



WestCASA

Western Region Centre Against Sexual Assault

## 客户信息手册

WestCASA的服务	3
WestCASA的创伤后心理辅导如何帮助我?	6
完成心理辅导	10
你们提供托儿服务吗?	10
遭到性侵后的常见压力反应	11
自我照顾建议	12
您使用WestCASA服务期间享有的权利	14
您使用WestCASA服务期间需承担的责任	15
服务声明	15
您的心理辅导顾问/倡议者享有的权利	16
您的心理辅导顾问/倡议者需承担的责任	16
WestCASA如何保护我的隐私?	17
如果我对WestCASA的服务不满意该怎么办?	22
投诉程序	22
提供反馈意见	24

# 我们的愿景、使命和目标

## 愿景

人人都能生活在远离性侵和家暴阴影的世界中。

## 使命

促进所有经历过性侵的人康复以及致力于消除世界上的性暴力。

## 目标

- 创造一个环境帮助人们走出性侵和相关家暴的阴影。
- 巩固我们提供的优质服务，确保我们向经历过性侵和家暴的人提供领先的治疗服务。
- 加深社区对纵容性侵和相关家暴持续发生的社会条件的理解。
- 鼓励社区民众承担责任帮助解决性侵和相关家暴犯罪。

# WestCASA提供：

## 心理辅导

WestCASA在安全和保密的环境下提供中短期的心理辅导。这是一项提供给在过去和/或近期曾经历过性虐的人的免费服务。我们也向家人、伴侣和朋友提供支持。

所有WestCASA的心理辅导顾问/倡议者都接受过专业培训，他们拥有处理性虐影响的经验。我们在西城区提供4个心理辅导地点，包括Werribee（主要办公室）、Footscray、Melton和Dame Phyllis Frost Centre。

## 倡议

WestCASA的心理辅导顾问/倡议者可以帮助您获取法律和医疗权利方面的信息，并且支持您所做出的决定。我们还提供一系列社区服务信息，并会根据需要转介您使用其它服务。

## 电话支持及信息

当您第一次联系WestCASA时，我们会将您转给新客户顾问，他们的工作时间是周一至周五上午9点30分至下午4点30分。

他们主要的工作是提供电话支持和提供信息。

## 电话支持及信息

他们可能也会讨论您的需求，寻找心理辅导和支持方案，以及如果您决定选择WestCASA接受心理辅导，他们将指导您如何进行申请。

如果您已经在参加WestCASA的心理辅导并且正在经历危机或需要额外支持而又刚好无法联系您的心理辅导顾问时，则也会让您联系新客户顾问。

## 小组活动

WestCASA全年提供由经验丰富的心理辅导顾问/倡议者组织的小组活动。与那些有类似经历的人见面与分享感受是一种有效的治疗体验。

一些客户除了参加个人心理辅导也参加小组活动。如果您想了解更多小组活动的信息，请咨询您的心理辅导顾问/倡议者或新客户顾问。

## 身体疗法

WestCASA理解，人的身心都可能受创。我们提供的身体疗法项目包括创伤后瑜伽和指压按摩。

这些项目由两名经验丰富的工作人员提供，面向对项目有兴趣且当前正在接受心理辅导服务的客户。这些项目全年提供。

WestCASA还与Yarraville瑜伽中心合作，持续提供创伤敏感瑜伽课程。

如果您对这些身体疗法项目感兴趣，请咨询您的心理辅导顾问/倡议者。

## 非工作时间危机支持和照顾

如果您或您认识的人最近经历了性侵，我们提供非工作时间危机心理辅导、法律信息以及在Sunshine医院特殊单元和Werribee MDC安排医疗协助。

如需使用这些服务，请通过WestCASA的心理辅导热线拨打**性侵危机热线**电话9216 0444，或直接拨打电话1800 806 292（免费电话）。电话顾问将提供支持并帮您制定接下来的计划。

性侵危机热线还对面临危机的WestCASA客户提供非工作时间电话心理辅导及支持。

该机构是独立的服务商，因此您可以告诉他们自己正在接受WestCASA的心理辅导。

“我觉得工作人员都很  
热心和友善。”

# WestCASA的创伤后心理辅导如何帮助我？

WestCASA以广阔的视角来看待创伤，辅导那些经历过性侵的人。

我们认为每个人的创伤经历和对创伤的表达都是独一无二的。两个不同的人对相同的创伤事件可能会有不同的反应。对创伤的反应也会受到过往个人经历的影响，其中可能包括其它创伤经历、与施暴者的关系、所处的年龄段、社交支持网络、文化背景以及成长时接收的社会观念。

（摘自《全国反对性暴力服务执行标准》（National Standards of Practice for Services Against Sexual Violence）第2版，2015年，第17页）

我们以“**三阶段法**”（Herman 1992）为指引来应对创伤恢复，同时考虑客户的特殊需求和问题。我们按照客户的节奏推进创伤恢复的一个或多个阶段：

## **第一个阶段：安全和稳定：提高身心安全感**

作为第一个步骤，您将探讨、识别和学习理解创伤的影响。这包括识别常见影响和理解不知所措的身体感觉、强烈的情感、以及否定自我、他人和整个世界。

这个阶段的目标是创造一个安全和稳定的“活在当下”感。

目标就是让您安全回想创伤经历却又不会难以自拔以及感觉创伤重现。

## **第二阶段：与创伤回忆共存**

这个阶段心理辅导的关注点是战胜对创伤回忆的恐惧感，以便您在生活中消化它和理解它。如果您不愿意，则无须谈论创伤的细节，但是讨论您对创伤事件的感受及其对您的影响有帮助。您需要安全表达和认可这些情感，让它们逐渐变淡和慢慢融入您的生活。

这一阶段的心理辅导也提供了机会，让您留意自己的长处以及肯定自己在治疗过程中所处的阶段。

## **第三阶段：社交联系和向前看**

您现在可以开始努力减轻创伤发生后可能留下的羞耻感和孤独感。关注点是发展和巩固您与自身、与他人的健康关系。您将朝着创造一个有个人意义、包含更多积极情感的生活的方向发展。

目标是不再受到创伤回忆和创伤影响的困扰。创伤是您生活经历的一部分，但它不再是您每日的关注重点。

## 心理辅导提供以下机会：

- 在有人支持和安全的环境下理解性虐待对您生活的影响
- 帮助减少和减轻这些情绪对您日常生活的影响
- 重建您的自尊以及鼓励您掌控自己的经历和生活
- 制定策略管理强烈和/或痛苦的情感
- 增强您的个人能力感和安全感
- 发展优势、资源和选择

走出性虐待的阴影是一个过程，认识到这一点很重要——我们没有固定的时间表或正确的方法可循。

您和心理辅导顾问将与您紧密合作，帮助您走出性虐待经历的阴影和走上恢复之路。

## 我需要谈论性虐待经历的细节吗？

不需要，我们不期望您谈论自己经历的细节，因为这会让您再次受创。

但是，当您熟悉心理辅导顾问并建立信任感后，您可能会感到谈论相关经历会有助于您的治疗和恢复。您的心理辅导顾问会告诉您如何安全和逐渐推进这一过程。

请记住，您有选择权，可以自己掌握这一过程。



## 参加心理辅导感到紧张/焦虑是否正常？

正常，尤其是在一开始您刚认识心理辅导顾问的时候。但如果这种情况持续发生，则应该告诉心理辅导顾问，因为这可能是对您而言辅导工作进展太快了。

您有时甚至可能想躲避或取消您的辅导预约——有时这是正常的。但如果这种情绪持续，我们会强烈鼓励您告诉心理辅导顾问，而不是停止参加心理辅导。

## 情况会先变差再变好吗？

一些客户描述说，感觉情况会先变差再变好。有这种感觉是正常的，因为您可能会首次面临一些痛苦的事情或体验一些强烈的情绪。您的心理辅导顾问会帮助您创造一个安全的环境，让您探索这些情感。

但是，在初始感觉变差并非每一个人的体验，这取决于多个因素，其中包括您的生活中正在发生的其它事情。

## 如果我与心理辅导顾问合不来怎么办？

心理辅导与其它关系一样，您可能会觉得自己与顾问并不“合拍”。如果是这样，我们鼓励您先尝试与心理辅导顾问/倡议者沟通。

但是，如果对话之后仍没有改变，或者您认为对自己而言太难做到，则您可以联系WestCASA的首席执行官、临床服务经理或高级心理辅导顾问/倡议者。他们会与您讨论您的体验，并做出适当安排，更换心理辅导顾问。您还可以参考第22页的投诉程序。

## 完成心理辅导

希望您与心理辅导顾问能共同制定您在WestCASA接受辅导的结束时间。

即使您对结束辅导感觉良好，还可能对此感到焦虑。这种感觉是正常的，您的心理辅导顾问将与您讨论逐渐减少辅导预约的频率以帮助您调整适应。但是，一些客户突然停止参加心理辅导也很常见，发生这种情况的原因有很多。

如果这样的情况发生在您身上，您未来仍可以重新联系WestCASA。

## 你们提供托儿服务吗？

非常抱歉，在Werribee、Footscray和Melton，我们无法提供托儿服务。但是您可以带上一名朋友、家人或支持者，让其在等候区域照看您的孩子，或者我们也可以提供附近的临时托儿服务提供商的联系方式。

请向您的心理辅导顾问或前台工作人员咨询您的托儿需求。

## 遭到性侵后的常见压力反应

在近期或童年时期经历过创伤事件的人可能会有强烈的身体或情感反应。这样的反应是常见的，也是接纳曾发生的可怕事件的一个过程。

有时这种强烈反应会在创伤事件后立即显现，有时则可能在几周、几个月或甚至几年后才会发生。创伤反应可能会持续一周、几个月或甚至更长时间。在正确的支持和帮助下，人们会从创伤中恢复，这种反应会逐渐减少。

### 身体表现

- 疲倦
- 胃不舒服
- 腹泻
- 发抖
- 疼痛
- 头痛
- 胸痛
- 出汗
- 心跳加速
- 恶心
- 恐慌发作
- 紧张不安

### 行为表现

- 烦躁不安
- 睡眠障碍
- 孤立自己
- 行为异常
- 冷漠
- 毒品/酒精用量增加
- 无法完成日常的家务
- 性欲增加或减退
- 伤害自己

### 想法

- 做噩梦
- 事件重现
- 沉浸其中无法自拔
- 难以专心
- 担心事件再次发生
- 难以做决定
- 恐惧失去控制
- 无法理解自己的反应
- 不知道该信任谁
- 自责
- 担心自己会发疯

### 感觉

- 焦虑
- 恐惧
- 易怒
- 沮丧
- 抑郁
- 内疚
- 无助
- 难过
- 脆弱
- 想哭
- 麻木
- 消沉
- 愤怒
- 羞耻
- 失落和悲痛

## 自我照顾——恢复是一个过程而不是结束

每个人走出性虐阴影会经历一个独特的过程，这一过程没有对错。

但我们知道能够向前看的一个重要方法就是自我照顾。

自我照顾可能包括进行让您更舒服和更放松的活动或者支持您对自己更好一点。

每天选择一些简单的自我照顾小步骤可以改变您的生活。

为每天或每周设置简单、可实现的目标，会让您更有自信执行更大或更长期的目标。

请记住，愤怒或难过等负面情绪会过去，您体会它们让它们发泄出来可以缓解许多紧张情绪。

播放那些能让您提起精神的音乐。

观看或聆听那些让您发笑的节目。

为某人做一件小的善事。

每天做一些您喜欢做的小事情，例如，在您的花园中走动、安静地坐着喝杯咖啡、享受片刻的安宁。

写日记记录重要的事情。

保持好奇心，更多的了解自己的情绪和想法——留意自己发生正面或负面情绪或想法前在做的事情。

留意当您沉浸在过去和将来的幻想时，要让您的注意力慢慢转回当前和您正在做的事情。

和那些让您感觉良好的人在一起。

学习一项简单的放松运动，每天练习5-10分钟。

知道自己什么时候需要独处以及什么时候需要与别人在一起。

阅读那些关于人们在生活中面临重大挑战和克服困难的书籍。

好好吃饭以及不要忘记每天喝至少1升水——脱水可能会影响您的情绪。

在便签纸上写下正面或鼓舞人心的信息，把它们贴在家中各个地方。

经常锻炼有助于缓解紧张情绪——即使只是10分钟的快步走或和孩子玩也有助于转移您的精力。

# 您使用WestCASA服务期间享有的权利

我们尊重您享有以下权利：

- 有人聆听您的想法、支持您、以及让您感到有尊严和受到尊重；
- 尽快享受优质的照顾；
- 所获取的支持适合您且考虑了相关文化、族裔、性别、年龄、性取向、残障及发育水平；
- 获取有关医疗、法律和/或社会行动的准确信息；
- 参与影响您的照顾的决策；
- 同意或拒绝某项服务的权利；
- 使用性别恰当的翻译和/或沟通辅助；
- 在与您的心理辅导顾问/倡议者会谈时使用支持人员或独立第三方；
- 投诉WestCASA服务的任何方面；
- 终止心理辅导；
- 就您使用服务的整体体验提供反馈意见。

“气氛舒适和  
安全。”

## 您使用WestCASA服务期间需承担的责任

参加心理辅导时，我们希望您承担以下责任：

- 如果您无法参加心理辅导提前24小时通知我们（如情况允许）；
- 按时参加所有心理辅导；
- 与您的心理辅导顾问/倡议者讨论与辅导相关的任何顾虑；
- 不要在吸毒后或酒后参加心理辅导；
- 尊重您的心理辅导顾问/倡议者；
- 尊重所有工作人员；
- 尊重其他客户。

## 服务声明

如果WestCASA确定您不符合使用我们的服务的条件，或者其它机构或专业人员会更能满足您的需求，我们会提供其它选择和/或帮您转介其它服务。

如果您一直缺席预约，WestCASA保留终止服务的权利。

## 您的心理辅导顾问/倡议者享有的权利

- 感到有尊严和受到尊重；
- 如果您无法参加心理辅导提前24小时通知我们（如情况允许）；
- 感到安全；
- 免受言语、身体或性恐吓。

## 您的心理辅导顾问/倡议者需承担的责任

- 如果他们无法参加心理辅导将会通知您；
- 提供一个热情友善的环境；
- 准时开始所有心理辅导；
- 解释机构提供的支持和倡议服务的范围和限制；
- 告诉您与您的案例相关的所有事项；
- 尊重您的隐私和信息保密；
- 就心理辅导过程和干预措施提供信息；
- 制定并共同努力实现既定的心理辅导目标；
- 拥有最前沿和最新的知识；
- 定期参加职业发展培训；
- 遵守WestCASA员工行为守则。



# WestCASA如何保护我的隐私？

## 你们会收集关于我的哪些信息？

每位参加WestCASA的客户都有一个包含以下内容的个人档案：

- 姓名和联系方式
- 有关您的年龄、出生地、母语等统计数据问题
- 被侵犯的类别，即童年或成年
- 概述了心理辅导内容的顾问/倡议者备注

## 如果数据泄露了该怎么办？

如果有关您的保密信息发生泄露，根据我们的关键信息管理系统，WestCASA可能需要联系卫生与公共服务部（DHHS）。首席执行官和/或客户服务经理将负责应对这样的泄露问题。我们也会通知您发生了这样的问题。

## WestCASA如何使用这些信息？

WestCASA以多种方法使用这些信息：

**您的姓名和联系方式：**我们收集这一信息以便能够联系您，前提是您允许我们这么做。

**统计数据信息（您的年龄、性别、族裔等）：**这一信息用来帮助我们更好地理解使用我们服务的人口趋势，以及这是我们向资助机构承担的责任。

**被侵犯的类别：**这一信息帮助我们更好地理解在WestCASA的工作。

**心理辅导顾问/倡议者备注：**简单记录每次心理辅导是法律的要求，这也有助于您和心理辅导顾问/倡议者追踪目标和进展。

### **我的信息安全储存了吗？**

以上信息以电子方式记录并且存放在上锁的文件柜中。如果文件被带到社区，它们将会放在上锁的公文包中，并且只有WestCASA的员工才能使用。

除心理辅导顾问或倡议者备注以外的归档文件和个人信息还储存在我们的电脑服务器中。

这么做是依据《2001年健康记录法》和WestCASA的记录安全和保密性政策的规定。

**“我真的很喜欢那种轻松或低调的表现和态度——那里没有生硬或霸道的态度。”**

## 还有谁可以获取我的信息？

您档案中的信息是保密的。不会分享给WestCASA以外的人，除非已询问过您且您同意这么做。

但也有例外情况，在以下情况下会分享您的信息：

- 1 心理辅导顾问/倡议者有合理理由怀疑，有18岁以下的儿童或青少年面临身体或精神伤害或被忽视的风险。
2. 心理辅导顾问/倡议者有合理理由怀疑，某人会严重伤害自己或其他人。
- 3 根据维多利亚州新法规，WestCASA是一个家暴和儿童安全信息分享和风险评估机构。

WestCASA可能会收到其它服务机构因风险因素而要求分享我们客户的信息的请求，我们也可以对其它服务机构提出这样的请求。这些新计划的宗旨是促进您的安全和更好地管理家暴风险。如有可能，我们会在分享信息前询问您的意见。

- 4 您涉及法庭诉讼，以及您的档案收到法庭传票要求披露。如果发生这一情况，我们会让律师反对该请求，以便根据《1958年维多利亚州证据法（其它规定）》的规定来保护您档案的隐私。

但是，如果我们的反对被驳回，则意味着我们必须根据法律规定上交您的档案。我们将会尽量通知您我们需要这么做。

- 5 WestCASA每三年参加一次质量认证评估，以确保我们的服务达到令人满意的标准。由独立评估员审计客户档案是质量认证评估程序的一部分。评估员与您的心理辅导顾问一样根据相同的保密规定展开工作。
6. 作为我们质量评估的一部分，您可能还会被要求参加书面评估或面谈，以了解您接受我们的服务的体验。您有权利拒绝参与这些活动，这不会影响我们向您提供的服务。

### 我可以查看自己的档案吗？

根据《2001年健康记录法》，您有权利获取WestCASA持有的您的信息。其他人未经您的许可没有权利获取您的档案。

如果您想获取自己的档案，请咨询您的心理辅导顾问/倡议者。我们可能会让您提出书面请求。

您可以通过这几种方式查看您的档案：阅读档案、获取副本或总结。

您档案的原件归WestCASA所有。它不能被带出办公楼。

WestCASA建议您与心理辅导顾问/倡议者一起查看您的档案，以便他们回答您的问题。

如果您认为档案中的信息不准确或具有误导性，您可以更改其中的内容。这些更改会标记在档案中。您参加完WestCASA的心理辅导后可以查看自己的档案，您应该就此咨询临床服务经理。

## 什么法律会保护我的信息？

WestCASA遵守的《2001年维多利亚州健康记录法》以及《1988年联邦隐私法》都规定了收集、使用、储存、披露和销毁您的信息的方式。

WestCASA制定了政策指引我们如何在特定服务中执行这些法规。

“辅导的操作方式让您很快就找到归属感和信任感。”

# 如果我对WestCASA的服务不满意该怎么办？

## 您提出投诉的权利

- 您有权利继续接受心理辅导和支持服务，我们不会评论或驳斥您。
- 您有权利获取所有关于投诉结果的沟通信息。
- 如果您有残障问题，WestCASA会按照您的要求通过维多利亚州公共倡议办公室向您提供一名公共倡议者。
- 如果您是原住民或托雷斯海峡岛民，则您有权利要求提供文化代表或支持者。
- 您有权利要求让您的支持者出席。

## 投诉程序

### 步骤

我们鼓励您一开始先直接与您的心理辅导顾问/倡议者讨论您的顾虑或不满。

您可以在预约的时间内提出或者您可以打电话与您的心理辅导顾问/倡议者约时间。

心理辅导顾问/倡议者将会尝试解决相关问题。如果您不满意心理辅导顾问/倡议者的回应，或者您不愿意执行步骤一，则您可以执行步骤二。

## 步骤二

我们鼓励您联系WestCASA的临床服务经理，她可能会要求您以书面方式提出投诉。她会尽量在7天内解决您的投诉。

临床服务经理可能会联系您安排时间参加会议或在电话上讨论相关问题。临床服务经理会尽全力解决投诉问题。临床服务经理会告知您达成的解决方案。

如果您不满意临床服务经理的回应，或者您不愿意执行步骤二，则您可以执行步骤三。

## 步骤三

我们鼓励您以书面形式将自己的投诉转给首席执行官/理事会，他们会在下一次安排的理事会上调查相关问题。首席执行官/理事会可能会联系您安排时间参加会议讨论您的顾虑。

首席执行官/理事会会尽全力解决投诉问题。首席执行官会告知您达成的解决方案。

请将您的书面投诉转给：

首席执行官（Chief Executive Officer），WestCASA，  
236 Hoppers Lane, Werribee, VIC 3030。

如果您仍然不满意解决方案，则可以联系健康服务专员和/或公共服务部的地区总监。

## 提供反馈意见

如果您对WestCASA提供的服务有任何反馈意见，我们也想倾听您的意见。

您可以将反馈意见以书面形式提交给我们的首席执行官：

WestCASA

236 Hoppers Lane

Werribee, VIC 3030，

或者直接与她通话，电话号码是9216 0411。

如果您是在MDC或Footscray接受服务，那里的等待室中也有反馈意见书。请在下次访问时在意见书上留言，我们欢迎您的反馈。

WestCASA会定期询问您对于所接受的服务质量的反馈意见。

您的心理辅导顾问/倡议者会询问您是否愿意参与我们的客户反馈意见程序。我们收到的任何反馈意见都将严格保密。