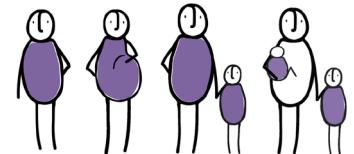


خوش آمدید.

ما اینجایم تا به شما کمک کنیم.

سلامتی شما مهم است.



## محل و نحوه کار ما.

DVSM خدمات را در Inner Sydney، Western Sydney و در Wilcannia در NSW روستایی ارائه می‌دهد.

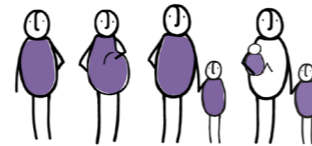
رویکرد ما مبتنی بر شخص، با استفاده از روند مدیریت پرونده برای شناسایی، درک و پاسخگویی به نیازهای فردی شماست.

با همکاری شما تلاش می‌کنیم تا به طور مؤثر نیازهای شما را برآورده سازیم ضمن اینکه می‌توانید در آینده نیز کمک مورد نیاز خود را درخواست دهید.

به موجب این امر ما با سیستم خدمات گسترده‌تری کار می‌کنیم و شما را به مناسب‌ترین خدمات حمایتی برای رسیدن به اهداف کوتاه مدت، میان مدت و دراز مدت ارجاع می‌دهیم.

ما از همه افراد استقبال می‌کنیم.  
ما با توجه به جنسیت و هویت زیستی و اعلامی آنها، به آنها احترام می‌گذاریم و با آنها کار می‌کنیم.

داستان شما. نیازهای شما. امیدهای شما.



برای دریافت خدمات  
زیانی درخواست دهید



Domestic Violence NSW Service Management (مدیریت خدمات NSW خشونت خانگی) یک سازمان خیریه  
ثبت شده است (ABN 26 165 400 635)

**خشونت هرگز قابل قبول یا قابل توجیه نیست.** خشونت خانگی و خانوادگی در تمام اشکال آن نقض حقوق اساسی بشر است. همه ما حق داریم بدون خشونت زندگی کنیم. حق کودکان برای امنیت، بیشترین اهمیت را دارد. «امن» بودن فراتر از ایمنی جسمی است - بلکه تمامی جنبه‌های سلامتی را شامل می‌شود. خشونت خانگی و خانوادگی اثری منفی بر سلامت فرد و در نتیجه سلامت جامعه دارد.

## رویکرد ما شخص محور است.

افرادی که با آنها کار میکنیم در کانون تصمیم‌گیری‌های مربوط به زندگی‌شان قرار دارند. ما به علایق، نیازها، و ارزشهای افراد احترام می‌گذاریم و به آنها پاسخ می‌دهیم. ما ضمن حفظ تعادل حقوق، خطرات، و مسئولیت‌های رقابتی، به انتخاب‌ها احترام می‌گذاریم.

## ما شأن و شخصیت افراد را حفظ میکنیم.

ما مردم را به چشم کارشناسان و رهبران زندگی خودشان می‌بینیم. همه توانایی انتخاب، از جمله انتخاب‌های مربوط به خطر، ایمنی و سلامتی و نیز ایجاد تغییرات را دارند. ما تلاش می‌کنیم توانایی‌های افراد را توسعه دهیم، امید آنها را زنده نگه داریم و آسیبی نرسانیم.

## احترام و برابری امری حیاتی است.

ما تصدیق میکنیم که مردم ممکن است به خاطر جنسیت، ناتوانی، سن، نژاد، رنگ پوست، نسب، ملیت اصلی یا ریشه قومی، و یا وضعیت مهاجرت، جنسیت زیستی یا اعلامی و هویت جنسی و یا باور مذهبی خود، تبعیض را تجربه کنند. ما تلاش میکنیم تا نابرابری را در تمام اشکال آن اصلاح کنیم و تنوع را بپذیریم.

## ما متعهدیم که خدمات مؤثری را تدوین و ارائه کنیم.

ما به دنبال ارتقاء حس سلامت بزرگسالان، کودکان و جوانان از طریق راهبردهای اطلاع‌رسانی توانمندسازی و بردباری هستیم که می‌توانند به آنها فراتر از زمان دسترسی به خدمات کمک کنند.

## ما منصفانه پاسخ میدهیم.

در مجموع، ما باید کسانی را که از خشونت خانوادگی و خانگی استفاده میکنند، مسئول انتخابها و اقدامات خودشان بدانیم. برای ارتقاء امنیت اجتماعی و فردی، پیشگیری مؤثر و راهبردهای مداخله‌ای در مقابل کسانی که از خشونت استفاده می‌کنند جزئی از راهکار است.

## ما برای سلامت کارمندان، محیط حمایتی را ایجاد میکنیم

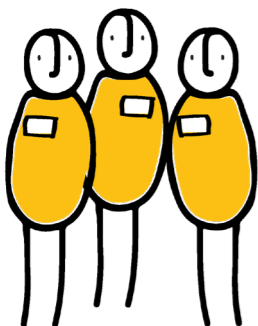
ما به تجربیات و مشارکت‌های یکدیگر احترام می‌گذاریم برای آنها ارزش قائلیم و از یکدیگر یاد می‌گیریم. ما فرصتهایی را خلق می‌کنیم و از کارکنان خود حمایت می‌کنیم تا پتانسیل‌های حرفه‌ای خود را رشد داده، و خود و دیگران را به سمت بهبود مستمر سوق دهند. ما از نظرات شما که برای ما ارزشمند هستند استقبال میکنیم و یکدیگر را در برابر منشور رفتاری و اخلاقی خود مسئول می‌دانیم.

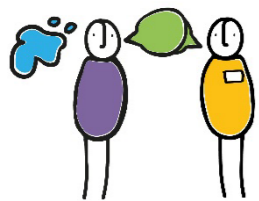
## برای همه ما ضروری است که برای ایجاد تغییر، مسئولیت‌پذیر باشیم.

خشونت در خلأ وجود ندارد. نحوه پاسخگویی ما به عنوان مرکز خدمات، اعضای خانواده و دوستان، مهم است. این پاسخ با درک فرهنگی، رسانه‌ای و اجتماعی از خشونت خانگی و خانوادگی و نابرابری جنسیتی، پاسخی آگاهانه است. ما تلاش میکنیم بر دیگران تأثیر بگذاریم و تغییر ایجاد کنیم.

ما همکاری میکنیم. ما به اهمیت اجتماع به عنوان محلی که به آن تعلق داریم و در آن شرکت میکنیم، ارجح می‌گذاریم. ما تلاش میکنیم تا از امیدهای افراد و جامعه برای آینده حمایت کنیم. ما به حرفه‌های یکدیگر گوش میکنیم و برای طراحی و ارائه خدمات با هم همکاری میکنیم. ما تصدیق میکنیم که قادر نیستیم به تنهایی این کار را محقق کنیم.

ما با یکپارچگی و به بهترین نحو کار میکنیم. ما با رعایت اخلاق و مسئولیت‌پذیری روابطی قابل اعتماد ایجاد کرده و شفاف عمل میکنیم. ما به طور مداوم کار خود را از طریق برنامه‌ها و خدمات آگاهانه مبتنی بر شواهد بهبود می‌دهیم.





# چیزی که ما از شما می‌خواهیم.

حقوق و مسئولیتها.

آن چه که ما از شما در عوض می‌خواهیم این است که:



## با ما همکاری کنید.

میتوانید این کار را به صورت زیر انجام دهید:

- آنچه را که باید برای حمایت از شما بدانیم، به ما بگویید؛
- فعالانه در طرح حمایتی خود شرکت کنید؛
- وقتی چیزی تغییر میکند یا اگر اقدامات مورد توافق ما برایتان مفید نیست، به ما بگویید؛ و
- نظرات خود را با ما در میان بگذارید و یا اگر شکایتی دارید، لطفاً به ما بگویید، تا بتوانیم به آن رسیدگی کنیم و کارها را در آینده بهتر انجام دهیم.



## محترمانه رفتار کنید.

میتوانید این کار را به صورت زیر انجام دهید:

- به دیگران از جمله کارکنان و سایر خانواده‌ها احترام بگذارید؛
- از اموال DVSM مراقبت کنید؛
- اطلاعات سایر افراد را از جمله در رسانه اجتماعی و یا جامعه محرمانه نگه دارید؛ و
- در جلسات بدون الکل یا مواد مخدر شرکت کنید. اگر تحت تأثیر مواد یا الکل هستید، لطفاً زمان ملاقات خود را تغییر دهید.



# آنچه میتوانید از ما انتظار داشته باشید.

حقوق و مسئولیتها.

تعهدات ما به شما این است که:



## شان و شخصیت شما را حفظ میکنیم.

این کار را به صورت زیر انجام میدهیم:

- به شما به عنوان کارشناس زندگی خودتان احترام می‌گذاریم؛
- به نیازها و اولویتهای شما ارجح مینهیم و به آنها پاسخ میدهیم؛
- ضمن فعالیت گروهی، به هیچ وجه نسبت به افراد تبعیض قائل نمیشویم؛ و
- به انتخابهای شما احترام می‌گذاریم.



## ایمنی و سلامت شما را ارتقا میدهیم.

این کار را به صورت زیر انجام میدهیم:

- یک طرح برای شما تدوین میکنیم. ما نسبت به نحوه کار با یکدیگر، اعطای پذیر خواهیم بود.
- ایمنی و سلامت شما در کانون توجه ما قرار دارد.
- از فرزند یا فرزندان تحت مراقبت شما حمایت میکنیم تا نیازهایشان برآورده شود؛ و
- اقداماتی را که با آنها توافق میکنیم، انجام میدهیم.



## حرفهای عمل میکنیم.

این کار را به صورت زیر انجام میدهیم:

- استانداردهای بالای سلامتی و ایمنی را برای حمایت از ایمنی شما و خانواده‌تان رعایت میکنیم؛
- اطلاعات شما را به صورت خصوصی و محرمانه حفظ میکنیم، مگر این که تعهد قانونی برای انتشار آن داشته باشیم. ما به شما خواهیم گفت چگونه این کار را انجام میدهیم؛ و
- فرصتهایی برایتان ایجاد میکنیم تا نقش فعالی در فرآیندهای تصمیمگیری خدمات ما بر عهده بگیرید.



## به حرفهای شما گوش میکنیم.

این کار را به صورت زیر انجام میدهیم:

- با شما کار میکنیم تا خدمات مورد نیازتان را ارائه دهیم؛
- نهایت تلاش خود را میکنیم تا نتیجه دلخواه شما محقق شود؛
- شما را به سایر خدماتی از جاع میدهیم که میتوانند به شما کمک کنند. تصمیم اینکه با کدام یک از خدمات کار کنید با شماست؛ و
- به دیدگاهی که درباره خدمات ما هستند گوش میکنیم و آنها را مد نظر قرار میدهیم.

ما اینجاییم تا به شما کمک کنیم. | ما به اولویتهای شما گوش میکنیم. | ما به شما احترام می‌گذاریم.

# سلامتی شما مهم است.



همه ما حق داریم ایمن باشیم و احساس امنیت کنیم.

«امن» بودن فراتر از ایمنی جسمی است - بلکه شامل تمام جنبه‌های سلامتی می‌شود.

ما رویکردی «مبتنی بر شخص» را در کار خود به کار می‌بریم. این بدین معناست که ما به شما به عنوان کارشناس زندگی خودتان احترام می‌گذاریم.

ما اینجا هستیم تا شما را با دسترسی به اطلاعات و خدمات حمایت کنیم، تا بتوانید بهترین تصمیمات را برای خود بگیرید.



© 2017 DVSM | Sightlines

# مورد خدماتمان به ما بگویید.



مایلیم نظرات شما را بشنویم و همیشه از آن استقبال می‌کنیم.

همیشه تمام تلاش خود را می‌کنیم تا مناسبترین گزینه‌ها را به شما ارائه دهیم. اگر چنین است به ما بگویید و اگر نیست به ما بگویید تا به آن رسیدگی کنیم و در آینده کارها را بهتر انجام دهیم.

شما می‌توانید نظرات یا شکایت خود را در هر زمانی، هنگام استفاده از خدمات ما و یا پس از خروج از برنامه خدمات ما، به ما بدهید.

آیا در نظر دارید نظر خود را بیان کرده یا شکایت کنید؟

میتوانیم با هم گفتگو کنیم؟

در این صورت، لطفاً با یکی از کارکنان یا مدیر خدمات صحبت کنید.

در صورت تمایل می‌توانید از طریق راه‌های ذیل، نظر خود را ارائه کرده یا شکایت کنید:

فرم تماس در  
وب سایت DVSM:

[www.dvnsdsm.org.au](http://www.dvnsdsm.org.au)

به ما نامه بفرستید:

PO Box R898  
Royal Exchange NSW 1225

به ما ایمیل بزنید:

[yourvoice@dvnsdsm.org.au](mailto:yourvoice@dvnsdsm.org.au)

در هر زمان و اگر به شکایت رسیدگی نشد، می‌توانید با NSW Ombudsman به شماره 02 9286 1000 و یا خط رایگان (خارج از کلانشهر سیدنی) به شماره 524 451 1800 تماس بگیرید.

# یادداشتهای شما.



# با ما صحبت کنید.

وبسایت [www.dvnsdsm.org.au](http://www.dvnsdsm.org.au)

برای کسب اطلاعات بیشتر و جزئیات سایر خدمات و شماره‌های مفید، به وبسایت ما مراجعه کنید.

## اطلاعات تماس DVSM

### MOMO (Sydney City)

ایمیل [momo@dvnsdsm.org.au](mailto:momo@dvnsdsm.org.au)  
تلفن 02 9251 2405 و گزینه 1

### ROAR & DVAHS (Western Sydney)

ایمیل [roar@dvnsdsm.org.au](mailto:roar@dvnsdsm.org.au)  
تلفن 02 9621 0800

### دفتر مرکزی (Sydney City)

ایمیل [admin@dvnsdsm.org.au](mailto:admin@dvnsdsm.org.au)  
تلفن 02 9251 2405 و گزینه 2

### WSH (Remote Rural NSW)

ایمیل [wilcannia@dvnsdsm.org.au](mailto:wilcannia@dvnsdsm.org.au)  
تلفن 08 8091 5739

اشخاصی که بیخانمانی یا خشونت خانوادگی و خانگی را تجربه کرده‌اند میدانند که چگونه خود و عزیزان خود را امن نگه دارند.

ما میدانیم اگر افرادی که این موارد را تجربه کرده‌اند در طراحی خدمات خود مشارکت دهیم، می‌توانیم کار خود و نحوه ارائه خدمات خود را بهبود دهیم.

اگر مایلید در مورد نحوه مشارکت خود بیشتر بدانید، لطفاً با یکی از کارکنان DVSM صحبت کنید.

## تماس با ما

لیمییا : [dvahs@dvnswsm.org.au](mailto:dvahs@dvnswsm.org.au)

تلفن: 8880 1269 02

تیاوبسسا : [www.dvnswsm.org.au](http://www.dvnswsm.org.au)

dvnswsm : 



نسخه دسامبر 2017  
تاریخ بازنگری مه ۲۰۱۷

© 2017 DVSM - Sightlines

sightlines

clear pathways to outcomes

