



WestCASA

Western Region Centre Against Sexual Assault

## सेवार्थी जानकारी पुस्तिका

WestCASA की सेवाएँ	3
WestCASA में आघात सूचित सलाह से मुझे सहायता कैसे मिलेगी?	6
सलाह की समाप्ति	10
क्या आप शिशु-देखभाल (चाइल्डकेयर) उपलब्ध कराते हैं?	10
यौन आक्रमण के बाद सामान्य रूप से उत्पन्न होने वाली तनाव प्रतिक्रियाएँ	11
स्वयं अपनी देखभाल करने के बारे में सलाह	12
WestCASA में आपके अधिकार	14
WestCASA में आपकी जिम्मेदारियाँ	15
सेवा कथन	15
आपके सलाहकर्ता/पक्ष-समर्थक के अधिकार	16
आपके सलाहकर्ता/पक्ष-समर्थक की जिम्मेदारियाँ	16
WestCASA में मेरी गोपनीयता सुरक्षित कैसे रखी जाती है?	17
यदि मैं WestCASA में उपलब्ध कराई सेवा से खुश नहीं हूँ, तो क्या होगा?	22
शिकायत प्रक्रिया	22
प्रतिक्रिया देना	24

# हमारा दृष्टिकोण, लक्ष्य और उद्देश्य

## दृष्टिकोण

एक ऐसा विश्व, जहाँ सभी लोग यौन आक्रमण और पारिवारिक हिंसा के भय से स्वतंत्र रहकर जीवन व्यतीत करें।

## लक्ष्य

यौन हिंसा का अनुभव करने वाले सभी उत्तरजीवियों को उबरने के लिए प्रोत्साहन देना और यौन हिंसा से स्वतंत्र विश्व के लिए प्रयास करना।

## उद्देश्य

- ऐसा वातावरण निर्मित करना जिसमें यौन उत्पीड़न और इससे संबंधित पारिवारिक हिंसा के प्रभावों से उबरना संभव हो सके।
- अपनी कार्यप्रथाओं की उत्कृष्टता को सशक्त करना, ताकि हम यौन उत्पीड़न और संबंधित पारिवारिक हिंसा का अनुभव करने वाले लोगों को चिकित्सीय प्रतिक्रियाएँ उपलब्ध कराने में अग्रणी बने रहना सुनिश्चित कर सकें।
- यौन उत्पीड़न और इससे संबंधित पारिवारिक हिंसा को जारी रखने की अनुमति देने वाली सामाजिक परिस्थितियों की सामुदायिक समझ को प्रोत्साहन देना।
- यौन उत्पीड़न और इससे संबंधित पारिवारिक हिंसा के अपराधों को संबोधित करने के उद्देश्य से समुदायों को जिम्मेदारी लेने के लिए प्रोत्साहित करना।

# WestCASA निम्नलिखित सेवाएँ प्रदान करता है:

## सलाह

WestCASA एक सुरक्षित और गोपनीय वातावरण में कम और मध्यम अवधि की सलाह प्रदान करता है। यह एक निःशुल्क सेवा है और ऐसे लोगों के लिए उपलब्ध है, जिन्होंने अतीत और/या हाल ही में यौन शोषण का अनुभव किया है। हम परिवारों, सहजीवियों और मित्रों को भी सहायता प्रदान करते हैं।

WestCASA के सभी सलाहकर्ताओं/पक्ष-समर्थकों को यौन शोषण के प्रभावों के साथ कार्य करने के लिए विशेषज्ञ प्रशिक्षण और अनुभव प्राप्त है। हम पश्चिमी महानगरीय क्षेत्र में 4 स्थलों पर सलाह एपॉइंटमेंट उपलब्ध कराते हैं, जिनमें वेरीबी (मुख्यालय), फुटस्क्रे, मेल्टन और डेम फिलिस फ्रॉस्ट सेंटर शामिल हैं।

## पक्ष-समर्थन

WestCASA में सलाहकर्ता/पक्ष-समर्थक आपके कानूनी और चिकित्सीय अधिकारों के बारे में जानकारी देकर आपकी सहायता कर सकते हैं और आपके निर्णयों में आपको समर्थन दे सकते हैं। हम अनेकानेक सामुदायिक सेवाओं के बारे में भी जानकारी प्रदान करते हैं और यदि आवश्यक हो, तो रेफरल में सहायता देते हैं।

## टेलीफोन समर्थन और सूचना

जब आप पहली बार WestCASA से संपर्क करते/करती हैं, तो आपको इन्टेक सलाहकर्ताओं के पास भेजा जाएगा जो सोमवार से शुक्रवार सुबह 9.30बजे से लेकर शाम 4.30बजे तक उपलब्ध रहते हैं।

उनकी मुख्य भूमिका टेलीफोन समर्थन प्रस्तुत करना और जानकारी प्रदान करना है।

## टेलीफोन समर्थन और सूचना

यदि आप सलाह के लिए WestCASA में आने का निर्णय लेते/लेती हैं, तो वे आपकी वर्तमान आवश्यकताओं पर भी चर्चा कर सकते हैं, सलाह और समर्थन के लिए विकल्पों का पता लगा सकते हैं और हमारी इनटेक की प्रक्रिया में आपका मार्गदर्शन कर सकते हैं।

यदि आप पहले से ही WestCASA में सलाह के लिए आ रहे/रही हैं और यदि आप किसी संकटकालीन स्थिति का सामना कर रहे/रही हैं या आपको अतिरिक्त सहायता की आवश्यकता है तथा आपका सलाहकर्ता अनुपलब्ध है, तो आप इनटेक सलाहकर्ताओं के साथ बात कर सकते/सकती हैं।

## सामूहिक कार्य

पूरे वर्ष-भर WestCASA अनुभवी सलाहकर्ताओं/पक्ष-समर्थकों द्वारा सुविधाजनक बनाए जाने वाले समूह उपलब्ध कराता है। इसी तरह की परिस्थितियों का अनुभव करने वाले अन्य लोगों से मिलना और उनके साथ बातें साझा करना एक सशक्त और उपचार-योग्य अनुभव हो सकता है।

कुछ सेवार्थी अपनी व्यक्तिगत सलाह के अलावा समूह में भाग लेने का चयन भी करते हैं। यदि आप हमारे समूहों के बारे में अधिक जानकारी प्राप्त करना चाहते/चाहती हैं, तो कृपया अपने सलाहकर्ताओं/पक्ष-समर्थकों या इनटेक सलाहकर्ताओं से बात करें।

## शरीर-आधारित चिकित्साएँ

WestCASA में हम इस बात को समझते हैं कि आघात से व्यक्ति का शरीर और मस्तिष्क, दोनों प्रभावित होते हैं। हम एक शरीर-आधारित चिकित्सा कार्यक्रम प्रस्तुत करते हैं, जिसमें आघात से सूचित योग और शियात्सू शामिल हैं।

ये कार्यक्रम दो अनुभवी चिकित्सकों द्वारा उपलब्ध कराए जाते हैं और वर्तमान में सेवा से सलाह प्राप्त करने वाले लोगों के लिए विकल्प उपलब्ध हैं, जिनकी इसमें अभिरुचि है। ये कार्यक्रम पूरे वर्ष-भर चलाए जाते हैं।

WestCASA एक आघात संवेदनशील योग कक्षा उपलब्ध कराने के लिए यार्राविल योग केंद्र के साथ साझेदारी में काम भी करता है।

यदि इन शरीर-आधारित कार्यक्रमों में आपकी अभिरुचि है, तो कृपया अपने सलाहकर्ता/पक्ष-समर्थक से बात करें।

## **कार्यकाल के बाद संकटकालीन समर्थन और देखभाल**

यदि आपको या आपके किसी परिचित व्यक्ति को हाल ही में यौन आक्रमण का अनुभव हुआ है, तो हम कार्यकाल के बाद संकट परामर्श, कानूनी जानकारी और सनशाइन अस्पताल या वेरिबी एमडीसी में स्थित एक विशेष इकाई में चिकित्सीय सहायता की व्यवस्था कर सकते हैं।

इस सेवा का उपयोग करने के लिए कृपया WestCASA की परामर्श सेवा को 9216 0444 पर कॉल करके **यौन उत्पीड़न संकट सेवा** को कॉल करें या फिर उन्हें 1800 806 292 (निःशुल्क कॉल) पर सीधे कॉल करें। एक टेलीफोन सलाहकर्ता आपको समर्थन प्रदान करेगा और आपको आगे क्या करना चाहिए, इसमें सहायता देगा।

यौन उत्पीड़न संकट सेवा संकट के समय में कार्यकाल के बाद भी WestCASA के सेवारथियों को टेलीफोन के माध्यम से सलाह उपलब्ध कराती है।

वे एक स्वतंत्र सेवा हैं, इसलिए आप उन्हें इस बारे में सूचित कर सकते/सकती हैं कि आप वर्तमान में एक सलाहकर्ता से मुलाकात कर रहे/रही हैं।

**“मुझे कर्मचारियों का व्यवहार जोशीला और दोस्ताना लगा है।”**

# WestCASA में आघात-सूचित सलाह से मुझे सहायता कैसे मिलेगी?

WestCASA यौन आक्रमण का अनुभव करने वाले लोगों को सलाह देते समय आघात का एक व्यापक दृष्टिकोण अपनाता है।

हम इस बात को स्वीकार करते हैं कि प्रत्येक व्यक्ति के लिए आघात का अनुभव और अभिव्यक्ति व्यक्तिगत और अनन्य होती है। एक ही प्रकार की दर्दनाक घटना के प्रति दो लोग अलग-अलग स्वरूप में प्रतिक्रियाएँ कर सकते हैं। प्रतिक्रियाएँ व्यक्तिगत इतिहास से भी प्रभावित होती हैं, जिसमें अन्य दर्दनाक अनुभव, नुकसान पहुँचाने वाले व्यक्ति के साथ संबंध, वे जीवन के किस चरण में हैं, समर्थन नेटवर्क, साँस्कृतिक संदर्भ और बड़े होते हुए समाज से प्राप्त संदेश शामिल हो सकते हैं।

("यौन हिंसा के विरुद्ध सेवाओं की राष्ट्रीय मानक कार्यप्रथा" से अनुकूलित। द्वितीय संस्करण, 2015 पृ17)

आघात से उबरने के लिए हमारा दृष्टिकोण सेवार्थी की अनन्य आवश्यकताओं और मुद्दों को ध्यान में रखते हुए **तीन चरणों का दृष्टिकोण** (हरमन 1992) द्वारा निर्देशित है। हम आघात से उबरने के एक या अधिक चरणों में सेवार्थी की गति के अनुरूप काम करते हैं:

## **चरण I: सुरक्षा और स्थायिकरण: शारीरिक और भावनात्मक सुरक्षा की अनुभूति में वृद्धि**

पहले चरण में आप आघात के प्रभावों को कम करने, उनकी पहचान करने और उनके बारे में जानकारी प्राप्त करना सीखेंगे/सीखेंगी। इसमें सामान्य प्रभावों की पहचान करना और शारीरिक अतिसंवेदनाओं, तीव्र भावनाओं और स्वयं, दूसरों एवं विश्व के बारे में नकारात्मक धारणाओं के अर्थ को समझना शामिल है।

इस चरण का लक्ष्य "यहाँ-और-इस समय सुरक्षित और स्थायित्वपूर्ण जीवन" बनाना है।

इसका उद्देश्य आपको अभिभूत महसूस हुए बिना और आघात को फिर से जीने की भावना के बिना सुरक्षित रूप से आघात को फिर से याद करना है।

## **चरण II: दर्दनाक यादों के साथ समझौता करना**

सलाह के इस चरण में दर्दनाक यादों के भय को दूर करने पर ध्यान केंद्रित किया जाता है, ताकि आपके जीवन की कहानी में उन्हें प्रसंस्कृत किया जा सके और उनकी समझ प्राप्त की जा सके। यदि आप आघात के विवरण के बारे में बात नहीं करना चाहते/चाहती हैं, तो आपको यह करने की आवश्यकता नहीं है, लेकिन आघात के कारण आपको कैसा महसूस हुआ और आपके ऊपर कैसा प्रभाव पड़ा - इसके बारे में बात करने से सहायता मिल सकती है। भावनाओं को सुरक्षित रूप से व्यक्त और स्वीकार करना चाहिए, ताकि उनकी तीव्रता कम हो सके और वे समय के साथ पृष्ठभूमि में लुप्त हो जाएँ।

सलाह के इस चरण में आपको अपनी शक्तियों से अवगत होने और उपचार यात्रा में अपनी स्थिति की सराहना करने के अवसर मिल पाते हैं।

## **चरण III: संलग्न होना और आगे बढ़ना**

अब आप अपने आघात के कारण लज्जा और अलगाव की किसी भी भावना को कम करने के लिए कार्य करना आरंभ कर सकते/सकती हैं। इसमें अपने और दूसरों के साथ एक स्वस्थ संबंध को विकसित और सशक्त करने पर ध्यान केंद्रित होता है। आप व्यक्तिगत अर्थ तथा और अधिक सकारात्मक भावनाओं की संभावना वाले जीवन का निर्माण करने की दिशा में कार्य करेंगे/करेंगी।

इसका लक्ष्य अब आघात की यादों और प्रभावों को अपने ऊपर हावी नहीं होने देना है। आघात आपकी कहानी का एक हिस्सा है, लेकिन अब यह एक ऐसी सर्वप्रमुख कहानी महसूस नहीं होता है जिसपर आपको प्रतिदिन ध्यान देने की आवश्यकता होगी।

## सलाह इन बातों के लिए अवसर प्रदान करती है:

- समर्थनपूर्ण और सुरक्षित परिवेश में अपने जीवन पर यौन शोषण के प्रभाव को समझना
- अपने दैनिक जीवन पर इन प्रभावों को कम करने या घटाने में सहायता प्राप्त करना
- अपने आत्म-सम्मान का पुनर्निर्माण करना और अपने अनुभवों एवं जीवन पर नियंत्रण करने के लिए प्रोत्साहन प्राप्त करना
- प्रबल और/या दर्दनाक भावनाओं का प्रबंधन करने के लिए कार्यनीतियाँ विकसित करना
- अपनी व्यक्तिगत शक्ति और सुरक्षा की भावना को बढ़ाना
- प्रबलताएँ, संसाधन और विकल्प विकसित करना

इस बात की पहचान करना महत्वपूर्ण है कि यौन शोषण से उबरना और उपचार एक प्रक्रिया है - इसे करने की कोई निर्धारित समय-सीमा या सही तरीका नहीं है।

आप और आपका सलाहकर्ता निकटता से साथ-साथ काम करेंगे, ताकि आपको दुर्व्यवहार के अनुभव से उपचार करने और उबरने की ओर आगे बढ़ने में सहायता मिल सके।

## क्या मुझे यौन शोषण के बारे में विस्तार से बात करने की आवश्यकता है?

नहीं, अपने अनुभव के बारे में विस्तार से बात करने की आपसे कोई अपेक्षा नहीं है, क्योंकि हम जानते हैं कि यह आपके लिए फिर से दर्दनाक हो सकता है।

परंतु आप जैसे-जैसे अपने सलाहकर्ता से और अधिक परिचित होते/होती हैं और विश्वास का निर्माण करते/करती हैं, आप यह तय कर सकते/सकती हैं कि अपने अनुभव के बारे में बात करना आपके उपचार और बहाली के लिए महत्वपूर्ण है या नहीं। आपका सलाहकर्ता इसे सुरक्षित और धीरे-धीरे करने के तरीके के बारे में आपसे बात करेगा।

याद रखें कि आपके पास विकल्प उपलब्ध हैं और आप इस प्रक्रिया के/की नियंत्रक हैं।



## क्या सलाह के लिए आते समय घबराहट/व्यग्रता महसूस करना सामान्य बात है?

हाँ, विशेष रूप से शुरुआत में जब आप अपने सलाहकर्ता से परिचित हो रहे होते/रही होती हैं। परंतु यदि यह जारी रहे, तो इस बारे में अपने सलाहकर्ताओं से बात करना महत्वपूर्ण है, क्योंकि हो सकता है कि आपके लिए कार्य की गति बहुत तेज या शीघ्र हो।

कभी-कभी ऐसा समय भी हो सकता है जब आप अपने एपॉइंटमेंट को स्थगित या रद्द करना चाहते/चाहती हों - समय-समय पर ऐसा होना सामान्य बात है। परंतु यदि ऐसी भावना बनी रहे, तो इसमें भाग लेना बंद करने के बजाए हम आपको इस बारे में बात करने के लिए दृढ़ता से प्रोत्साहित करते हैं।

## क्या स्थिति बेहतर होने से पहले और अधिक खराब हो जाएगी?

कुछ सेवार्थी ऐसा बताते हैं कि स्थिति बेहतर होने से पहले और खराब हो जाती है। ऐसा महसूस करना सामान्य है क्योंकि आप कुछ दर्दनाक बातों का सामना सबसे पहली बार कर रहे होंगे/रही होंगी। आपका सलाहकर्ताओं इन बातों का पता लगाने के उद्देश्य से आपके लिए एक सुरक्षित वातावरण बनाने में सहायता करेगा।

परंतु शुरुआत में सभी लोगों को खराब महसूस करने का अनुभव नहीं होता है और यह अनेक कारकों पर निर्भर करता है, जिसमें उस समय आपके जीवन में घटित हो रही अन्य बातें भी शामिल हो सकती हैं।

## यदि मैं अपने सलाहकर्ता के साथ आगे नहीं बढ़ सकता/सकती हूँ, तो क्या होगा?

सलाह लेना किसी अन्य संबंध के समान ही होता है और आपको ऐसा महसूस हो सकता है कि आपके और आपके सलाहकर्ता के बीच 'क्लिक' नहीं हो पा रहा है। यदि आपको ऐसा अनुभव होता है, तो हम आपको इसके बारे में सबसे पहले अपने सलाहकर्ता/पक्ष-समर्थक के साथ बात करने के लिए प्रोत्साहित करते हैं।

परंतु यदि इस बातचीत के बाद भी कुछ नहीं बदलता है, या आपको लगता है कि ऐसा करना बहुत कठिन है, तो आप WestCASA में मुख्य कार्यकारी अधिकारी, नैदानिक सेवा प्रबंधक या वरिष्ठ सलाहकर्ता/पक्ष-समर्थक से संपर्क कर सकते/सकती हैं। वे आपके अनुभव के बारे में आपसे बात करेंगे और सलाहकर्ता बदलने के लिए आवश्यक व्यवस्था करेंगे। आप पृष्ठ 22 पर दी गई शिकायत प्रक्रिया भी देख सकते/सकती हैं।

## सलाह की समाप्ति

हमें उम्मीद है कि आप और आपका सलाहकर्ता WestCASA में आपकी सलाह प्रक्रिया की समाप्ति का सही समय निर्धारित करने के लिए साथ-मिलकर कार्य करेंगे/करेंगी।

समाप्ति के बारे में अच्छा महसूस करने के बावजूद भी आप इसके बारे में चिंतित महसूस कर सकते/सकती हैं। यह सामान्य बात है और आपका सलाहकर्ता आपके एपॉइंटमेंटों की आवृत्ति को धीरे-धीरे कम करके आपको समायोजन में सहायता देने के बारे में आपसे बात करेगा। परंतु कुछ सेवार्थियों के लिए सलाह के लिए आना समाप्त करना असामान्य बात नहीं है, और इसके पीछे कई अलग-अलग कारण हो सकते हैं।

यदि आपने ऐसा अनुभव किया है, तो कृपया इस बात से अवगत रहें कि आप भविष्य में किसी भी समय WestCASA से दोबारा संपर्क कर सकते/सकती हैं।

## क्या आप शिशु-देखभाल (चाइल्डकेयर) उपलब्ध कराते हैं?

हमें खेद है कि हम अपने Werribee, Footscray और Melton स्थलों में शिशु-देखभाल उपलब्ध कराने में असमर्थ हैं। परंतु प्रतीक्षा क्षेत्र में अपने बच्चे/बच्चों की देखभाल के लिए आप किसी मित्र, परिवार के सदस्य या समर्थन व्यक्ति को अपने साथ ला सकते/सकती हैं या हम अपने निकट स्थित कभी-कभी शिशु-देखभाल उपलब्ध कराने वालों के नाम और संपर्क विवरण प्रस्तुत कर सकते हैं।

कृपया अपनी शिशु-देखभाल आवश्यकताओं के बारे में अपने सलाहकर्ता या रिसेप्शन से बात करें।

# यौन उत्पीड़न के बाद सामान्य रूप से उत्पन्न होने वाली तनाव प्रतिक्रियाएँ

जिन लोगों को हाल ही में या बचपन में दर्दनाक घटनाओं का अनुभव हुआ है, वे तीव्र शारीरिक और भावनात्मक प्रतिक्रियाओं का अनुभव कर सकते हैं। इस तरह की प्रतिक्रियाएँ सामान्य होती हैं और यह भयावह घटना के साथ समायोजन की प्रक्रिया का एक हिस्सा है।

कभी-कभी ऐसी प्रतिक्रियाएँ दर्दनाक घटनाओं के तुरंत बाद पैदा हो सकती हैं, और कभी-कभी ये कई सप्ताहों, महीनों या वर्षों के बाद भी सामने आ सकती हैं। दर्दनाक प्रतिक्रियाएँ एक सप्ताह, या फिर महीनों या इससे भी लंबे समय तक उपस्थित हो सकती हैं। सही समर्थन और सहायता प्राप्त करने से लोग आघात से ठीक हो सकते हैं, और ये प्रतिक्रियाएँ समय के साथ कम हो जाएँगी।

शारीरिक	व्यवहार-संबंधी	विचार	भावनाएँ
• थकावट होना	• बेचैनी होना	• डरावने सपने आना	• व्याकुल
• पेट खराब होना	• नींद खराब होना	• पुरानी बातें याद आना	• भयभीत
• दस्त होना	• खुद को अलग कर लेना	• घटना पर ध्यान केंद्रित करना	• चिड़चिड़ा
• कंपन होना	• अलग तरह से व्यवहार करना	• ध्यान केंद्रित करने में कठिनाई होना	• निराश
• दर्द होना	• उदासीन होना	• फिर से घटना होने का भय महसूस करना	• अवसादग्रस्त
• सिरदर्द होना	• मादक-पदार्थों/एल्कोहल का अधिक उपयोग करना	• निर्णय लेने में कठिनाई होना	• ग्लानि
• छाती में दर्द होना	• सामान्य काम-काज न कर पाना	• नियंत्रण खोने का भय होना	• असहाय
• पसीना आना	• सेक्स में अधिक या कम रुचि होना या ध्यान देना	• अपनी प्रतिक्रियाओं को समझने में असमर्थ होना	• दुखी
• बहुत तेजी से दिल धड़कना	• स्वयं को शारीरिक नुकसान पहुँचाना	• यह समझ न आना कि किस पर भरोसा करें	• असुरक्षित
• जी मिचलाना		• स्वयं को दोष देना	• रोआंसा
• अत्यधिक व्यग्रता के दौर आना		• अपना मानसिक संतुलन खोने की चिंता होना	• सुन्न
• बिदकना			• अलग-थलग
			• क्रोध
			• लज्जा
			• हानि और शोक

## स्व-देखभाल - बहाली (रिकवरी) एक यात्रा है, अंतिम स्थान नहीं

यौन शोषण से उबरना प्रत्येक व्यक्ति के लिए अपनी अलग यात्रा होती है और इसका कोई सही या गलत तरीका नहीं है।

परंतु हम जानते हैं कि आगे बढ़ने के लिए एक महत्वपूर्ण कुंजी आत्म-देखभाल है।

आत्म-देखभाल में ऐसी गतिविधियाँ शामिल हो सकती हैं, जो आपको थोड़ा शांत एवं और अधिक स्थायित्व महसूस करने में सहायता देती हैं या अपने साथ अधिक संवेदनशील बनने में समर्थन देती हैं।

प्रत्येक दिन आत्म-देखभाल के छोटे-छोटे आसान कदमों का चयन करने से आपके जीवन में परिवर्तन आ सकता है।

प्रत्येक दिन या सप्ताह के लिए आसान, प्राप्त करने योग्य लक्ष्य निर्धारित करें, जो आपको बड़े या लंबी अवधि के लक्ष्यों की ओर कार्य करने का आत्म-विश्वास देते हैं।

याद रखें कि क्रोध या उदासी जैसी कठिन भावनाएँ गुजर जाती हैं और इनके आकर चले जाने से काफी तनाव दूर हो सकता है।

अपनी आत्मा को जीवंत करने वाला संगीत सुनें।

स्वयं को मुस्कुराने या हंसाने वाला कुछ देखें या सुनें।

किसी व्यक्ति के लिए दयापूर्ण, छोटा-सा कार्य करें।

स्वयं को आनंदित करने वाली कुछ छोटी-सी बात प्रतिदिन करें, जैसे अपने बगीचे में घूमना, चाय/ कॉफी के कप के साथ शांत बैठना, पल को संजोना।

महत्वपूर्ण बातें लिखने के लिए एक जर्नल या डायरी रखें।

जिज्ञासु बनें और अपनी भावनाओं तथा विचारों से और अधिक अवगत हों - कोई सकारात्मक अथवा नकारात्मक भावना या विचार का अनुभव होने से ठीक पहले आप जो कर रहे/रही हैं, उसे ध्यान में रखें।

जब आपको अतीत या भविष्य के बारे में विचार आते हैं, तो इसका ध्यान रखें और स्वयं को धीरे-धीरे वर्तमान और उस कार्य में वापिस लाएँ जो आप कर रहे/रही हैं।

ऐसे लोगों के साथ समय बिताएँ, जो आपको अच्छा महसूस कराते हैं।

विश्राम के लिए एक छोटा-सा व्यायाम सीखें और प्रतिदिन 5-10 मिनटों के लिए इसका अभ्यास करें।

इस बात का पता लगाएँ कि आपको किस समय अकेले रहना होता है और किस समय दूसरे लोगों के आस-पास रहने की आवश्यकता होती है।

ऐसे लोगों के बारे में पुस्तकें पढ़ें, जिन्होंने अपने जीवन में बड़ी चुनौतियों का सामना करके उनपर जीत हासिल की है।

स्वास्थ्यप्रद भोजन का सेवन करें और दिन में कम से कम 1 लीटर पानी पीना न भूलें - निर्जलन (डीहाइड्रेशन) से आपका भावनात्मक कल्याण प्रभावित हो सकता है।

पोस्ट-इट नोट्स पर सकारात्मक या प्रेरक संदेश लिखें और उन्हें घर में अलग-अलग स्थानों पर चिपकाएँ।

नियमित रूप से व्यायाम करना तनाव को दूर करने के लिए बहुत अच्छा होता है - यहाँ तक कि 10 मिनट के लिए तेज चलकर सैर करने या बच्चों के साथ खेलने से आपके ऊर्जा के स्तर में परिवर्तन होने में मदद मिल सकती है।

## WestCASA में आपके अधिकार

हम आपके निम्नलिखित अधिकारों का सम्मान करते हैं:

- गरिमापूर्ण और सम्मानजनक रूप से आपकी बात को सुनना, आपको समर्थन देना और आपके साथ व्यवहार करना
- यथाशीघ्र गुणवत्तापूर्ण देखभाल
- संस्कृति, जातीयता, लिंग, आयु, लैंगिकता, विकलांगता और विकासात्मक स्तर के लिए उपयुक्त और संवेदनशील तरीके से समर्थन देना
- चिकित्सीय, कानूनी और/या सामाजिक कार्यवाही के बारे में यथार्थ जानकारी
- आपकी देखभाल को प्रभावित करने वाली निर्णय प्रक्रियाओं में प्रतिभाग
- सेवा को स्वीकार या अस्वीकार करने का आपका अधिकार
- लिंग के अनुरूप उपयुक्त पुरुष या महिला दुभाषिया और/या संचार सहकर्मी
- अपने सलाहकर्ता/पक्ष-समर्थक की सलाह से समर्थक व्यक्ति या स्वतंत्र तृतीय पक्ष
- WestCASA की सेवाओं के किसी भी पहलू के बारे में शिकायत करना
- सलाह सत्रों को समाप्त करना
- सेवा का उपयोग करने के अपने समग्र अनुभव के बारे में प्रतिक्रिया देना।

“यहाँ का परिवेश  
शांतिपूर्ण और  
सुरक्षित है।”

## WestCASA में आपकी जिम्मेदारियाँ

सलाह में भाग लेने के दौरान हम आपसे निम्नलिखित जिम्मेदारियाँ बनाए रखने की उम्मीद करते हैं:

- सलाह सत्र में भाग लेने में असमर्थ होने पर 24 घंटे पहले सूचित करें (जब संभव हो)
- सलाह के सभी एपॉइंटमेंटों में सही समय पर उपस्थित हों
- अपने सलाह सत्रों के संबंध में किसी भी चिंता के बारे में अपने सलाहकर्ता/पक्ष-समर्थक के साथ चर्चा करें
- मादक-पदार्थों या एल्कोहल के प्रभाव में होकर सलाह सत्रों में न आएं
- अपने सलाहकर्ता/पक्ष-समर्थक का सम्मान करें
- अन्य सभी कर्मचारियों का सम्मान करें
- अन्य सभी सेवार्थियों का सम्मान करें।

## सेवा कथन

यदि WestCASA यह निर्णय लेता है कि आप हमारी सेवा के लिए पात्र नहीं हैं या आपकी आवश्यकताएँ किसी अन्य एजेंसी या व्यावसायिक द्वारा बेहतर तरीके से पूरी की जा सकती हैं, तो हम विकल्प प्रस्तुत करेंगे और/या किसी अन्य सुविधा के लिए रेफरल प्रदान करेंगे।

लगातार रूप से एपॉइंटमेंटों में अनुपस्थित होने पर WestCASA आपकी सेवा को समाप्त करने का अधिकार सुरक्षित रखता है।

## आपके सलाहकर्ता/पक्ष-समर्थक के अधिकार

- गरिमा और सम्मान के साथ व्यवहार किया जाना
- यदि आप सलाह सत्र में भाग लेने में असमर्थ हों, तो 24 घंटे पहले सूचित किया जाना (जब संभव हो)
- सुरक्षित महसूस करना
- मौखिक, शारीरिक या यौन रूप से न धमकाया जाना।

## आपके सलाहकर्ता/पक्ष-समर्थक की जिम्मेदारियाँ

- यदि वह सलाह सत्र में भाग लेने में असमर्थ है, तो आपको सूचित करना
- मित्रवत और स्वागतमय परिवेश प्रदान करना
- सभी सलाह सत्रों को ठीक समय पर शुरू करना
- एजेंसी द्वारा उपलब्ध कराई जाने वाली सहायता और पक्ष-समर्थन सेवाओं के दायरों और सीमाओं को समझाना
- आपके मामले से प्रासंगिक किसी भी बात की जानकारी देना
- आपकी निजता और गोपनीयता का सम्मान करना
- प्रयुक्त की जाने वाली सलाह प्रक्रियाओं और हस्तक्षेपों के बारे में जानकारी देना
- सलाह के लिए सहमत लक्ष्यों की पहचान करना और उनकी दिशा में कार्य करना
- अद्यतन (अप-टु-डेट) और वर्तमान जानकारी से अवगत रहना
- नियमित रूप से व्यावसायिक विकास में भाग लेना
- WestCASA की कर्मचारी आचार संहिता का अनुपालन करना।



# WestCASA में मेरी गोपनीयता सुरक्षित कैसे रखी जाती है?

## आप मेरे बारे में क्या जानकारी एकत्र करते हैं?

WestCASA में आने वाले प्रत्येक सेवार्थी की एक व्यक्तिगत फाइल बनाई जाती है, जिसमें निम्नलिखित विवरण संग्रहीत रहता है:

- नाम और संपर्क विवरण
- आपकी आयु, जन्म स्थान, प्रयुक्त की जाने वाली भाषा आदि के बारे में आकड़े
- आक्रमण का प्रकार, यानि बचपन या वयस्कता में
- सत्र की सामग्री के सारांश स्वरूप में बनाए गए सलाहकर्ता/पक्ष-समर्थक के नोट्स

## यदि डेटा का प्रकटीकरण हो जाता है, तो क्या होगा?

यदि आपसे संबंधित जानकारी की गोपनीयता का उल्लंघन होता है, तो हमारी महत्वपूर्ण सूचना प्रबंधन [Critical Information Management] प्रणाली के एक भाग के रूप में सूचना के बारे में WestCASA को डीएचएचएस [DHHS] से संपर्क करने की आवश्यकता हो सकती है। मुख्य कार्यकारी अधिकारी और/या सेवार्थी सेवाएँ प्रबंधक इस उल्लंघन का उत्तर देने के लिए जिम्मेदार होंगे। आपको भी सूचित किया जाएगा कि ऐसा हुआ है।

## WestCASA इस जानकारी का उपयोग कैसे करता है?

WestCASA विभिन्न तरीकों से इस जानकारी का उपयोग करता है:

**आपका नाम और संपर्क विवरण:** हम इस जानकारी को इसलिए एकत्र करते हैं ताकि यदि आपने हमें संपर्क करने की अनुमति दी हो, तो हम आपसे संपर्क कर सकें।

**आकड़े (आपकी आयु, लिंग, जातीयता आदि):** इस जानकारी का उपयोग हमारी सेवा का प्रयोग करने वाले लोगों से संबंधित रुझानों के बारे में बेहतर समझ प्राप्त करने में हमारी सहायता के लिए किया जाता है, तथा इससे हमारे वित्त-पोषण निकाय को जवाबदेही मिल पाती है।

**आक्रमण का प्रकार:** यह जानकारी WestCASA में किए जाने वाले कार्य के बारे में हमें और अधिक समझ प्राप्त करने में सहायता देती है।

**सलाहकर्ता/पक्ष-समर्थक के नोट्स:** प्रत्येक सलाह सत्र का एक संक्षिप्त रिकॉर्ड बनाकर रखना एक कानूनी आवश्यकता है और इनसे आपको व आपके सलाहकर्ता/पक्ष-समर्थक को समय बीतने के साथ लक्ष्यों और प्रगति का अनुरेखण करने में सहायता मिलती है।

## **क्या मेरी जानकारी को सुरक्षापूर्वक संग्रहीत किया जाता है?**

उपरोक्त जानकारी इलेक्ट्रॉनिक रूप से रिकॉर्ड की जाती है और इसे तालाबंद फाइलिंग कैबिनेटों में रखा जाता है। फाइलों को किसी आउटरीच स्थान पर ले जाते समय उन्हें एक अटैची में बंद किया जाता है और ये केवल WestCASA के कर्मचारियों के लिए ही सुलभ होती हैं।

सलाहकर्ता या पक्ष-समर्थक के नोट्स के अतिरिक्त अन्य अभिलेखित फाइलों और व्यक्तिगत जानकारी को हमारे कंप्यूटर सर्वर में भी संग्रहीत किया जाता है।

यह स्वास्थ्य अभिलेख अधिनियम [Health Records Act] 2001 और WestCASA की अभिलेख सुरक्षा और गोपनीयता नीति [WestCASA Security and Confidentiality of Records Policy] के अनुरूप है।

**“मुझे अनौपचारिक और सरल उपस्थिति एवं व्यवहार वास्तव में पसंद है - यहाँ कोई बेढंगापन या संरक्षात्मक व्यवहार नहीं हैं।”**

## मेरी जानकारी और किस व्यक्ति को सुलभ होती है?

आपकी फाइल में संग्रहीत जानकारी गोपनीय रखी जाती है। आपको सूचित किए बिना और आपकी सहमति के बिना इसे WestCASA के बाहर साझा नहीं किया जाता है।

इसमें कुछ अपवाद हैं और जानकारी साझा की जा सकती है, यदि:

- 1 सलाहकर्ता/पक्ष-समर्थक को उपयुक्त आधार पर इस बात का संदेह है कि 18 वर्ष से कम आयु के किसी बच्चे या युवा को शारीरिक या मनोवैज्ञानिक क्षति या उपेक्षा का खतरा है।
2. सलाहकर्ता/पक्ष-समर्थक को उपयुक्त आधार पर इस बात का संदेह है कि कोई स्वयं को या किसी अन्य व्यक्ति को गंभीर रूप से नुकसान पहुंचा सकता है।
- 3 नए विक्टोरियाई कानून [Victorian Legislation] के तहत, WestCASA एक पारिवारिक हिंसा तथा बाल सुरक्षा सूचना साझाकरण और खतरा आकलन निकाय [Family Violence and Child Safety Information Sharing and Risk Assessment Entity] है।

WestCASA को अपने सेवार्थियों से संबंधित खतरा पैदा करने वाली जानकारी को साझा करने के लिए अन्य सेवाओं से निवेदन प्राप्त हो सकते हैं और हम अन्य सेवाओं से निवेदन भी कर सकते हैं। इन नई योजनाओं का उद्देश्य आपकी सुरक्षा और पारिवारिक हिंसा के खतरों का बेहतर ढंग से प्रबंधन करने को बढ़ावा देना है। जहाँ कहीं भी संभव हो, हम जानकारी माँगने या साझा करने से पहले आपसे परामर्श करेंगे।

- 4 आप अदालती कार्यवाही में शामिल हैं और आपकी फाइल को सबपीना के लिए मांगा जा सकता है। यदि ऐसा होता है, तो हम वकीलों को संलग्न करेंगे ताकि वे साक्ष्य (विविध प्रावधान) अधिनियम 1958 (विक्टोरिया) [Evidence (Miscellaneous Provisions) Act 1958 (Vic)] के प्रावधानों के माध्यम से आपकी फाइल की गोपनीयता की सुरक्षा करने के उद्देश्य से इस निवेदन का विरोध कर सकें।

परंतु इसमें असफल होने का अर्थ यह है कि हमें कानूनी रूप से आपकी फाइल उपलब्ध कराने की आवश्यकता होगी। इस कार्यवाही के बारे में आपको सूचित करने के लिए हम आपसे संपर्क करने का प्रयास करेंगे।

- 5 अपनी सेवाओं का एक संतोषजनक स्तर सुनिश्चित करने के लिए WestCASA प्रत्येक तीन वर्षों के अंतराल में एक गुणवत्ता प्रत्यायन प्रक्रिया में भाग लेता है। इस प्रक्रिया के एक हिस्से के रूप में हमें स्वतंत्र आकलनकर्ताओं द्वारा फाइलों का लेखा-परीक्षण कराने की आवश्यकता होती है। आकलनकर्ता आपके सलाहकर्ता के समान गोपनीयता प्रावधानों के तहत ही काम करते हैं।
- 6 हमारी गुणवत्ता कार्य-प्रथाओं के एक हिस्से के रूप में आपसे भी हमारी सेवा के अपने अनुभव के बारे में एक लिखित आकलन या साक्षात्कार में भाग लेने के लिए कहा जा सकता है। आपके पास इस प्रस्ताव को अस्वीकार करने का अधिकार है, तथा आपको उपलब्ध कराई जा रही सेवा पर इससे कोई प्रभाव नहीं पड़ेगा।

## **क्या मैं अपनी फाइल देख सकता/सकती हूँ?**

स्वास्थ्य अभिलेख अधिनियम [Health Records Act] 2001 के अनुसार आपके पास WestCASA द्वारा संग्रहीत की गई अपनी जानकारी की सुलभता का अधिकार है। आपकी अनुमति के बिना अन्य किसी भी व्यक्ति के पास आपकी फाइल की सुलभता का अधिकार नहीं है।

यदि आप अपनी फाइल देखना चाहते/चाहती हैं, तो कृपया अपने सलाहकर्ता/पक्ष-समर्थक से पूछें। आपसे लिखित में निवेदन करने के लिए कहा जा सकता है।

आपको अपनी फाइल कई तरीकों से सुलभ हो सकती है: इसे पढ़कर अथवा इसकी एक प्रतिलिपि या सारांश प्राप्त करके।

परंतु आपकी फाइल की मूल प्रति WestCASA की संपत्ति होगी। हो सकता है कि इसे भवन से बाहर ले जाने की अनुमति न दी जाए।

WestCASA आपको अपनी फाइल को अपने सलाहकर्ता/पक्ष-समर्थक के साथ मिलकर देखने का सुझाव देता है, ताकि वे आपके किसी भी प्रश्न का उत्तर दे सकें।

यदि आपके अनुसार फाइल में निहित जानकारी गलत या भ्रामक है, तो आपके पास फाइल में परिवर्तन करने का अधिकार है। इन परिवर्तनों को फाइल में नोट किया जाएगा। WestCASA में सलाह लेना समाप्त करने के बाद आप अपनी फाइल देख सकते/सकती हैं और इस बारे में आपको नैदानिक सेवाएँ प्रबंधक से बात करनी चाहिए।

## कौन से कानूनों के तहत मेरी जानकारी सुरक्षित रहती है?

विक्टोरियाई स्वास्थ्य अभिलेख अधिनियम [Victorian Health Records Act] 2001 और राष्ट्रमंडल गोपनीयता अधिनियम [Commonwealth Privacy Act] 1988, इन दोनों में इस बारे में सिद्धांत दिए गए हैं कि आपकी जानकारी को किस प्रकार से एकत्र, प्रयुक्त, संग्रहीत, प्रकट और नष्ट किया जाना चाहिए, और WestCASA इसका अनुपालन करता है।

हम अपनी सेवा-विशेष में इन सिद्धांतों को कैसे लागू करते हैं, इसका मार्गदर्शन करने वाली नीतियाँ WestCASA में उपस्थित हैं।

*“सत्र के संचालन के तरीके से आपको तुरंत अपनेपन और भरोसे का एहसास होता है।”*

# यदि मैं WestCASA में उपलब्ध कराई सेवा से खुश नहीं हूँ, तो क्या होगा?

## यदि आप शिकायत करते/करती हैं, तो आपके पास निम्नलिखित अधिकार हैं:

- आपके पास निर्णयात्मकता या दुष्परिणामों से विमुक्त रूप से सलाह और समर्थन प्राप्त करना जारी रखने का अधिकार है
- आपके पास अपनी शिकायत के संबंध में सभी परिणामों को संप्रेषित किए जाने का अधिकार है
- यदि आप विकलांगता-ग्रस्त हैं, तो आपके निवेदन पर WestCASA विक्टोरियाई सार्वजनिक पक्ष-समर्थक कार्यालय [Victorian Office of the Public Advocate] के माध्यम से आपको एक सार्वजनिक पक्ष-समर्थक उपलब्ध कराएगा
- यदि आप एक आदिवासी (एबोरिजनल) या टोरेस स्ट्रेट द्वीपवासी हैं, तो आपके पास निवेदन किए जाने पर साँस्कृतिक प्रतिनिधि या समर्थक व्यक्ति प्राप्त करने का अधिकार है।
- आपके पास निवेदन किए जाने पर समर्थक व्यक्ति के उपस्थित रहने का अधिकार है

## शिकायत प्रक्रिया

### पहला कदम

आपको किसी भी चिंता या शिकायत के बारे में सबसे पहले अपने सलाहकर्ता/पक्ष-समर्थक से बात करने के लिए प्रोत्साहित किया जाता है।

आप अपने नियत एपॉइंटमेंट में ऐसा कर सकते/सकती हैं या आप कॉल करके अपने सलाहकर्ता/पक्ष-समर्थक से मिलने के लिए समय नियुक्त कर सकते/सकती हैं।

सलाहकर्ता/पक्ष-समर्थक परिस्थिति को हल करने का प्रयास करेगा। यदि आप अपने सलाहकर्ता/पक्ष-समर्थक के उत्तर से असंतुष्ट हैं या आपको पहला कदम पूरा करने में सहजता महसूस नहीं हो रही है, तो आपको दूसरा कदम उठाना चाहिए।

## **दूसरा कदम**

आपको WestCASA के नैदानिक सेवाएँ प्रबंधक से बात करने के लिए प्रोत्साहित किया जाता है, जो आपको अपनी शिकायत को लिखित रूप में प्रस्तुत करने के लिए कह सकती है। वह आपकी शिकायत को सात (7) दिनों के अंदर हल करने का प्रयास करेगी।

नैदानिक सेवाएँ प्रबंधक मुलाकात के लिए समय निर्धारित करने या फोन से समस्या के बारे में चर्चा करने के लिए आपसे संपर्क कर सकती है। नैदानिक सेवाएँ प्रबंधक शिकायत को सुलझाने का पूरा प्रयास करेगी। नैदानिक सेवाएँ प्रबंधक स्वीकृत समाधान के बारे में सूचित करने के लिए आपसे संपर्क करेगी।

यदि आप नैदानिक सेवाएँ प्रबंधक के उत्तर से असंतुष्ट हैं या आपको दूसरा कदम पूरा करने में सहजता महसूस नहीं हो रही है, तो आपको तीसरा कदम उठाना चाहिए।

## **तीसरा कदम**

आपको लिखित रूप से अपनी शिकायत को मुख्य कार्यकारी अधिकारी/प्रशासनिक बोर्ड को अग्रेषित करने के लिए प्रोत्साहित किया जाता है, जो प्रशासनिक बोर्ड की अगली मुलाकात में मामले की जाँच करेगा। मुख्य कार्यकारी अधिकारी/प्रशासनिक बोर्ड आपकी चिंताओं के बारे में चर्चा करने के उद्देश्य से एक मुलाकात आयोजित करने के लिए आपसे संपर्क कर सकता है।

मुख्य कार्यकारी अधिकारी/प्रशासनिक बोर्ड शिकायत को हल करने का अपना पूरा प्रयास करेगा। मुख्य कार्यकारी अधिकारी स्वीकृत समाधान के बारे में सूचित करने के लिए आपसे संपर्क करेगा।

कृपया अपनी लिखित शिकायत इस पते पर भेजे:

Chief Executive Officer, WestCASA,  
236 Hoppers Lane, Werribee, VIC 3030.

यदि आप अभी भी परिणाम से असंतुष्ट हैं, तो आप स्वास्थ्य सेवाएँ आयुक्त और/या मानव सेवाएँ विभाग के क्षेत्रीय निदेशक से संपर्क कर सकते/सकती हैं।

## प्रतिक्रिया देना

यदि आपके पास WestCASA द्वारा आपको प्रदान की गई सेवाओं के बारे में कोई प्रतिक्रिया है, तो हम इसके बारे में सुनना पसंद करेंगे।

आप हमारे मुख्य कार्यकारी अधिकारी को लिखित रूप में कोई भी प्रतिक्रिया इस पते पर भेज सकते/सकती हैं:

WestCASA

236 Hoppers Lane

Werribee, VIC 3030

या फोन नंबर 9216 0411 पर सीधे उनसे बात कर सकते/सकती हैं।

यदि आप सलाह लेने के लिए हमारे MDC या Footscray स्थलों में जाते/जाती हैं, तो प्रतीक्षा कक्षों में प्रतिक्रिया पुस्तकें रखी गई हैं। जब आप अगली बार वहाँ जाएँ, तो कृपया पुस्तक में निःसंकोच लिखें, आपकी प्रतिक्रिया का हमेशा स्वागत है।

WestCASA आपको प्रदान की गई सेवा की गुणवत्ता के बारे में नियमित आधार पर आपकी प्रतिक्रिया प्राप्त करने का प्रयास करेगा।

आपका सलाहकर्ता/पक्ष-समर्थक आपसे इस बारे में पूछेगा कि क्या आप हमारी सेवार्थी प्रतिक्रिया प्रक्रिया में भाग लेने के/की इच्छुक हैं। हमें जो भी प्रतिक्रिया मिलेगी, उसके साथ पूरी सख्ती से गोपनीयतापूर्ण व्यवहार किया जाएगा।