



SASS متعهد به ارائه خدماتی امن، محترمانه، توانمندساز و پاسخگو است. رویکرد کاری ما مبتنی بر اصول آگاهی از تروما است، از استانداردهای ملی NASASV پیروی می‌کند و با مفاد منشور حقوق دریافت‌کنندگان خدمات سلامت استرالیا همسو است.



آنچه می‌توانید از ما انتظار داشته باشید:

امنیت و مراقبت:

- ایجاد محیطی امن از نظر جسمی و عاطفی و اقدام سریع برای جلوگیری از آسیب یا پریشانی.
- پاسخگویی به خطرات امنیت، شامل خطراتی که کودکان یا افراد آسیب‌پذیر را تحت تأثیر قرار می‌دهد، مطابق با قوانین مربوط به گزارش‌دهی الزامی و سیاست‌های سازمانی.
- همراهی با شما برای برنامه‌ریزی در زمینه امنیت به شیوه‌ای که به انتخاب‌ها و شرایط شما احترام می‌گذارد.

احترام و کرامت انسانی

- ما بدون توجه به پیشینه، جنسیت، گرایش جنسی، فرهنگ، سن یا باورهایتان با شما با احترام، حساسیت و انصاف رفتار می‌کنیم.
- حق شما را برای تصمیم‌گیری آگاهانه درباره مراقبت‌های خود و نحوه تعامل با سایر نظام‌ها و نهادهای مرتبط، از جمله نظام سلامت، نظام قضایی، خدمات حمایت از افراد در معرض خشونت خانوادگی و پلیس به رسمیت می‌شناسیم و از آن حمایت می‌کنیم.
- ما فعالانه از تصمیم‌گیری مشترک حمایت می‌کنیم و اطمینان می‌دهیم که دیدگاه‌ها و انتخاب‌های شما در تمامی تصمیم‌گیری‌های مربوط به مراقبت از شما، نقش اصلی را داشته باشد.

حریم خصوصی و به اشتراک‌گذاری اطلاعات

- ما اطلاعات شخصی شما را به‌صورت امن و محرمانه نگهداری می‌کنیم.
- ما اطلاعات شما را فقط با رضایت خودتان به اشتراک می‌گذاریم؛ مگر در مواردی که قانون ما را ملزم به گزارش‌دهی کند. برای مثال، در صورت وجود نگرانی‌های جدی درباره امنیت یک کودک، خطر قریب‌الوقوع آسیب، یا سایر تعهدات قانونی برای گزارش‌دهی.
- ما در نخستین تماس با شما، به‌روشنی توضیح می‌دهیم که محرمانگی به چه معناست و محدودیت‌های قانونی آن چیست.

دسترسی، مشارکت و ارتباطات

- ما خدمات را تا حد امکان در دسترس قرار می‌دهیم؛ از جمله با ارائه خدمات برون‌سازمانی، خدمات سلامت از راه دور و پشتیبانی مترجم شفاهی در صورت نیاز.
- اطلاعات روشنی درباره حقوق شما، خدمات موجود و هرگونه محدودیت در خدماتی که می‌توانیم ارائه دهیم در اختیارتان قرار می‌دهیم.
- با دقت به نیازهای شما گوش می‌دهیم و شما را در تصمیم‌گیری‌هایی که بر مراقبت از شما تأثیر می‌گذارند، مشارکت می‌دهیم.
- شما را در جریان هرگونه تغییر در وقت‌های ملاقات، برنامه‌ها یا نحوه ارائه خدمات قرار می‌دهیم.

کیفیت، تداوم و دریافت بازخورد

- ما خدماتی حرفه‌ای، مبتنی بر آگاهی از تروما و مبتنی بر شواهد و مستندات ارائه می‌دهیم.
- در صورت بروز هرگونه تأخیر یا لغو، در اسرع وقت به شما اطلاع می‌دهیم.
- شما را به ارائه بازخورد یا طرح شکایت تشویق می‌کنیم، با احترام به آن‌ها رسیدگی می‌کنیم و از آن‌ها برای بهبود خدمات خود استفاده می‌کنیم.

ما برای حفظ محیطی امن و محترمانه برای همه، از مراجعان می‌خواهیم که:

احترام و امنیت

- با کارکنان، سایر مراجعان و بازدیدکنندگان با ادب، ملاحظه و احترام رفتار کنند.
- طوری رفتار کنند که امنیت محیط حفظ شود. بدرفتاری کلامی، تهدید یا پرخاشگری فیزیکی تحمل نخواهد شد.
- برای محافظت از خود یا دیگران، از هرگونه دستورالعمل معقول کارکنان درباره امنیت پیروی کنید.
- به محرمانگی اطلاعات مشاوران و اعضای تیم احترام می‌گذاریم.

نوبت‌های ملاقات و ارتباط با ما

- در وقت‌های ملاقات تعیین‌شده حضور پیدا کنید یا اگر نیاز به تغییر زمان یا لغو نوبت دارید، در اسرع وقت (ترجیحاً حداقل ۲۴ ساعت قبل) با ما تماس بگیرید.
- اطلاعات تماس خود را به‌روز نگه دارید.
- توجه داشته باشید که عدم حضور در نوبت ملاقات بدون اطلاع قبلی ممکن است بر تعیین نوبت‌های ملاقات آینده تأثیر بگذارد.

شفافیت و همکاری

- اطلاعاتی که به ما کمک می‌کند به‌طور امن و مؤثر از شما حمایت کنیم را با ما در میان بگذارید.
- اگر شرایط زندگی شما تغییر کرد، لطفاً ما را در جریان بگذارید؛ به‌ویژه اگر با خطرات جدید، تغییر محل یا شرایط زندگی، یا نگرانی‌های تازه‌ای درباره امنیت روبه‌رو شدید.
- در تهیه و بازنگری برنامه‌های امنیت هر زمان که لازم باشد با ما همکاری کنید.

درک تعهدات قانونی و اخلاقی ما

- آگاه باشید که کارکنان بر اساس قوانین تاسمانی وظایف قانونی دارند تا نگرانی‌های مربوط به امنیت یا نیک‌زیستی کودکان را گزارش کنند و در صورتی که فردی در معرض خطر فوری آسیب قرار داشته باشد، ممکن است ملزم به اقدام باشند.
- ما همواره تلاش می‌کنیم که هر جا که انجام این کار امن و مناسب باشد، ابتدا درباره این اقدامات با شما گفت‌وگو کنیم.
- توجه داشته باشید که اگرچه ما حفظ محرمانگی را در اولویت قرار می‌دهیم، در برخی شرایط ممکن است لازم باشد برای حفظ امنیت افراد یا رعایت الزامات قانونی، اطلاعات را به اشتراک بگذاریم.

بازخورد و بهبود

- اگر چیزی برای شما رضایت‌بخش نیست یا پیشنهادی برای بهبود دارید، لطفاً ما را در جریان بگذارید.
- بازخورد خود را با احترام با ما در میان بگذارید؛ زیرا می‌دانید که این به ما کمک می‌کند تا خدمات خود را برای همه بهتر کنیم.



از همراهی و همکاری شما برای ساختن فضایی امن، محترمانه و حمایتگر سپاسگزاریم.