

وحدة الوقاية من الإساءة لكبار السن



تدعم حق جميع كبار السن في
العيش بدون التعرض للإساءة.

1300 651 192

Funded by

Queensland
Government

Proudly part of

 UnitingCare

أخبرنا برأيك!

تقدّر UnitingCare جميع أشكال الشناء والشكاوى والتعليقات

إذ يخبرنا الشناء بالأمر التي نقوم بها بالشكل الصحيح، وستتم مشاركته مع موظفينا ومع فرق الخدمة المعنية.

لديك الحق في أن يتم تقصي شكاواك بشكل عادل وسريع، وبأن يتم إبلاغك بنتائج شكواك.

ونحن نرحّب بتعليقاتك، سواء أكانت إيجابية أم سلبية، لأنها تساعدنا على تحسين جودة الخدمة التي تقدمها.

ولتقديم الشناء أو القيام بشكوى أو تقديم تعليق، فوسعك القيام بالتالي:



التحدث مع موظف معني بشكل شخصي



الاتصال بنا: على الرقم 993 008 1800 (رقم مجاني*) خلال ساعات الدوام من 8:30 صباحاً إلى 4:30 مساءً، وذلك للحدّث مع موظف معني.



الكتابة إلى:
مستشار الحوادث والشكاوى

GPO Box 967, Brisbane Qld 4001



إرسال بريد إلكتروني للعنوان:
Feedback@ucommunity.org.au



زيارة موقعنا الإلكتروني:
eapu.com.au

*مكالمة مجانية عند إجراء الاتصال من هاتف أرضي

V2 - 17 June 2022

Proudly part of

 UnitingCare

الاتصال بخط مساعدة ضحايا الإساءة من المسنين في ولاية كوينزلاند **1300 651 192**

ساعات الدوام

من الإثنين إلى الجمعة، من التاسعة صباحاً وحتى الخامسة بعد الظهر
(بنك الرسائل لما بعد ساعات الدوام)

المتحدثون الفوريون

تتوفر خدمة الترجمة الفورية على الهاتف للمتصلين غير الناطقين
باللغة الإنجليزية

المتصلون من ولايات أخرى

اتصلوا على الرقم 2525 3867 07
(سوف تنطبق الرسوم الاعتيادية، لذا فالرجاء أن تطلبوا منا معاودة الاتصال
بكم)

البريد الإلكتروني: eapu@ucommunity.org.au

الموقع الإلكتروني: eapu.com.au

ما هي الإساءة للمسنين؟

إن الإساءة للمسنين عبارة عن فعل فردي أو متكرر، أو غياب لتصرفٍ مناسب، وهو يحدث ضمن نطاق أية علاقة تكون فيها الثقة متوقفة، مما يسبب الأذى أو الكرب لدى شخص مسن. (منظمة الصحة العالمية 2002)

من الذي يمكن أن يتأثر بذلك؟

إن الإساءة للمسنين صعبة على التصور، ولكنها تحدث كل يوم. وقد تحدث لأي شخص كبير في السن، وذلك بصرف النظر عن الجنس أو الثقافة أو الثروة، أو الإعاقة أو الاستقلالية أو وضعه الرعاية. وتحدث الإساءة للمسنين بالشكل الأكثر شيوعاً ضمن العلاقات العائلية، وبخاصة بين شخص مسن وابنه أو ابنته البالغين. إن للتمييز ضد المسنين تأثيراً سلبياً عميقاً على الأشخاص الذين يشيخون في مجتمعنا. إن التمييز ضد المسنين ليس أمراً حميداً أو غير ضار، وهو يركز على مواقف سلبية من المسنين والشيوخ. إن الشيخوخة لا تقلل من حثك في التمتع بالأمن والاحترام.

أنواع الإساءة

الإساءة المالية – الاستخدام أو سوء الإدارة غير القانونيين أو غير الملائمين لأموال شخص ما أو ممتلكاته أو موارده

الإهمال – رفض أو فشل مقدم الرعاية أو الشخص المسؤول في التأكد من حصول الشخص على ضرورات الحياة

الإساءة الجسدية – إيذاء الأم أو الإصابة الجسديتين، أو الإكراه الجسدي أو الحرمان من الحرية

الإساءة النفسية – إيذاء المعاناة العقلية، والتي تتضمن التصرفات التي تسبب الخوف من العنف أو العزل أو الحرمان، ومشاعر العار والمهانة والعجز

الإساءة الجنسية – أي سلوك أو لغة أو نشاط جنسي غير مرغوب، يحصل الشخص يشعر بعدم الارتياح أو الخوف أو التهديد

الإساءة الاجتماعية – الحرمان المتعمد لشخص مسن من التمتع بتواصل اجتماعي مع العائلة أو الأصدقاء، أو من الوصول إلى النشاطات الاجتماعية التي يختارها

ما هو خط المساعدة لضحايا الإساءة من المسنين؟

إن خط المساعدة السري لضحايا الإساءة من المسنين لدينا هو نقطة الاتصال لأي شخص يعاني من، أو يشهد على، أو يشك في أن شخصاً مسناً يتعرض للإساءة من جانب شخص يعرفه، ويثق فيه، وعادة ما يكون أحد أفراد العائلة.

إن خط المساعدة لضحايا الإساءة من المسنين مصدرٌ للمعلومات والدعم والإحالة بشأن الإساءة للمسنين، وبشأن حماية حقوق المسنين وكرامتهم واستقلاليتهم.

هل ينبغي علي الاتصال بخط المساعدة؟

إن ما يبدأ هيناً لا يظل كذلك لفترة طويلة، لذا فمن المهم إجراء الاتصال مبكراً. ويستطيع أي شخص الاتصال بخط المساعدة وطلب الدعم. وإذا كان شخص ما معرضاً لخطر مُحدق، فينبغي عليك الاتصال بالشرطة على رقم الأضرار الثلاثة (000).

ماذا سيحدث عندما تتصل بخط المساعدة؟

يمكن للتعامل مع الإساءة للمسنين أن يكون وقتاً مريحاً ومؤمناً ومرجعاً، بل وأحياناً ساحقاً للكبار في السن والعائلات ولأي شخص يشهدها. وعادةً ما تكون السياقات التي تحدث فيها حالات الإساءة للمسنين معقدة ومتعددة المستويات.

وعندما تتصل بخط المساعدة لضحايا الإساءة من المسنين، فسيكون بوسعنا الحديث معك حول مخاوفك من خلال حوار آمن وسري يستطيع مساعدتك على تقييم المخاطر، وفحص ديناميات العلاقة، والبحث عن المسارات والخيارات، وطرح الأسئلة ومعرفة المزيد حول خدمات الدعم. نحن نأخذ الوقت للاستماع والاستيعاب وضحك، ونوفر لك مساحة آمنة ومفعمة بالاحترام للتحدث فيها.

كما ونرحب بالمكالمات من مقدمي الخدمات، مثل الأطباء العائليين والأخصائيين، والأطباء والأخصائيين النفسيين، والعَمَال الاجتماعيين، والفرق الصحية المناصرة الأخرى وضباط الشرطة. ونحن نوفر مجالاً للاستماع ودعمًا للمهنيين والعمال في الخطوط الأمامية.

ما الذي لا نقوم به

- نحن لسنا خط أزمات
- نحن لسنا وكالة بلاغات
- نحن لا نتولى القيام بالعمل الاجتماعي
- نحن لا نهتفي في حالات الإساءة للمسنين

ولكن هناك وكالات تتولى هذه المهامات في حالات محددة. ويمكن لخط مساعدة ضحايا الإساءة من المسنين المساعدة على مناقشة الخدمات المعنية بحالتك وإيصالك بها.

نحن متواجدون لدعم المسنين!

إن خط المساعدة لضحايا من المسنين متواجد للتركيز على احتياجات الكبار في السن. إننا متواجدون لدعم حقوق الكبار في السن لعيش حياة غنية وآمنة ومُرضية.