



# Intensive Family Support Options

(خيارات الدعم  
الأسري المكثف - IFSO)  
معلومات للأسر



*the spastic centre*



يعرض هذا الكتيب بعض المعلومات الهامة عن خدمة IFSO.

إذا كانت لديك أسئلة عن أي شيء في هذا الكتيب يُرجى الاستفسار من موظف IFSO.

## المحتويات

- 3 • ما هي أهدافنا؟
- 3 • ما الذي يمكنك أن تتوقعه منّا؟
- 4 • ما الذي نطلبه منك؟
- 4 • ما الذي يحصل لمعلوماتك المحاطة بالكتمان؟
- 5 • ما الذي يحصل للمعلومات التي نكتبها؟
- 5 • الأوقات التي يتواجد فيها موظف IFSO
- 6 • أرقام اتصال أخرى على مدار الساعة
- 6 • إذا لم تكن راضيًا عن الخدمة

موظف IFSO المهتم بحالتك:

الاسم:

أرقام الهاتف:

## ما هي أهدافنا؟

تقدم IFSO الدعم للأسر التي فيها طفل أو مرهق لديه إعاقة.  
نهدف إلى:

- التعاون مع الأسرة للمساعدة على إدارة حالتك
- دعمك كي تشعر بثقة لتدبر أمور أطفالك
- مساعدتك للحصول على معلومات مفيدة
- تحديد الأمور المناسبة لأسرتك
- تحديد الأمور التي تريد أن تغيرها أسرتك
- العمل مع أسرتك للمحافظة على سلامة الأطفال.

## ما الذي يمكنك أن تتوقعه منّا؟

لك الحق في:

- خدمة تتميز بالأمن والاحترام، تحافظ على خصوصياتك وتلبي احتياجاتك
- خدمة موثوقة وفي الوقت المناسب
- قراءة سجلاتك أو الاطلاع عليها
- إبداء رأيك بالخدمات التي تتلقاها
- تقديم شكوى بشأن الخدمة
- الاستعانة بمترجم إذا أردت ذلك بدون تحميلك أية كلفة.

## ما الذي نطلبه منك؟

عندما تعمل معنا، نطلب منك ما يلي:

- أن تعامل موظفينا بكرامة واحترام
- أن تخبر موظفينا إذا كنت لا تستطيع الالتزام بموعد زيارة مقررة
- أن تكون حاضراً عندما يتحدث الموظف مع أطفالك

## ما الذي يحصل لمعلوماتك المحاطة بالكتمان؟

إن حماية خصوصياتك وإحاطتها بالكتمان من الأمور الهامة. ولن نعطي معلوماتك الشخصية لأي كان بدون موافقتك، إلا عندما يتحتم علينا ذلك بموجب القانون، مثلاً:

- عندما تكون لدينا مخاوف عن سلامة طفلك، فإننا ملزمون عندها بنقل هذه المعلومات إلى Department of Community Services (دائرة خدمات المجتمع - DOCS). ودور DOCS هو مساعدة الأسر للحصول على الدعم الذي تحتاجه للمحافظة على سلامة أطفالها
  - عندما تطلب منا DOCS معلومات عن طفلك أو أطفالك
  - عندما تطلب إحدى المحاكم معلومات يجب تقديمها
  - إذا كان أحد أفراد الأسرة سيؤذي نفسه أو شخصاً آخر نتخذ الإجراءات المناسب لضمان سلامة أسرتك.
- يبحث موظفو DOCS تفاصيل عملهم مع رؤسائهم وأعضاء فريقهم. إذ أن ذلك يساعد على تحسين الخدمات بصورة مستمرة وضمان تلبيةها لأهدافك.

## ما الذي يحصل للمعلومات التي نكتبها؟

- يحتفظ فريق IFSO بسجلات كتابية عن الاتصالات والمحادثات مع مستعملي الخدمة. يُحتفظ بهذه المعلومات بصورة آمنة في مكاتب IFSO.
- إن IFSO ملزمة بتحويل معلومات إحصائية إلى Department of Ageing, Disability and Homecare (دائرة الشيخوخة والإعاقة والرعاية المنزلية – DADHC). لكن تفاصيلك الشخصية لن تحوّل إلى DADHC.

## الأوقات التي يتواجد فيها موظف IFSO

يتواجد موظفو IFSO لخدمتك 7 أيام في الأسبوع و24 ساعة في اليوم طوال فترة عملهم معك.

يُرجى أن تتذكر ما يلي:

- أن الزيارات المنزلية يمكن ترتيبها في وقت مناسب للأسرة واحتياجاتها.
- أن هاتف الموظف المحمول سيكون أحياناً محوّلًا إلى خدمة البريد الصوتي أو إلى موظف آخر. يمكن ترك رسالة، وسيقوم الموظف بمعاودة الاتصال بك بأسرع ما يمكن.

إذا كانت لديك حالة طارئة مباشرة تتعلق بموضوع طبي أو يتعلق بالسلامة يُرجى الاتصال بـ **خدمات الطوارئ (000)** للاتصال بالشرطة أو الإسعاف أو سرية الإطفاء.

## أرقام اتصال أخرى على مدار الساعة

خدمة الترجمة الخطية والشفهية 131 450

Lifeline (لايف لاين): 131 114

الرعاية المؤقتة التابعة للكمونلث لمقدمي الرعاية: 1800 059 059

خط المساعدة التابع لـ DOCS : 132 111

خط مساعدة الأطفال: 1800 551 800

خط العنف المنزلي: 1800 656 463

Salvo Crisis Line (خط الأزمات التابع لجيش الخلاص): 93312000

Tresillian Parent Helpline (خط مساعدة الوالدين التابع لتريسيليان): 97870855

Karitane Careline (خط الرعاية التابع لكاريتاني): 97941852

مستشفى الأطفال في وستميد: 98450000

معلومات السموم: 131 126

## إذا لم تكن راضيًا عن الخدمة

نريد أن نوفر لك خدمة بأفضل نوعية ممكنة. إذا وجدت خدمتنا مفيدة أو إذا كانت لديك أفكار عن كيفية تحسين أمر ما فالرجاء أن تخبرنا.

كذلك نريد أن نعرف إذا لم تكن راضيًا أو إذا كان لديك ما يقلقك بشأن أي جزء من خدمتنا. يُرجى التحدث إلى الموظف أو إلى مديره إذا كنت تفضّل ذلك.

المدير هو:

الهاتف:

البريد الإلكتروني:

العنوان: