



كتيب معلومات

**BETTER
TOMORROWS**

1800 809 722 | anglicarevic.org.au

يقدم هذا الكتيب معلومات
عن منظمة **Anglicare Victoria**،
الخدمات التي تقدمها وحقوقكم ومسؤولياتكم

الشخص الرئيسي الذي يمكنكم الإتصال به هو:

تفاصيل الاتصال به/بها:

الخدمة التي أنتم مرتبطون بها:

موقع المكتب:

رقم الهاتف:

الإصدار 4، تشرين الأول/أكتوبر 2018

المحتويات

4	نبذة عن Anglicare Victoria
6	دعم الثقافات
7	التنوع والإماج
8	العمل معاً
9	الحقوق والمسؤوليات
10	سلامتكم
12	الوصول إلى أهدافكم
12	معلوماتكم
14	الخصوصية والسرية
15	تبادل المعلومات
16	واجب الرعاية
16	الإبلاغ عن المعلومات
17	التعليقات والآراء والشكاوى
19	الإنهاء
20	كيفية الاتصال بنا
22	جهات اتصال مفيدة

معلومات مهمة

انتقلوا إلى الصفحة 19
للإقرار باستلام هذا الكتيب
وفهمكم لمحتوياته.

نبذة عن Anglicare Victoria

في **Anglicare Victoria**، نساعد الأطفال والشباب والراشدين والأسر لإحداث تغيير إيجابي في حياتهم.

فنحن نقدم الخدمات التي تشمل:

الرعاية المنزلية والرعاية في المرافق السكنية ودعم الأسرة وتربية الأطفال، والمساعدات الطارئة، وبرامج الشباب، وبرامج الكحول والمخدرات، ودعم التعليم، واستشارات متخصصة، وشراقات مع الرعاية وتنمية المجتمع.

يمكننا العمل معكم من أجل:

- مناقشة الأمور المهمة بالنسبة لكم
- توسيع حياتكم المجتمعية والاجتماعية
- زيادة مهارتكم الحياتية العملية
- توسيع وصولكم إلى التعليم
- تعزيز مهارات تربية الأطفال الخاصة بكم

نحن أيضاً:

- نركز على احتياجات الشباب والأطفال
- ندعم العائلات ومقدمي الرعاية
- نقدم نهجاً مرناً يلائمكم

قيمتنا

- نحن موجودون لإحداث فرق إيجابي في حياة زبائننا
- نؤمن أن كل شخص مهم ويجب إحترامه
- نحن نؤمن بالرسالة المسيحية التي تحمل إلى التعاطف مع الآخرين
- نحن نعمل معاً بروح التعاون
- نحن نقدم الريادة في قضايا الرفاهية الاجتماعية



دعم الأطفال والشباب
والعائلات

دعم الثقافات

الروابط الثقافية

في **Anglicare Victoria** نُدرك أن الاختلافات الثقافية واللغوية يمكن أن تؤثر على قدرتك على الوصول إلى خدماتنا.

ويمكننا العمل معكم بطريقة تحترم عاداتكم وتفضيلاتكم. وسنساعدكم في تحديد ما تريدون تحقيقه والتخطيط له، والتأكد من أنكم تحصلون على الدعم المناسب.

أول شعوب أستراليا

خدماتنا مأمونة ثقافياً وترحب بالسكان الأصليين وشعوب جزر مضيق توريس ويحترم عملنا بشدة ثقافة وتقاليد الشعوب الأولى في أمتنا.



إذا لم تكن اللغة الإنجليزية لغتكم الأولى وكنتم تحتاجون إلى مترجم شفهي سنرتب لهذا الأمر معكم. أخبرونا إذا كنتم بحاجة إلى المساعدة في هذا الأمر.



التنوع والإدماج

تلتزم **Anglicare Victoria** بضمان ترسيخ التنوع والإدماج في جميع أنحاء منظماتنا من أجل مصلحة جميع زبائننا، والمتطوعين والموظفين.

نحن نؤمن بأن موظفينا هم ثروتنا الحقيقية، ومن خلال دعم وإدماج مواهبهم ومعرفة وجهات نظرهم وخبراتهم المتنوعة، يمكننا تعزيز علاقاتنا مع الجاليات التي نعمل معها.

ينصب تركيزنا على خلق مجتمع أكثر عدلاً مما يعني القضاء على التمييز في الخدمات التي نقدمها ومكان العمل الذي نوفره. وكوننا منظمة متنوعة وشاملة هو أهم جانب من جوانب عملنا، وبدعم قسدينا الاستراتيجي لتحويل مستقبل الأطفال الضعفاء وأسرهم.

يمكننا الاحتفال بالتنوع من فهم بعضنا البعض بطريقة أفضل، والتشجيع على المزيد من الاحترام ورعاية علاقات أعمق لتعزيز خدماتنا ومكان عملنا وضمان أننا نشمّل الجميع.

العمل معاً

سنحدّد موظفاً سيكون "الشخص الرئيسي" الذي يمكنكم الإتصال به وسيكون هو الشخص الذي تتحدثون معه معظم الوقت. ومن المهم بالنسبة لنا أن نعمل معكم لتطوير علاقة عمل جيدة.

يركز عملنا معاً على:

- اكتساب المهارات والثقة
- الحفاظ على الخصوصية والسريّة والكرامة
- الاستماع إليكم بدون محاسبتكم
- تطوير خطة نقوم بمراجعتها بانتظام معكم
- الشرح بوضوح، حتى يفهم الجميع
- أخذ الوقت للنظر في الخيارات والاتجاهات
- دعم علاقاتكم بالعائلة والأصدقاء والمجتمع
- الحفاظ على نهج مُحترم

دور الشخص الذي يقدّم الدعم

قد ترغبون في إشراك أحد أفراد العائلة أو مقدّم الرعاية لكم أو أي شخص آخر يدعمكم عند التخطيط واتخاذ القرارات مع موظف Anglicare Victoria الرئيسي الخاص بكم. ولن يكون الشخص الذي يقدّم الدعم لكم موجوداً لاتخاذ القرارات، بل للمساعدة في إرشادكم ويمكن إشراكه في الإجراءات في أي مرحلة. إذا كنتم ترغبون في الحصول على مساعدة للعثور على شخص مستقل لكي يدعمكم، فيُرجى سؤال الموظف الرئيسي الخاص بكم للحصول على المزيد من المعلومات.



الحقوق والمسؤوليات

اعرفوا حقوقكم

عندما تعملون مع Anglicare Victoria، لديكم الحق في:

- أن تُعاملوا بأدب واحترام في جميع الأوقات
- أن يتم النظر إليكم على أنكم شخصاً فريداً لديه قيم ومعتقدات
- إبداء رأيكم في القرارات التي تؤثر عليكم
- معرفة من يرى التفاصيل الخاصة بكم وماذا يحدث لسجلاتكم
- طلب الوصول إلى المعلومات المكتوبة عنكم
- أن نعتزف بثقافتكم ونحترمها
- تكونوا في مأمن من سوء المعاملة

اعرفوا مسؤولياتكم

- احترام خصوصية الأشخاص الآخرين الذين هم على اتصال مع Anglicare Victoria
- أبلغونا إذا كنتم غير قادرين على الحفاظ على موعدكم
- أخبرونا عن أي مخاوف قد تكون لديكم بشأن الاتصال بعائلتكم وإشراكهم في الدعم الذي تحصلون عليه من Anglicare Victoria
- احترام أي اتفاقية أبرمناها معكم
- التصرف بلباقة واحترام مع الموظفين والأشخاص الآخرين الذي يعملون مع Anglicare Victoria
- تحمّل المسؤولية عن خيار انكم وسلوككم

سلامتكم

الحماية من سوء المعاملة

تعتبر **Anglicare Victoria** أن دعم الناس للحفاظ على سلامتهم من سوء المعاملة هو أمر مهم للغاية. ولديكم الحق في التحرز من الإساءات الجسدية واللفظية والجنسية. إن إساءة المعاملة مهما كان نوعها، سواء كانت من قبل الأطفال أو البالغين، غير مقبولة.

تشمل الإساءة الجسدية الضرب أو الركل أو الخدش أو ضرب جسم شخص آخر بطريقة تسبب له الألم أو تؤذي.

تشمل الإساءة اللفظية الإهانات الجارحة، أو الشتيم، أو التهديد أو الإغاظه. من غير المقبول أن تسيبوا الأذى أو تهددوا الآخرين من خلال أشياء تكتبونها أو ترسلونها عبر رسائل نصية أو رسائل فورية أو عبر الإنترنت.

يحدث الاعتداء الجنسي على طفل عندما يستخدم شخص بالغ أو مراهق أو طفل قوته أو سلطته لإشراك طفل في نشاط جنسي.

يمكن أن يتسبب الاعتداء الجنسي على طفل في إيذاء الطفل جسدياً وعاطفياً. إنه أمر غير قانوني وخطير للغاية.

ماذا تفعلون إذا أساء إليكم شخص ما، أو تعتقدون أنه قد يسيء إليكم

إذا تعرضتم للإيذاء الجسدي أو اللفظي أو الجنسي، أو كنتم قلقون من أن أحدهم قد يسيء إليكم، فيرجى إخبار أي موظف في منظمة **Anglicare Victoria** أو شخص بالغ تثقون به (مثل معلم أو مستشار). سلامتكم ورفاهيتكم مهمة للغاية بالنسبة لنا.

نريد أن نبذل كل ما في وسعنا لحمايتكم ومساعدتكم على الشعور بالأمان والسعادة. لا يمكننا أن نشعروا بالأمان والسعادة إذا قام شخص ما بإساءة معاملتكم، أو إذا كنتم قلقين من إمكانية قيامه بذلك.



ما يمكن أن تتوقعوا حدوثه إذا أخبرتمونا بأنكم تعرضتم للإساءة، أو تعتقدون أنكم قد تتعرضون للإساءة.

- سوف نستمع إليكم
- سوف نصدقكم وناخذكم على محمل الجد
- لن نتعرضوا للمشاكل
- لن نجبركم على القيام أو قول أي شيء لا تريدونه
- سنتخذ الإجراءات لحمايتكم ولوقف حدوث أي إساءة. وقد يشمل هذا الاتصال بالشرطة أو منظمة حماية الطفل
- سوف تبدون رأيكم في القرارات التي تؤثر عليكم
- سوف نقدم لكم الدعم لمساعدتكم على الشعور بالأمان. إذا أخبرتمونا ما هي الأشياء التي برأيكم ستساعدكم على تحسين مشاعركم، سنستمع إليكم ونساعدكم بقدر ما نستطيع
- سنحتفظ بالسجلات عما تقولونه لنا، وما الأشياء التي نقوم بها استجابة لما تقولونه لنا. وهذه السجلات خاصة، ونحن سوف نتصرف وفقاً للقانون لحماية خصوصيتكم

الوصول إلى أهدافكم

في Anglicare Victoria، سنساعدكم في معرفة ما هو مهم بالنسبة لكم وما هي نقاط قوتكم وأهدافكم.

معاً، سنضع "خطة". إنها طريقة للنظر إلى كيفية رؤيتكم لمستقبلكم، مع لائحة بالأهداف ولائحة بالتغييرات التي قد تمكنكم من الوصول إلى ذلك المستقبل.

ما هي الأهداف؟

ترشدكم الأهداف إلى أين تريدون أن تكونوا. مثل خريطة أو دليل. عندما تضعون لائحة بالأهداف مع Anglicare Victoria، فسوف يساعدنا ذلك على معرفة كيف تريدون أن يكون مستقبلكم.

لهذا السبب نعدّ "خطة الخدمة" مفيدة للغاية. وسيتم كتابتها بطريقة واضحة، حتى يسهل فهمها. وسوف تسلط الضوء على نقاط قوتكم وقدراتكم وتحديد الوسائل لتحقيق أهدافكم.

ومن خلال أخذ خطوات صغيرة، يمكننا مساعدتكم في وضع خطتكم ودعمكم لتحديد المجالات في حياتكم التي ترغبون في تغييرها وإيجاد طرق لتحقيقها.

وبعدھا، مع مرور الوقت، يمكننا التفكير في الأمور التي تعيّر في حياتكم وما النتائج التي أنجزتموها.

معلوماتكم

نقوم في Anglicare Victoria بجمع المعلومات المتعلقة بالعمل الذي نقوم به معكم. ويسمى هذا ملف أو سجلّ الزبون.

يتم تخزين هذه المعلومات بأمان وهي تشير إلى أهدافكم وخطتكم والتقدم الذي تُحرزون. ويمكنكم طلب الوصول إلى هذه السجلات.

أثناء العمل معكم، قد نسعى للحصول على إبتكم للطلب من خدمات أخرى (مثل المدارس أو مقدمي الخدمات الآخرين) الحصول على معلومات عنكم وعن عائلتكم. وسنقوم بتسجيل هذا الإذن على إستمارة منح الموافقة. وسيساعدنا ذلك على العمل معكم وفهم احتياجاتكم.

تحدّد إستمارة منح الموافقة معلومات معيّنّة، مثل الوكالات أو الجهات الأخرى التي سيتم الكشف عن معلوماتكم لها، ونوع الخدمة التي تقدّمها هذه الجهات الأخرى ومقدار المعلومات التي سنقوم بتبادلها معها. ويمكن أن يساعد التبادل في تخطيط وتقديم أفضل خدمة ممكنة لكم.

على سبيل المثال، قد نحتاج إلى التحدّث إلى موظف الخدمات الاجتماعية أو مقدم الخدمات المتّسقة أو الطبيب أو أشخاص آخرين مثل أحد أفراد العائلة أو مقدّم الرعاية لمساعدتنا في وضع الأهداف.



معلوماتكم مهمّة ومحميّة

الخصوصية والسرية

- استخدام هذه المعلومات والكشف عنها فقط للأغراض الأساسية التي من أجلها تم جمعها. هذه الأغراض الأساسية هي تزويدكم بالخدمة. وقد نستخدم معلوماتكم أو نكشف عنها لأغراض أخرى بموافقتكم، أو في الحالات التي يقتضيها القانون بخلاف ذلك أو يسمح بها القانون (على سبيل المثال، قد نكشف عن المعلومات إلى خدمات الطوارئ للمساعدة في حماية سلامة شخص ما)
- الاحتفاظ فقط بالمعلومات عن الفترة المصرح بها من قبل قانون السجلات العامة لعام 1973 (فيكتوريا)
- تزويدكم بإمكانية الوصول إلى المعلومات الموجودة في سجلاتنا، باستثناء الحالات التي لا يسمح فيها القانون لنا بذلك، أو عندما يكون لدينا واجباً مهنياً لتقييد الوصول وهذا التقييد قانوني. يتمتع الزبائن بحق عام في الوصول إلى المعلومات التي نحفظ بها عنهم، وكذلك السعي إلى تصحيح المعلومات إذا كانت غير دقيقة أو غير مكتملة أو مضللة أو غير محدثة إذا كنتم ترغبون في الحصول على المزيد من المعلومات حول حقوقكم والتزاماتكم فيما يتعلق بالخصوصية والسرية، يُرجى التحدث مع الموظف المسؤول عنكم، أو طلب نسخة من سياسة الخصوصية التي تتبعها Anglicare Victoria.

خصوصيتكم مهمة بالنسبة لنا وتلتزم **Anglicare Victoria** في التعامل مع جميع معلوماتكم باحترام ونزاهة.

يجب أن يكون جميع الموظفين والمتطوعين في **Anglicare Victoria** مدركين لقانون الخصوصية المناسب ويجب أن يتأكدوا من التزام خدماتنا وأنظمتنا الإدارية بهذه القوانين عند تقديم الخدمات لكم.

سياسة الخصوصية التي نتبناها ونهجنا القائم على السرية

سوف تقوم منظمة **Anglicare Victoria** في:

- جمع فقط المعلومات التي نحتاجها لتزويدكم بالخدمة. (لا يتعين عليكم تزويدنا بأي معلومات، ولكن إذا لم تقوموا بذلك، فقد لا نتمكن من تقديم الخدمة التي تريدها أو تحتاجون إليها)
- التأكد من أن أي شخص يحصل على خدماتنا يعرف سبب جمعنا لأي معلومات شخصية أو حساسة وكيفية تعاملنا معها
- تخزين المعلومات بأمان وحمايتها من الوصول غير المصرح به

تبادل المعلومات

Anglicare Victoria هي هيئة مسجلة لتبادل المعلومات بموجب نظام تبادل المعلومات عن العنف الأسري ونظام تبادل المعلومات عن الطفل. بموجب هذه الأنظمة، قد يتطلب القانون منا تبادل المعلومات المتعلقة بسلامة ورفاهية زبائننا.

إذا كان ذلك ممكناً ومناسباً قانونياً وعملياً، عندما نحصل على طلب للكشف عن معلوماتكم، سنناقش الوضع معكم ونحصل على موافقتكم.

في بعض الحالات، قد تكون هناك أسباب قانونية أو عملية لعدم قدرتنا على الحصول على موافقتكم للكشف عن المعلومات باستخدام إستمارة منح الموافقة أو قد تكون هناك مشاكل أخرى.

على سبيل المثال إذا كانت هناك مشاكل مهمة تتعلق بسلامة أو رفاهية شخص، فهذا يعني أنه ليس من المناسب لنا الحصول على موافقتكم للكشف عن المعلومات. ومع ذلك، نأكدوا من أننا لن نشارك معلوماتكم إلا إذا كان القانون يسمح لنا بذلك.

واجب الرعاية

لدينا واجب رعاية لضمان اتخاذ جميع الإجراءات المعقولة لتجنّب حدوث أي أذى لكم أو لشخص آخر.

إذا طرأت حالة يكون فيها أحد موظفي **Anglicare Victoria** قلقاً بشأن سلامتكم أو سلامة شخص آخر، فإنه يتحمّل مسؤولية اتخاذ الإجراءات لضمان عدم تعرّضكم أنتم والآخرين المعنيين إلا للحدّ الأدنى من المخاطر.

يمكنه الاتصال بالسلطة الأكثر مناسبة مثل الشرطة أو الإسعاف أو خدمات حماية الطفل.

الإبلاغ عن المعلومات

نحن منظمة لا تهدف للربح، وهذا يعني أننا نحصل على التمويل من خلال الدوائر الحكومية والمصادر مثل المنح والائتمان والمؤسسات. ومن وقت لآخر نحتاج إلى تقديم الإحصاءات والبيانات والتقارير التي قد تحتاج إلى تضمين اسمكم. كما يمكن استخدام المعلومات التي نحتفظ بها على ملفات الزبون في عمليات التدقيق ومراجعات إدارة **Anglicare Victoria** الداخلية لضمان تقديم أفضل خدمة.



التعليقات والآراء والشكاوى

التعليقات والآراء

نرحب بتعليقاتكم وآرائكم لأن تجربتكم كزبون مهمة بالنسبة لنا. يُرجى إعلامنا عن كيفية سير مساعدتنا التي نقدمها بالنسبة لكم، وإذا كنتم تعتقدون أننا نقدم خدمة عالية الجودة. سوف نستخدم ملاحظتكم وآرائكم لتحديد الممارسات الجيدة، والاستجابة لأفكار التحسين كلما نشأت.

الشكاوى

نأخذ شكاواكم على محمل الجد، لذا أخبرونا بأي شيء يثير قلقكم أو أي شيء مهم لكم أو لعائلتكم.

- ناقشوا الموضوع مع الموظف الرئيسي الخاص بكم. فقد لا يكون على علم بمشاعركم أو لا يعرف كيف تؤثر الخدمة عليكم.
- تحدثوا إلى أي شخص تشعرون بالراحة معه ويعمل لدى **Anglicare Victoria**.
- اطلبوا من شخص تثقون به الاتصال بنا نيابة عنكم، على سبيل المثال: فرد من العائلة أو صديق أو شخص آخر يدعمكم. يمكن للشخص الذي يدعمكم أيضاً حضور أي اجتماعات لمناقشة الشكاوى معكم.

إذا كانت لديكم شكوى، فليدكم الحق في:

- أن يتم الاستماع إليكم ومعاملتكم بإنصاف
- الحصول على مساعدة عادلة ومفيدة لمعالجة مخاوفكم
- حل أي خلافات أو صراعات أو شكاوى
- احترام خصوصيتكم
- اتخاذ أي قرار معلق في وقت معقول

نحن نساعد من خلال:

- التصرف بطريقة مهنية
- بذل كل جهد لحل القضايا بشكل غير رسمي
- إخطار السلطات إذا تم خرق القانون
- السماح لجميع الأطراف للوصول إلى شخص دعم

كيف ندير شكاواكم:

- نحن نستمع ونناقش ونأخذ بعين الاعتبار ما نقولونه
- نحن نستعرض مخاوفكم بدقة
- نهدف إلى حل المشاكل في فترة زمنية قصيرة
- نحن نستخدم تعليقاتكم لتحسين خدماتنا
- نعلمكم بحكمكم في إحالة شكاواكم إلى سلطة مستقلة لمراجعتها، مثل المفوض أو المحقق بالشكاوى.

التعليقات والآراء والشكاوى تنمة

كيف يمكنني تقديم شكوى؟

يمكن تقديم الشكاوى والتعليقات والآراء عبر الإنترنت (بما في ذلك بشكل مجهول) على الموقع الإلكتروني www.anglicarevic.org.au

بالإضافة إلى ذلك، يمكنكم تقديم شكوى أو إطراء - شفهيأ أو كتابياً - لأي موظف أو في أي مكتب تابع لـ Anglicare Victoria.

يمكنكم إحالة الشكاوى حول **Anglicare Victoria** في أي وقت إلى إحدى السلطات الخارجية التالية.

دائرة الصحة والخدمات الإنسانية

www.dhhs.vic.gov.au

مفوض خدمات الإعاقة

1800 677 342 • www.odcs.vic.gov.au

مكتب مفوض المعلومات في فيكتوريا

www.ovic.vic.gov.au

مفوضية الأطفال والشباب

1300 782 978 • www.cyp.vic.gov.au

مكتب المحامي العام

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

المفوضية الوطنية للصحة العقلية

www.mentalhealthcommission.gov.au





فهم هذا الكتيب

لقد تم شرح الغرض من هذا الكتيب لي وأنا أفهم أنه يوفر التفاصيل حول:

- خدمات Anglicare Victoria
- أدوار الموظفين في Anglicare Victoria
- حقوق ومسؤولياتي
- ما يجب أن يبقى خاصاً
- كيف يتم توثيق المعلومات عني
- كيفية إعطاء التعليقات والآراء والاتصال بنا
- الوصول في المستقبل إلى سجلات الخدمة

اسم الزبون:

التوقيع:

الموظف:

التوقيع:

(بالنيابة عن Anglicare Victoria)

التاريخ:

الإنهاء

قد تتركوا الخدمة لمجموعة من الأسباب:

- لقد حققتم أهدافكم ولم تعدوا بحاجة إلى الدعم
- أنتم ستنتقلون إلى مكان بعيد عن خدمتنا
- إنتقلتم إلى خدمة أخرى تناسب احتياجاتكم بشكل أفضل

لأسباب قانونية، نحن بحاجة إلى الاحتفاظ بالمعلومات في ملف الزبون الخاص بكم لفترة محدّدة من الزمن. وإذا كنتم بحاجة إلى خدماتنا في المستقبل، سوف ترخّب Anglicare Victoria مرة أخرى باتصالكم بنا.

يوفر هذا الكتيب نظرة عامة على العديد من المواضيع المتعلقة بالعمل الذي نقوم به معاً. هناك المزيد من المعلومات المفصلة حول خدماتنا المتوفرة من خلال سلسلة من الكتيبات والكرّاسات والنشرات التي ننتجها.

هذه كلها متوفرة عن طريق الاستفسار في مكاتبنا.

للطلبات أو الاستفسارات، اتصلوا بمكتبكم المحلي

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

Anglicare Victoria

المكتب المركزي/الرئيس التنفيذي
103 Hoddle Street
Collingwood VIC 3066

03 9412 6133

* لا نقدم خدمات للزبائن
من المكتب المركزي

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



ينصب تركيزنا على تحويل مستقبل الأطفال والشباب، والعائلات والمراهقين. يرتكز عملنا على ثلاثة أركان توجيهية؛ منع، حماية، تمكين.

🌐 anglicarevic.org.au
✉ info@anglicarevic.org.au
☎ 1800 809 722
▶ youtube.com/anglicarevic
t twitter.com/anglicarevic
f facebook.com/anglicarevic

**BETTER
TOMORROWS**

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

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

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

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

جهات اتصال مفيدة

دائرة الصحة والخدمات الإنسانية

توفير المعلومات حول الخدمات والأنشطة الصحية التي تعرّز وتحمي صحة سكان فيكتوريا. وهذا يشمل تقديم خدمات الصحة النفسية والعناية بالمسنين في فيكتوريا.

1300 253 942 • www.dhhs.vic.gov.au

CREATE

هيئة المستهلك الوطنية التي تمثّل أصوات الأطفال والشباب الذين لديهم تجربة في الرعاية خارج المنزل (بما في ذلك رعاية القربان والرعاية الأسرية البديلة والرعاية في المرافق السكنية).

1800 655 105 • www.create.org.au

جمعية الرعاية الأسرية البديلة في فيكتوريا (FCAV)

أعلى هيئة لمقدمي الرعاية الأسرية البديلة في فيكتوريا.

03 9416 4292 • www.fcav.org.au

حالة طوارئ

في حال حدوث حالة طوارئ تهدد الحياة

000 (ثلاثة أصفار)

الخط المتخصص بالأدوية

خدمة تقدّم المعلومات عن الوصفات الطبية، والأدوية التي لا تحتاج إلى وصفة طبية والأدوية التكميلية

1300 633 424

Nurse On Call

خدمة صحية هاتفية تابعة لحكومة ولاية فيكتوريا متوفرة على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع تقدّم المشورة الصحية الخبيرة من ممرضة مسجلة

1300 606 024

Grief Helpline

خدمة مجانية مخصصة تقدّم الدعم الاستشاري للأشخاص الذين يعانون من فقدان شخص ما والحزن

1300 845 745 • www.griefline.org.au

Kids Helpline

خدمة استشارية مجانية وسريعة، عبر الهاتف والإنترنت، للشباب الذين تتراوح أعمارهم بين 5 و25 عاماً

1800 55 1800 • www.kidshelp.com.au

Lifeline Crisis Support Service

خدمات إستشارية

13 11 14 • www.lifeline.org.au

Parentline Victoria

خدمة استشارية هاتفية على مستوى الولاية لأولياء الأمور ومقدمي الرعاية للأطفال الذين تصل أعمارهم إلى 18 عاماً

13 22 89 • www.parentline.com.au

Suicide line

دعم مجاني ومهني يسمح بإخفاء الهوية 24 ساعة في اليوم، وسبعة أيام في الأسبوع عبر فيكتوريا.

1300 651 251

Men's Line

خدمة مهنية هاتفية و عبر الإنترنت تقدّم الدعم والمعلومات للرجال الأستراليين

1300 78 99 78 • www.mensline.org.au

RESPECT 1800

الاستشارة الوطنية، خط لتقديم المساعدة والمعلومات والدعم على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع لمساعدة الأشخاص الذين يعانون من الاعتداء الجنسي والعنف المنزلي والأسري

1800 737 732 • www.1800respect.org.au

Safe Steps

دعم النساء والأطفال لكي يعيشوا حياة خالية من العنف الأسري.

1800 015 188 • www.safesteps.org.au

خدمات الترجمة الشفهية TIS

خدمة ترجمة شفوية مجانية مصممة لتوفير الوصول العادل للخدمات الأساسية

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

Switchboard

منظمة على مستوى الولاية تقدم خدمات دعم يقدمها الأقران والمتطوعون للأشخاص المثليين ومشتبهى الجنسين ومغاييري الهوية الجنسية والخنثى (LGBTQI) وأصدقائهم وعائلاتهم وحلفائهم.

1800 184 527 • www.Switchboard.org.au

تكلفة المكالمات إلى الأرقام التي تبدأ بـ 13 أو 1300

تكلف المكالمات من هاتفكم المنزلي إلى أي رقم يبدأ بـ 13 من أي مكان في أستراليا تكلفة مكالمات محلية. وقد تختلف رسوم المكالمات المحلية اعتماداً على مزود خدمة الهاتف، وقد تكلف المكالمات من الهواتف المحمولة (الموبايل) تكلفة أعلى. (يتم دعم تكاليف المكالمات لأنها مشتركة بينكم وبين الأعمال التجارية).

الأرقام التي تبدأ بـ 1800 (مكالمة مجانية)

المكالمات إلى الأرقام التي تبدأ بـ 1800 من هاتفكم المنزلي مجانية. وقد يتم تحديد توقيت المكالمات من الهواتف العامة والهواتف المحمولة (الموبايل) وقد تكون تكلفتها أعلى.

anglicarevic.org.au

BETTER
TOMORROWS

بئصبؑ تركبؤنا على ءحولل مسءبل الأطفال والشباب؁ والعائلات والمراهقبن؁ بربءز عملنا على ءلأة أركان ءوجبهبة؁ منع؁ ءمابة؁ ءمكبن؁

