

خدمات أسيتس

مساعدة الناجين من التعذيب والصددمات



أسيتس مساعدة الناجين من التعذيب والصددمات

- هل مررت، أو هل مر شخص تعرفه بأي من الآتي:
- العيش بشكل مستمر في حالة من الخوف والقهَر.
 - مشاهدة أفراد من الأسرة وهم يعذبون أو يغتصبون أو يقتلون.
 - الهرب خوفاً على الحياة، وكثيراً ما يتركون أحبائهم.
 - تحمل الفقر وسوء التغذية في معسكر للاجئين لعدد كبير من السنوات.
 - إعادة الاستيطان في بلد جديد دون أصدقاء أو أسرة، ولغة وثقافة جديدة.

إذا كان الأمر كذلك، فربما تستطيع أسيتس مساعدتك. توفر أسيتس المساعدة للاجئين الذين عانوا من التعذيب أو الصدمة، بغض النظر عن العرق، أو الدين، أو العقيدة السياسية.

للإحالة أو لمجرد الاستفسار عن خدمات أسيتس، الرجاء الاتصال برقم ٩٢٢٧ ٢٧٠٠ وطلب الموظف المسؤول الموجود من التاسعة صباحاً وحتى الرابعة والنصف عصراً من الإثنين إلى الجمعة.

أماكن الانتظار المدفوعة متوفرة بشارع ستيرلينغ وبموقف سيارات بريسيبين.

تذهب الحافلات رقم ٢١، و٦٠، و٦٦، و٦٧، و٦٨، و٦٩، و٤٠١ إلى أسيتس من موقف حافلات المتحف بشارع بوفورت.

٢٨٦ شارع بوفورت

أستراليا الغربية ٦٠٠٠

هاتف: ٢٧٠٠ ٩٢٢٧ ٠٨

فاكس: ٢٧٧٧ ٩٢٢٧ ٠٨

الإنترنت: www.asetts.org.au

البريد الإلكتروني: reception@asetts.org.au

ABN 83 460 231 835

أسيتس

مساعدة الناجين
من التعذيب والصددمات

حقوق العملاء والخصوصية

مرحباً بكم في أسيتس ASeTTS

تعمل أسيتس مع الناجين من التعذيب والصدمة من الخلفيات الشبيهة باللاجئين. نوفر مجموعة متنوعة من الخدمات من الإرشاد الفردي وحتى أعمال التنمية المجتمعية. تقدم خدماتنا دون مقابل مادي.

ما يمكن توقعه كعميل جديد لأسيتس

كعميل جديد لأسيتس يمكنك أن تتوقع أن نقوم بتقييم لاحتياجاتك الفردية مما يحدد نوع المساعدة التي سنتلقاها.

بسبب الطلب الكبير على خدمات أسيتس، فأحياناً توجد فترة انتظار.

إذا لم تكن أسيتس قادرة على مساعدتك، فسنحاول أن نعرف أي جهة تستطيع مساعدتك ونساعدك على الاتصال بهم.

ما ننتظره من العملاء

- أن تصل في التوقيت المناسب لمواعيدك وأن تقوم بإخطارنا قبل الموعد بأربعة وعشرين ساعة إذا ما اضطررت لإلغاء الموعد لأي سبب.
- أن تكون غير واقع تحت تأثير المشروبات الكحولية أو المخدرات.

حقوقك كعميل لأسيتس

- الاحترام والمعاملة الجيدة في كل الأوقات
- السرية والخصوصية
- حق الحصول على خدمات الترجمة
- الرد الدقيق في الاستجابة لموقفك وبشأن بدائل الإرشاد المتاحة لك
- الاختيار بشأن بدائل الخدمة
- الوصول الاختياري للخدمات
- الحق في طلب النقل لمرشد آخر (لو كان متاحاً)
- الرد السريع والمنصف على الشكاوى

حقوقك في حل الشكاوى

لو كنت غير راض عن الخدمة التي تتلقاها من أسيتس، فالرجاء إخبار الشخص الذي تتلقى الخدمات منه حتى يستطيعون محاولة حل المشكلة.

لو كان هذا الأمر غير ممكناً، فمن الممكن أن تحدد موعداً سرياً مع مدير الموظف. وسيحاول المدير معالجة الأمر وتسجيل أية أفعال متفق عليها.

لو استمرت المشكلة دون حل، فسيرفع المدير المشكلة للمدير العام الذي سيناقش المشكلة معك. لو شعر المدير أن الوكالة لا تستطيع حل المشكلة، فإنه يرسلها لمجلس الإدارة للحصول على رد كتابي.

أسيتس وخصوصيتك لماذا نحتاج المعلومات؟

تطلب منك معلومات عنك من أجل أن نوفر لك الخدمات الأكثر ملائمة لاحتياجاتك. نستخدم هذه المعلومات فقط للأغراض المذكورة في وقت جمعها، ولك حق الوصول إلى هذه المعلومات إن أردت في أي وقت (كما هو منصوص بقانون الخصوصية).

من يرى المعلومات؟

لتحصل على خدمة مجانية من أسيتس، فإنه من الضروري أن نوفر المعلومات الديمغرافية الأساسية مثل الجنس والسن إلى الجهات الممولة لنا. لا يتضمن هذا تاريخك الشخصي أو محتويات أي من المناقشات. قيل أن ننقل أية معلومات شخصية لأي طرف آخر، فإننا نشترط الحصول على الإذن الكتابي منك بذلك. ولا نكسر حدود الخصوصية إلا إذا أحسنا أن هناك خطراً شديداً يهدد بليدائك أو إيذاء الآخرين.

إجراءات أسيتس الأمنية

تحفظ المعلومات الخاصة بك في ملف مقفول بأمان في غرفة سجلات واقعة تحت الإشراف الأمني لا يستطيع أحد سوى موظفي أسيتس الوصول إليه. المعلومات الخاصة بالعملاء المحفوظة على الحاسبات محمية بكلمات المرور ولا يصل إليها سوى الموظفين المخولين. للحصول على معلومات عن قانون الخصوصية الرجاء زيارة موقع الإنترنت www.privacy.gov.au.

للمزيد من المعلومات
هاتف ٠٨ ٩٢٢٧ ٢٧٠٠
فاكس ٠٨ ٩٢٢٧ ٢٧٧٧
ABN ٨٣ ٤٦٠ ٢٣١ ٨٣٥