

کتابچه اطلاع رسانی

BETTER
TOMORROWS

1800 809 722 | anglicarevic.org.au

این کتابچه اطلاعاتی در مورد
Anglicare Victoria، خدمات آن و
حقوق و مسئولیت های شما فراهم می کند.

رابط اصلی شما:

مشخصات تماس با او:

خدماتی که به آن ارجاع شده اید:

مکان دفتر:

شماره تلفن:

نسخه 4، اکتبر 2018

محتویات

4	اطلاعاتی در مورد Anglicare Victoria
6	حمایت از فرهنگ ها
7	گونناگونی و دربرگیری
8	کار کردن با هم
9	حقوق و مسئولیت ها
10	ایمنی شما
12	رسیدن به اهداف تان
12	اطلاعات شخصی شما
14	حریم خصوصی و محرمانگی
15	به اشتراک گذاشتن اطلاعات
16	وظیفه مراقبتی
16	گزارش دادن اطلاعات
17	نظرات و شکایات
19	خاتمه دادن
20	چگونه می توانید با ما تماس بگیرید
22	شماره تماس های مفید

اطلاعات مهم

برای تأیید آنکه کتابچه را دریافت کرده اید و محتویات آن را درک کرده اید، به صفحه 19 مراجعه کنید.

اطلاعاتی در مورد Anglicare Victoria

در **Anglicare Victoria**، ما به کودکان، افراد جوان، بزرگسالان و خانواده ها کمک می کنیم تغییراتی مثبت در زندگی خود ایجاد کنند.

ما خدماتی، از جمله خدمات زیر را اداره می کنیم:

مراقبت در منزل، مراقبت مسکونی، حمایت از خانواده و فرزندداری، کمک در مواقع اضطراری، برنامه هایی برای نوجوانان، برنامه هایی برای الکل و مواد مخدر، حمایت برای تحصیلات، مشاوره تخصصی، مشارکت های بخش های کلیسایی و رشد و توسعه جامعه محلی.

ما می توانیم با شما کار کنیم تا:

- با شما در مورد آنچه برایتان مهم است گفتگو کنیم
- زندگی در جامعه محلی و زندگی اجتماعی شما را گسترش دهیم
- مهارت های عملی زندگی شما را افزایش دهیم
- امکان دسترسی به تحصیلات را برای شما گسترده کنیم
- مهارت های فرزندداری شما را بهبود دهیم

ما همچنین:

- متمرکز بر نیازهای افراد جوان و کودکان هستیم
- از خانواده ها و مراقبت کنندگان حمایت می کنیم
- رویکرد انعطاف پذیری که برای شما مناسب است را ارائه می دهیم

ارزش های ما

- ما برای ایجاد تفاوت های مثبت در زندگی های مراجعه کنندگان موجود هستیم
- ما معتقد هستیم همه افراد مهم هستند و باید به آنها احترام گذاشته شود
- ما به پیام مسیحیت دلسوزی برای همگان اعتقاد داریم
- ما با روحیه همکاری با یکدیگر کار می کنیم
- ما در مسائل مرتبط با رفاه اجتماعی توانایی رهبری فراهم می کنیم



حمایت از کودکان، افراد
جوان و خانواده ها

حمایت از فرهنگ ها

ارتباطات فرهنگی

در **Anglicare Victoria**، ما درک می کنیم که تفاوت های فرهنگی و زبانی می توانند بر توانایی شما برای دسترسی به خدمات تأثیر بگذارند.

ما می توانیم با شما به گونه ای کار کنیم که به آداب و رسوم و ترجیحات تان احترام گذاشته شود. ما به شما کمک خواهیم کرد آنچه می خواهید به آن دستیابی پیدا کنید را شناسایی کنید و برای آن برنامه ریزی کنید، و اطمینان حاصل می کنیم که حمایت های مناسبی دریافت کنید.

نخستین انسان های استرالیا

خدمات ما از نظر فرهنگی برای بومیان ابوریجینی و جزیره نشینان تنگه تورس ایمن است و از آنها استقبال می کند و کار ما عمیقاً فرهنگ و سنن افراد اقوام اولیه را گرامی می دارد.



اگر زبان انگلیسی، زبان اصلی شما نیست و نیاز به یک مترجم شفاهی دارید، ما با شما این را هماهنگ می کنیم. اگر نیاز به چنین کمکی دارید، لطفاً ما را مطلع کنید.





گوناگونی و دربرگیری

Anglicare Victoria متعهد به حصول اطمینان از این است که گوناگونی و دربرگیری برای منفعت تمامی مراجعه کنندگان، داوطلبان و کارمندان ما در سراسر سازمان مان جاسازی شده باشد.

ما معتقد هستیم افراد بزرگترین سرمایه ما می باشند و از طریق حمایت و انضمام استعدادها، دانش، دیدگاه ها و تجربیات گوناگون آنها، می توانیم روابط مان را با جوامع محلی که با آنها کار می کنیم تقویت کنیم.

تمرکز ما بر ایجاد جامعه ای عادلانه است که به مفهوم از بین بردن تبعیض در خدماتی است که ارائه می دهیم و همچنین در محل کاری که فراهم می کنیم. یک سازمان گوناگون و دربرگیرنده بودن جوهره کار ما است، و از هدف استراتژیک ما برای تغییر دادن آینده کودکان آسیب پذیر و خانواده هایشان حمایت می کند.

گرامی داشتن گوناگونی به ما این توانایی را می دهد که درک بهتری از یک دیگر داشته باشیم، احترام بیشتر را پرورش دهیم و ارتباطات عمیق تری را به بار آوریم تا خدمات و محیط کارمان را تقویت کنیم و اطمینان حاصل کنیم دربرگیرنده هستیم.

کار کردن با هم

یکی از کارمندان "رابط اصلی" شما خواهد بود و فردی است که شما بیشتر با او صحبت خواهید کرد. برای ما مهم است که برای توسعه یک رابطه کاری خوب با شما کار کنیم.

کار کردن ما با هم بر موارد زیر تمرکز دارد:

- کسب مهارت ها و اعتماد به نفس
- حفظ حریم خصوصی، محرمانگی و شأن و منزلت
- گوش دادن عاری از قضاوت
- تهیه برنامه ای که به صورت منظم آن را با شما بازنگری می کنیم
- توضیحات واضح، تا همه یکدیگر را درک کنند
- وقت گذاشتن برای مدنظر قرار دادن گزینه ها و مسیرها
- حمایت از ارتباطات شما با خانواده، دوستان و جامعه محلی
- حفظ رویکردی احترام آمیز

نقش فرد حامی

شما شاید بخواهید عضوی از خانواده، مراقبت کننده یا فرد حامی دیگری را هنگام برنامه ریزی و اتخاذ تصمیمات با رابط اصلی خود در **Anglicare Victoria** مشارکت بدهید. فرد حامی برای اتخاذ تصمیم آنجا نمی باشد، بلکه برای کمک به هدایت شما آنجا است و می تواند در هر مرحله از این روند مشارکت پیدا کند. اگر برای پیدا کردن فرد حامی مستقلی کمک بخواهید، لطفاً برای کسب اطلاعات بیشتر با رابط اصلی خود صحبت کنید.



حقوق و مسئولیت ها

حقوق خود را بدانید

وقتی با Anglicare Victoria کار می کنید، از این حق برخوردار هستید که:

- در همه زمان با شما مودبانه و محترمانه برخورد شود
- به عنوان فردی منحصر بفرد با ارزش ها و باورهای خود دیده شوید
- در ارتباط با تصمیماتی که بر شما تأثیرگذار هستند نظر خود را ابراز کنید
- بدانید چه کسانی مشخصات شما را می بینند و چه اتفاقی برای سوابق تان می افتد
- درخواست دسترسی به اطلاعات نوشته شده در مورد خود داشته باشید
- فرهنگ تان به رسمیت شناخته شده و به آن احترام گذاشته شود
- در برابر آزار و اذیت ایمن باشید

مسئولیت های خود را بدانید

- به حریم خصوصی سایر افرادی که با Anglicare Victoria در تماس هستند احترام بگذارید
- اگر نمی توانید سر وقت ملاقات خود حاضر شوید، ما را مطلع کنید
- ما را از هرگونه نگرانی که ممکن است در مورد تماس گرفتن ما با خانواده تان و مشارکت دادن آنها در خدمات حمایتی دریافت شده در Anglicare Victoria داشته باشید، مطلع کنید
- به هرگونه توافقی که با شما داریم احترام بگذارید
- مودبانه و محترمانه با کارمندان و سایر افرادی که در Anglicare Victoria با شما کار می کنند، برخورد کنید
- مسئولیت گزینه ها و رفتار خود را به عهده بگیرید

ایمنی شما

ایمنی در برابر آزار و اذیت

اگر فردی شما را تحت آزار و اذیت قرار داده است، یا فکر می‌کنید ممکن است شما را تحت آزار و اذیت قرار دهد، چه کارهایی باید انجام دهید

اگر تحت آزار و اذیت جسمانی، کلامی یا جنسی قرار گرفته اید، یا نگران هستید که فردی ممکن است شما را تحت آزار و اذیت قرار دهد، لطفاً این موضوع را به هر یک از کارمندان **Anglicare Victoria** یا فرد بزرگسالی که به او اطمینان دارید (مانند یک معلم یا مشاور) اطلاع دهید. ایمنی و تندرستی شما برای ما بسیار مهم می‌باشند.

ما می‌خواهیم برای محافظت از شما همه کارهایی که می‌توانیم را انجام دهیم و به شما کمک کنیم احساس ایمنی و شادی داشته باشید. اگر فردی شما را تحت آزار و اذیت قرار داده است، یا اگر نگران هستید که ممکن است چنین کاری کند، نمی‌توانید احساس ایمنی و شادی داشته باشید.

حمایت از افراد برای ایمن نگه داشتن آنها در برابر آزار و اذیت برای **Anglicare Victoria** بسیار مهم است. شما از این حق برخوردار هستید که به دور از آزار و اذیت جسمانی، کلامی و جنسی باشید. هر نوع آزار و اذیت، چه از سوی کودکان باشد چه بزرگسالان، قابل قبول نمی‌باشد.

آزار و اذیت جسمانی شامل زدن، لگد زدن، چنگ زدن، یا ضربه زدن به بدن فردی دیگر، به آن گونه که موجب درد یا صدمه دیدن آنها شود، می‌شود.

آزار و اذیت کلامی شامل توهین های رنج آور، دشنام، تهدیدها یا تمسخر می‌شود. آسیب رساندن یا تهدید سایر افراد از طریق نوشتن مطالب یا ارسال تصاویر در پیامک ها یا پیام های فوری، یا در اینترنت، قابل قبول نمی‌باشد.

آزار و اذیت جنسی کودک زمانی رخ می‌دهد که فردی بزرگسال، نوجوان یا کودک از قدرت یا اختیار خود برای دخالت دادن یک کودک در فعالیت جنسی استفاده کند.

آزار و اذیت جنسی کودک می‌تواند باعث صدمه دیدن جسمانی و روحی یک کودک شود. این کار غیرقانونی و موردی بسیار جدی است.



اگر به ما بگویید تحت آزار و اذیت قرار گرفته اید، یا فکر می کنید ممکن است تحت آزار و اذیت قرار گیرید، می توانید انتظار داشته باشید چه اتفاقی بیفتد.

- ما به شما گوش می دهیم
- ما حرف شما را باور می کنیم و آن را جدی می گیریم
- شما دچار درسر نمی شوید
- ما شما را وادار نمی کنیم کاری انجام دهید یا حرفی بزنید که نمی خواهید
- اقدامات لازم را به عمل می آوریم تا از شما محافظت کنیم و وقوع هرگونه آزار و اذیت را متوقف کنیم. این می تواند شامل تماس گرفتن با پلیس یا سازمان محافظت از کودکان شود
- در تصمیماتی که بر شما تأثیرگذار هستند می توانید نظر خود را ابراز کنید
- برای شما خدماتی حمایتی فراهم می کنیم تا کمک کنیم احساس ایمنی کنید. اگر به ما بگویید فکر می کنید چه چیزهایی به شما کمک می کنند احساس بهتری داشته باشید، ما گوش می دهیم و تا آنجا که می توانیم به شما کمک می کنیم
- ما سوابقی از آنچه به ما می گویید، و کارهایی که در پاسخ به آنچه به ما می گویید انجام می دهیم، را نگه می داریم. این سوابق محرمانه هستند، و در محافظت از حریم خصوصی تان در مطابقت با قوانین عمل می کنیم

رسیدن به اهداف تان

در Anglicare Victoria به شما کمک خواهیم کرد بیاپید چه چیزهایی برایتان مهم هستند و قدرت ها و اهداف تان چه هستند.

با هم، ما "برنامه ای" را ایجاد می کنیم. این روشی است برای دیدن آنکه شما آینده خود را چگونه می بینید، با فهرستی از اهداف و فهرستی از تغییرات که به شما توانایی آن را می دهند که به آن آینده برسید.

اهداف چه می باشند؟

اهداف شما را به آنجا که دوست دارید باشید هدایت می کنند. همانند یک نقشه یا کتاب راهنما. وقتی با Anglicare Victoria فهرستی از اهداف را ایجاد می کنید، به ما کمک می کند ببینیم شما می خواهید آینده تان چگونه باشد.

به همین علت است که "برنامه خدمات" بسیار مفید است. این برنامه به گونه ای واضح نوشته خواهد شد، تا درک کردن آن آسان باشد. این برنامه قدرت ها و توانایی های شما را روشن کرده و روش هایی برای رسیدن به اهداف تان را تعیین خواهد کرد.

با برداشتن قدم هایی کوچک، می توانیم به شما کمک کنیم برنامه خود را تهیه کنید و از شما حمایت می کنیم تا حیطه هایی در زندگی خود که مایل هستید آنها را تغییر دهید را شناسایی کنید و روش هایی برای رسیدن به آنها را پیدا می کنیم.

و آنگاه، با گذشت زمان، می توانیم به آنچه در زندگی تان تغییر پیدا کرده است، و نتایجی که به آنها دستیابی پیدا کرده اید، فکر کنیم.

اطلاعات شخصی شما

در Anglicare Victoria ما اطلاعات مرتبط با کاری که با شما انجام می دهیم را تطبیق می دهیم. این پرونده یا سابقه مراجعه کننده نام دارد.

این اطلاعات به صورت ایمن نگهداری شده و به اهداف، برنامه ها و پیشرفت شما باز می گردد. شما می توانید برای دسترسی به این سوابق درخواست ارائه دهید.

در حین کار کردن با شما، ممکن است جویای اجازه شما شویم تا از سایر خدمات (مانند مدارس یا سایر ارائه دهندگان خدمات) برای دریافت اطلاعاتی در مورد شما یا خانواده تان درخواست ارائه دهیم. ما این اجازه را در یک فرم رضایت نامه ثبت خواهیم کرد. این به ما کمک می کند با شما کار کنیم و نیازهای شما را درک کنیم.

فرم رضایت نامه اطلاعات خاصی را فهرست خواهد کرد، مانند نهادها یا سایر اشخاص ثالثی که اطلاعات شما با آنها به اشتراک گذاشته خواهد شد، نوع خدمات ارائه شده توسط آن اشخاص ثالث و حدود اطلاعاتی که می توانیم با آنها به اشتراک بگذاریم. به اشتراک گذاشتن اطلاعات می تواند در برنامه ریزی و ارائه بهترین خدمات ممکن به شما کمک کند.

برای مثال، ممکن است لازم شود ما با یک مدیر پرونده، ارائه دهنده خدماتی هم تراز، پزشک یا سایر افراد مانند عضو خانواده یا مراقبت کننده صحبت کنیم تا به ما کمک کنند اهداف را ایجاد کنیم.



اطلاعات شخصی شما مهم
بوده و تحت محافظت می
باشند

حریم خصوصی و محرمانگی

- حریم خصوصی شما برای ما مهم است و **Anglicare Victoria** متعهد به این امر است که با کلیه اطلاعات شما محرمانه و با تمامیت برخورد کند. تمامی کارمندان و داوطلبان **Anglicare Victoria** مستلزم به آگاه بودن از قانون حریم خصوصی مرتبط بوده و باید اطمینان حاصل کنند که خدمات و سیستم های اداری ما هنگام ارائه خدمات به شما با این قوانین مطابقت دارند.
- سیاست حریم خصوصی ما و رویکرد ما به محرمانگی
- **Anglicare Victoria**:
 - تنها اطلاعاتی مورد نیاز برای ارائه خدمات به شما را جمع آوری خواهد کرد. (شما مجبور نیستید هیچ اطلاعاتی به ما ارائه دهید، اما اگر این کار را نکنید، ما شاید نتوانیم خدماتی که می خواهید یا نیاز دارید را فراهم کنیم)
 - اطمینان حاصل خواهد کرد که هر فردی که خدمات ما را دریافت می کند می داند ما چرا اطلاعات شخصی یا حساس را جمع آوری می کنیم و چگونه با این اطلاعات برخورد می کنیم
 - اطلاعات را به صورت ایمن نگه خواهد داشت و در برابر دسترسی غیرمجاز از آن محافظت خواهد کرد
- این اطلاعات را تنها برای مقاصد اولیه ای که جمع آوری شده اند استفاده کرده یا به اشتراک خواهد گذاشت. این مقاصد اولیه، ارائه خدمات به شما هستند. ما ممکن است با رضایت شما از اطلاعات تان برای مقاصد دیگر استفاده کنیم یا آن را به اشتراک بگذاریم، یا غیر از این، در جایی که قانون حکم کند یا اجازه دهد (برای مثال، ما ممکن است اطلاعات را با خدمات اورژانس برای کمک به محافظت از ایمنی یک فرد به اشتراک بگذاریم)
- تنها اطلاعات را برای زمان مجاز بموجب قانون سوابق عمومی مصوب 1973 (ویکتوریا) نگه خواهیم داشت
- برای شما امکان دسترسی به اطلاعات درج شده در سوابق مان را فراهم خواهیم کرد، به جز در جایی که قانون به ما اجازه چنین کاری ندهد، یا در جایی که وظیفه تخصصی ما محدود کردن امکان دسترسی باشد و چنین محدودیتی قانونی باشد. مراجعه کنندگان حقی کلی برای دسترسی به اطلاعاتی که ما در مورد آنها نگه می داریم دارند، و اگر این اطلاعات نادرست، ناکامل، گمراه کننده یا به روز نباشند، می توانند جویای اصلاح اطلاعات نیز شوند
- اگر نیاز به اطلاعات بیشتری در مورد حقوق و تعهدات خود در ارتباط با حریم خصوصی و محرمانگی دارید، لطفاً با مددکار خود صحبت کنید و یا درخواست کنید نسخه ای از سیاست حریم خصوصی **Anglicare Victoria** در اختیار تان قرار داده شود.

به اشتراک گذاشتن اطلاعات

Anglicare Victoria، بموجب طرح به اشتراک گذاشتن اطلاعات مرتبط با خوشونت خانوادگی و طرح به اشتراک گذاشتن اطلاعات در مورد کودکان، نهادی است که به اشتراک گذاشتن اطلاعات برای آن مقرر شده است. بموجب این طرح ها، ممکن است قانون حکم کند اطلاعات را در ارتباط با ایمنی و تندرستی مراجعه کنندگان به خدمات مان به اشتراک بگذاریم.

چنانچه قانوناً و عملاً امکان پذیر و مناسب باشد، وقتی درخواستی برای افشای اطلاعات شما دریافت کنیم، وضعیت را با شما در میان خواهیم گذاشت و رضایت شما را کسب خواهیم کرد.

در برخی از موارد، ممکن است دلایلی قانونی یا عملی وجود داشته باشند که ما نمی توانیم رضایت شما را برای افشای اطلاعات با استفاده از فرم رضایت نامه کسب کنیم یا ممکن است مسائل دیگری وجود داشته باشند.

برای مثال، اگر مسائل قابل توجهی در ارتباط با ایمنی و تندرستی یک فرد وجود داشته باشند، به این معنی خواهد بود که برای ما مناسب نیست که رضایت شما برای افشای اطلاعات را کسب کنیم. با این وجود، اطمینان داشته باشید که تنها زمانی اطلاعات را به اشتراک خواهیم گذاشت که قانون به ما اجازه این کار را بدهد.



وظیفه مراقبتی

ما وظیفه ای مراقبتی برای حصول اطمینان از این امر داریم که تمامی اقدامات معقول را برای پرهیز از آسیب رساندن به شما یا فردی دیگر انجام دهیم.

چنانچه موقعیتی پیش آید که یکی از کارمندان **Anglicare Victoria** نگران ایمنی شما یا ایمنی فردی دیگر باشد، او برای حصول اطمینان از اینکه شما و سایر افراد درگیر حداقل خطر را تجربه کنید، مسئولیت انجام اقداماتی را به عهده دارد.

او ممکن است با مناسب ترین نهاد مانند پلیس، آمبولانس یا خدمات محافظت از کودکان تماس بگیرد.

گزارش دادن اطلاعات

ما یک سازمان غیرانتفاعی هستیم، و این بدین معنی است که بودجه خود را از طریق اداره های دولتی و منابعی مانند اعطاییه ها، صندوق های امانتی و بنیادها دریافت می کنیم. هر از گاهی، ما باید آمار، اطلاعات و گزارشاتی که ممکن است نیاز به درج نام شما داشته باشند را ارائه دهیم.

اطلاعاتی که در پرونده های مراجعه کنندگان نگاه می داریم نیز ممکن است برای حسابرسی ها و بازنگری های داخلی مدیریت **Anglicare Victoria** برای حصول اطمینان از اینکه بهترین خدمات را فراهم می کنیم، استفاده شوند.



نظرات و شکایات

نظرات

ما از دریافت نظرات استقبال می‌کنیم زیرا تجربه شما به عنوان مراجعه‌کننده برای ما مهم است. لطفاً بگذارید بدانیم کمک ما برای شما چگونه بوده است، و اینکه آیا باور دارید ما خدماتی با کیفیت ارائه می‌دهیم یا خیر. ما از نظرات شما برای شناسایی اعمال خوب استفاده خواهیم کرد، و به عقاید مطرح شده برای بهبود خدمات پاسخ خواهیم داد.

شکایات

ما شکایات شما را جدی می‌گیریم، در نتیجه اگر چیزی شما را نگران می‌کند یا برای شما یا خانواده تان مهم است، ما را مطلع کنید.

- با رابط اصلی خود صحبت کنید. او شاید نداند شما چه احساسی دارید یا نداند خدمات به چه روش‌هایی بر شما تأثیرگذار است.
- با هر فردی که در **Anglicare Victoria** کار می‌کند و با او احساس راحتی می‌کنید، صحبت کنید.
- از فردی که به او اطمینان دارید بخواهید از جانب شما نزد ما بیاید، برای مثال، عضوی از خانواده، یک دوست، یا فرد حامی دیگر. فرد حامی شما نیز می‌تواند در هر جلسه‌ای مرتبط با یک شکایت شما را همراهی کند.

اگر شکایاتی دارید، از این حق برخوردار هستید که:

- حرف تان شنیده شود و با شما عادلانه برخورد شود
- برای رسیدگی به نگرانی‌هایتان، کمک عادلانه و مفید دریافت کنید
- هرگونه اختلاف، تضاد یا شکایت شما حل و فصل شود
- به حریم خصوصی تان احترام گذاشته شود
- هر تصمیم تحت بررسی در زمان معقولی صورت گیرد

ما به روش‌های زیر کمک می‌کنیم:

- عملکردی تخصصی داریم
 - تمامی تلاش خود را برای حل و فصل مسائل به صورت غیررسمی انجام خواهیم داد
 - چنانچه قانونی نقض شود، مقامات را مطلع می‌کنیم
 - به همه طرفین اجازه می‌دهیم به فردی حامی دسترسی داشته باشند
- ما شکایت شما را چگونه مدیریت می‌کنیم:
- ما به آنچه می‌خواهید بگویید گوش می‌دهیم، در مورد آن صحبت می‌کنیم و آن را مدنظر قرار می‌دهیم
 - ما نگرانی‌های شما را کاملاً بررسی می‌کنیم
 - ما حل و فصل مسائل را در کوتاه‌ترین مدت هدف خود قرار می‌دهیم
 - ما از اظهارات شما برای بهبود خدمات مان استفاده می‌کنیم
 - ما به شما حق تان جهت ارجاع شکایت خود به مقامی مستقل، مانند کمیسیونری مرتبط یا آمبودزمان، برای بازنگری را توصیه می‌کنیم

نظرات و شکایات ادامه

چگونه می توانم شکایت کنم؟

شکایات و نظرات را می توانید آنلاین (بی نام و نشان) در www.anglicarevic.org.au ارائه دهید

علاوه بر این، می توانید شکایت یا تقدیر خود را - به صورت شفاهی یا کتبی - به هر یک از کارمندان **Anglicare Victoria** یا دفاتر آنها ارائه دهید.

شما در هر زمان می توانید شکایت خود را از **Anglicare Victoria** به یکی از این مقامات برون مرکزی ارائه دهید.

اداره بهداشت و خدمات انسانی
www.dhhs.vic.gov.au

کمیسیونر خدمات برای افراد معلول و ناتوان
1800 677 342 • www.odcs.vic.gov.au

دفتر کمیسیونر اطلاعات و ویکتوریا
www.ovic.vic.gov.au

کمیسیون کودکان و افراد جوان
1300 782 978 • www.cryp.vic.gov.au

دفتر مدافع عموم
1300 309 337 • www.publicadvocate.vic.gov.au

کمیسیون ملی سلامت روان
www.mentalhealthcommission.gov.au





درک کردن این کتابچه

هدف این کتابچه برای من توضیح داده شده است و من درک می‌کنم که جزئیاتی در مورد موارد زیر را فراهم می‌کند:

- خدمات Anglicare Victoria
- نقش کارمندان در Anglicare Victoria
- حقوق و مسئولیت های من
- آنچه باید خصوصی بماند
- اطلاعات در مورد من چگونه ثبت می‌شوند
- چگونه می‌توانم نظراتم را ابراز کنم و با شما تماس بگیرم
- دسترسی در آینده به سوابق خدمات

نام مراجعه کننده:

امضا:

کارمند:

امضا:

(از جانب Anglicare Victoria)

تاریخ:

خاتمه دادن

شما ممکن است به دلایل متعددی خدمات را ترک کنید:

- به اهداف خود رسیده اید و دیگر نیاز به حمایت ندارید
- نقل مکان می‌کنید و از خدمات ما دور می‌شوید
- به خدمات دیگری که نیازهای شما را بهتر برآورده می‌کنند انتقال یافته اید

به دلایل قانونی، ما لازم است اطلاعات پرونده شما را برای مدت زمانی معین نگه داریم. و اگر در آینده به خدمات ما نیاز داشته باشید، Anglicare Victoria بار دیگر از تماس شما استقبال خواهد کرد.

این کتابچه نمایی کلی از بسیاری از موضوعاتی که مرتبط با کاری که با هم انجام می‌دهیم ارائه می‌دهد. اطلاعات دیگر با جزئیات بیشتر در مورد سایر خدمات ما از طریق کتابچه‌ها، بروشورها و آگهی‌هایی که تهیه می‌کنیم، موجود می‌باشند.

همه این‌ها از طریق پرس و جو در دفاتر ما موجود می‌باشند.

برای ارائه درخواست‌ها یا نگرانی‌ها، با دفتر
محلی خود تماس بگیرید

Bendigo بندیکو

10 Mundy Street
Bendigo VIC 3550
03 5434 3922

Box Hill باکس هیل

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

Broadmeadows براوادموز

32 Railway Crescent
Broadmeadows VIC 3047
03 9301 5200

Craigieburn کریگیبرن

59 Craigieburn Road
Craigieburn VIC 3064
03 9483 2401

Dandenong دندنینگانگ

131-147 Walker Street
Dandenong VIC 3175
03 9293 8500

Deniliquin دانیلیکونین

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

Anglicare Victoria

دفتر مرکزی/مدیر عامل

103 Hoddle Street
Collingwood VIC 3066

03 9412 6133

*خدمات برای مراجعه کنندگان از دفتر مرکزی

اداره نمی‌شوند

Albury آلبوری

442 Swift Street
Albury NSW 2640
02 6058 6500

Bairnsdale بیرنزدیل

347 Main Street
Bairnsdale VIC 3875
03 5152 1213

Bayswater بیزواتر

666 Mountain Highway
Bayswater VIC 3153
03 9721 3688

Bendigo بندیکو

175-187 Hargreaves Street
Bendigo VIC 3550
03 5440 1100



BETTER
TOMORROWS

تمرکز ما بر تغییر دادن آینده کودکان و
افراد جوان، خانواده‌ها و بزرگسالان
است. کار ما بر اساس سه رکن هدایت
کننده می‌باشد: پیشگیری، محافظت
کردن، توانمند کردن.

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

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

Werribee وریبی
2 Market Road
Werribee VIC 3030
03 9731 2500

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

Yarraville یاراویل
41 Somerville Road
Yarraville VIC 3013
03 9396 7400

Preston پرستون
42 Mary Street
Preston VIC 3072
03 8470 9999

Rosebud رزبید
1703 Point Nepean Road
Rosebud VIC 3939
03 5986 9900

Sunshine سانشاین
Tenancy 2,
159 Harvester Road
Sunshine VIC 3020

Swan Hill سوان هیل
62 McCallum Street
Swan Hill VIC 3585
03 5036 3200

Wangaratta وانگاراتا
39 Ovens Street
Wangaratta VIC 3677
03 5723 7900

Lilydale لیلی دیل
47-51 Castella Street
Lilydale VIC 3140
03 9735 4188

Maryborough مری بورو
29 Tuaggra Street
Maryborough VIC 3465
03 5461 0200

Mildura میلدورا
138 Pine Avenue
Mildura VIC 3500
03 5025 9300

Morwell مورول
188-190 Commercial Road
Morwell VIC 3840
03 5133 9555

Pakenham پکنهام
66-68 Main Street
Pakenham VIC 3810
03 5945 2000

Echuca اچوکا
51- 53 Heygarth Street
Echuca VIC 3564
0900 5482 03

Frankston فرانکستون
60-64 Wells Street
Frankston VIC 3199
03 9781 6700

Kyneton کینتون
1 Victoria Street
Kyneton VIC 3444
03 5421 2000

Plenty Valley پلنتی ولی
8 Hurtle Street
Lalor VIC 3075
03 9465 0322

Leongatha لیونگاتا
5a Church Street
Leongatha VIC 3953
03 5662 4561

شماره تماس های مفید

اداره بهداشت و خدمات انسانی

فراهم کردن اطلاعات در مورد خدمات بهداشتی و فعالیت هایی که سلامت ساکنین ویکتوریا را ارتقا می دهد و از سلامتی آنها محافظت می کند. این شامل ارائه خدمات سلامت روان و مراقبت از سالمندان در ویکتوریا می شود.

1300 253 942 • www.dhhs.vic.gov.au

CREATE

نهاد ملی مصرف کنندگان که نمایندگی نظرات کودکان و افراد جوان که تجربه مراقبت خارج از خانه داشته اند (از جمله مراقبت توسط خویشاوندان، مراقبت توسط والدین رضاعی و مراقبت مسکونی) را به عهده دارد.

1800 655 105 • www.CREATE.org.au

Foster Care Association of Victoria (FCAV)

نهاد اصلی برای مراقبت کنندگان رضاعی ویکتوریا.

03 9416 4292 • www.fcav.org.au

در مواقع اضطراری

در صورت وقوع موقعیت مهلک و اضطراری

000 (سه صفر)

Medicines Line

خدماتی که اطلاعات در مورد داروهای تجویزی، بی نسخه و تکمیلی را فراهم می کند

1300 633 424

Nurse On Call

خدمات بهداشتی تلفنی 24/7 دولت ویکتوریا که مشاوره بهداشتی تخصصی را توسط پرستاران به ثبت رسیده فراهم می کند

1300 606 024

Grief Helpline

خدماتی متعدد و رایگان که مشاوره حمایتی را برای افرادی فراهم می کند که غم و اندوه فوت فردی را تجربه می کنند

1300 845 745 • www.griefline.org.au

Kids Helpline

خدمات رایگان و محرمانه مشاوره تلفنی و آنلاین برای کودکان و جوانان از سنین 5 تا 25 سال

1800 55 1800 • www.kidshelp.com.au

Lifeline Crisis Support Service

خدمات مشاوره

13 11 14 • www.lifeline.org.au

Parentline Victoria

خدمات مشاوره تلفنی ایالتی برای والدین و مراقبت کنندگان از کودکانی تا سن 18 سال

13 22 89 • www.parentline.com.au

Suicide line

حمایت رایگان، تخصصی و بی نام و نشان، 24 ساعت در روز، هفت روز در هفته در سراسر ویکتوریا.

1300 651 251

Men's Line

خدمات حمایتی و اطلاع رسانی تخصصی تلفنی و آنلاین برای مردان استرالیایی

1300 78 99 78 • www.mensline.org.au

1800 RESPECT

خط کمک رسانی و مشاوره سراسری، اطلاعات و حمایت 24/7 برای کمک به افرادی که تجاوز جنسی و خشونت خانگی و خانوادگی را تجربه می کنند

1800 737 732 • www.1800respect.org.au

Safe Steps

حمایت از زنان و کودکان برای زندگی کردن به دور از خشونت خانوادگی.

1800 015 188 • www.safesteps.org.au

خدمات مترجم شفاهی TIS

خدمات ترجمه شفاهی رایگان که برای فراهم کردن دسترسی برابر به خدمات اصلی طراحی شده است

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

Switchboard

سازمانی ایالتی که خدمات حمایتی اداره شده توسط داوطلبان را بر اساس همتایان برای زنان همجنسگرا، مردان همجنسگرا، دوجنسگرایان، افراد تراجنسیتی، دگرباشان و بیناجنسان (LGBTQI) و دوستان، خانواده ها و هم پیمانان آنها فراهم می کند.

1800 184 527 • www.Switchboard.org.au

هزینه تماس با شماره های 13 یا 1300

تماس از تلفن منزل با شماره 13 از هر کجای استرالیا با هزینه تماس محلی می باشد. هزینه های تماس محلی ممکن است بسته بر ارائه دهنده خدمات تلفنی متغیر باشند، و تماس از تلفن موبایل هزینه بالاتری را در بر دارد. (هزینه تماس سوبسید شده است زیرا بین کسب و کار و شما تقسیم می شود).

شماره های 1800 (تماس رایگان)

تماس با شماره های 1800 از تلفن منزل رایگان است. تماس از تلفن های عمومی یا موبایل ها ممکن است زمانبندی شده و با نرخ بالاتر محاسبه شود.

anglicarevic.org.au

**BETTER
TOMORROWS**

تمرکز ما بر تغییر دادن آینده کودکان و افراد جوان، خانواده ها و بزرگسالان است. کار ما بر اساس سه رکن هدایت کننده می باشد: پیشگیری، محافظت کردن، توانمند کردن.

