامج الدعم Program of Support بشكل دائم، يتعين عليك تقديم إشعار قبل أسبوعين

iii. إذا توقفت عن حضور الخدمات دون إشعار، فيمكننا المطالبة لمدة تصل إلى أربعة أسابيع من تاريخ الخروج. هذا يتماشى مع شروط الخروج غير المخطط له

iv. سيتصل بك منسق الخدمة الخاص بك ويقوم بالتواصل معك كل 12 أسبوعًا لمراجعة الدعم الخاص بك والتأكد من أن دعمك يلبي نتائج أهدافك.

c. قد نقوم بتعليق خدماتك أو إيقاف الخدمة إذا لم يتم دفع الفواتير خلال 7 أيام

- d. إذا تلقيت خطة NDIS جديدة قبل تاريخ انتهاء اتفاقية خدمة Northcott الخاصة بك وقررت عدم مواصلة خدماتك مع Northcott، فسوف نطالب بأي خدمات مقدمة لك في إطار خطتك الجديدة
- e. إذا تلقيت خطة NDIS جديدة قبل تاريخ انتهاء اتفاقية خدمة Northcott الخاصة بك، فسوف نطالب بأي خدمات مقدمة في إطار خطتك الجديدة وندمج ذلك في اتفاقية خدمة Northcott الجديدة الخاصة بك
- f. لن يؤدي أي شيء في هذه الاتفاقية إلى تغيير أو استبعاد حقوقك القانونية المنصوص عليها بموجب قانون المنافسة والمستهلك لعام 2010.

## 6. ماذا لو كنت بحاجة إلى تغيير اتفاقيتك معنا؟

- a. نطلب إشعارًا قبل أسبوعين على الأقل إذا كنت تريد تغيير الاتفاقية الخاصة بك
- b. سنقدم سجلًا بأي تغييرات رئيسية في الاتفاقية الخاصة بك وسنقدم لك نسخة
- c. يمكننا أو يمكنك طلب مراجعة هذه الاتفاقية إذا كنت تطلب التغييرات بانتظام أو لا تحضر الخدمة/الخدمات الخاصة بك.

## 7. تجديد الاتفاقية

- a. للتأكد من استمرار خدماتك دون انقطاع، سيتم تجديد هذه الاتفاقية تلقائيًا عند انتهاء صلاحيتها، ما لم يتم إنهاؤها من قبل أي من الطرفين وفقًا للبند 8 من هذه الاتفاقية
- b. عند انتهاء خطة NDIS الخاصة بك، ستستمر وسائل الدعم الحالية (أي جدول القائمة الحالي وتكرار الدعم) وعند تجديد خطة NDIS الخاصة بك، سنؤكد متطلبات الخدمة المستمرة الخاصة بك في جدول جديد خلال 4 أسابيع
- c. ستتم المطالبة بالدعم المقدم خلال فترة الـ 4 أسابيع مقابل خطة NDIS الجديدة أو الخطة الأصلية إذا تم تمديد تواريخ الخطة والتمويل
- d. ستتوقف الخدمات إذا لم يكن لديك تمويل متاح
- e. أنت توافق على أن الحضور في الموعد الأول بعد انتهاء المدة السابقة يعني قبول تجديد الاتفاقية. ومع ذلك، توافق Northcott على أنه يجوز لك تعديل الخدمات المقدمة بموجب هذه الاتفاقية في أي وقت لتعكس أي تغييرات في خطة NDIS الخاصة بك وفقًا للشروط المنصوص عليها في البند 6.

## 8. إنهاء هذه الاتفاقية

- a. يمكن لأي منا إنهاء هذه الاتفاقية بإشعار مدته أربعة أسابيع على الأقل. يرجى الرجوع إلى بيان الإفصاح عن الخدمة للخدمة/الخدمات التي يمكنك الوصول إليها للحصول على أي تغيير في هذا البند
- b. يجب أن يكون أي طلب لإنهاء هذه الاتفاقية كتابيًا. يرجى الاتصال بشريك العملاء أو منسق الدعم أو فريق خدمة العملاء لدينا
- c. يمكن إنهاء هذه الاتفاقية دون فترة إشعار بسبب انتهاك خطير. يمكن أن تقوم أنت أو أي شخص يزورك بانتهاك خطير أثناء تلقي خدماتنا

d. قد تشمل الانتهاكات الخطيرة على سبيل المثال لا الحصر:

- i. الإساءة إلى الموظفين أو العملاء الآخرين أو الاعتداء عليهم في غياب خطة دعم السلوك المحدثة أو الحالية أو ملف تعريف مخاطر العميل
- ii. الإساءة أو الاعتداء على الموظفين أو العملاء الآخرين من قبل زائر العميل للخدمة
- iii. الإضرار المتعمد بممتلكاتنا أو إساءة استخدامها
- iv. الاتجار بالمخدرات غير المشروعة أو توريدها
- v. استخدام منشآتنا لغرض غير قانوني
- vi. اتخاذ إجراء يُقصد به أو يُتوقع منه بشكل معقول إلحاق الضرر بنا أو بسمعتنا، أو قد يؤدي إلى دعاية غير مرغوب فيها أو ليست في صالحنا
- vii. خرق شروط وأحكام هذه الاتفاقية باستمرار.

e. قد تنتهي هذه الاتفاقية أيضًا على الفور:

- i. إذا نفذ التمويل قبل تاريخ انتهاء هذه الاتفاقية
  - ii. إذا لم تعد تتلقى التمويل
  - iii. إذا لم تدفع مقابل الخدمات التي تلقيتها بالفعل
  - iv. إذا لم تدفع التكاليف التي وافقت على دفعها لنا.
- f. إذا انتهت الاتفاقية لأي سبب من الأسباب، فستظل بحاجة إلى الدفع مقابل الخدمات التي تلقيتها بالفعل
- g. قد تكون مؤهلاً للحصول على اتفاقية Northcott Plan Gap التي ستغطي خدماتك حتى يتم وضع خطة واتفاقية جديدة.

## 9. كيف يمكنك تقديم الملاحظات أو الاقتراحات أو تقديم شكوى؟

- a. نرحب بآرائك أو اقتراحاتك أو شكاويك حول خدماتنا. سنستمع إلى آرائك واقتراحاتك، وسنرد على الشكاوى بشكل عادل وفي فترة زمنية معقولة
- b. إذا كنت ترغب في الحصول على معلومات حول الآراء والاقتراحات والشكاوى، تفضل بزيارة موقعنا على [northcott.com.au/feedback/](http://northcott.com.au/feedback/) أو اتصل بنا على الرقم 1800 460 728
- c. إذا لم تكن راضيًا عن نتيجة شكاوك، أو لم تتلق ردًا في غضون إطار زمني معقول، يمكنك الاتصال بلجنة الجودة والضمانات في NDIS من خلال:
  - i. الاتصال على الرقم 1800 035 544 (مكالمة مجانية من الخطوط الأرضية) أو TTY على الرقم 133 677. يمكن ترتيب مترجمين شفهيين
  - ii. اتصل بخدمة التواصل الوطنية واطلب الرقم 1800 035 544
  - iii. إكمال نموذج الاتصال الخاص بالشكوى.

d. يمكنك أيضًا الاتصال بـ NDIA على الرقم 1800 800 110 إذا كنت أحد عملاء NDIS أو الاتصال بوزارة صحة الكومنولث على الرقم 1800 020 103 إذا تم تمويلك من خلال برنامج استمرارية الدعم Continuity of Support Program.

## 10. ما الذي سيتم عمله بمعلوماتك الشخصية؟

- a. نقوم بجمع معلوماتك الشخصية واستخدامها والإفصاح عنها وتأمينها (بما في ذلك المعلومات الحساسة) وفقًا لسياسة الخصوصية الخاصة بنا والمتاحة على <https://northcott.com.au/services/policy/privacy-policy/>. يمكنك أيضًا مراسلتنا عبر البريد الإلكتروني على [privacy@northcott.com.au](mailto:privacy@northcott.com.au) أو الاتصال على الرقم 1800 460 728 واطلب منا إرسال نسخة إليك
- b. قد نقوم أيضًا بحجب هوية معلوماتك وتجميعها من أجل:
  - i. البحث والتقييم
  - ii. المشاركة على أساس غير محدد ومجمع مع الممولين لدينا
  - iii. النشر الخارجي للمعلومات الإحصائية ونتائج التقييم. على سبيل المثال، تقرير Northcott السنوي والعروض التقديمية الخارجية.
- c. إذا كنت تريد منا التواصل مع الآخرين بشأن الدعم الذي تتلقاه من Northcott أو الخدمات الأخرى، فسيتعين الإشارة إليهم في استمارة التصريح بتبادل المعلومات Authority to Exchange Information Form
- d. يمكن مشاركة المعلومات مع مزودي الخدمة الآخرين ذوي الصلة الذين يشاركون في تحقيقك لأهدافك. قد يشمل ذلك اختصاصي الرعاية الصحية أو المدارس أو شركات التأمين أو الممثلين القانونيين أو الموظفين
- e. يمكنك اختيار المعلومات التي تقدمها
- f. إذا لم تقدم معلوماتك الشخصية، فقد لا تتمكن من تقديم الخدمات لك
- g. كجزء من تسجيل وممارسة مزود NDIS، سيقوم مدقق جودة NDIA المعتمد بتدقيق ملفات عملنا من أجل الجودة والامتثال. يمكنك اختيار الانسحاب من عمليات التدقيق عن طريق الاتصال بنا على الرقم 1800 460 728
- h. عندما تقدم لنا معلوماتك الشخصية، فهذا يعني أنك توافق على إدخال وتخزين معلوماتك الشخصية في نظامنا
- i. يمكنك طلب الوصول إلى معلوماتك الشخصية ومطالبتنا بتصحيح المعلومات التي تعتقد أنها خاطئة
- j. يمكنك أن تطلب رؤية ملف عميل Northcott الخاص بك في أي وقت
- k. في ظروف استثنائية، قد يتم رفض الوصول إلى معلوماتك الشخصية لأغراض مشروعة. في هذه الحالة، سنقدم لك أسباب رفض الوصول والعلاجات الممكنة.

## 11. كيف تتم حماية خصوصيتك؟

- a. نقوم بجمع معلوماتك الشخصية واستخدامها والإفصاح عنها وتأمينها (بما في ذلك المعلومات الحساسة) وفقًا لسياسة الخصوصية الخاصة بنا والمتاحة على <https://northcott.com.au/services/policy/privacy-policy/>.
- b. يمكنك أيضًا مراسلتنا عبر البريد الإلكتروني إلى [privacy@northcott.com.au](mailto:privacy@northcott.com.au) أو الاتصال على الرقم 1800 460 728 واطلب منا إرسال نسخة إليك

- c. نحن نلتزم بمبادئ الخصوصية الأسترالية وقانون الخصوصية لعام 1988 والسجلات الصحية وقانون خصوصية المعلومات لعام 2002 (نيو ساوث ويلز) وقانون السجلات الصحية (الخصوصية والوصول) لعام 1997 (إقليم العاصمة الأسترالية) وقانون NDIS لعام 2013.
- d. لن نستخدم أو نشارك معلوماتك الشخصية مع أي شخص دون موافقتك، ما لم تكن لدينا مخاوف بشأن سلامتك، أو إذا كان مطلوبًا منا أو كنا مخولين بذلك بموجب القانون. على سبيل المثال، الإبلاغ الإلزامي عن مخاوف حماية الطفل.

## الإصدار 7.1