



Dịch vụ công tác xã hội

Nếu quý vị đang trải qua thời gian khó khăn, nhân viên xã hội của chúng tôi có thể giúp quý vị.

Chúng tôi giúp đỡ như thế nào

Nhân viên xã hội của chúng tôi có thể giúp quý vị bằng cách:

- tư vấn ngắn hạn
- cung cấp thông tin và hỗ trợ cho quý vị
- kết nối quý vị với các dịch vụ có thể giúp quý vị.

Chúng tôi giúp đỡ ai

Nhân viên xã hội của chúng tôi có thể giúp đỡ khi quý vị cần có người trợ giúp mình. Họ ưu tiên người có nhu cầu phức tạp, không có gia đình hoặc các dịch vụ khác trong cộng đồng giúp đỡ.

Quý vị có thể nói chuyện với họ về:

- bạo hành gia đình và trong nhà
- ý nghĩ tự tử hoặc làm hại bản thân
- là thanh thiếu niên không có ai hỗ trợ
- bị khủng hoảng cá nhân hoặc gia đình
- có vấn đề về sức khỏe tâm thần
- cảm thấy lo lắng, buồn bã, căng thẳng hoặc cô đơn
- bị thiên tai ảnh hưởng và quý vị bị ảnh hưởng như thế nào.

Bị bạo hành

Bạo hành gia đình là bất kỳ hành vi nào mang tính cách bạo hành, đe dọa, cưỡng ép hoặc kiểm soát. Điều đó có thể khiến quý vị hoặc gia đình quý vị cảm thấy sợ hãi và không an toàn.

Chúng ta có thể bị bạo hành gia đình và trong nhà bất cứ lúc nào. Tình trạng này thậm chí có thể vẫn tiếp diễn sau khi quý vị đã rời bỏ mối quan hệ bạo hành. Vấn đề này có thể ảnh hưởng đến bất kỳ ai trong mọi loại mối quan hệ, bao gồm:

- mối quan hệ thân mật trước đây hoặc hiện tại, kể cả các mối quan hệ quý vị đang hẹn hò hoặc chung sống, bất kể giới tính hoặc khuynh hướng tình dục
- mối quan hệ có liên quan đến những người chăm sóc người khuyết tật hoặc người bị vấn đề sức khỏe hoặc người cao niên
- mối quan hệ với gia đình hoặc người giám hộ
- các nhóm gia đình văn hóa.

Bạo hành gia đình có thể ảnh hưởng đến bất kỳ ai, bất kể tuổi tác, giới tính hay khuynh hướng tình dục của họ.

Các loại bạo hành gia đình và trong nhà có thể bao gồm:

- bạo hành thể xác (đánh, đá, đẩy, bóp cổ, hăm dọa bạo hành)
- bạo hành tình dục (bị ép buộc hoặc bị lôi kéo vào hoạt động tình dục, sờ chạm không phù hợp)

- ngược đãi tình cảm (lời nói hoặc hành động khiến quý vị cảm thấy mình vô dụng hoặc buồn bã)
- rình rập (liên lạc mà quý vị không muốn và thường xuyên, có người rình rập quý vị)
- sử dụng công nghệ trái phép (kiểm tra điện thoại, sử dụng phần mềm gián điệp, chia sẻ ảnh hoặc tin nhắn của quý vị mà không được cho phép)
- ngược đãi tài chính (không có tiền, không được phép đi làm, chi tiêu tiền mà không được phép quý vị).

Nếu quý vị đang bị bạo hành gia đình, nhân viên xã hội của chúng tôi có thể dịch vụ tư vấn và hỗ trợ quý vị.

Họ có thể kết nối quý vị với các dịch vụ trong cộng đồng bao gồm:

- dịch vụ hỗ trợ về bạo hành gia đình và bạo hành trong nhà
- hỗ trợ về nhà ở và chỗ ở khẩn cấp
- trợ giúp về tài chính
- tư vấn
- dịch vụ chăm sóc sức khỏe
- dịch vụ pháp lý.

Sức khỏe tâm thần

Sức khỏe tâm thần liên quan đến cách chúng ta suy nghĩ, cảm nhận và hành xử. Điều này có thể ảnh hưởng đến cuộc sống hàng ngày của quý vị bao gồm việc làm, các mối quan hệ hoặc học hành.

Nhân viên xã hội của chúng tôi có thể giúp quý vị sử dụng các dịch vụ hỗ trợ sức khỏe tâm thần nếu quý vị:

- cảm thấy bị trầm cảm
- cảm thấy lo lắng
- có ý định tự tử hoặc làm hại bản thân
- bị bệnh tâm thần hoặc rối loạn tâm thần.

Đã qua đào tạo và có trình độ chuyên môn

Tất cả nhân viên xã hội của chúng tôi đều có bằng cấp công tác xã hội và cung cấp dịch vụ miễn phí cho quý vị.

Chúng tôi tham khảo ý kiến của Australian Association of Social Workers để duy trì các tiêu chuẩn chuyên môn cao nhất.

Quyền riêng tư của quý vị

Chúng tôi tuân thủ nghiêm ngặt các điều khoản về bảo mật và quyền riêng tư trong luật an sinh xã hội, gia đình, y tế, tiền cấp dưỡng nuôi con, bồi thường và dịch vụ khuyết tật. Những điều khoản này giới hạn cách chúng tôi sử dụng thông tin của quý vị, lúc nào và đối tượng chúng tôi có thể tiết lộ thông tin.

Chúng tôi cũng có nghĩa vụ theo *Privacy Act 1988*. Chúng tôi sẽ không tiết lộ thông tin cá nhân của quý vị cho bất kỳ cá nhân, cơ quan hoặc tổ chức nào khác trừ trường hợp:

- quý vị cho phép chúng tôi

- được pháp luật cho phép hoặc bắt buộc
- đáp ứng một trong những ngoại lệ khác trong Australian Privacy Principles.

Trong chính sách bảo mật của chúng tôi có nêu các tình huống liên quan đến lý do, đối tượng và thời điểm có thể tiết lộ thông tin của quý vị. Hãy truy cập servicesaustralia.gov.au/privacy

Làm thế nào để liên lạc với nhân viên xã hội

Quý vị có thể:

- gọi cho Multilingual Phone Service theo số **131 202** (các ngày thường trong tuần từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều) và yêu cầu được nói chuyện với nhân viên xã hội.
- gọi số điện thoại mà quý vị dùng để nói chuyện với chúng tôi và yêu cầu được nói chuyện với nhân viên xã hội.
- đến trung tâm dịch vụ và yêu cầu được nói chuyện với nhân viên xã hội.

Quý vị có thể đi cùng người thân hoặc bạn bè đến dự buổi hẹn với nhân viên xã hội.

Thông dịch viên

Nếu quý vị cần thông dịch viên, hãy cho chúng tôi biết và chúng tôi có thể sắp xếp thông dịch viên cho quý vị. Thông dịch viên của chúng tôi tuân thủ các quy tắc đạo đức. Điều này có nghĩa là họ sẽ không nói với bất kỳ ai khác về những điều quý vị đã nói.

Muốn biết thêm thông tin

- truy cập servicesaustralia.gov.au/socialwork để biết thêm thông tin tiếng Anh
- truy cập servicesaustralia.gov.au/yourlanguage tại đây quý vị có thể đọc, nghe hoặc xem thông tin bằng ngôn ngữ của mình
- gọi số **131 202** để nói chuyện với chúng tôi bằng ngôn ngữ của quý vị về các khoản tiền trợ cấp và dịch vụ của Centrelink
- gọi số **132 011** để nói chuyện với Medicare và **131 272** để nói chuyện với Child Support. Hãy cho chúng tôi biết nếu quý vị cần thông dịch viên và chúng tôi sẽ sắp xếp thông dịch viên miễn phí cho quý vị
- đến trung tâm dịch vụ.

Lưu ý: gọi đến số điện thoại bắt đầu bằng số '13' bằng điện thoại nhà từ bất kỳ nơi nào trên nước Úc sẽ tính chi phí theo cước gọi cố định. Cước gọi này có thể khác với cước gọi địa phương và cũng có thể khác nhau tùy theo công ty điện thoại. Gọi số điện thoại bắt đầu bằng số '1800' bằng điện thoại nhà thì miễn phí. Gọi bằng điện thoại công cộng và điện thoại di động có thể bị tính cước gọi theo thời gian và cước gọi cao hơn.

Bãi miễn trách nhiệm

Thông tin trong ấn phẩm này chỉ nhằm mục đích hướng dẫn về các khoản tiền trợ cấp và dịch vụ. Quyết định có muốn xin lãnh khoản tiền trợ cấp và nộp đơn theo hoàn cảnh riêng của mình hay không là trách nhiệm của quý vị.



Social work services

If you are going through a difficult time our social workers can help you.

How we help

Our social workers can help you by:

- providing short term counselling
- giving you information and support
- connecting you with services which can help you.

Who we help

Our social workers can help when you need someone for support. They give priority to people with complex needs who don't have the support of family or other services in the community.

You can talk to them about:

- family and domestic violence
- thoughts of suicide or hurting yourself
- being a young person without support
- a personal or family crisis
- mental health concerns
- feeling worried, sad, stressed or lonely
- being affected by a natural disaster and how it's affected you.

Experiencing violence

Family and domestic violence is any behaviour that is violent, threatening, coercive, or controlling. It may make you or your family feel scared and unsafe.

People can experience family and domestic violence at any time. It may even continue after you have left a violent relationship. It can affect anyone in all types of relationships, including:

- past or current intimate relationships, including relationships where you are dating or living together, regardless of gender or sexual orientation
- relationships involving people who provide care to a person with a disability or a medical condition, or elders
- relationships with family or guardians
- cultural family groups.

Family and domestic violence can affect anyone, no matter their age, gender or sexual orientation.

Types of family and domestic violence may include:

- physical violence (hitting, kicking, pushing, choking, threats of violence)
- sexual violence (being forced or manipulated into sexual activity, inappropriate touching)
- emotional abuse (words or actions that make you feel worthless or sad)

- stalking (unwanted and frequent contact, a person following you)
- abuse by technology (checking your phone, using spyware, sharing photos or messages of you without your permission)
- financial abuse (not having access to finances, not being allowed to work, spending money without your permission).

If you are experiencing family and domestic violence our social workers can offer you counselling and support.

They can connect you to services in the community including:

- family and domestic violence support services
- emergency accommodation and housing support
- financial help
- counselling
- health services
- legal services.

Mental health

Mental health is about the way we think, feel and behave. It can affect your everyday life including your job, relationships or study.

Our social workers can help you access mental health support services if you:

- feel depressed
- feel anxious
- are experiencing thoughts of suicide or hurting yourself
- have a mental illness or disorder.

Trained and qualified

All our social workers hold a social work degree and provide their service at no cost to you.

We consult with the Australian Association of Social Workers to maintain the highest professional standards.

Your privacy

We are bound by strict confidentiality and privacy provisions in social security, families, health, child support, redress and disability services law. These provisions limit how we use your information and when and to whom it can be released.

We also have obligations under the *Privacy Act 1988*. Your personal information won't be disclosed to any other person, body or agency unless:

- you give us permission
- it's authorised or required by law
- it meets one of the other exceptions in the Australian Privacy Principles.

The circumstances surrounding why, who and when your information may be disclosed are outlined in our privacy policy. Go to servicessaustralia.gov.au/privacy

How to contact a social worker

You can:

- call our Multilingual Phone Service on **131 202** (weekdays from 8 am to 5 pm) and ask to speak to a social worker.
- call the same phone number you use to talk to us and ask to speak to a social worker.
- visit a service centre and ask to speak to a social worker.

You can bring a family member or friend to your appointment with the social worker.

Interpreters

If you need an interpreter, let us know and we can arrange one for you. Our interpreters follow a code of ethics. This means they won't tell anyone else what you've talked about.

For more information

- go to servicessaustralia.gov.au/socialwork for more information in English
- go to servicessaustralia.gov.au/yourlanguage where you can read, listen to or watch videos with information in your language
- call **131 202** to speak with us in your language about Centrelink payments and services
- call **132 011** for Medicare and **131 272** for Child Support. Let us know if you need an interpreter, and we will arrange one for free
- visit a service centre.

Note: calls from your home phone to '13' numbers from anywhere in Australia are charged at a fixed rate. That rate may vary from the price of a local call and may also vary between telephone service providers. Calls to '1800' numbers from your home phone are free. Calls from public and mobile phones may be timed and charged at a higher rate.

Disclaimer

The information contained in this publication is intended only as a guide to payments and services. It's your responsibility to decide if you wish to apply for a payment and to make an application with regard to your particular circumstances.