



WestCASA

Western Region Centre Against Sexual Assault

Booklet ng Impormasyon Tungkol sa Kliyente

Mga Serbisyo ng WestCASA	3
Paano ako matutulungan ng Pagpapayong May Kaalaman sa Trauma sa WestCASA?	6
Pagtatapos ng Pagpapayo	10
Nagbibigay ka ba ng pangangalaga sa bata?	10
Mga Pangkaraniwang Reaksyon sa Stress na Dulot ng Sekswal na Pag-atake	11
Payo sa Pangangalaga ng Sarili	12
Mga karapatan mo sa WestCASA	14
Mga tungkulin mo sa WestCASA	15
Pahayag ng Serbisyo	15
Mga karapatan ng Tagapayo/Tagapagtaguyod mo	16
Mga tungkulin ng Tagapayo/Tagapagtaguyod mo	16
Paano pinoprotektahan ng WestCASA ang aking pagkapribado?	17
Paano kung hindi ako masaya sa serbisyo sa WestCASA?	22
Pamamaraan sa Pagsusumite ng Reklamo	22
Pagbibigay ng Puna	24

Ang Aming Mithiin, Misyon, at mga Layunin

MITHIIN

Isang mundo kung saan lahat ay namumuhay nang malaya mula sa takot sa sekswal na pag-atake at karahasan sa pamilya.

MISYON

Isulong ang paggaling ng lahat ng taong nakaranas ng sekswal na karahasan at sikaping makamit ang mundong malaya sa sekswal na karahasan.

MGA LAYUNIN

- Lumikha ng isang kapaligiran kung saan maaaring magkaroon ng paggaling mula sa mga epekto ng sekswal na pag-atake at kaugnay na karahasan sa pamilya.
- Patatagin ang aming pagsasanay ng kahusayan para matiyak na nangunguna kami sa mga nakapagpapagaling na tugon sa mga taong nakaranas ng sekswal na pag-atake at kaugnay na karahasan sa pamilya.
- Isulong ang pag-unawa ng komunidad sa mga panlipunang kalagayan na nagpapahintulot sa sekswal na pag-atake at kaugnay na karahasan sa pamilya na magpatuloy na mangyari.
- Hikayatin ang mga komunindad na maging responsable sa pagtugon sa mga krimen ng sekswal na pag-atake at kaugnay na karahasan sa pamilya.

Mga inaalok ng WestCASA:

PAGPAPAYO

Nagbibigay ng panandalian hanggang pangkatamtamang pagpapayo sa isang ligtas at kumpidensyal na kapaligiran. Isa itong libreng serbisyo at available sa mga indibiduwal na nakaranas ng sekswal na pang-aabuso sa nakaraan at/o kamakailan. Nagbibigay din kami ng suporta sa mga pamilya, kapareha at kaibigan.

May espesyalistang pagsasanay at karanasan sa pagharap sa mga epekto ng sekswal na pang-aabuso ang lahat ng Tagapayo/ Tagapagtaguyod sa WestCASA. Nagbibigay kami ng mga appointment sa pagpapayo sa 4 na lokasyon sa Western Metropolitan Region kabilang ang Werribee (Pangunahing Opisina), Footscray, Melton at sa Dame Phyllis Frost Centre.

ADBOKASIYA

Matutulungan ka ng Tagapayo/Mga Tagapagtaguyod sa WestCASA sa impormasyon kaunay ng mga legal at medikal na karapatan mo at susuportahan ka sa mga desisyon mo. Nagbibigay rin kami ng impormasyon tungkol sa dami ng mga serbisyong panlipunan at tutulong sa mga referral kung kinakailangan.

SUPORTA SA TELEPONO AT IMPORMASYON

Sa unang beses mong pakikipag-ugnayan sa WestCASA, ire-refer ka sa Panimulang Tagapayo na available tuwing Lunes hanggang Biyernes, 9:30 am hanggang 4:30 pm.

Pangunahin nilang tungkulin ang pagbibigay ng suporta sa telepono at pagbibigay ng impormasyon.

SUPORTA SA TELEPONO AT IMPORMASYON

Maaari din nilang talakayin ang mga kasalukuyang pangangailangan mo, pag-aralan ang mga opsyon sa pagpapayo at suporta at gabayan ka sa aming panimulang proseso kung magdesisyon kang pumunta sa WestCASA para sa pagpapayo.

Kung dumadalo ka na sa pagpapayo sa WestCASA, maaari kang makipag-usap sa Panimulang Tagapayo kung nakararanas ka ng krisis o nangangailangan ng karagdagang suporta at hindi available ang tagapayo mo.

GAWAIN NG GRUPO

Nagbibigay ang WestCASA ng mga grupo sa buong taon na pinangasiwaan ng mga batikang Tagapayo/Tagapagtaguyod. Puwedeng maging isang makapangyarihan at nakapagpapagaling na karanasan ang pakikipagkita at pagbabahagi sa iba pa na dumanas din ng kaparehong karanasan.

Pinipili ng ilang kliyente na makilahok sa isang grupo bilang karagdagan sa kanilang indibiduwal na pagpapayo. Kung gusto mong malaman pa ang tungkol sa mga grupo, makipag-usap sa Tagapayo/Tagapagtaguyod mo o sa Panimulang Tagapayo.

MGA THERAPY PARA SA KATAWAN

Sa WestCASA, nauunawaan namin na parehong naapektuhan ng trauma ang katawan at pag-iisip ng isang tao. Nag-aalok kami ng Programa sa mga Therapy na Para sa Katawan, kabilang ang May Kaalaman sa Trauma na Yoga at Shiatsu.

Ibinibigay ang mga programang ito ng dalawang batikang propesyonal at mayroong mga opsyon para sa mga taong interesado at kasalukuyang kalahok sa pagpapayo sa serbisyo. Isinasagawa ang mga programang iyo sa buong taon.

Nakikipagtulungan din ang WestCASA sa Yarraville Yoga Centre para maghatid ng patuloy na klase sa Yoga na Sensitibo sa Trauma.

Kung interesado ka sa mga programang body-based na ito, makipag-usap sa tagapayo/tagapagtaguyod mo.

SUPORTA SA KRISIS AT PANGANGALAGA PAGKATAPOS NG ORAS NG NEGOSYO

Kung nakararanas ka o ang isang kakilala ng sekswal na pag-atake kamakailan, nagbibigay kami ng pagpapayo sa krisis, legal na impormasyon at nagsasaayos ng medikal na tulong sa isang espesyal na yunit na matatagpuan sa Sunshine Hospital o sa Werribee MDC pagkatapos ng oras ng negosyo.

Para ma-access ang serbisyong ito, tumawag sa **Linya sa Krisis ng Sekswal na Atake** sa pamamagitan ng linya sa pagpapayo ng WestCASA sa **9216 0444** o direkta silang tawagan sa **1800 806 292** (libre ang tawag). Magbibigay ng suporta ang isang tagapayo sa telepono at tutulungan kang matukoy ang susunod na gagawin.

Nagbibigay rin ang Linya sa Krisis ng Sekswal na Atake ng pagpapayo sa telepono at suporta sa mga Kliyente ng WestCASA sa panahon ng krisis pagkatapos oras ng negosyo.

Isa sailang hiwalay na serbisyo, kaya puwede mong ipaalam sa kanila na kasalukuyan kang nakikipag-usap sa isang tagapayo sa WestCASA.

*“Mababait at magiliw
ang mga kawani.”*

Paano ako matutulungan ng May Kaalamang Pagpapayo para sa Trauma sa WestCASA?

Nagpapatupad ang WestCASA ng isang malawak na pananaw sa trauma sa pagpapayo sa mga taong nakaranas ng sekswal na pag-atake.

Tintatanggap namin na personal at natatangi ang karanasan at ekspresyon ng trauma ng bawat tao. Maaaring magkaiba ang tugon ng dalawang tao sa parehong nakaka-trauma na kaganapan. Naaapektuhan din ng personal na kasaysayan ang mga tugon, na maaaring kabilang ang iba pang nakaka-trauma na karanasan, relasyon sa isang taong nananakit sa kaniya, yugto sa buhay, mga network ng suporta, kultural na konteksto at mga mensaheng natanggap ng lipunan habang lumalaki.

(hinalaw mula sa “Mga Pambansang Pamantayan ng Pagsasagawa ng mga Serbisyo Laban sa Sekswal na Karahasan”. Ika-2 Edisyon, 2015 p17)

Ginagabayan kami ng **Ang Tatlong Yugto ng Paglapit** (Herman 1992) sa aming pamamaraan para sa paggaling mula sa trauma habang isinasaalang-alang ang mga natatanging pangangailangan at isyu ng kliyente. Nagtatrabaho kami ayon sa pag-unlad ng kliyente sa isa o higit pang yugto ng paggaling mula sa trauma:

UNANG YUGTO: Kaligtasan at Pagiging Panatag: Lumalakas ang nararamdamang pisikal at emosyonal na kaligtasan

Bilang unang hakbang, tutuklasin, tutukuyin at pag-aaralan mong maunawaan ang mga epekto ng trauma. Kabilang dito ang pagkilala sa mga pangkaraniwang epekto at unawain ang kahulugan ng matinding nararandaman ng katawan, matitinding emosyon, at mga negatibong paniniwala tungkol sa sarili, sa ibang tao at sa mundo.

Layunin ng yugtong ito na lumikha ng isang ligtas at panatag na “buhay ngayon sa kasalukuyan”.

Layunin nitong ligtas mong maalala ang trauma nang hindi nalulunod sa emosyon at nararamdamang muling mong isinasabuhay ang trauma.

Ikalawang Yugto: Harapin at Tanggapin ang mga Nakaka-trauma na Alaala

Sa yugtong ito ng pagpapayo, pinagtutunan na malabanan ang takot sa mga nakaka-trauma na alaala, upang maproseso ang mga ito at magkaroon ito ng kahulugan sa buhay mo. Hindi mo kailangang talakayin ang mga detalye ng trauma mo kung ayaw mo, ngunit makatutulong na pag-usapan ang tungkol sa kung ano ang naging pakiramam mo at paano ito nakaapekto sa iyo. Kailangang ligtas na maipahayag ang makilala ang mga nararamdaman para humina ang epekto nito sa iyo at unti-unti mong makalimutan.

Nagbibigay rin ng mga oportunidad ang yugtong ito ng pagpapayo para mapansin ang kalakasan mo at makita kung nasaan ka na sa paglalakbay mo tungo sa hanap na paggaling.

Ikatlong Yugto: Pakikipag-ugnayan at Pagpapatuloy

Maaari mo nang simulan ang pagsisikap na mabawasan ang anumang nararamdamang hiya at pag-iisa na maaaring naiwan sa iyo pagkatapos ng trauma mo. Pagtuunan ang pagbubuo at pagpapatibay ng magandang relasyon sa sarili mo at sa ibang tao. Magsisikap kang lumikha ng buhay na may personal na kabuluhan at posibilidad ng mas maraming positibong pakiramdam.

Layunin nitong hindi ka na matalo ng mga alaala at epekto ng trauma. Bahagi ng kuwento mo ang trauma, ngunit hindi mo na nararamdamang parang ito ang pangunahing kuwento na nangangailangan ng pang-araw-araw na atensyon mo.

Nagbibigay ng oportunidad ang pagpapayo na:

- maunawaan ang epekto ng sekswal na pang-aabuso sa buhay mo sa isang sumusuporta at ligtas na kapaligirn
- tumutulong na bawasan o pahinain ang ganitong mga epekto sa pang-araw-araw na buhay mo
- muling buuin ang tiwala mo sa sarili at hikayatin kang kontrolin ang mga karanasan at buhay mo
- bumuo ng mga estratehiya para mapangasiwaan ang mahihirap at/o masasakit na nararamdaman
- palakasin ang personal na lakas at kaligtasan mo
- bumuo ng mga lakas, sanggunian at pagpipilian

Mahalaga na makilala na isang proseso ang pagpapagaling at paggaling mula sa sekswal na pang-aabuso - walang itinakdang panahon o tamang paraan para gawin ito.

Magtutulongan kayo ng tagapayo mo para tulungan kang magpatuloy tungo sa paggaling at pagpapagaling mula sa karanasan mo sa pang-aabuso.

Kailangan ko bang talakayin nang detalyado ang sekswal na pang-aabuso?

Hindi, hindi inaasahan na detalyadong pag-uusapan ang karanasan mo, dahil alam namin na maaari kang muling ma-trauma dahil dito.

Gayunaman, habang nakikilala mo ang tagapayo mo at nakabubuo ng tiwala maaari mong mapagpasyahang talakayin ang karanasan mo dahil mahalaga ito sa paggaling at pagpapagaling mo. Tatalakayin sa iyo ng tagapayo mo kung paano ito gagawin nang ligtas at nang mahinahon.

Tandaan na mayroon kang mga pagpipiliian at may kontrol ka sa proseso.

Normal lang bang makaramdam ako ng kaba/ pagkabalisa sa pagpunta sa pagpapayo?

Oo, lalo na sa simula dahil kinikilala mo pa ang ang tagapayo mo. Gayunpaman, kung magpatuloy ito, mahalagang makipag-usap ka sa tagapayo mo tungkol dito, dahil maaaring masyadong mabilis ang proseso para sa iyo.

May mga pagkaktapon na maaaring gusto mong iwasan o kanselahin ang appointment mo – muli, normal ito paminsan-minsan. Gayunpaman, kung magpatuloy ang ganitong pakiramdam, mariin naming hinihikayat na makipag-usap ka sa tagapayo mo tungkol dito sa halip na huminto ka sa pagdalo.

Magiging mas malala ba ang mga bagay bago bumuti ang mga ito?

Inilarawan ng ilang kliyente na nagiging mas malala ang mga bagay bago bumuti ang mga ito. Normal lamang na maramdaman ito dahil maaaring nakararanas ka ng ilang masasakit na bagay o nakakaranas na ilangmahihirap na emosyon sa unang pagkakataon. Tutulungan ka ng tagapayo mong lumikha ng isang ligtas na kapaligiran para matuklasan mo ang mga bagay na ito.

Gayunpaman, hindi lahat ay nakararanas ng paglala ng mga bagay sa simula at nakadepende ito sa ilang salik kabilang na ang iba pang bagay na nangyayari sa buhay mo sa panahong iyon.

Paano kung hindi ko makasundo ang aking tagapayo?

Katulad din ng anumang iba pang relasyon ang pagpapayo at maaaring maramdaman mong hindi kayo 'bagay' ng tagapayo mo. Kung ganito ang nararanasan mo, hinihikayat ka naming subukan at talakayin muna ito sa Tagapayo/Tagapagtaguyod mo.

Gayunpaman, kung walang nagbago pagkatapos ng ganitong pag-uusap o nararamdaman mong napakahirap nitong gawin, maaari kang makipag-ugnayan sa Punong Ehekutibong Opisyal, Tagapamahala ng mga Serbisiyong Klinikal o Mataas na Tagapayo/Tagapagtaguyod sa WestCASA. Makikipag-usap sila sa iyo tungkol sa karanasan mo at gagawa ng mga kinakailangang pag-aayos para palitan ang mga tagapayo. Maaari ka ring sumangguni sa proseso ng pagsusumite ng mga reklamo sa pahina 22.

Pagtatapos ng Pagpapayo

Umaasa kaming magtutulongan kayo ng tagapayo mo kapag nasa tamang panahon na para tapusin ang pagpapayo mo sa WestCASA.

Kahit pa maganda ang pakiramdam mo sa pagtatapos mo, maaari makaramdam ka rin ng pagkabalisa tungkol dito. Normal ito at tatalakayin sa iyo ng tagapayo mo kung paano dahan-dahang babawasan ang dalas ng mga appointment mo para tulungan kang makaangkop. Gayunpaman, pangkaraniwan din sa ilang kliyente na tumigil na lang sa pagpunta at magkakaiba ang mga dahilan kung bakit maaari itong mangyari.

Kung ganito ang karanasan mo, tandaan na maaari kang muling makipag-ugnayan sa WestCASA kailan man sa hinaharap.

Nagbibigay ka ba ng pangangalaga sa bata?

Sa kasamaang palad, hindi kami makapagbigay ng pangangalaga sa bata sa aming mga sentro sa Werribee, Footscray at Melton. Gayunpaman, maaari kang magsama ng kaibigan, kapamilya o sumusuportang tao para bantayan ang (mga) anak mo sa silid para sa paghihintay o maaari kaming magbigay ng mga pangalan at mga detalye sa pakikipag-ugnayan ng malalapit na paminsan-minsang pangangalaga sa bata.

Talakayin sa tagapayo mo o sa tanggapan ang tungkol sa mga pangangailangan mo sa pangangalaga sa bata.

Mga Pangkaraniwang reaksiyon sa stress na dulot ng sekswal na pag-atake

Maaring makaranas ng matitinding pisikal at emosyonal na reaksiyon ang mga taong nakaranas ng mga nakaka-trauma na kaganapanan kamakailan o sa kanilang kabataan. Pangkaraniwan ang ganitong mga reaksiyon at bajagi ng proseso sa pagharap at pagtanggap ng isang nakakatakot na kaganapan.

Paminsan-minsan, nangyayari ang mga aftershock pagkatapos ng mga nakaka-trauma na kaganapan. Sa ibang pagkakataon, maaaring mangyari ang mga ito pagkatapos ng ilang linggo, buwan o kahit taon. Maaaring tumagal nang ilang linggo, buwan o higit pa ang mga nakaka-trauma na reaksiyon. Gamit ang tamang suporta at tulong, gumagaling ang mgatao mula sa trauma at nababawasan ang ganitong mga reaksiyon sa paglipas ng panahon.

PISIKAL

- Pagkapagod
- Masakit na tiyan
- Pagtatae
- Panginginig
- Pagkirot
- Mga Sakit ng Ulo
- Pananakit ng Dibdib
- Pagpapawis
- Pagkabog ng dibdib
- Pagkahilo
- Mga Pagpa-panic
- Magugulatin

PAG-UUGALI

- Pagkabalisa
- Hindi makatulog nang maayos
- Pag-iwas sa ibang tao
- Kakaiba ang ikinikilos
- Walang pakialam
- Pagkalulong sa bawal na gamot/alak
- Hindi magawa ang mga pangkaraniwang gawain
- Tumaas o bumabang interes o tuon sa pakikipagtalik
- Sinasaktan ang sarili

MGA INIISIP

- Mga bangungot
- Mga flashback
- Pagtuon sa kaganapan
- Nahihirapang magtuon ng pansin
- Takot na mangyari ito ulit
- Nahihirapang magdesisyon
- Takot na mawalan ng kontrol
- Hindi maunawaan ang sariling mga reaskyon
- Hindi alam kung sino ang pagkakatiwalaan
- Sinisisi ang sarili
- Nag-aalala na baka nasisiraan na ng bait

MGA NARARAMDAMAN

- Pagkabaliksa
- Natatakot
- Magagalitin
- Pagkabigo
- Sobrang Nalulungkot
- Iniisip na may Kasalanan
- Walang magagawa
- Nalulungkot
- Mahina
- Naiiyak
- Walang Pakiramdam
- Nag-iisa
- Galit
- Hilya
- Pagkawala at Lungkot

Pangangalaga sa sarili - isang paglalakabay ang pagpapagaling, hindi isang katapusan

Isang natatanging paglalakbay ang pagpapagaling mula sa sekswal na pang-aabuso para sa bawat indibiduwal at walang tama o maling paraan.

Gayunpaman, alam namin mahalaga itong susi para magpatuloy ka sa pangangalaga sa sarili.

Maaaring kasama sa pangangalaga sa sarili ang mga aktibidad na makakatulong na mas maging kalmado ka at mas makatuwiran o suportahan ka sa pagiging mas mahinahon sa sarili mo.

Makakapagdulot ng pagbabago sa buhay mo ang pagpili ng maliit na simpleng hakbang sa pangangalaga sa sarili kada araw.

Magtakda ng simple, makakamit na mga layunin para sa araw o linggo na magbibigay sa iyo ng kumpiyansa para pagsikapan ang mas malalaki o mga mas pangmatagalang layunin

Tandaan na lilipas din ang mahihirap na pakiramdam tulad ng galit o kalungkutan, makakapaglabas ka ng maraming tensyon kapag hinayaan mong maalis at mawala ang mga ito.

Magpatugtog ng musikang nagpapasigla sa iyo.

Manood o makiinig ng anumang makakapagpangiti o makakapagpatawa sa iyo.

Gumawa ng isang bagay na nagpapakita ng kabaitan sa ibang tao.

Gumawa ng isang maliit na bagay na kinagigiliwan mo kada araw tulad ng paglalakad sa paligid ng hardin mo, tahimik na pag-upo hawak ang isang tasa ng tsaa o kape, pahalagahan ang pagkakataong iyon.

Isulat sa isang journal o diary ang mahahalagang bagay.

Maging mausisa at matuto pa tungkol sa mga nararamdaman at iniisip mo – pansinin ang ginagawa mo bago makaranas ng isang positibo o negatibong pakiramdam o saloobin.

Pansinin kung kailangan bumabalik sa nakaraan o tumutungo sa hinaharap ang mga naiisip mo at dahan-dahang bumalik sa kasalukuyan at sa gawaing ginagawa mo.

Gumugol ng oras kasama ang mga taong pinapaganda ang pakiramdam mo.

Matuto ng isang munting ehersisyo na pampa-relax at isagawa ito sa loob ng 5-10 minuto kada araw.

Malaman kung kailan mo kailangan ng panahon para sa sarili mo at kapag kailangan mong mapaligiran ng mga tao.

Magbasa ng mga libro tungkol sa mga taong humarap sa malalaking hamon sa kanilang buhay at nalampasan ang mga ito.

Kumain nang mabuti at huwag kalimutang uminom nang kahit 1 litro ng tubig kada araw – makakaapekto sa emosyonal na kagalingan mo ang pagiging dehydrated.

Sumulat ng mga positibo o nakakapagpasiglang mensahe sa mga post-it note at ilagay ang mga ito sa paligid ng bahay.

Nakabubuti ang regular na pag-eehersisyo para mabawasan ang tensyon – makatutulong sa paglilipat ng lakas mo ang mabilis na paglalakad sa loob ng 10 minuto o pakikipaglaro sa mga bata.

Mga karapatan mo sa WestCASA

Iginagalang namin ang karapatan mo sa:

- Mapakinggan, masuportahan at pakitunguhan nang may dignidad at paggalang
- De-kalidad na pangangalaga sa lalong madaling panahon kung maaari
- Masuportahan sa paraang naaangkop at sensitibo sa mga isyu ng kultura, etnisidad, kasarian, edad, sekswalidad, kapansanan, at antas ng pag-unlad
- Wastong impormasyon tungkol sa aksyong medikal, legal at/o panlipunan
- Pakikilahok sa pagdedesisyon na nakakaapekto sa pangangalaga mo
- Karapatang magbigay ng pahintulot o tumanggi sa isang serbisyo
- Isang interpreter at/o tulong sa komunikasyon na angkop sa kasarian
- Isang tagasuportang tao o hiwalay na third party nang may konsultasyon sa Tagapayo/Tagapagtaguyod mo
- Magsumite ng reklamo sa anumang aspekto ng mga serbisyo ng WestCASA
- Itigil ang mga sesyon sa pagpapayo
- Magbigay ng puna tungkol sa pangkalahatang karanasan mo sa paggamit ng serbisyo.

“Kalmado at ligtas ang kapaligiran.”

Mga tungkulin mo sa WestCASA

Habang dumadalo sa pagpapayo, inaasahan naming isasagawa mo ang sumusunod na mga tungkulin na:

- Magbigay ng 24 na oras na abiso kung hindi makakadalo sa sesyon sa pagpapayo (kung maaari)
- Dumalo sa mga appointment sa pagpapayo sa takdang oras
- Talakayin sa Tagapayo/Tagapagtaguyod mo ang anumang alalahanin kaugnay ng mga sesyon mo sa pagpapayo
- Pagdalo sa mga sesyon sa pagpapayo nang wala sa impluwensiya ng mga bawal na gamot o alak
- Maging magalang sa Tagapayo/Tagaagtaguyod mo
- Maging magalang sa lahat ng iba pang kawani
- Maging magalang sa iba pang kliyente.

Pahayag ng Serbisyo

Kung tinukoy ng WestCASA na hindi ka kuwalipikado para sa aming serbisyo o mas matutugunan ng isa pang ahensya o propesyonal ang mga pangangailangan mo, magbibigay kami ng mga opsyon at/o pangangasiwan ang pagbibigay ng referral sa kung saan.

Kung patuloy kang hindi nakadalo sa mga appointment, may karapatan ang WestCASA na itigil ang serbisyo.

Mga karapatan ng Tagapayo/ Tagapagtaguyod mo

- Pakitunguhan nang may dignidad at paggalang
- Bigyan (kung maaari) ng 24 na oras na abiso kung hindi ka makakadalo sa isang sesyon sa pagpapayo
- Na makaramdam ng kaligtasan
- Na maging ligta mula sa berbal, pisikal o sekswal na pananakot.

Mga tungkulin ng Tagapayo/ Tagapagtaguyod mo

- Abisuhan ka kapag hindi siya makakadalo sa sesyon sa pagpapayo
- magbigay ng magiliw at mapagtanggap na kapaligiran
- Simulan ang lahat ng sesyon sa pagpapayo sa takdang oras
- Ipaliwanag ang sakop at mga limitasyon ng suporta at mga serbisyo sa adbokasiya na ibinibigay ng ahensya
- Ipaalam sa iyo ang anumang bagay na may kinalaman sa kaso mo
- Igalang ang pagiging pribado at pagiging kumpidensyal mo
- Magbigay ng impormasyon tungkol sa mga proseso ng pagpapayo at mga ginagamit na pamaaraan
- Tukuyin at sikaping makamit ang mga napagkasunduang layunin ng pagpapayo
- Magpanatili ng na-update at kasalukuyang kaalaman
- Lumahok sa regular na pagpapaunlad ng propesyon
- Sumunod sa Kodigo ng Pag-uugali ng WesCASA.

Paano pinoprotektahan ng WestCASA ang aking pagkapribado?

Anong impormasyon ang kinokolekta ninyo tungkol sa akin?

Bawat kliyenteng pumupunta sa WestCASA ay may ersonal na file na naglalaman ng:

- Pangalan at mga detalye sa pakikipag-ugnayan
- Estadistika tungkol sa edad, lugar ng kapanganakan, wikang sinasalita mo atbp.
- Uri ng pag-atake, hal. noong kabataan o nasa hustong gulang
- Mga tala ng Tagapayo/Tagapagtaguyod na nagbubuod sa nilalaman ng mga sesyon

Ano ang mangyayari kung may pagsisiwalat ng datos?

Maaaring kailanganin ng WestCASA na makipag-ugnayan sa DHHS kung may pagsisiwalat ng pagiging kumpidensyal tungkil sa impormasyon mo bilang bahagi ng aming sistema sa Pamamahala sa Kritikal na Impormasyon. Magiging responsable sa pagtugon sa ganitong pagsisiwalay ang Punong Ehekutibong Opisyal at/o Tagapamahala ng mga Serbisyo sa Kliyente. Ipapaalam sa iyo kapag nangyari ito.

Paano ginagamit ng WestCASA ang impormasyong ito?

Ginagamit ng WestCASA ang impormasyon sa iba't ibang paraan:

Pangalan mo at mga detalye sa pakikipag-ugnayan: Kinokolekta namin ang impormasyong ito upang maaari kaming makipag-ugnayan sa iyo kung binigyan mo kami ng pahintulot na gawin ito.

Estadistika (edad, kasarian, etnisidad mo atbp.): Ginagamit ang impormasyong ito para tulungan kang higit na maunawaan ang tungkol sa mga kalakaran ng populasyon kaugnay ng mga taong nag-aaccess sa aming serbisyo at nagbibigay ng pagiging maaasahan sa aming mga tagapondo.

Uri ng pag-atake: Tinutulungan kami ng impormasyong ito na higit na maunawaan ang trabahing ginagawa namin sa WestCASA.

Mga tala ng Tagapayo/Tagapagtaguyod: Isang legal na pangangailangan ang maikling tala ng bawat sesyon sa pagpapayo at nakatutulong rin sa iyo at sa aming Tagapayo/Tagapagtaguyos na masubaybayan ang mga layunin at pag-unlad sa paglipas ng panahon.

Ligtas bang itinatago ang aking impormasyon?

Elektronikong ini-rekord ang impormasyon sa itaas at pinanatili sa mga naka-lock na filing cabinet. Kapag iniliipat ang mga files sa isang outreach na lokasyon, inilalagay ang mga ito sa isang naka-lock na nalagyan at sa paraang maa-access lang ng mga kawani ng WestCASA.

Itinatago rin sa aming mga computer server ang mga naka-achieve na file at personal na impormasyon maliban sa mga tala ng Tagapayo o Tagapagtaguyod.

Alinsunod ito sa Patakaran sa Batas sa mga Talang Pangkalusugan ng 2001 at sa Seguridad at Kumpidensyalidad ng mga Tala sa WestCASA.

“Gusto ko talaga ang pagiging kaswal o simpleng hitsura at pag-uugali – walang nakakaramdamang pagkaasiwa o ugaling panunuyo.”

Sino pa ang may access sa aking impormasyon?

Kumpidensyal ang impormasyon mula sa file mo. Hindi ito ibinabahagi sa labas ng WestCASA maliban kung kinunsulta ka at pumayag na mangyari ito.

May ilang hindi sakop nito at maaaring ibahagi ang impormasyon kapag:

1. Naghihinala ang Tagapayo/Tagapagtaguyod, batay sa mga makatuwirang dahilan, na may panganib sa pisikal o sikolohikal na pananakit o pagpapabaya sa isang bata o kabataang wala pang 18 taong gulang.
2. Pinaghihinalaan ng Tagapayo/Tagapagtaguyod, batay sa mga makatuwirang dahilan, na maaaring seryosong saktan ng isang tao ang kaniyang sarili o isa pang tao.
3. Sa ilalim ng bagong Batas sa Victoria, ang WestCASA ay isang Entidad sa Pagsusuri ng Panganib at Pagbabahagi ng Impormasyon sa Karahasan sa Pamilya at Kaligtasan ng Bata. Maaaring tumanggap ang WestCASA ng kahilingan mula sa ibang serbisyo para ibahagi ang impormasyon tungkol sa aming mga kliyente kaugnay ng panganib at maaari din kaming humiling ng ibang serbisyo. Nilalayan ng mga bagong patakarang ito na itaguyod ang kaligtasan at mas mahusay na pangasiwaan ang mga panganib ng Karahasan sa Pamilya. Kung posible, kokonsulta kami sa iyo bago kami humingi o magbahagi ng impormasyon.
4. Sangkot ka sa mga paglilitis sa korte at maaaring i-subpoena ang file mo. Kapag nangyari ito, makikipag-ugnayan kami sa mga abogado para pigilan ang kahilingang ito para protektahan ang pagiging pribado ng file mo sa pamamagitan ng mga probisyon sa Batas sa (Mga Probisyon sa Miscellaneous) Ebidensya 1958 (Vic).

Gayunpaman, kung hindi kami nagtagumpay, nangangahulugan ito na legal kaming inuutusan na ibigay ang file mo. Susubukan naming makipag-ugnayan sa iyo para ipaalam ang aksyon na ito.

5. Nakikilahok ang WestCASA sa proseso ng accreditation ng kalidad kada tatlong taon para tiyakin na nasa kasiya-siyang pamantayan ang aming mga serbisyo. Bilang bahagi ng prosesong ito, kinakailangan naming ipa-audit ang mga file ng kliyente sa mga hiwalay na tagasuri. Ang mga tagasuri Nagtatrabaho ang mga tagasuri alinsunod sa parehong mga probisyon sa pagiging kumpidensyal ng iyong tagapayo.
6. Maaari ding hilingin sa iyo na lumahok sa isang nakasulat na ebalasyon o interview kaugnay ng karanasan mo sa serbisyo namin bilang bahagi ng mga gawain namin sa pagtitiyak ng kalidad. May karapatan kang tumanggi sa alok na lumahok nang walang anumang epekto sa serbisyong ibinibigay namin sa iyo.

Makikita ko ba ang file ko?

Alinsunod sa Batas sa mga Talang Pangkalusugan ng 2001, may karapatan kang ma-access ang impormasyon mo na hawak ng WestCASA. Walang iba pang tao ang may karapatan na maakses ang file mo nang walang pahintulot.

Kung gusto mong ma-access ang file mo, pagkatapos ay itanong sa Tagapayo/Tagapagtaguyod mo. Maaaring hilingin sa iyo na humiling sa pamamagitan ng sulat.

Maaari mong ma-access ang file mo sa maraming paraan: sa pamamagitan ng pagbasa rito, pagkakaroon ng kopya o buod.

Gayunpaman, ang orihinal na kopya ng file mo ay pag-aari ng WestCASA. Hindi ito maaaring ilabas sa gusali.

Inirerekomenda ng WestCASA na i-access mo ang file mo kasama ng Tagapayo/Tagapagtaguyod mo upang masagot nila ang anumang katanungan na maaaring mayroon ka.

Maykarapatan kang maglagay ng mga pagbabago sa file mo kung naniniwala kang mali o nakakalinlang ang impormasyon sa file mo. Itatala ang mga pagbabagong ito sa file mo. Maa-access mo ang file mo pagkatapos ng pagpapayo mo sa WestCASA at kailangan mong hilingin na makipag-usap sa Tagapamahala ng mga Serbisyong Klinikal tungkol dito.

Ano ang mga batas na pumuprotekta sa aking impormasyon?

Ang Batas sa Talang Pangkalusugan sa Victoria ng 2001 at Batas sa Pagkapribado sa Commonwealth ng 1988 ay parehong may mga prinsipyo na sumasaklaw sa kung paano kinokolekta, ginagamit, itinatago, isinisiwalat at sinisira na sinusunod ng WestCASA.

May mga patakaran ang WestCASA na gagabay sa kung paano namin ipinatutupad ang mga prinsipyong ito sa aming partikular na serbisyo.

“Kaagad mong mararamdaman na kabilang ka at magtitiwala dahil sa paraan ng pagsasagawa ng sesyon.”

Paano kung hindi ako masaya sa serbisyo ng WestCASA?

Mga karapatan mo kung mayroon kang reklamo

- May karapatan kang patuloy na makatanggap ng pagapayo at suporta nang walang panghuhusga o masamang kahihinatnan
- May karapatan kang ipaalam sa iyo ang lahat ng resulta kaugnay ng reklamo mo
- Kung mayroon kang kapansanan, bibigyan ka ng WestCASA ng Pampublikong Tagapagtaguyod sa pamamagitan ng Opisina ng Pampublikong Tagapagtaguyod ng Victoria kapag hiniling mo
- Kung isa kang Aboriginal o Torres Strait Islander, may karapatan kang magkaroon ng kultural na kinatawan o taong susuporta na kasama mong dadalo kapag hiniling mo
- May karapatan kang magkaroon ng taong susuporta na kasama mo kapag hiniling mo

Pamamaraan sa Pagsusumite ng Reklamo

UNANG HARBANG

Sa unang pagkakataon, hinihikayat na kaming direktang talakayin ang anumang alalahanin o reklamo na maaaring mayroon ka sa Tagapayo/Tagapagtaguyod mo.

Maaari mo itong gawin sa nakaiskedyul na appointment mo o maaari kang tumawag at maglaan ng oras para para makipagpulong sa Tagapayo/Tagapagtaguyod mo.

Susubukan ng Tagapayo/Tagapagtaguyod mo na solusyunan ang sitwasyon. Kung hindi ka masaya sa tugon ng Tagapayo/Tagapagtaguyod mo o hindi ka komportable sa pagkumpleto ng unang hakbang, kailangan mong kumpletuhin ang ikalawang hakbang.

IKALAWANG HAKBANG

Hinihikayat ka na makipag-usap sa Tagapamahala ng mga Serbisyong Klinikal ng WestCASA na magtatanong sa iyo na isulat ang reklamo mo. Susubukan niyang solusyunan ang reklamo mo sa loob ng pitong (7) araw.

Maaaring makipag-ugnayan sa iyo ang Tagapamahala ng mga Serbisyong Klinikal para mag-iskedyul ng pagpupulong o talakayin ang isyu sa pamamagitan ng telepono. Gagawin ng Tagapamahala ng mga Serbisyong Klinikal ang maaabot ng kanilang kakayahan para masolusyunan ang reklamo. Makikipag-ugnayan sa iyo ang Tagapamahala ng mga Serbisyong Klinikal kapag nagkaroon ng resolusyon.

Kung hindi ka masaya sa tugon ng Tagapamahala ng mga Serbisyong Klinikal o hindi ka komportable sa pagkumpleto ng ikalawang hakbang, kailangan mong kumpletuhin ang ikatlong hakbnag.

IKATLONG HAKBANG

Hinihikayat kang ipadala ang nakasulat na reklamo mo sa Punong Ehekutibong Opisyal/Lupon ng Pamamahala na mag-iimbestiga sa isyu sa susunod na naka-iskedyul na pagpupulong ng Lupon ng Pamamahala. Makikipag-ugnayan sa iyo ang Punong Ehekutibong Opisyal/Lupon ng Pamamahala para mag-iskedyul ng pagpupulong para talakayin ang mga alalahanin mo.

Gagawin ng Punong Ehekutibong Opisyal/Lupon ng Pamamahala ang maaabot ng kanilang kakayahan para masolusyunan ang reklamo. Makikipag-ugnayan sa iyo ang Punong Ehekutibong Opisyal kapag nagkaroon ng resolusyon.

Ipasa ang nakasulat na reklamo mo sa:
Punong Ehekutibong Opisyal, WestCASA,
236 Hoppers Lane, Werribee, VIC 3030.

Kung hindi ka pa rin masaya sa solusyon, maaari kang makipag-ugnayan sa Komisyonado ng mga Serbisyong Pangkalusugan at/o Panrehiyong Direktor ng Kagawaran ng mga Serbisyong Pantao.

Pagbibigay ng Puna

Kung mayroon kang anumang puna kaugnay ng mga serbisyong ibinibigay sa iyo ng WestCASA, gusto naming maraning ang tungkol dito.

Maaari mong ipasa ang anumang nakasulat na puna sa aming Punong Ehekutibong Opisyal sa:

WestCASA

236 Hoppers Lane

Werribee, VIC 3030

o makipag-usap sa kanyang nang direkta sa 9216 0411.

Kung dumalo ka sa aming mga sentro sa MDC o Footscray, may mga libro ng puna na makikita sa mga Kuwarto sa Paghihintay. Huwag mag-atubiling sumulat sa aming libro sa susunod mong pagbisita, tatanggapin namin ang puna mo.

Regular na hihingin ng WestCASA ang iyng puna tungkol sa kalidad ng serbisyong ibinibigay sa iyo.

Itatanong sa iyo ng Tagapayo/Tagapagtaguyod mo kung gusto mong lumahok sa proseso ng pagbibigay ng puna ng mga kliyente namin. Tatanggapin sa pinakamahigpit na kumpiyansa ang anumang puna na matatanggap namin.