



**CLIENTS RIGHTS POLICY & PROCEDURES
OF
MENDING MATTERS
REVISION EFFECTIVE DATE: JUNE 1, 2015**

Mending Matters is committed to safeguarding the rights of all clients and to maintaining the trust which persons served place in our staff when they request or receive services from the agency. Mending Matters employees shall not cause nor allow conditions, procedures, or decisions differing from the Client Rights Policy.

بحماية حقوق جميع العملاء والحفاظ على الثقة التي يخدمها الأشخاص في موظفينا عندما يطلبون Mending Matters تلتزم أن يتسببوا ولا يسمحوا بشروط أو إجراءات أو قرارات Mending Matters أو يتلقون خدمات من الوكالة. لا يجوز لموظفي تختلف عن سياسة حقوق العميل.

Mending Matters shall provide and safeguard the following rights for all clients:
الحقوق التالية لجميع العملاء ويحميها Mending Matters يجب أن يوفر:

- The right to be treated with consideration and respect for personal dignity, autonomy, and privacy.

الحق في المعاملة مع مراعاة واحترام الكرامة الشخصية، الاستقلالية والخصوصية

- The right to be free of any intrusive procedures that would violate personal privacy or dignity.

الحق في عدم التعرض لأي إجراءات تطفل من شأنها أن تنتهك الخصوصية أو الكرامة الشخصية

- The right to service in a humane setting that is the least restrictive feasible as defined in the treatment plan.

الحق في الخدمة في بيئة إنسانية الأقل تقييداً على النحو المحدد في خطة العلاج

- The right to be informed of one's own condition, or proposed or current services, treatment, or therapies, and of the alternatives.

الحق في معرفة حالة المرء أو الخدمات المقترحة أو الحالية، العلاج، أو العلاجات، والبدائل

- The right to be informed of available program services.

الحق في الاطلاع على خدمات البرنامج المتاحة

- The right to consent to or refuse any service, treatment, or therapy upon full explanation of the expected consequences of such consent or refusal. A parent or legal guardian may consent to or refuse any service, treatment, or therapy on behalf of a minor client.



- الحق في الموافقة على أو رفض أي خدمة أو علاج أو علاج بناء على شرح كامل للعواقب المتوقعة لهذه الموافقة أو الرفض. يجوز للوالد أو الوصي القانوني الموافقة على أو رفض أي خدمة أو علاج أو علاج نيابة عن عميل قاصر.
- The right to a current, written, individualized service plan that addresses one's own mental health, physical health, social, and economic needs, and that specifies the provision of appropriate and adequate services, as available, either directly or by referral.
الحق في خطة خدمة حالية ومكتوبة وفردية تتناول الصحة العقلية والصحة البدنية والاحتياجات الاجتماعية والاقتصادية الخاصة بالمرء، والتي تحدد توفير الخدمات المناسبة والكافية، حسب توافرها، إما مباشرة أو عن طريق الإحالة
 - The right to participate in the development, periodic reassessment, review and/or revision in one's own treatment plan and receive a copy of it.
الحق في المشاركة في التطوير، وإعادة التقييم الدوري، والمراجعة و / أو المراجعة في خطة العلاج الخاصة بالمستفيد والحصول على نسخة منها
 - The right to know how one's information may be used and disclosed and how to access to this information.
الحق في معرفة كيفية استخدام معلومات الشخص والكشف عنها وكيفية الوصول إلى هذه المعلومات
 - The right to receive a current Privacy Notice, explaining how one's personal health information will be handled.
الحق في الحصول على الخصوصية الحالية لاحظ، موضحا كيف سيتم التعامل مع المعلومات الصحية الشخصية و احد
 - The right to request restrictions on the use and disclosure of personal information.
الحق في فرض قيود الطلب على استخدام والكشف عن المعلومات الشخصية
 - The right to receive an accounting of disclosures.
الحق في الحصول على محاسبة الإفصاحات
 - The right to request the method by which communication will occur, such as by cell phone or mail.
الحق في طلب الطريقة التي ستحدث بها الاتصالات، مثل الهاتف المحمول أو البريد
 - The right to freedom from unnecessary restraint or seclusion.
الحق في التحرر من القيود غير الضرورية أو العزلة
 - The right to request Mending Matters to amend or correct personal information.
لتعديل أو تصحيح المعلومات الشخصية Mending Matters. الحق في طلب
 - The right to expect that any business affiliated with Mending Matters and with whom your information may be disclosed (computer repair company, etc.) will be required to enter a contract with Mending Matters stating that they will agree to protect the confidentiality of any information that is disclosed.



والذي قد يتم الكشف عن معلوماتك معه (شركة إصلاح الكمبيوتر، وما Mending Matters الحق في توقع أن أي عمل تابع لـ ينص على أنه سيوافق على حماية سرية أي معلومات التي تم الكشف Mending Matters إلى ذلك) سيطلب منه إبرام عقد مع عنها.

● The right to participate in any appropriate and available Mending Matters service, regardless of refusal of one or more other services, treatments, or therapies, or regardless of relapse from earlier treatment in that or another service, unless there is a valid and specific necessity which precludes and/or requires the client's participation in other services.

مناسبة ومتاحة، بغض النظر عن رفض خدمة أو علاجات أو علاجات Mending Matters الحق في المشاركة في أي خدمة أخرى أو أكثر، أو بغض النظر عن الانتكاس من العلاج المبكر في تلك الخدمة أو خدمة أخرى، ما لم تكن هناك ضرورة صحيحة ومحددة يمنع و / أو يتطلب مشاركة العميل في خدمات أخرى

● The right to choose involvement in any research project.

الحق في اختيار المشاركة في أي مشروع بحثي

● The right to be advised of and refuse observation by others and by techniques such as one-way vision mirrors, tape recorders, video recorders, televisions, movies, or photographs.

الحق في نصح الآخرين برفض المراقبة وتقنيات مثل مرايا الرؤية أحادية الاتجاه أو مسجلات الأشرطة أو مسجلات الفيديو أو التلفزيونات أو الأفلام أو الصور الفوتوغرافية

● The right to have the opportunity to consult with independent treatment specialists or legal counsel, at one's own expense.

الحق في الحصول على فرصة التشاور مع أخصائيين العلاج المستقلين أو المستشار القانوني، على نفقة المرء

● The right to confidentiality of communications and of all personal identifying information, within the limitations and requirements for disclosure of various funding and/or certifying sources, state or federal statutes, unless release of information is specifically authorized by the client or parent or legal guardian of a minor client or court-appointed Guardian of the Person of an adult client.

الحق في سرية الاتصالات وجميع معلومات التعريف الشخصية، في حدود ومتطلبات الكشف عن مصادر التمويل المختلفة و / أو التصديق، أو قوانين الولاية أو القوانين الفيدرالية، ما لم يكن الإفصاح عن المعلومات مصرح به بشكل محدد من قبل العميل أو الوالد أو الوصي القانوني لـ عميل قاصر أو وصي معين من قبل عميل بالغ

● The right to have access to one's own treatment records unless access to particular identified items of information is specifically restricted for that individual client for clear treatment reasons in the client's treatment plan. "Clear treatment reasons" shall be understood to mean only severe emotional damage to the client such that dangerous or self-injurious behavior is an imminent risk. The person restricting the



information shall explain to the client and other persons authorized by the client the factual information about the individual client that necessitates the restriction. The restriction must be renewed at least annually to retain validity. Any person authorized by the client has unrestricted access to all information.

الحق في الوصول إلى سجلات العلاج الخاصة بالمرء ما لم يتم تقييد الوصول إلى عناصر محددة من المعلومات على وجه التحديد لهذا العميل الفردي لأسباب علاج واضحة في خطة علاج العميل. يجب فهم "أسباب العلاج الواضحة" على أنها مجرد ضرر عاطفي شديد للعميل بحيث يكون السلوك الخطير أو المضر بالنفس خطرًا وشيكًا. يجب على الشخص المقيد للمعلومات أن يشرح للعميل والأشخاص الآخرين المفوضين من قبل العميل المعلومات الواقعية حول العميل الفردي الذي يستلزم التقييد. يجب تجديد القيد سنويًا على الأقل للحفاظ على صلاحيته. أي شخص مصرح به من قبل العميل لديه وصول غير مقيد إلى جميع المعلومات.

Clients shall be informed in writing of agency policies and procedures for viewing or obtaining copies of personal records.

يجب إبلاغ العملاء كتابةً بسياسات الوكالة وإجراءاتها لعرضها أو الحصول على نسخ من السجلات الشخصية

● The right to be informed in advance of the reason(s) for discontinuance of service provision and to be involved in planning for the consequences of that event.

الحق في إبلاغ مسبق عن سبب (أسباب) انقطاع الخدمة توفير والمشاركة في التخطيط لعواقب هذا الحدث.

● The right to receive an explanation of the reasons for denial of service.

الحق في الحصول على شرح لأسباب رفض الخدمة

● The right to not to be discriminated against in the provision of service on the basis of religion, marital status, race, color, creed, gender, sexual orientation, national origin, ethnicity, age, lifestyle, physical or mental handicap, health status, HIV infection (whether asymptomatic or symptomatic), AIDS, developmental disability, or inability to pay.

الحق في عدم التعرض للتمييز في تقديم الخدمة على أساس الدين أو الحالة الزوجية أو العرق أو اللون أو العقيدة أو الجنس أو التوجه الجنسي أو الأصل القومي أو العرق أو العمر أو نمط الحياة أو الإعاقة الجسدية أو العقلية أو الحالة الصحية، عدوى فيروس نقص المناعة البشرية (سواء بدون أعراض أو أعراض)، والإيدز، والعجز النمائي، أو عدم القدرة على الدفع.

● The right to know the cost of services.

الحق في معرفة تكلفة الخدمات

● The right to be fully informed of all client rights.

الحق في أن يكون على علم تام بجميع حقوق العميل

● The right to exercise any and all rights without reprisal in any form including continued uncompromising access to service.



الحق في ممارسة أي وجميع الحقوق دون انتقام بأي شكل من الأشكال بما في ذلك استمرار الوصول دون هوادة إلى الخدمة

- The right to file a grievance with Mending Matters.

الحق في تقديم شكوى مع إصلاح الأمور

- The right to have oral and written instructions for filing a grievance.

الحق في الحصول على تعليمات شفوية ومكتوبة لتقديم شكوى

All Mending Matters staff receives training on cultural competence during orientation and staff are encouraged to use supervision to address any personal difficulties they may have with implementing this policy. All Mending Matters staff receive training on this client rights policy during orientation; in-service training on client rights is provided on an annual basis.

التدريب على الكفاءة الثقافية أثناء التوجيه ويتم تشجيع الموظفين على استخدام Mending Matters يتلقى جميع موظفي Mending Matters الإشراف لمعالجة أي صعوبات شخصية قد يواجهونها في تنفيذ هذه السياسة. يتلقى جميع موظفي التدريب على سياسة حقوق العميل هذه أثناء التوجيه؛ في التدريب على خدمة العملاء يتم توفيرها على أساس سنوي

Neglect is defined as any purposeful or negligent disregard of duty by an employee or staff member. Abuse is defined as any action on the part of a staff person that results in physical or emotional injury to a client. This includes, of course, any physical or sexual abuse of persons served. Physical abuse, including sexual abuse and physical punishment of clients is absolutely prohibited, as is any sexual contact with a client by a staff person. Also prohibited is psychological abuse, including demeaning or age inappropriate treatment of persons served, as well as any actions which might humiliate, threaten, or exploit a client.

يُعرّف الإهمال بأنه أي تجاهل مقصود أو إهمال للواجب من قبل موظف أو موظف. يُعرّف الإساءة على أنها أي إجراء من جانب شخص من الموظفين يؤدي إلى إصابة جسدية أو عاطفية للعميل. وهذا يشمل بالطبع أي اعتداء جسدي أو جنسي على الأشخاص الذين يتم خدمتهم. يُحظر تمامًا الإيذاء الجسدي، بما في ذلك الاعتداء الجنسي والعقاب البدني للعملاء، كما يُحظر أي اتصال جنسي مع العميل من قبل أحد الموظفين. يحظر أيضًا الإيذاء النفسي، بما في ذلك المعاملة المهينة أو العمرية غير المناسبة للأشخاص الذين يتم خدمتهم، بالإضافة إلى أي إجراءات قد تؤدي إلى إذلال العميل أو تهديده أو استغلاله

Mending Matters tolerates no neglect or abuse of persons served by staff. Any allegation of neglect or abuse will be investigated. Appropriate staff maintain documentation of the findings and of actions taken as a result of the investigation. Any substantiated claims of neglect or abuse shall result in the immediate dismissal of the staff person(s) involved.



لا يسمح "إصلاح المسائل" بإهمال أو إساءة معاملة الأشخاص الذين يخدمهم الموظفون. سيتم التحقيق في أي ادعاء بالإهمال أو الإساءة. يحافظ الموظفون المناسبون على توثيق للنتائج والإجراءات المتخذة نتيجة للتحقيق. أي ادعاءات مثبتة بالإهمال أو الإساءة يجب أن تؤدي إلى الفصل الفوري للموظفين (الموظفين) المعنيين..

Staff treats allegations of neglect or abuse as major incidents; therefore, the agency reports these allegations to the California Department of Consumer Affairs, Board of Behavioral Sciences within 24 hours of the event. Mending Matters staff follows applicable abuse/neglect reporting laws, such as reporting of child or elder abuse to the appropriate agencies.

يعامل الموظفون ادعاءات الإهمال أو الإساءة على أنها حوادث رئيسية؛ لذلك، تبلغ الوكالة هذه الادعاءات إلى إدارة شؤون قوانين Mending Matters المستهلك في كاليفورنيا، مجلس العلوم السلوكية في غضون 24 ساعة من الحدث. يتبع موظفو الإبلاغ عن الإساءة / الإهمال المعمول بها، مثل الإبلاغ عن إساءة معاملة الأطفال أو كبار السن إلى الوكالات المناسبة.

Clients are given a copy of their rights at the time of their first appointment. All Service providers explain these rights to clients in a manner understandable to each individual. Should the client be in crisis or emergency situation, at least the right to consent or refuse treatment and the consequences of the agreement regarding refusal shall be explained. Then a copy of the client rights policy will be given to him/her in the next session after the crisis. A copy of the client rights policy is always available upon request. The client's rights are to be posted in a conspicuous place in the lobby of each site. An annual report of grievances (in the specified format) will be made to the applicable mental health board.

يتم منح العملاء نسخة من حقوقهم في وقت تعيينهم الأول. يشرح جميع مزودي الخدمة هذه الحقوق للعملاء بطريقة مفهومة لكل فرد. إذا كان العميل في حالة أزمة أو حالة طارئة، يجب على الأقل شرح حق الموافقة أو رفض العلاج ونتائج الاتفاقية المتعلقة بالرفض. ثم تُعطى له نسخة من سياسة حقوق العميل في الجلسة التالية بعد الأزمة. تتوفر دائمًا نسخة من سياسة حقوق العميل عند الطلب. يجب نشر حقوق العميل في مكان واضح في بهو كل موقع. سيتم تقديم تقرير سنوي عن التظلمات (بالصيغة المحددة) إلى مجلس الصحة النفسية المعمول به.

In crisis situations, especially where the risk of suicide or homicide exists, Mending Matters staff may disclose the information of a client to protect that client and/or other people.

Mending Matters staff pursues this option only when absolutely necessary.

في حالات الأزمات، ولا سيما عندما يكون خطر الانتحار أو القتل موجود، إصلاح المسائل قد الموظفين الإفصاح عن المعلومات من عميل لحماية هذا العميل و / أو غيرهم من الناس. إصلاح المسائل تنتهج الموظفين هذا الخيار فقط عند الضرورة القصوى.

