

信息手册



本手册介绍了有关维多利亚州安格利福利救济社 Anglicare Victoria 及其提供的相关服务、您的权利和责任等信息。

您的主要联系人是：

他们的联系方式：

与您关联的服务：

办事处：

电话号码：：

第4版，2018年10月

重要信息

请翻到第19页，确认收到这本手册并且理解其中的内容。

目录

| | |
|-----------------|----|
| 维多利亚州安格利福利救济社介绍 | 4 |
| 支持文化 | 6 |
| 多元和包容 | 7 |
| 共同努力 | 8 |
| 权利和责任 | 9 |
| 您的安全 | 10 |
| 达到您的目标 | 12 |
| 您的信息 | 12 |
| 隐私和保密 | 14 |
| 信息共享 | 15 |
| 谨慎责任 | 16 |
| 信息报告 | 16 |
| 反馈和投诉 | 17 |
| 结语 | 19 |
| 如何联系我们 | 20 |
| 有用的联系信息 | 22 |

我们的价值观

- 我们致力于帮助客户在生活中做出积极的改变
- 我们坚信每个人都很重要、都应该受到尊重
- 我们信守基督教同情他人的教义
- 我们以合作的精神共同努力
- 我们提供领先的社会福利事务

维多利亚州安格利福利救济社介绍

维多利亚州安格利福利救济社帮助儿童、青少年、成人和家庭在生活中做出积极的改变。

我们提供的服务包括：

家庭上门照顾、住宿照顾、家庭和育儿支持、紧急援助、青少年项目、酒精和毒品项目、教育支持、特殊咨询、教会合作和社区发展等。

我们可以与您一起：

- 讨论对您重要的事项
- 扩展您的社区和社交生活
- 增加您的实际生活技能
- 拓展您接受教育的途径
- 加强您的育儿技能

我们还可以：

- 专注青少年和儿童需求
- 支持家庭和照顾者
- 提供适合您的灵活方式

支持儿童、
青少年和家庭





支持文化

文化连接

维多利亚州安格利福利救济社了解，文化和语言差异会影响您使用相关服务的能力。

我们会与您合作，尊重您的传统和喜好。我们会帮助您识别和计划您希望实现的目标，以及确保您获得适当的支持。

澳大利亚原住民

我们的服务尊重不同文化，欢迎土著和托雷斯海峡岛民，并且我们的工作极度尊重我们原住民的文化和传统。



如果英语不是您的第一语言以及您需要口译员的帮助，我们将为您做出相应的安排。请告诉我们您是否需要翻译协助。

多元和包容

为了客户、志愿者和员工的利益，维多利亚州安格利福利救济社致力于确保我们整个机构都遵从多元文化和包容的宗旨。

我们确信，我们的人民是我们最宝贵的财产，通过支持和纳入他们的多元才华、知识、见解和经验，我们可以加强与之合作的社区的关系。

我们的关注点是创造一个更公正的社会，这意味着在我们提供服务时以及在工作环境中要消除歧视。成为一个多元和包容的机构是我们工作的核心，这支持了我们要改变弱势儿童及其家庭的未来的战略目标。

庆祝多元文化让我们能更好地相互理解、促进更多的尊重以及培育更深的联系，以改善我们的服务和工作环境并确保我们的包容性。





共同努力

一名工作人员将成为您的“主要联系人”，您大多数时候都是与他们沟通。我们与您共同努力保持良好的工作关系对我们而言很重要。

我们共同努力的关注点是：

- 获得技能和增加信心
- 支持隐私、保密性和尊严
- 聆听但不做评论
- 制定计划且定期与您回顾计划
- 解释清楚让每个人都能理解
- 花时间考虑各种选择和方向
- 支持您与家人、朋友和社区的联系
- 维持尊重彼此的工作方式

支持者的职责

当您与维多利亚州安格利福利救济社的主要联系人共同制定计划做决定时，您可能会想要听取家人、照顾者或其他支持者的意见。您的支持者并不是做决定的人，他们只是指引您，可以在任何阶段参与您的计划制定和决策。如果您希望寻找一名独立的支持者来帮助您，请咨询主要联系人获取更多信息。

权利和责任

了解您的权利

当您与维多利亚州安格利福利救济社合作时，您享有以下权利：

- 总是会尊重您，并以礼相待
- 尊重每一个人的价值观和信仰
- 参与影响您自身的决策
- 知道谁查看了您的资料以及您的记录的处理情况
- 要求获取有关您的书面记录信息
- 认可和尊重您的文化背景
- 免受虐待

了解您的责任

- 尊重与维多利亚州安格利福利救济社联系的其他人的隐私
- 如果您无法来参加预约见面请告知我们
- 如果您对联系家人以及让家人参与您在维多利亚州安格利福利救济社获得的支持服务有顾虑请告诉我们
- 尊重我们与您达成的任何协议
- 尊重并礼貌对待工作人员和其他与维多利亚州安格利福利救济社合作的人员
- 对您的选择和行为负责

您的安全

免受虐待

提供支持让大家免受虐待对维多利亚州安格利福利救济社而言至关重要。您有权免受肢体、口头和性虐待。任何形式的虐待，无论是来自儿童或成年人，都是不可接受的。

肢体虐待包括手打、脚踢、抓擦或袭击他人身体以导致他人疼痛或受伤。

口头虐待包括伤人自尊的言语攻击、辱骂、恐吓或嘲讽他人。以短信或即时信息方式或在网上发送文字或图片来伤害或恐吓他人都是不可接受的。

儿童性虐待指成年人、青少年或儿童利用他们的能力或权力让一名儿童进行性行为。

儿童性虐待可对儿童造成身体和情感伤害。这属于非法和非常严重的事件。

如果您被某人虐待或认为可能被虐待应该怎么办

如果您受到肢体、口头或性虐待，或者担心某人可能虐待你，请告诉维多利亚州安格利福利救济社的工作人员或您信任的成年人（例如老师或咨询员）。您的安全和健康对我们至关重要。

我们希望尽全力来保护您，让您感到安全和幸福。如果有人虐待您，或担心有人可能虐待您，您不会感到安全和幸福。

如果您告诉我们您被虐待或者认为可能被虐待，我们会做什么。

- 我们会聆听您的问题。
- 我们会相信您并认真对待相关问题。
- 您不会惹上麻烦。
- 我们不会强迫您做或说违背您意愿的事情。
- 我们将采取措施保护您并阻止任何虐待。相关措施可能包括联系警方或儿童保护机构。
- 您将参与会影响您自身的决策。
- 我们将向您提供支持，让您感觉安全。如果您告诉我们可以让您感觉更安心的方法，我们会聆听您的意见并尽可能帮助您。
- 我们会记录您告诉我们的内容以及我们就此采取的应对措施。这些记录属于私人信息，我们将根据法律的规定保护您的隐私。



达到您的目标

在维多利亚州安格利福利救济社，我们会协助您了解对您重要的事情以及您的长处和目标。

我们将一起制定“计划”，以此来展望您的未来，列出目标以及帮助您将来实现这些目标的应改变事项。

什么是目标？

目标指引您前往自己想实现的状态。它就像是一份地图或一本指导书。当您与维多利亚州安格利福利救济社共同制定一份目标列表后，它会帮助我们了解您未来希望实现的状态。

这也是“服务计划”为什么有用的原因。把目标清楚地写下来，更容易帮助我们理解。它会凸显您的长处和能力并且概括实现您的目标的方法。

通过小步骤，我们可以帮助您制定计划和发现您生活中希望改变的事情，并且寻找方法来实现这些改变。

然后，一段时间后我们再回顾您生活中的改变以及您实现的结果。

您的信息

在维多利亚州安格利福利救济社，我们会整理与您提供的服务相关的信息。我们将其称之为“客户档案”或“记录”。

这些被妥当保管的信息会与您的目标、计划和进度相关联。您可以要求获取这些记录。

在与您合作的过程中，我们可能会征求您的同意以便让其他服务机构（例如学校或其他服务提供商）获取您和家人的信息。我们将在知情同意书中记录您的许可。这将有助于我们与您的合作和了解您的需求。

知情同意书将列出特定信息，例如我们向哪个机构或第三方披露您的信息、这些第三方机构提供的服务类型、以及与它们共享的信息范围。共享信息将有助于制定计划以及向您交付最佳的服务。

例如，我们可能需要与案例经理、相应的服务提供商、医生、家人或照顾者等其他人士来协助我们制定目标。

您的信息很重要并且
受到保护



隐私和保密

您的隐私对我们而言很重要，维多利亚州安格利福利救济社致力于以尊重和诚信的方式来处理您的所有信息。

所有维多利亚州安格利福利救济社的雇员和志愿者都必须了解相关隐私法律，并且确保在向您提供服务时我们的服务和行政系统符合法规。

我们的隐私政策和保密方法

维多利亚州安格利福利救济社将：

- 仅收集我们向您提供服务所需的信息。（向我们提供信息不是强制性的，但如果您不提供相关信息，我们可能无法提供您希望或需要的服务。）
- 确保接受我们服务的任何个人了解我们收集任何个人或敏感信息的原因以及我们处理这些信息的方式。
- 安全妥当保存信息，避免信息以未经授权方式获取。

- 仅为了信息收集的首要目的而使用和披露信息。这些首要目的是向您提供服务。我们可能会征求您的同意后为了其它目的而使用或披露您的信息，或者相关信息披露是根据法律的要求或法律所允许的（例如，我们可能会向紧急服务披露信息以帮助保护某人的安全）。
- 仅在《1973年公共记录法（维多利亚州）》授权的期间内保留信息。
- 向您提供获取我们保留的记录信息的方法，除非法律禁止我们这么做，或者我们有职业责任禁止他人获取这些信息以及禁止获取这类信息是合法的。客户总体而言有权利获取我们持有的关于客户自身的信息，以及发现信息不正确、不完整、误导或并非最新时要求更正信息。

针对隐私和保密信息，如果您希望获取有关的您的权利和义务的更多信息，请联系相关工作人员，或者索取一份维多利亚州安格利福利救济社的隐私政策。

信息共享

维多利亚州安格利福利救济社是一家需要遵守家暴信息共享计划和儿童信息共享计划的信息共享机构。根据这些计划，我们可能会根据法律要求共享与客户的安全和健康相关的信息。

在法律及实际操作许可且恰当的情况下，当我们收到要求披露您的信息请求时，我们会与您讨论相关情况并获取您的同意。

在某些情况下，我们可能因为法律或实际操作原因或者其它原因而无法使用知情同意书来获取您对披露信息的许可。

例如，如果存在与某人的安全或健康相关的重大事项，那么我们获取您的同意后再披露信息是不恰当的。但是，请相信我们仅在法律允许的情况下共享您的信息。



谨慎责任

我们承担谨慎责任来确保采取所有合理行动，以避免对您或其他人造成伤害。

如果维多利亚州安格利福利救济社工作人员担心某一情况可能危及您或其他人的安全，则他们有责任采取行动来确保涉入其中的您和其他人面临最低的风险。

他们可能联系最恰当的机构，例如警察、救护车或儿童保护服务。

信息报告

我们是一家非营利性机构，即我们收取来自政府部门以及补贴、信托和基金会等资源的资金。我们不时需要提供可能包含您的姓名的统计数据、信息和报告。

客户档案中保存的信息也可能被用于审计和维多利亚州安格利福利救济社的内部管理审议，以确保我们提供了最佳的服务。



反馈和投诉

反馈

我们欢迎反馈意见，因为您作为一名客户的体验对我们而言很重要。请告诉我们对您的帮助是否有帮助，以及如果您认为我们提供了优质的服务也请告诉我们。我们将使用您的反馈意见来识别优质服务，以及根据改进意见采取相应措施。

投诉

我们重视您的投诉，请告诉我们您的任何顾虑或者对您和家人重要的事情。

- 与您的主要联系人讨论。他们可能没有注意到您的感受或者相关服务方式对您的影响。
- 告诉其他让您觉得安心的维多利亚州安格利福利救济社的工作人员。
- 让您信任的人代表您和我们联系，例如，家人、朋友、或其他支持人员。您的支持人员可以和您一起参加有关投诉事项的会议。

如果您发起投诉，您有权利：

- 让人聆听您的问题和获得公平对待。
- 获得公平和有效的支持以处理您的顾虑。
- 让人解决争议、冲突或不满。
- 保障您的隐私。
- 在合理时间内处理未决事项。

我们通过以下方式提供协助：

- 专业地处理。
- 尽全力以非正式方式解决所有问题。
- 如果违法将通知有关部门。
- 允许相关各方联系支持人员。

我们如何管理您的投诉：

- 我们聆听、讨论和考虑您的意见。
- 我们充分审议您的顾虑。
- 我们致力于在短时间内解决问题。
- 我们使用您的评论来改善我们的服务。
- 我们告知您有权利将投诉转介给独立权威机构审议，例如相关事务专员或监察员。



反馈和投诉（续）

我如何提交投诉？

您可以在线提交投诉和反馈意见（包括匿名提交），网址是
www.anglicarevic.org.au

此外，您也可以口头或书面提交投诉或表扬——交给任何一个维多利亚州安格利福利救济社的工作人员或办事处。

您可以随时将有关维多利亚州安格利福利救济社的投诉转交给以下任何一个外部权威机构。

卫生与公众服务部

www.dhhs.vic.gov.au

残疾服务专员

1800 677 342 • www.odcs.vic.gov.au

维多利亚州信息专员办公室

www.ovic.vic.gov.au

儿童和青少年委员会

1300 782 978 • www.ccyp.vic.gov.au

公众倡议办公室

1300 309 337 • www.publicadvocate.vic.gov.au

全国精神健康委员会

www.mentalhealthcommission.gov.au

结语

您终止服务的原因可能有很多种：

- 您已实现目标并且不再需要支持
- 您要搬家，离我们的服务地点太远
- 您已经转移至其它更适合您需求的服务机构

从法律原因来说，我们确实需要在固定期限内保留您的客户档案信息。以及如果您在未来需要我们的服务，维多利亚州安格利福利救济社将再次欢迎您和我们联系。

本手册概述了我们一起合作的多方面内容。有关我们服务的更多详细信息可通过我们发布的一系列手册、宣传材料和传单等查询。

请咨询我们的办事处获取相关材料。



了解这本手册

本手册目的已向我解释，并且我理解其中提供的有关以下内容的信息：

- 维多利亚州安格利福利救济社的服务
- 维多利亚州安格利福利救济社工作人员的职责
- 我的权利和责任
- 哪些属于隐私信息
- 有关我的信息如何记录
- 如何提供反馈意见和联系我们
- 未来获取服务记录

客户姓名： _____

签名： _____

工作人员： _____

签名： _____
(代表维多利亚州安格利福利救济社)

日期： _____



BETTER
TOMORROWS

我们关注的焦点是改变儿童、青少年、家庭和成年人的未来。我们的工作基于三大指引：预防、保护、自主权。

🌐 anglicarevic.org.au
✉ info@anglicarevic.org.au
☎ 1800 809 722
📺 [youtube.com/anglicarevic](https://www.youtube.com/anglicarevic)
📱 twitter.com/anglicarevic
📺 [facebook.com/anglicarevic](https://www.facebook.com/anglicarevic)

对于相关咨询和顾虑，请联系您的本地办事处。

维多利亚州安格利福利救济社

总部/首席执行官

103 Hoddle Street
Collingwood VIC 3066
03 9412 6133

*总部不提供客户服务

Albury

442 Swift Street
Albury NSW 2640
02 6058 6500

Bairnsdale

347 Main Street
Bairnsdale VIC 3875
03 5152 1213

Bayswater

666 Mountain Highway
Bayswater VIC 3153
03 9721 3688

Bendigo

175-187 Hargreaves Street
Bendigo VIC 3550
03 5440 1100

Bendigo

10 Mundy Street
Bendigo VIC 3550
03 5434 3922

Box Hill

7-11 Shipley Street
Box Hill VIC 3128
03 9896 6322

Broadmeadows

32 Railway Crescent
Broadmeadows VIC 3047
03 9301 5200

Craigieburn

59 Craigieburn Road
Craigieburn VIC 3064
03 9483 2401

Dandenong

131-147 Walker Street
Dandenong VIC 3175
03 9293 8500

Deniliquin

Deniliquin Arcade
344 - 356 Cressy Street
Deniliquin NSW 2710
03 5881 7086

Echuca

51- 53 Heygarth Street
Echuca VIC 3564
03 5482 0900

Frankston

60-64 Wells Street
Frankston VIC 3199
03 9781 6700

Kyneton

1 Victoria Street
Kyneton VIC 3444
03 5421 2000

Plenty Valley

8 Hurtle Street
Lalor VIC 3075
03 9465 0322

Leongatha

5a Church Street
Leongatha VIC 3953
03 5662 4561

Lilydale

47-51 Castella Street
Lilydale VIC 3140
03 9735 4188

Maryborough

29 Tuaggra Street
Maryborough VIC 3465
03 5461 0200

Mildura

138 Pine Avenue
Mildura VIC 3500
03 5025 9300

Morwell

188-190 Commercial Road
Morwell VIC 3840
03 5133 9555

Pakenham

66-68 Main Street
Pakenham VIC 3810
03 5945 2000

Preston

42 Mary Street
Preston VIC 3072
03 8470 9999

Rosebud

1703 Point Nepean Road
Rosebud VIC 3939
03 5986 9900

Sunshine

Tenancy 2,
159 Harvester Road
Sunshine VIC 3020

Swan Hill

62 McCallum Street
Swan Hill VIC 3585
03 5036 3200

Wangaratta

39 Ovens Street
Wangaratta VIC 3677
03 5723 7900

Warragul

Suite 2, 3 Barkly Street
Warragul VIC 3820
03 5622 8600

Werribee

2 Market Road
Werribee VIC 3030
03 9731 2500

Wonthaggi

Shop 7-8/1 Billson Street
Wonthaggi VIC 3995
03 5135 9555

Yarraville

41 Somerville Road
Yarraville VIC 3013
03 9396 7400

有用的联系信息

卫生与公众服务部

提供有关健康服务信息以及促进和保护维多利亚州人健康的活动信息。其中包括维多利亚州的精神健康和老年护理服务。

1300 253 942 • www.dhhs.vic.gov.au

CREATE

代表那些经历家庭外照顾（包括亲属照顾、寄养照顾和住宿照顾）的儿童和青少年利益的全国消费者机构。

1800 655 105 • www.CREATE.org.au

维多利亚州寄养照顾协会 (FCAV)

维多利亚州寄养照顾的倡议组织。

03 9416 4292 • www.fcav.org.au

紧急情况

危及生命的紧急情况拨打

000 (三个零)

药品热线

提供处方药、非处方药和保健品信息的服务机构。

1300 633 424

护士热线

7天24小时的维多利亚州政府健康热线服务，由注册护士提供专业的健康意见。

1300 606 024

悲痛求助热线

致力于向那些经历失去亲友痛苦的人们提供心理咨询支持的免费服务。

1300 845 745 • www.griefline.org.au

儿童求助热线

针对5岁至25岁年轻人的电话和网上心理咨询，服务免费且保密。

1800 55 1800 • www.kidshelp.com.au

生命危机支持服务

心理咨询服务

13 11 14 • www.lifeline.org.au

维多利亚州家长热线

维多利亚州针对照顾18岁以下儿童的家长和照顾者的电话心理咨询服务。

13 22 89 • www.parentline.com.au

自杀热线

维多利亚州7天24小时的免费、专业的匿名支持服务。

1300 651 251

男性热线

为澳大利亚男性提供的专业电话和网上支持以及信息服务。

1300 78 99 78 • www.mensline.org.au

1800 RESPECT

7天24小时的全国心理咨询热线，提供信息和支持，帮助那些经历性侵犯和家暴的人们。

1800 737 732 • www.1800respect.org.au

Safe Steps

支持妇女儿童免受家暴。

1800 015 188 • www.safesteps.org.au

口译员服务TIS

旨在帮助人们公平获取重要服务的免费口译服务。

131 450 或 1800 131 450
www.tisnational.gov.au

Switchboard

向同性恋、双性恋、变性者、酷儿和中性人（LGBTQI）及其亲友和同盟提供支持的维多利亚州服务机构，服务由情况类似的志愿者提供。

1800 184 527 • www.Switchboard.org.au

拨打13电话或1300电话的费用

在澳大利亚各地，从您的家庭电话拨打13电话都是收取本地通话费用。本地通话费用取决于电信服务提供商，使用手机拨打该电话可能会产生较高的费用（通话费用有补贴，因为该费用是由企业和您共同承担）。

1800电话（免费通话）

使用您的家庭电话拨打1800电话是免费的。使用公共电话和手机拨打这类号码可能会限时和收取较高的费用。

anglicarevic.org.au