



INLAND REGIONAL CENTER

Enhancing Lives

...valuing independence, inclusion and empowerment

P. O. Box 19037, San Bernardino, CA 92423

Telephone: (909) 890-3000

Fax: (909) 890-3001

1.7 سياسة عدم التسامح بخصوص إيذاء المستهلك وإهماله

السياسة

وفقاً للمادة 1، الفقرة 17 من العقد الرئيسي لمركز IRC مع ولاية كاليفورنيا، لن يتم التسامح مع إيذاء المستهلك الذي يرتكبه أعضاء القوة العاملة في مركز IRC أو ملاك مقدمي الخدمة أو موظفهم أو مرافق الرعاية طويلة الأجل. لا يتم التسامح مع هذه الأنشطة. وسيتم التحقيق بشكل كامل في جميع حوادث الإيذاء هذه أو الإدعاءات المتعلقة بها. في أي حادث يبدو فيه بشكل منطقي حدوث إيذاء لفظي أو إيذاء بدني أو تخلي أو خطف أو عزل أو استغلال مالي أو تجاهل لأي مستهلك كبير، أو في المواقف التي يخبر فيها مستهلك كبير أحد أعضاء القوة العاملة في مركز IRC بأنه تعرض لإيذاء من هذا القبيل، يجب الإبلاغ بالأمر على الفور إلى السلطة الحكومية المختصة (مع مراعاة استثناءات معينة محدودة وموضحة في قانون الإبلاغ عن الكبار).

القابلية للتطبيق

تنطبق هذه السياسة والإجراء على جميع أعضاء القوة العاملة في مركز Inland Regional Center، وجميع مقدمي الخدمات و/أو المقاولين المرخصين والمصرح لهم من قبل IRC، وجميع الموظفين لدى مقدمي الخدمات و/أو المقاولين المرخصين والمصرح لهم من قبل IRC.

الغرض

لا يوجد لدى مركز Inland Regional Center ما هو أهم من صحة المستهلكين وسلامتهم وأمنهم. ومن ثم، اعتمد مجلس الأمناء سياسة "عدم التسامح" نظراً لأنها متعلقة بإيذاء المستهلكين أو إهمالهم.

المعايير

1. أي عضو في القوة العاملة لدى مركز IRC يتضح أنه يشارك في إيذاء ضد أي مستهلك سيخضع إلى إجراء تأديبي صارم، يصل إلى ويشمل إنهاء الخدمة على الفور و/أو الملاحقة القضائية إلى أقصى حد يقرره القانون.
2. أي إيذاء يتضح أنه تم ارتكابه عن طريق مالك أو موظف لمقدم الخدمة أو مرفق رعاية طويلة الأجل سوف:

- a. تتم إحالته إلى السلطات المختصة للإبلاغ والملاحقة القضائية المحتملة.
- b. يخضع إلى عقوبات تصل إلى وتشمل الإزالة من قائمة المصروح لهم بتقديم خدمات لمستهلكي المركز الإقليمي.

3. المراسلون المكلفون

- a. على كل الأفراد المشمولين بروح هذه السياسة والإجراء الذين هم "مراسلون مكلفون"، وفقاً لقانون العقوبات في كاليفورنيا، الامتنال بصراحة إلى قوانين الإبلاغ في جميع الأوقات.

b. يجب على المراسل المكلف (ما لم يكن معفيًا بموجب القانون) الإبلاغ عن أي إيذاء يتعرض له المستهلك إلى السلطات الحكومية المختصة على الفور أو في أقرب وقت ممكن عمليًا بعد اكتشافه أو اعتقاده المنطقي بحدوث إيذاء للمستهلك.

تعريفات

1. مقدمي الخدمات و/أو المقاولين المرخصين والمصرح لهم من قبل IRC – مقدمو الخدمات أو المقاولون الذين يقدمون خدمةً ودعمًا مباشرًا (وفقًا لتعريف قانون الرفاهية والمؤسسات الفقرة (b)4512) إلى الأفراد المصابين بإعاقات في النمو في منطقة تجمع IRC.
2. المراسلون المكلفون – تبنت السلطة التشريعية في كاليفورنيا قوانين متنوعة لحماية جميع الأطفال والكبار المُعالين وكبار السن من أنواع الإيذاء والإهمال المختلفة. وتنطبق هذه القوانين على المستهلكين أيضًا. تنطبق قوانين كاليفورنيا التالية على التركيبات السكانية المختلفة المشمولة في هذا الإجراء.

a. قانون الحماية المدنية لكبار السن والكبار المُعالين من الإيذاء (قانون الرفاهية والمؤسسات، الفقرات 15600 – 15675)

- i. ينص على (من بين أمور أخرى) أن أي شخص يتولى مسؤولية رعاية أو احتضان مستهلك كبير، بما في ذلك مديري الإدارات والمشرفين وأي موظف في منشأة ما حاصل على ترخيص ويقدم الرعاية أو الخدمات للمستهلكين الكبار، يعتبر مراسل مكلف.
- ii. وفقًا لقانون الإبلاغ عن الكبار، أي مراسل مكلف قد لاحظ أو علم بحادث ما يبدو بشكل منطقي أنه ينطوي على إيذاء بدني أو تخلي أو اختطاف أو عزل أو استغلال مالي أو إهمال لمستهلك كبير، أو (ii) أخبره مستهلك كبير أنه قد مر بإيذاء للكبار، أو (iii) يشك بشكل منطقي في وجود إيذاء للكبار، عليه الإبلاغ عن إيذاء الكبار إلى السلطات الحكومية المختصة (مع مراعاة استثناءات معينة محدودة وموضحة في قانون الإبلاغ عن الكبار).

b. قانون الإبلاغ عن إيذاء الأطفال وإهمالهم (قانون إجراءات المستهلك (CPC) الفقرات 11164 - 11174.5)

- i. ينص على (من بين أمور أخرى) أن الفئات المتنوعة للأشخاص الذين يتفاعلون مع العملاء الذين تقل أعمارهم عن 18 عامًا يعتبروا مراسلين مكلفين.
- ii. أي مراسل مكلف بموجب هذا القانون الذي يعرف أو يلاحظ شخصًا يقل عمره عن 18 عامًا يعرف عنه المراسل المكلف أو يشك في أنه ضحية لإيذاء أو إهمال الأطفال عليه أن يبلغ عن الإيذاء إلى السلطات الحكومية المختصة (مع مراعاة استثناءات معينة محدودة وموضحة في قانون الإبلاغ عن الأطفال).
- iii. لاحظ أن قائمة المراسلين المكلفين بالإبلاغ عن إيذاء الأطفال مختلفة عن قائمة المراسلين المكلفين بالإبلاغ عن الكبار. يمكنك الرجوع إلى القانون الفعلي للحصول على تفاصيل.

3. أعضاء القوة العاملة في IRC – جميع الموظفين في مركز Inland Regional Center بدوام كامل أو جزئي، والموظفون المؤقتون أو موظفو الوكالات، والمستشارون المصرح لهم، والمقاولون والموردون.
4. الإيذاء البدني – استخدام القوة أو محاولة استخدام القوة ضد شخص آخر، أو الإكراه البدني غير المعقول، أو الحرمان المطول أو المستمر من الطعام أو الماء أو الاعتداء الجنسي. ويعني أيضًا استخدام العزل أو القيود المادية أو الكيميائية أو الأدوية النفسية من دون تصريح طبي للعقاب.
5. المعاناة العقلية – الخوف أو الارتباك أو الاضطراب أو الاكتئاب الشديد أو أي شكل آخر من أشكال الاضطراب العاطفي الذي يحدث بسبب تهديدات أو تحرش أو بسبب أي شكل آخر من أشكال سلوك التخويف.

6. الإهمال- الإهمال الذي يؤدي إلى فشل شخص (أشخاص) يتولى رعاية أو احتضان أحد المستهلكين في ممارسة درجة معقولة من الرعاية ويشمل هذا، على سبيل المثال لا الحصر، الفشل في المساعدة في النظافة الشخصية وتقديم الطعام والملبس والمأوى، أو الفشل في تقديم الرعاية الطبية أو حماية المستهلك من المخاطر المتعلقة بالصحة والسلامة.

إجراءات الامتثال إلى السياسة

1. يجب على إدارة مركز Inland Regional Center وجميع مقدمي الخدمات المصرح لهم من Inland Regional Center ومرافق الرعاية الصحية طويلة الأجل التي تخدم مستهلكي مركز Inland Regional Center consumers:

- التأكد من أن أعضاء القوة العاملة و/أو الموظفين لديهم عند التوظيف على دراية تامة عند التعيين وسنويًا فيما بعد بسياسة Inland Regional Center المتعلقة بالإيذاء والإهمال للمستهلك وقوانين الإبلاغ الإلزامي بالإيذاء والإهمال.
- التأكد من أن أعضاء القوة العاملة و/أو الموظفين لديهم على علم بمسؤوليتهم عن حماية المستهلكين من الإيذاء والإهمال؛ وبيعلامات الإيذاء والإهمال؛ وبعملية الإبلاغ عن الإيذاء أو الإهمال المشتبه فيه، وعواقب عدم اتباع القانون وإنفاذ هذه السياسة.

2. إذا أصبح أحد أعضاء القوة العاملة في Inland Regional Center أو أحد مقدمي الخدمات لدى Inland Regional Center أو أحد مرافق الرعاية الصحية طويلة الأجل على علم بإيذاء المستهلك:

- فيجب عليه اتخاذ إجراء فوري لإيقاف حدوث الإيذاء، إلى الحد الذي يسمح به القانون.
- فيجب عليه التأكد من حماية صحة وسلامة المستهلك المتضرر وجميع المستهلكين الآخرين الذين يتلقون الخدمات والدعم.
- فيجب عليه الإبلاغ عن الحادث إلى السلطات المختصة وفقاً لقوانين الإبلاغ الإلزامي في كاليفورنيا.
- تعتبر هذه الالتزامات إضافة إلى تلك المطلوبة من المراسلين المكلفين للإبلاغ عن إيذاء المستهلك بموجب قوانين الإبلاغ وتتنطبق على جميع أعضاء القوة العاملة في IRC.

3. بمجرد إخبار إدارة مركز Inland Regional Center بأي حادث مزعوم متعلق بإيذاء أحد مستهلكي Inland Regional Center، فيجب عليهم إجراء تحقق فوري وشامل ومستقل.

- وقد يُجرى هذا التحقيق داخليًا أو من خلال استخدام مصدر تحقيق خارجي.
- من الضروري أن يحدد التحقيق جميع الحقائق ذات الصلة وأن يبذل قصارى جهده لتحديد ما يلي:
 - هل وقع حادث إيذاء للمستهلك بالفعل؟
 - إذا كان الأمر كذلك، فمن المسؤول عن الإيذاء المزعوم؟
 - هل تم اتخاذ التدابير المناسبة من قبل من هم في السلطة لمنع تكرار حدوث الإيذاء المزعوم ولحماية المستهلك من مزيد من الإيذاء؟
 - هل تم الإبلاغ عن الادعاء بشكل مناسب إلى السلطات القانونية المختصة؟

السياسات ذات الصلة - لا يوجد.

المرافقات - لا يوجد.

السلطة / الاقتباسات

- المادة 1، الفقرة 17 من العقد الرئيسي لمركز Inland Counties Regional Center مع ولاية كاليفورنيا
- قانون الحماية المدنية لكبار السن والكبار المعالين من الإيذاء (قانون الرفاهية والمؤسسات، الفقرات 15600 – 15675)
- قانون الإبلاغ عن إيذاء الأطفال وإهمالهم (قانون إجراءات المستهلك (CPC) الفقرات 11164 - 11174.5)