



WestCASA

Western Region Centre Against Sexual Assault

## ਗਾਹਕ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕਿਤਾਬਚਾ

WestCASA ਸੇਵਾਵਾਂ	3
ਸਦਮੇ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਵਾਲੀ	
WestCASA ਵਿੱਚਲੀ ਸਲਾਹ ਕਿਵੇਂ ਮੇਰੀ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰੇਗੀ?	6
ਸਲਾਹ ਨੂੰ ਬੰਦ ਕਰਨਾ	10
ਕੀ ਤੁਸੀਂ ਬਾਲ-ਸੰਭਾਲ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦੇ ਹੋ?	10
ਜਿਨਸੀ ਹਮਲੇ ਦੇ ਤਣਾਅ ਦੀਆਂ ਆਮ ਪ੍ਰਤੀਕਿਰਿਆਵਾਂ	11
ਖੁਦ ਨੂੰ ਸੰਭਾਲਣ ਦੀ ਸੇਵਾ	12
WestCASA ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਡੇ ਹੱਕ	14
WestCASA ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ	15
ਸੇਵਾ ਦਾ ਬਿਆਨ	15
ਤੁਹਾਡੇ ਸਲਾਹਕਾਰ/ਵਕਾਲਤੀ ਦੇ ਹੱਕ	16
ਤੁਹਾਡੇ ਸਲਾਹਕਾਰ/ਵਕਾਲਤੀ ਦੀਆਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ	16
WestCASA ਮੇਰੀ ਗੋਪਨੀਅਤਾ ਨੂੰ ਕਿਵੇਂ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਰੱਖੇਗੀ?	17
ਜੇ ਮੈਂ WestCASA ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤੋਂ ਖੁਸ਼ ਨਹੀਂ	
ਹਾਂ ਤਾਂ ਕੀ ਹੋਵੇਗਾ?	22
ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਦੀ ਵਿਧੀ	22
ਵਾਪਸੀ ਸਲਾਹ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨੀ	24

# ਸਾਡੀ ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀ, ਮਿਸ਼ਨ ਅਤੇ ਉਦੇਸ਼

## ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀ

ਇਕ ਸੰਸਾਰ ਜਿੱਥੇ ਹਰ ਕੋਈ ਜਿਨਸੀ ਹਮਲੇ ਅਤੇ ਪਰਿਵਾਰਕ ਹਿੰਸਾ ਦੇ ਡਰ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਰਹਿੰਦਾ ਹੈ।

## ਮਿਸ਼ਨ

ਸਾਰੇ ਲੋਕਾਂ ਦੀ ਮੁੜ-ਬਹਾਲੀ ਨੂੰ ਉੱਚਾ ਚੁੱਕਣਾ ਜਿੰਨ੍ਹਾਂ ਨੇ ਜਿਨਸੀ ਹਮਲਾ ਸਹਿਆ ਹੈ ਅਤੇ ਜਿਨਸੀ ਹਮਲੇ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਵਾਲੀ ਦੁਨੀਆਂ ਬਨਾਉਣ ਲਈ ਜ਼ੋਰ ਲਾਉਣਾ।

## ਉਦੇਸ਼

- ਇਕ ਵਾਤਾਵਰਣ ਤਿਆਰ ਕਰਨਾ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਜਿਨਸੀ ਹਮਲੇ ਅਤੇ ਸਬੰਧਿਤ ਪਰਿਵਾਰਕ ਹਿੰਸਾ ਦੇ ਪ੍ਰਭਾਵਾਂ ਤੋਂ ਮੁੜ-ਬਹਾਲੀ ਹੋ ਸਕੇ।
- ਸਾਡੀ ਅਭਿਆਸ ਦੀ ਉੱਤਮਤਾ ਨੂੰ ਮਜ਼ਬੂਤ ਕਰਨਾ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਨਾਉਣ ਲਈ ਕਿ ਅਸੀਂ ਉਹਨਾਂ ਲੋਕਾਂ ਦੇ ਇਲਾਜਾਂ ਦੇ ਹੁੰਗਾਰਿਆਂ ਦੇ ਮੋਹਰੀ ਬਣੀਏ, ਜਿੰਨ੍ਹਾਂ ਨੇ ਜਿਨਸੀ ਹਮਲੇ ਅਤੇ ਸਬੰਧਿਤ ਪਰਿਵਾਰਕ ਹਿੰਸਾ ਸਹੀ ਹੈ।
- ਭਾਈਚਾਰੇ ਦੀ ਸਮਾਜਿਕ ਹਾਲਾਤਾਂ ਦੀ ਸਮਝ ਨੂੰ ਅੱਗੇ ਵਧਾਉਣਾ ਜੋ ਜਿਨਸੀ ਹਮਲੇ ਅਤੇ ਸਬੰਧਿਤ ਪਰਿਵਾਰਕ ਹਿੰਸਾ ਨੂੰ ਲਗਾਤਾਰ ਹੁੰਦੇ ਰਹਿਣ ਨੂੰ ਆਗਿਆ ਦਿੰਦੇ ਹਨ।
- ਭਾਈਚਾਰੇ ਨੂੰ ਜਿਨਸੀ ਹਮਲੇ ਅਤੇ ਸਬੰਧਿਤ ਪਰਿਵਾਰਕ ਹਿੰਸਾ ਦੇ ਜ਼ੁਰਮਾਂ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਲੈਣ ਲਈ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨਾ।

# WestCASA ਪੇਸ਼ ਕਰਦਾ ਹੈ:

## ਸਲਾਹ

WestCASA ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਅਤੇ ਗੁਪਤ ਵਾਤਾਵਰਣ ਵਿੱਚ ਥੋੜ੍ਹੇ ਤੋਂ ਮੱਧ ਮਿਆਦ ਦੀ ਸਲਾਹ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਇਹ ਇੱਕ ਮੁਫਤ ਸੇਵਾ ਹੈ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਲਈ ਉਪਲਬਧ ਹੈ ਜਿੰਨ੍ਹਾਂ ਨੇ ਪਿਛਲੇ ਸਮੇਂ ਦੌਰਾਨ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਹਾਲ ਵਿੱਚ ਹੀ ਜਿਨਸੀ ਬਦਸਲੂਕੀ ਸਹੀ ਹੈ। ਅਸੀਂ ਪਰਿਵਾਰਾਂ, ਜੀਵਨ ਸਾਥੀਆਂ ਅਤੇ ਦੋਸਤਾਂ ਨੂੰ ਵੀ ਸਹਾਇਤਾ ਪੇਸ਼ ਕਰਦੇ ਹਾਂ।

WestCASA ਦੇ ਸਾਰੇ ਸਲਾਹਕਾਰਾਂ/ਵਕਾਲਤੀਆਂ ਕੋਲ ਜਿਨਸੀ ਬਦਸਲੂਕੀ ਦੇ ਪ੍ਰਭਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਮਾਹਰਾਂ ਵਾਲੀ ਸਿਖਲਾਈ ਅਤੇ ਤਜਰਬਾ ਹੈ। ਅਸੀਂ ਪੱਛਮੀ ਮਹਾਂਨਗਰ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਇਹਨਾਂ 4 ਜਗ੍ਹਾਵਾਂ ਉੱਤੇ ਸਲਾਹ ਦੀਆਂ ਮੁਲਾਕਾਤਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ ਵੈਰਿਬੀ (ਮੁੱਖ ਦਫਤਰ), ਫੁੱਟਸਕਰੇਅ, ਮੈਲਟਨ ਅਤੇ ਡੇਮ ਫਿਲਿਸ ਫਰੈਸਟ ਕੇਂਦਰ।

## ਵਕਾਲਤ

WestCASA ਦੇ ਸਲਾਹਕਾਰ/ਵਕਾਲਤੀ ਤੁਹਾਡੀ ਕਾਨੂੰਨੀ ਅਤੇ ਡਾਕਟਰੀ ਹੱਕਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੇ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਫੈਸਲੇ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਡੀ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰਦੇ ਹਨ। ਅਸੀਂ ਬਹੁਤ ਕਿਸਮਾਂ ਦੀਆਂ ਭਾਈਚਾਰਕ ਸੇਵਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਵੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਅਤੇ ਜੇ ਲੋੜ ਹੋਵੇ ਤਾਂ ਹਵਾਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰਦੇ ਹਾਂ।

## ਟੈਲੀਫੋਨ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਜਾਣਕਾਰੀ

ਜਦੋਂ ਤੁਸੀਂ ਪਹਿਲੀ ਵਾਰੀ WestCASA ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਦੇ ਹੋ, ਤੁਹਾਨੂੰ ਦਾਖਲ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਸਲਾਹਕਾਰ ਕੋਲ ਭੇਜਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਜੋ ਕਿ ਸੋਮਵਾਰ ਤੋਂ ਸ਼ੁੱਕਰਵਾਰ 9:30 ਵਜੇ ਸਵੇਰ ਤੋਂ 4:30 ਵਜੇ ਸ਼ਾਮ ਤੱਕ ਉਪਲਬਧ ਹੁੰਦਾ ਹੈ।

ਮੂਲ ਤੌਰ ਤੇ, ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਭੂਮਿਕਾ ਟੈਲੀਫੋਨ ਉੱਤੇ ਸਹਾਇਤਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨੀ ਅਤੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨੀ ਹੈ।

## ਟੈਲੀਫੋਨ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਜਾਣਕਾਰੀ

ਉਹ ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਮੌਜੂਦਾ ਲੋੜਾਂ, ਸਲਾਹ ਅਤੇ ਸਹਾਇਤਾ ਦੇ ਵਿਕਲਪਾਂ ਦਾ ਵੀ ਪਤਾ ਲਗਾ ਸਕਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸਾਡੇ ਦਾਖਲ ਹੋਣ ਦੇ ਤਰੀਕੇ ਬਾਰੇ ਅਗਵਾਈ ਦੇ ਸਕਦੇ ਹਨ ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਸਲਾਹ ਲੈਣ ਵਾਸਤੇ WestCASA ਕੋਲ ਆਉਣ ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਕਰਦੇ ਹੋ।

ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ WestCASA ਕੋਲੋਂ ਸਲਾਹ ਲੈ ਰਹੇ ਹੋ, ਤੁਸੀਂ ਦਾਖਲ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਸਲਾਹਕਾਰ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ, ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਸੰਕਟ ਦਾ ਸਾਹਮਣਾ ਕਰ ਰਹੇ ਹੋ ਜਾਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਵਧੇਰੇ ਸਹਾਇਤਾ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਤੁਹਾਡਾ ਸਲਾਹਕਾਰ ਉਪਲਬਧ ਨਹੀਂ ਹੈ।

## ਸਮੂਹਿਕ ਕੰਮ

WestCASA ਸਾਰਾ ਸਾਲ ਤਜਰਬੇਕਾਰ ਸਲਾਹਕਾਰ/ਵਕਾਲਤੀਆਂ ਦੀ ਅਗਵਾਈ ਵਿੱਚ ਸਮੂਹਾਂ ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਦੂਸਰਿਆਂ ਨੂੰ ਮਿਲਣਾ ਅਤੇ ਗੱਲ ਸਾਂਝੀ ਕਰਨੀ ਜੋ ਮਿਲਦੇ ਜੁਲਦੇ ਹਾਲਾਤਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਲੰਘੇ ਹਨ ਇਕ ਤਾਕਤਵਰ ਅਤੇ ਸਿਹਤਮੰਦੀ ਵਾਲਾ ਤਜਰਬਾ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਕੁਝ ਗਾਹਕ ਆਪਣੀਆਂ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਸਲਾਹ ਮੁਲਾਕਾਤਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਨਾਲ ਸਮੂਹ ਵਿੱਚ ਹਿੱਸਾ ਲੈਣਾ ਚੁਣਦੇ ਹਨ। ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੇ ਸਮੂਹਾਂ ਬਾਰੇ ਹੋਰ ਵਧੇਰੇ ਜਾਨਣਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ, ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਆਪਣੇ ਸਲਾਹਕਾਰ/ਵਕਾਲਤੀ ਜਾਂ ਦਾਖਲ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਸਲਾਹਕਾਰ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰੋ।

## ਸਰੀਰ ਆਧਾਰਿਤ ਇਲਾਜ

WestCASA ਵਿੱਚ ਅਸੀਂ ਸਮਝਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਵਿਅਕਤੀ ਦਾ ਸਰੀਰ ਅਤੇ ਮਨ ਦੋਵੇਂ ਹੀ ਸਦਮੇ ਨਾਲ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਹੁੰਦੇ ਹਨ। ਅਸੀਂ ਸਰੀਰ ਆਧਾਰਿਤ ਇਲਾਜ ਦੇ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮ ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸਦਮੇ ਨਾਲ ਸਬੰਧਿਤ ਯੋਗਾ ਅਤੇ ਸ਼ਿਆਤਸੂ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ।

ਇਹ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮ ਦੇ ਤਜਰਬੇਕਾਰ ਇਲਾਜ ਕਰਨ ਵਾਲਿਆਂ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਇਸ ਵੇਲੇ ਸਲਾਹ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰ ਰਹੇ ਅਤੇ ਦਿਲਚਸਪੀ ਰੱਖਣ ਵਾਲੇ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਵਿਕਲਪ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਇਹ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮ ਸਾਰੇ ਸਾਲ ਦੇ ਦੌਰਾਨ ਚਲਾਏ ਜਾਂਦੇ ਹਨ।

ਸੰਵੇਦਨ ਸਦਮੇ ਦੀ ਜਮਾਤ ਨੂੰ ਲਗਾਤਾਰ ਚਲਾਉਣ ਲਈ WestCASA ਯਾਰਾਵਿਲ ਯੋਗਾ ਕੇਂਦਰ ਨਾਲ ਰਲ ਕੇ ਵੀ ਕੰਮ ਕਰਦਾ ਹੈ।

ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਇਹਨਾਂ ਸਰੀਰ ਆਧਾਰਿਤ ਇਲਾਜ ਦੇ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮਾਂ ਵਿੱਚ ਦਿਲਚਸਪੀ ਰੱਖਦੇ ਹੋ, ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਆਪਣੇ ਸਲਾਹਕਾਰ/ਵਕਾਲਤੀ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰੋ।

## ਕੰਮ ਦੇ ਘੰਟਿਆਂ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਸੰਕਟਕਾਲ ਵਾਲੀ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੰਭਾਲ

ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਜਿਸ ਨੂੰ ਤੁਸੀਂ ਜਾਣਦੇ ਹੋ ਉਸਨੇ ਹਾਲ ਵਿੱਚ ਹੀ ਜਿਨਸੀ ਬਦਸਲੂਕੀ ਸਹੀ ਹੈ, ਅਸੀਂ ਕੰਮ ਦੇ ਘੰਟਿਆਂ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਸੰਕਟਕਾਲ ਵਾਲੀ ਸਲਾਹ, ਕਾਨੂੰਨੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਅਤੇ ਸਨਸ਼ਾਈਨ ਹਸਪਤਾਲ ਜਾਂ ਵੈਰਿਬੀ MDC ਵਿੱਚ ਸਥਿੱਤ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਯੂਨਿਟ ਵਿੱਚ ਡਾਕਟਰੀ ਸਹਾਇਤਾ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧ ਕਰਦੇ ਹਾਂ।

ਸੇਵਾ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਕਰਨ ਲਈ **ਜਿਨਸੀ ਬਦਸਲੂਕੀ ਸੰਕਟ ਲਾਈਨ** ਨੂੰ WestCASA ਦੀ ਸਲਾਹ ਲਾਈਨ ਦੇ ਰਾਹੀਂ **9216 0444** ਉੱਤੇ ਫੋਨ ਕਰੋ ਜਾਂ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਸਿੱਧਾ **1800 806 292** ਉੱਤੇ ਫੋਨ ਕਰੋ (ਮੁਫਤ ਕਾਲ)। ਟੈਲੀਫੋਨ ਉਪਰ ਇਕ ਸਲਾਹਕਾਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸਹਾਇਤਾ ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਅੱਗੇ ਕੀ ਕਰਨਾ ਹੈ ਇਸਦਾ ਹਿਸਾਬ ਲਾਉਣ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਡੀ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰੇਗਾ।

ਜਿਨਸੀ ਬਦਸਲੂਕੀ ਸੰਕਟ ਲਾਈਨ ਕੰਮ ਦੇ ਘੰਟਿਆਂ ਤੋਂ ਬਾਅਦ WestCASA ਦੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸੰਕਟ ਵੇਲੇ ਟੈਲੀਫੋਨ ਉੱਤੇ ਸਲਾਹ ਅਤੇ ਸਹਾਇਤਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦੀ ਹੈ।

ਉਹ ਇਕ ਸੁਤੰਤਰ ਸੇਵਾ ਹੈ, ਇਸ ਲਈ ਤੁਹਾਨੂੰ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਦੱਸਣ ਦੀ ਲੋੜ ਹੋ ਸਕਦੀ ਹੈ ਕਿ ਇਹਨਾਂ ਦਿਨਾਂ ਵਿੱਚ ਤੁਸੀਂ WestCASA ਦੇ ਇਕ ਸਲਾਹਕਾਰ ਨੂੰ ਮਿਲ ਰਹੇ ਹੋ।

*“ਮੈਂ ਮਹਿਸੂਸ ਕੀਤਾ ਕਿ  
ਕਰਮਚਾਰੀ ਨਿੱਘ ਭਰੇ ਅਤੇ  
ਦੇਸਤੀ ਵਾਲੇ ਹਨ।”*

# WestCASA ਵਿੱਚਲੀ ਸਦਮੇ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਵਾਲੀ ਸਲਾਹ ਕਿਵੇਂ ਮੇਰੀ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰੇਗੀ?

WestCASA ਲੋਕਾਂ ਨੂੰ ਸਲਾਹ ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਸਦਮੇ ਦੇ ਵਿਆਪਕ ਰੂਪ ਨੂੰ ਅਪਣਾਉਂਦਾ ਹੈ ਜਿੰਨ੍ਹਾਂ ਲੋਕਾਂ ਨੇ ਜਿਨਸੀ ਬਦਸਲੂਕੀ ਸਹੀ ਹੈ।

ਅਸੀਂ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਹਰੇਕ ਵਿਅਕਤੀ ਦਾ ਸਦਮੇ ਦਾ ਤਜਰਬਾ ਅਤੇ ਦੱਸਣ ਦਾ ਤਰੀਕਾ ਨਿੱਜੀ ਅਤੇ ਨਿਵੇਕਲਾ ਹੁੰਦਾ ਹੈ। ਦੋ ਵਿਅਕਤੀ ਇੱਕੋ ਸਦਮੇ ਵਾਲੀ ਘਟਨਾ ਦਾ ਵੱਖ ਵੱਖ ਤਰ੍ਹਾਂ ਨਾਲ ਜਵਾਬ ਦੇ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਜਵਾਬਾਂ ਉੱਤੇ ਨਿੱਜੀ ਇਤਿਹਾਸ ਦਾ ਅਸਰ ਵੀ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਜਿੰਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਸਦਮੇ ਵਾਲੇ ਦੂਸਰੇ ਤਜਰਬੇ, ਵਿਅਕਤੀ ਨਾਲ ਰਿਸ਼ਤਾ ਜਿਸ ਨੇ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਨੁਕਸਾਨ ਪਹੁੰਚਾਇਆ ਸੀ, ਜਿੰਦਗੀ ਦਾ ਪੜਾਅ, ਸਹਾਇਕ ਨੈਟਵਰਕ, ਸਭਿਆਚਾਰਕ ਸੰਦਰਭ ਅਤੇ ਉਮਰ ਵਿੱਚ ਵੱਡੇ ਹੋਣ ਵੇਲੇ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੇ ਸੁਨੇਹੇ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹਨ।

(“ਨੈਸ਼ਨਲ ਸਟੈਂਡਰਡਜ਼ ਆਫ ਪਰੈਕਟਿਸ ਫਾਰ ਸਰਵਿਸਜ਼ ਅਗੇਂਸਟ ਸੈਕਸੂਅਲ ਵਾਈਓਲੈਂਸ” ਵਿੱਚੋਂ ਲਿਆ ਗਿਆ। ਦੂਸਰਾ ਐਡੀਸ਼ਨ, 2015 ਸਫਾ 17)

ਗਾਹਕ ਦੀਆਂ ਨਿਵੇਕਲੀਆਂ ਲੋੜਾਂ ਅਤੇ ਮੁੱਦਿਆਂ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖ ਕੇ ਸਦਮੇ ਵਿੱਚੋਂ ਸਿਹਤਯਾਬੀ ਲਈ ਸਾਡੀ ਪਹੁੰਚ ਵਿੱਚ ਅਗਵਾਈ ਸਾਨੂੰ **ਤਿੰਨ ਪੜਾਵੀ ਪਹੁੰਚ ਰਾਹੀਂ ਮਿਲਦੀ ਹੈ** (Herman 1992) ਸਦਮੇ ਵਿੱਚੋਂ ਸਿਹਤਯਾਬੀ ਦੇ ਇਕ ਜਾਂ ਵਧੇਰੇ ਪੜਾਵਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਲੰਘਣ ਲਈ ਅਸੀਂ ਗਾਹਕ ਦੀ ਗਤੀ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰਦੇ ਹਾਂ:

**ਪੜਾਅ 1: ਸੁਰੱਖਿਆ ਅਤੇ ਸਥਿਰਤਾ: ਸਰੀਰਕ ਅਤੇ ਮਾਨਸਿਕ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦੀਆਂ ਭਾਵਨਾਵਾਂ ਨੂੰ ਵਧਾਉਣਾ**

ਪਹਿਲੇ ਕਦਮ ਵਜੋਂ, ਤੁਸੀਂ ਪਤਾ ਲਗਾਉਗੇ, ਪਛਾਣ ਕਰੋਗੇ ਅਤੇ ਸਦਮੇ ਦੇ ਅਸਰਾਂ ਨੂੰ ਸਮਝਣਾ ਸਿੱਖੋਗੇ। ਇਸ ਵਿੱਚ ਸਰੀਰ ਦੀਆਂ ਜ਼ਬਰਦਸਤ ਸਨਸਨੀਆਂ, ਤੀਬਰ ਭਾਵਨਾਵਾਂ, ਅਤੇ ਆਪਣੇ ਬਾਰੇ, ਦੂਸਰਿਆਂ ਅਤੇ ਦੁਨੀਆਂ ਦੇ ਬਾਰੇ ਵਿੱਚ ਮਾੜੀਆਂ ਧਾਰਨਾਵਾਂ ਦੇ ਆਮ ਅਸਰਾਂ ਦੀ ਪਛਾਣ ਅਤੇ ਅਰਥਾਂ ਨੂੰ ਸਮਝਣਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ।

ਇਸ ਪੜਾਅ ਦਾ ਟੀਚਾ ਸੁਰੱਖਿਤ ਅਤੇ ਸਥਿਰਤਾ ਵਾਲੀ "ਇੱਥੇ-ਅਤੇ-ਹੁਣ ਵਾਲੀ ਜਿੰਦਗੀ" ਤਿਆਰ ਕਰਨੀ ਹੈ।

ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਟੀਚਾ ਇਹ ਹੈ ਕਿ ਬਿਹਬਲ ਅਤੇ ਭਾਵਨਾਤਮਕ ਹੋਏ ਬਿਨਾਂ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਇਸ ਨੂੰ ਦੇਬਾਰਾ ਜੀਅ ਰਹੇ ਹੋ, ਸਦਮੇ ਨੂੰ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਯਾਦ ਕਰਨਾ।

### ਪੜਾਅ II: ਸਦਮੇ ਦੀਆਂ ਯਾਦਾਂ ਨਾਲ ਪੂਰਾ ਉੱਤਰਣਾ

ਸਲਾਹ ਦੇ ਇਸ ਪੜਾਅ ਵਿੱਚ ਧਿਆਨ ਸਦਮੇ ਦੀਆਂ ਯਾਦਾਂ ਦੇ ਡਰ ਉੱਤੇ ਕਾਬੂ ਪਾਉਣ ਉੱਤੇ ਹੈ, ਤਾਂ ਜੋ ਉਹਨਾਂ ਉੱਤੇ ਕਾਰਵਾਈ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕੇ ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੀ ਜਿੰਦਗੀ ਦੀ ਕਹਾਣੀ ਵਿੱਚ ਉਹਨਾਂ ਦਾ ਮਤਲਬ ਸਮਝਿਆ ਜਾ ਸਕੇ। ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਨਹੀਂ ਕਰਨਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਤਾਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸਦਮੇ ਦੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਬਾਰੇ ਗੱਲ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਪਰ ਇਸ ਬਾਰੇ ਗੱਲ ਕਰਨਾ ਸਹਾਇਕ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਇਹ ਤੁਹਾਨੂੰ ਕਿਵੇਂ ਮਹਿਸੂਸ ਕਰਵਾਉਂਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੇ ਉਪਰ ਕਿਵੇਂ ਪ੍ਰਭਾਵ ਪਾਇਆ ਹੈ। ਭਾਵਨਾਵਾਂ ਨੂੰ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਜ਼ਾਹਰ ਕਰਨ ਅਤੇ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ ਉਹ ਘੱਟ ਤੀਬਰਤਾ ਵਾਲੀਆਂ ਬਣ ਜਾਣ ਅਤੇ ਹੌਲੀ ਹੌਲੀ ਪਿਛੇਕੜ ਵਿੱਚ ਫਿੱਕੀਆਂ ਪੈ ਜਾਣ।

ਸਲਾਹ ਦਾ ਇਹ ਪੜਾਅ ਆਪਣੀਆਂ ਤਾਕਤਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਨਣ ਅਤੇ ਇਸ ਸਮੇਂ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀ ਸਿਹਤਯਾਬੀ ਦੇ ਸਫਰ ਵਿੱਚ ਕਿੱਥੇ ਹੋ ਇਸਦੀ ਸਲਾਘਾ ਕਰਨ ਦਾ ਮੌਕਾ ਵੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦਾ ਹੈ।

### ਪੜਾਅ III: ਜੁੜਨਾ ਅਤੇ ਅੱਗੇ ਵੱਧਣਾ

ਤੁਸੀਂ ਹੁਣ ਸ਼ਰਮ ਅਤੇ ਇਕੱਲਤਾ ਵਾਲੀਆਂ ਕਿਸੇ ਭਾਵਨਾਵਾਂ ਨੂੰ ਘਟਾਉਣ ਉਪਰ ਕੰਮ ਕਰਨਾ ਸ਼ੁਰੂ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ ਜੋ ਤੁਹਾਡੇ ਸਦਮੇ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਜੁੜੀਆਂ ਹੋਈਆਂ ਸਨ। ਧਿਆਨ ਆਪਣੇ ਆਪ ਅਤੇ ਦੂਸਰਿਆਂ ਦੇ ਨਾਲ ਵਧੀਆ ਰਿਸ਼ਤੇ ਪੈਦਾ ਕਰਨ ਅਤੇ ਮਜ਼ਬੂਤ ਕਰਨ ਉਪਰ ਕੇਂਦਰਿਤ ਹੈ। ਤੁਸੀਂ ਉਹ ਜਿੰਦਗੀ ਤਿਆਰ ਕਰਨ ਵੱਲ ਕੰਮ ਕਰ ਰਹੇ ਹੋ ਜਿਸ ਦਾ ਨਿੱਜੀ ਅਰਥ ਹੈ ਅਤੇ ਵਧੇਰੇ ਚੰਗੀਆਂ ਸੋਚਾਂ ਦੀ ਸੰਭਾਵਨਾ ਹੈ।

ਟੀਚਾ ਇਹ ਹੈ ਕਿ ਸਦਮੇ ਦੀਆਂ ਯਾਦਾਂ ਅਤੇ ਅਸਰਾਂ ਦੇ ਹੋਰ ਦਬਦਬੇ ਥੱਲੇ ਨਹੀਂ ਰਹਿਣਾ। ਸਦਮਾ ਕਹਾਣੀ ਦਾ ਇਕ ਹਿੱਸਾ ਹੈ, ਪਰ ਇਹ ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਮਹਿਸੂਸ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ ਕਿ ਇਹ ਇਕ ਮੁੱਖ ਕਹਾਣੀ ਹੈ ਜਿਸ ਨੂੰ ਤੁਹਾਡੀ ਰੋਜ਼ਾਨਾ ਦੀ ਤਵੱਜੋ ਦੀ ਲੋੜ ਪਵੇ।

## ਸਲਾਹ ਇਹਨਾਂ ਲਈ ਇਕ ਮੌਕਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦੀ ਹੈ:

- ਤੁਹਾਡੀ ਜਿੰਦਗੀ ਉੱਤੇ ਜਿਨਸੀ ਬਦਸਲੂਕੀ ਦੇ ਅਸਰ ਨੂੰ ਸਹਾਇਕ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਵਾਤਾਵਰਣ ਵਿੱਚ ਸਮਝਣਾ
- ਤੁਹਾਡੀ ਰੋਜ਼ਾਨਾ ਜਿੰਦਗੀ ਉਪਰ ਇਹਨਾਂ ਅਸਰਾਂ ਨੂੰ ਘਟਾਉਣਾ ਜਾਂ ਖਤਮ ਕਰਨਾ
- ਤੁਹਾਡੇ ਸਵੈ-ਸਨਮਾਨ ਨੂੰ ਦੇਬਾਰਾ ਉਸਾਰਨਾ ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੇ ਤਜਰਬਿਆਂ ਅਤੇ ਜਿੰਦਗੀ ਨੂੰ ਕਾਬੂ ਵਿੱਚ ਕਰਨ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨਾ
- ਜ਼ੋਰਦਾਰ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਦਰਦਨਾਕ ਭਾਵਨਾਵਾਂ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧ ਕਰਨ ਲਈ ਰਣਨੀਤੀਆਂ ਵਿਕਸਤ ਕਰਨੀਆਂ
- ਤੁਹਾਡੀ ਨਿੱਜੀ ਤਾਕਤ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦੀ ਭਾਵਨਾ ਨੂੰ ਮਜ਼ਬੂਤ ਕਰਨਾ
- ਤਾਕਤਾਂ, ਵਸੀਲੇ ਅਤੇ ਚੋਣਾਂ ਵਿਕਸਤ ਕਰਨੀਆਂ

ਇਹ ਮਾਨਤਾ ਦੇਣੀ ਮਹੱਤਵਪੂਰਣ ਹੈ ਕਿ ਜਿਨਸੀ ਬਦਸਲੂਕੀ ਤੋਂ ਮੁੜ-ਬਹਾਲੀ ਅਤੇ ਸਿਹਤਯਾਬੀ ਇਕ ਕਿਰਿਆ ਹੈ - ਇਸ ਦਾ ਕੋਈ ਤਹਿਸੂਦਾ ਸਮਾਂ ਨਹੀਂ ਹੈ ਜਾਂ ਇਸ ਨੂੰ ਕਰਨ ਦਾ ਕੋਈ ਠੀਕ ਤਰੀਕਾ ਨਹੀਂ ਹੈ।

ਤੁਹਾਡੇ ਬਦਸਲੂਕੀ ਦੇ ਤਜਰਬੇ ਵਿੱਚੋਂ ਮੁੜ-ਬਹਾਲੀ ਅਤੇ ਸਿਹਤਯਾਬੀ ਵੱਲ ਅੱਗੇ ਵਧਣ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰਨ ਲਈ ਤੁਸੀਂ ਅਤੇ ਤੁਹਾਡਾ ਸਲਾਹਕਾਰ ਇਕੱਠੇ ਰਲ ਕੇ ਕੰਮ ਕਰਨਗੇ।

## ਕੀ ਮੈਨੂੰ ਜਿਨਸੀ ਬਦਸਲੂਕੀ ਦੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਬਾਰੇ ਗੱਲ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ?

ਨਹੀਂ, ਇੱਥੇ ਕੋਈ ਉਮੀਦ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੇ ਤਜਰਬੇ ਬਾਰੇ ਵੇਰਵੇ ਵਿੱਚ ਗੱਲ ਕਰੋ, ਕਿਉਂਕਿ ਅਸੀਂ ਜਾਣਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਇਹ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਮੁੜ ਤੋਂ ਸਦਮਾ ਪਹੁੰਚਾਉਣ ਵਾਲਾ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਫਿਰ ਵੀ, ਜਦੋਂ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੇ ਸਲਾਹਕਾਰ ਨੂੰ ਜਾਨਣਾ ਸ਼ੁਰੂ ਕਰਦੇ ਹੋ ਅਤੇ ਭਰੋਸਾ ਬਣਾਉਂਦੇ ਹੋ, ਤੁਸੀਂ ਫੈਸਲਾ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ ਕਿ ਆਪਣੇ ਤਜਰਬੇ ਬਾਰੇ ਗੱਲ ਕਰਨੀ ਤੁਹਾਡੀ ਮੁੜ-ਬਹਾਲੀ ਅਤੇ ਸਿਹਤਯਾਬੀ ਲਈ ਮਹੱਤਵਪੂਰਣ ਹੈ। ਤੁਹਾਡਾ ਸਲਾਹਕਾਰ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰੇਗਾ ਕਿ ਇਸ ਨੂੰ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਅਤੇ ਸਹਿਜ ਨਾਲ ਕਿਵੇਂ ਕਰਨਾ ਹੈ। ਯਾਦ ਰੱਖੋ ਕਿ ਤੁਹਾਡੇ ਕੋਲ ਚੋਣਾਂ ਹਨ ਅਤੇ ਇਸ ਕਿਰਿਆ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਤੁਹਾਡੇ ਕੋਲ ਹੈ।



## ਸਲਾਹ ਲੈਣ ਵਾਸਤੇ ਆਉਣ ਸਮੇਂ ਘਬਰਾਹਟ/ਉਤਾਵਲਾਪਣ ਮਹਿਸੂਸ ਕਰਨਾ ਕੀ ਆਮ ਗੱਲ ਹੈ?

ਹਾਂ, ਖਾਸ ਤੌਰ ਤੇ ਸ਼ੁਰੂਆਤ ਵਿੱਚ ਜਦੋਂ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੇ ਸਲਾਹਕਾਰ ਨੂੰ ਜਾਨਣਾ ਸ਼ੁਰੂ ਕਰਦੇ ਹੋ। ਫਿਰ ਵੀ, ਜੇ ਇਹ ਲਗਾਤਾਰ ਜਾਰੀ ਰਹੇ ਤਾਂ ਆਪਣੇ ਸਲਾਹਕਾਰ ਨਾਲ ਇਸ ਬਾਰੇ ਗੱਲ ਕਰਨੀ ਮਹੱਤਵਪੂਰਣ ਹੈ, ਕਿਉਂਕਿ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ ਕਿ ਕਾਰਵਾਈ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਬਹੁਤ ਜਲਦੀ ਜਾਂ ਤੇਜ਼ ਚੱਲ ਰਹੀ ਹੋਵੇ।

ਕਈ ਵਾਰੀ ਇਹੋ ਜਿਹੇ ਸਮੇਂ ਵੀ ਆਉਣਗੇ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀ ਮੁਲਾਕਾਤ ਤੋਂ ਬਚਣਾ ਜਾਂ ਇਸ ਨੂੰ ਰੱਦ ਵੀ ਕਰਨਾ ਚਾਹੋਗੇ - ਦੋਬਾਰਾ, ਸਮੇਂ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਇਹ ਆਮ ਜਿਹੀ ਗੱਲ ਹੈ। ਫਿਰ ਵੀ, ਜੇ ਭਾਵਨਾ ਬਣੀ ਰਹੇ ਤਾਂ ਮੁਲਾਕਾਤਾਂ ਨੂੰ ਸਿਰਫ ਬੰਦ ਕਰਨ ਦੀ ਥਾਂਵੇਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਸ ਬਾਰੇ ਆਪਣੇ ਸਲਾਹਕਾਰ ਨਾਲ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰਨ ਲਈ ਜ਼ੋਰਦਾਰ ਢੰਗ ਨਾਲ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਦੇ ਹਾਂ।

## ਕੀ ਚੀਜ਼ਾਂ ਸੁਧਰਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਬੁਰੀਆਂ ਹੋਣਗੀਆਂ?

ਕੁਝ ਗਾਹਕ ਇਹ ਦੱਸਦੇ ਹਨ ਕਿ ਚੀਜ਼ਾਂ ਸੁਧਰਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਬੁਰੀਆਂ ਹੋ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ। ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਮਹਿਸੂਸ ਕਰਨਾ ਬਿਲਕੁਲ ਸਾਧਾਰਣ ਹੈ ਕਿਉਂਕਿ ਤੁਸੀਂ ਪਹਿਲੀ ਵਾਰੀ ਬਹੁਤ ਦਰਦ ਭਰੀਆਂ ਚੀਜ਼ਾਂ ਜਾਂ ਕੁਝ ਤਾਕਤਵਰ ਭਾਵਨਾਵਾਂ ਦਾ ਤਜਰਬਾ ਕਰੋਗੇ। ਇਹਨਾਂ ਚੀਜ਼ਾਂ ਦੀ ਤੁਹਾਡੇ ਦੁਆਰਾ ਪੜਚੋਲ ਕਰਨ ਵਾਸਤੇ ਤੁਹਾਡਾ ਸਲਾਹਕਾਰ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਵਾਤਾਵਰਣ ਤਿਆਰ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰੇਗਾ।

ਫਿਰ ਵੀ, ਸ਼ੁਰੂ ਵਿੱਚ ਬੁਰਾ ਮਹਿਸੂਸ ਕਰਨਾ ਹਰ ਇਕ ਦਾ ਤਜਰਬਾ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਇਹ ਕਈ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੇ ਕਾਰਕਾਂ ਉੱਤੇ ਨਿਰਭਰ ਕਰਦਾ ਹੈ ਜਿੰਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ ਕਿ ਇਸ ਸਮੇਂ ਤੁਹਾਡੀ ਜਿੰਦਗੀ ਵਿੱਚ ਹੋਰ ਕਿਹੜੀਆਂ ਚੀਜ਼ਾਂ ਚੱਲ ਰਹੀਆਂ ਹਨ।

## ਕੀ ਹੋਵੇਗਾ ਜੇ ਮੇਰੀ ਆਪਣੇ ਸਲਾਹਕਾਰ ਨਾਲ ਨਹੀਂ ਬਣਦੀ ਹੈ?

ਸਲਾਹ ਲੈਣ ਵੀ ਕਿਸੇ ਦੂਸਰੇ ਰਿਸ਼ਤੇ ਵਾਂਗ ਹੈ ਅਤੇ ਤੁਸੀਂ ਮਹਿਸੂਸ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ ਕਿ ਤੁਹਾਡੇ ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੇ ਸਲਾਹਕਾਰ ਦੇ ਵਿੱਚਕਾਰ ਸਬੰਧ ਠੀਕ ਤਰ੍ਹਾਂ ਨਾਲ ਨਹੀਂ ਬਣ ਰਹੇ ਹਨ। ਜੇ ਤੁਹਾਡਾ ਇਹੋ ਜਿਹਾ ਤਜਰਬਾ ਹੈ, ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਪਹਿਲਾਂ ਤੁਸੀਂ ਇਸ ਬਾਰੇ ਵਿੱਚ ਆਪਣੇ ਸਲਾਹਕਾਰ/ਵਕਾਲਤੀ ਨਾਲ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਅਤੇ ਗੱਲ ਕਰੋ।

ਫਿਰ ਵੀ, ਜੇ ਇਸ ਗੱਲਬਾਤ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਵੀ ਕੁਝ ਨਹੀਂ ਬਦਲਦਾ ਜਾਂ ਤੁਸੀਂ ਮਹਿਸੂਸ ਕਰਦੇ ਹੋ ਕਿ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਇਹ ਕਰਨਾ ਬਹੁਤ ਔਖਾ ਹੈ, ਤੁਸੀਂ WestCASA ਵਿੱਚ ਮੁੱਖ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਅਫਸਰ, ਕਲੀਨੀਕਲ ਸੇਵਾ ਮੈਨੇਜਰ ਜਾਂ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਸਲਾਹਕਾਰ/ਵਕਾਲਤੀ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਉਹ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਤੁਹਾਡੇ ਤਜਰਬੇ ਬਾਰੇ ਗੱਲ ਕਰਨਗੀਆਂ ਅਤੇ ਸਲਾਹਕਾਰ ਨੂੰ ਬਦਲਣ ਵਾਸਤੇ ਜ਼ਰੂਰੀ ਪ੍ਰਬੰਧ ਕਰਨਗੀਆਂ। ਤੁਸੀਂ ਸਫਾ 22 ਉਪਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦਾ ਹਵਾਲਾ ਵੀ ਲੈ ਸਕਦੇ ਹੋ।

## ਸਲਾਹ ਨੂੰ ਬੰਦ ਕਰਨਾ

ਉਮੀਦ ਹੈ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਅਤੇ ਤੁਹਾਡਾ ਸਲਾਹਕਾਰ ਰਲ ਕੇ ਇਹ ਫੈਸਲਾ ਕਰਨਗੇ ਕਿ WestCASA ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਡੇ ਦੁਆਰਾ ਸਲਾਹ ਲੈਣ ਨੂੰ ਬੰਦ ਕਰਨ ਦਾ ਸਹੀ ਸਮਾਂ ਕਦੋਂ ਹੈ।

ਭਾਵੇਂ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਬੰਦ ਹੋਣ ਦੇ ਬਾਰੇ ਖੁਸ਼ੀ ਮਹਿਸੂਸ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ ਪਰ ਤੁਸੀਂ ਇਸ ਦੇ ਬਾਰੇ ਉਤਾਵਲੇ ਵੀ ਮਹਿਸੂਸ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਇਹ ਬਿਲਕੁਲ ਆਮ ਗੱਲ ਹੈ ਅਤੇ ਅਨੁਕੂਲ ਬਣਨ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਡੀ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰਨ ਲਈ ਤੁਹਾਡਾ ਸਲਾਹਕਾਰ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਮੁਲਾਕਾਤਾਂ ਦੀ ਗਿਣਤੀ ਨੂੰ ਹੌਲੀ ਹੌਲੀ ਘਟਾਉਣ ਬਾਰੇ ਗੱਲ ਕਰੇਗਾ। ਫਿਰ ਵੀ, ਕੁਝ ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਆਉਣਾ ਇਕ ਦਮ ਬੰਦ ਕਰ ਦੇਣਾ ਵੀ ਕੋਈ ਅਜੀਬ ਗੱਲ ਨਹੀਂ ਹੈ ਅਤੇ ਇਹ ਕਿਉਂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਇਸ ਦੇ ਬਹੁਤ ਸਾਰੇ ਕਾਰਣ ਹਨ।

ਜੇ ਤੁਹਾਡਾ ਵੀ ਇਹੀ ਤਜਰਬਾ ਹੈ, ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਜਾਣੇ ਕਿ ਭਵਿੱਖ ਵਿੱਚ ਤੁਸੀਂ ਕਦੇ ਵੀ WestCASA ਨਾਲ ਦੋਬਾਰਾ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।

## ਕੀ ਤੁਸੀਂ ਬਾਲ-ਸੰਭਾਲ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦੇ ਹੋ?

ਬਦਕਿਸਮਤੀ ਨਾਲ, ਅਸੀਂ ਵੈਰਿਬੀ, ਫੁੱਟਸਕਰੇਅਮ ਅਤੇ ਮੈਲਟਨ ਸਥਾਨਾਂ ਵਿੱਚ ਬਾਲ-ਸੰਭਾਲ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦੇ ਯੋਗ ਨਹੀਂ ਹਾਂ। ਫਿਰ ਵੀ, ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਉਡੀਕ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਆਪਣੇ ਬੱਚੇ/ਬੱਚਿਆਂ ਦੀ ਦੇਖਭਾਲ ਕਰਨ ਲਈ ਦੇਸਤ, ਪਰਿਵਾਰ ਦੇ ਜੀਅ ਜਾਂ ਸਹਾਇਕ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਨਾਲ ਲਿਆ ਸਕਦੇ ਹੋ ਜਾਂ ਅਸੀਂ ਨੇੜੇ ਦੇ ਕਦੇ-ਕਦਾਈਂ ਵਾਲੇ ਬਾਲ-ਸੰਭਾਲ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਵਾਲਿਆਂ ਦੇ ਨਾਮ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਦੇ ਸਕਦੇ ਹਾਂ।

ਆਪਣੀਆਂ ਬਾਲ-ਸੰਭਾਲ ਸੇਵਾ ਦੀਆਂ ਲੋੜਾਂ ਬਾਰੇ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਸਾਡੇ ਸਲਾਹਕਾਰ ਜਾਂ ਰਿਸੈਪਸ਼ਨ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰੋ।

# ਜਿਨਸੀ ਹਮਲੇ ਦੇ ਤਣਾਅ ਦੀਆਂ ਆਮ ਪ੍ਰਤੀਕਿਰਿਆਵਾਂ

ਲੋਕ ਜਿੰਨ੍ਹਾਂ ਨੇ ਸਦਮੇ ਵਾਲੀਆਂ ਘਟਨਾਵਾਂ ਨੂੰ ਹਾਲ ਵਿੱਚ ਹੀ ਜਾਂ ਬਚਪਨ ਵੇਲੇ ਸਹਿਆ ਸੀ ਉਹ ਜ਼ੋਰਦਾਰ ਸਰੀਰਕ ਅਤੇ ਭਾਵਨਾਵਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਤੀਕਿਰਿਆ ਦਾ ਤਜਰਬਾ ਮਹਿਸੂਸ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਪ੍ਰਤੀਕਿਰਿਆਵਾਂ ਹੋਣਾ ਆਮ ਗੱਲ ਹੈ ਅਤੇ ਇਹ ਭਿਆਨਕ ਘਟਨਾ ਨੂੰ ਸਵੀਕਾਰਣ ਤੇ ਸਿੱਝਣ ਦੀ ਕਿਰਿਆ ਦਾ ਹਿੱਸਾ ਹੈ।

ਕਈ ਵਾਰੀ ਬਾਅਦ ਵਾਲੇ ਝਟਕੇ ਭਿਆਨਕ ਘਟਨਾ ਤੋਂ ਇਕ ਦਮ ਬਾਅਦ ਉੱਭਰ ਕੇ ਆਉਂਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਦੂਸਰੇ ਸਮਿਆਂ ਉੱਤੇ ਉਹ ਬਹੁਤ ਹਫਤਿਆਂ, ਮਹੀਨਿਆਂ ਜਾਂ ਕਈ ਵਾਰੀ ਸਾਲਾਂ ਬਾਅਦ ਵੀ ਸਾਹਮਣੇ ਆ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਸਦਮੇ ਦੀਆਂ ਪ੍ਰਤੀਕਿਰਿਆਵਾਂ ਹਫਤਾ, ਮਹੀਨੇ ਜਾਂ ਲੰਬੇ ਸਮੇਂ ਵੀ ਰਹਿ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ। ਸਹੀ ਸਹਿਯੋਗ ਅਤੇ ਸਹਾਇਤਾ ਦੇ ਨਾਲ ਲੋਕ ਸਦਮੇ ਤੋਂ ਉਭਰ ਆਉਂਦੇ ਹਨ, ਇਹ ਪ੍ਰਤੀਕਿਰਿਆਵਾਂ ਸਮੇਂ ਦੇ ਨਾਲ ਘੱਟ ਜਾਣਗੀਆਂ।

ਸਰੀਰਕ	ਵਿਵਹਾਰ	ਸੋਚਾਂ	ਭਾਵਨਾਵਾਂ
• ਥੱਕਿਆ ਹੋਣਾ	• ਬੇਚੈਨੀ	• ਡਰਾਉਣੇ ਸੁਫਨੇ	• ਉਤਾਵਲਾਪਨ
• ਖਰਾਬ ਪੇਟ	• ਨੀਂਦ ਵਿੱਚ ਗੜਬੜ	• ਪੁਰਾਣੀਆਂ ਯਾਦਾਂ	• ਡਰ
• ਟੱਟੀਆਂ	• ਆਪਣੇ ਆਪ ਨੂੰ ਇਕੱਲਾ ਕਰ ਲੈਣਾ	• ਘਟਨਾ ਉੱਤੇ ਧਿਆਨ ਕੇਂਦਰਿਤ ਕਰਨਾ	• ਚਿੜਚਿੜਾ
• ਕੰਬਣਾ	• ਵੱਖਰੇ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਵਿਵਹਾਰ ਕਰਨਾ	• ਧਿਆਨ ਲਗਾਉਣ ਵਿੱਚ ਔਖਿਆਈ	• ਅਸੰਤੁਸ਼ਟ
• ਪੀੜ	• ਉਦਾਸੀਨਤਾ	• ਇਸ ਦੇ ਦੋਬਾਰਾ ਹੋਣ ਦਾ ਡਰ	• ਗਮਗੀਨ
• ਸਿਰ ਪੀੜ	• ਨਸੀਲੇ ਪਦਾਰਥਾਂ / ਸ਼ਰਾਬ ਦੀ ਜ਼ਿਆਦਾ ਵਰਤੋਂ	• ਫੈਸਲੇ ਲੈਣ ਵਿੱਚ ਔਖਿਆਈ	• ਦੇਸ਼ੀ
• ਛਾਤੀ ਵਿੱਚ ਪੀੜ	• ਰੋਜ਼ਾਨਾ ਦੇ ਕੰਮਕਾਰ ਕਰਨ ਦੇ ਯੋਗ ਨਾ ਹੋਣਾ	• ਕਾਬੂ ਤੋਂ ਬਾਹਰ ਹੋਣ ਦਾ ਡਰ	• ਬੇਸਹਾਰਾ
• ਪਸੀਨਾ	• ਸੈਕਸ ਵੱਲ ਵਧੀ ਜਾਂ ਘਟੀ ਹੋਈ ਦਿਲਚਸਪੀ ਜਾਂ ਧਿਆਨ	• ਆਪਣੀਆਂ ਪ੍ਰਤੀਕਿਰਿਆਵਾਂ ਨੂੰ ਨਾ ਸਮਝ ਸਕਣਾ	• ਉਦਾਸ
• ਦਿਲ ਤੇਜ਼ ਧੜਕਣਾ	• ਆਪਣੇ ਆਪ ਨੂੰ ਨੁਕਸਾਨ ਪਹੁੰਚਾਉਣਾ	• ਨਾ ਪਤਾ ਹੋਣਾ ਕਿ ਕਿਸ ਉੱਤੇ ਯਕੀਨ ਕਰਾਂ	• ਨਿਤਾਣਾ
• ਜੀਅ ਕੱਚਾ ਹੋਣਾ		• ਖੁਦ ਨੂੰ ਦੇਸ਼ੀ ਮੰਨਣਾ	• ਭਾਵਨਾਤਮਕ
• ਘਬਰਾਹਟ ਦੇ ਦੌਰੇ		• ਚਿੰਤਾ ਹੋਈ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਪਾਗਲ ਹੋਣ ਜਾ ਰਹੇ ਹੋ	• ਸੁੰਨ
• ਬਿਨਾਂ ਟਿਕਾਅ ਵਾਲਾ			• ਅੰਤਰਮੁਖੀ
			• ਗੁੱਸਾ
			• ਸ਼ਰਮ
			• ਘਾਟਾ ਅਤੇ ਸੋਗ

# ਖੁਦ ਦੀ ਸੰਭਾਲ - ਮੁੜ ਬਹਾਲੀ ਇਕ ਸਫਰ ਹੈ ਨਾ ਕਿ ਇਕ ਅੰਤ

ਜਿਨਸੀ ਬਦਸਲੂਕੀ ਤੋਂ ਮੁੜ ਬਹਾਲੀ ਹਰੇਕ ਵਿਅਕਤੀ ਲਈ ਨਿਵੇਕਲਾ ਸਫਰ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਠੀਕ ਜਾਂ ਗਲਤ ਤਰੀਕਾ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ।

ਫਿਰ ਵੀ, ਅਸੀਂ ਜਾਣਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਅੱਗੇ ਵਧਣ ਦਾ ਮਹੱਤਵਪੂਰਣ ਤਰੀਕਾ ਖੁਦ ਦੀ ਸੰਭਾਲ ਕਰਨਾ ਹੈ।

ਖੁਦ ਦੀ ਸੰਭਾਲ ਵਿੱਚ ਉਹ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ ਜੋ ਤੁਹਾਨੂੰ ਥੋੜ੍ਹਾ ਸ਼ਾਂਤ ਅਤੇ ਜ਼ਿਆਦਾ ਟਿਕਾਓ ਵਾਲਾ ਮਹਿਸੂਸ ਕਰਵਾਉਣ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰਦੀਆਂ ਹਨ ਜਾਂ ਆਪਣੇ ਆਪ ਨਾਲ ਨਰਮਾਈ ਨਾਲ ਪੇਸ਼ ਆਉਣ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕਰਦੀਆਂ ਹਨ।

ਰੋਜ਼ਾਨਾ ਖੁਦ ਦੀ ਸੰਭਾਲ ਕਰਨ ਦੇ ਛੋਟੇ ਸਾਧਾਰਣ ਕਦਮਾਂ ਨੂੰ ਚੁਣਨਾ ਤੁਹਾਡੀ ਜਿੰਦਗੀ ਵਿੱਚ ਫਰਕ ਪੈਦਾ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਦਿਨ ਦੇ ਜਾਂ ਹਫ਼ਤੇ ਦੇ ਸੈਖੇ,  
ਪ੍ਰਾਪਤੀਯੋਗ ਟੀਚੇ ਮਿਥੇ ਜੋ ਤੁਹਾਨੂੰ ਵੱਡੇ  
ਜਾਂ ਲੰਬੇ ਸਮੇਂ ਦੇ ਟੀਚਿਆਂ ਉਪਰ ਕੰਮ  
ਕਰਨ ਲਈ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਗੇ

ਯਾਦ ਰੱਖੋ ਕਿ ਮੁਸ਼ਕਿਲ ਭਾਵਨਾਵਾਂ ਜਿਵੇਂ  
ਕਿ ਗੁੱਸਾ ਜਾਂ ਉਦਾਸੀ ਦਾ ਸਮਾਂ, ਇਹਨਾਂ  
ਨੂੰ ਅੰਦਰ ਆਉਣ ਅਤੇ ਨਿਕਲ ਜਾਣ ਦੇਣ  
ਦੇ ਨਾਲ ਬਹੁਤ ਸਾਰਾ ਤਣਾਅ ਦੂਰ ਹੋ  
ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

ਉਹ ਸੰਗੀਤ ਵਜਾਓ ਜੋ ਤੁਹਾਡੇ  
ਉਤਸ਼ਾਹ ਨੂੰ ਵਧਾਉਂਦਾ ਹੈ।

ਕੁਝ ਵੇਖੋ ਜਾਂ ਸੁਣੋ ਜੋ ਜੋ ਤੁਹਾਨੂੰ ਮੁਸਕਰਾਉਣ  
ਜਾਂ ਹਸਾਉਣ ਲਾਉਂਦਾ ਹੈ।

ਕਿਸੇ ਦੂਸਰੇ ਲਈ  
ਦਿਆਲਤਾ ਵਾਲੀ ਕੋਈ  
ਛੋਟਾ ਜਿਹਾ ਕੰਮ ਕਰੋ।

ਰੋਜ਼ਾਨਾ ਇਕ ਛੋਟੀ ਚੀਜ਼ ਕਰੋ ਜਿਸ ਦਾ ਤੁਸੀਂ ਆਨੰਦ  
ਮਾਣਦੇ ਹੋ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਆਪਣੇ ਬਾਗ ਵਿੱਚ ਘੁੰਮਣਾ, ਚਾਹ ਦੇ  
ਕੱਪ ਨਾਲ ਇਕੱਲਾ ਬੈਠਣਾ, ਪਲਾਂ ਨੂੰ ਵਧੀਆ ਬਣਾ  
ਸਕਦੇ ਹਨ।

ਮਹੱਤਵਪੂਰਣ ਚੀਜ਼ਾਂ  
ਲਿਖਣ ਲਈ ਇਕ ਜਰਨਲ  
ਜਾਂ ਡਾਇਰੀ ਰੱਖੋ।

ਉਤਸੁਕ ਹੋਵੋ ਅਤੇ ਆਪਣੀਆਂ ਭਾਵਨਾਵਾਂ ਅਤੇ ਸੋਚਾਂ  
ਬਾਰੇ ਵਧੇਰੇ ਸਿੱਖੋ - ਧਿਆਨ ਦਿਓ ਕਿ ਚੰਗਾ ਜਾਂ  
ਬੁਰਾ ਖਿਆਲ ਜਾਂ ਸੋਚ ਆਉਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਤੁਸੀਂ ਕੀ  
ਕਰ ਰਹੇ ਸੀ।

ਧਿਆਨ ਦਿਓ ਕਿ ਕਦੋਂ ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਸੋਚਾਂ ਭੂਤਕਾਲ ਜਾਂ  
ਭਵਿੱਖ ਵੱਲ ਨੂੰ ਭਟਕਦੀਆਂ ਹਨ ਅਤੇ ਆਪਣੇ ਆਪ ਨੂੰ  
ਸਹਿਜਤਾ ਨਾਲ ਵਰਤਮਾਨ ਅਤੇ ਉਸ ਕੰਮ ਵਿੱਚ  
ਲਿਆਓ ਜੋ ਤੁਸੀਂ ਕਰ ਰਹੇ ਹੋ।

ਉਹਨਾਂ ਲੋਕਾਂ ਦੇ ਨਾਲ  
ਸਮਾਂ ਬਤੀਤ ਕਰੋ ਜੋ  
ਤੁਹਾਨੂੰ ਚੰਗਾ ਮਹਿਸੂਸ  
ਕਰਵਾਉਂਦੇ ਹਨ।

ਇਕ ਛੋਟੀ ਜਿਹੀ ਵਿਸ਼ਰਾਮ ਵਾਲੀ  
ਕਸਰਤ ਸਿੱਖੋ ਅਤੇ ਇਸ ਨੂੰ ਰੋਜ਼ਾਨਾ  
5-10 ਮਿੰਟਾਂ ਲਈ ਕਰੋ।

ਇਹ ਪਤਾ ਲਗਾਓ ਕਿ ਕਦੋਂ ਤੁਹਾਨੂੰ  
ਆਪਣੇ ਆਪ ਲਈ ਸਮਾਂ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਅਤੇ  
ਕਦੋਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੇ ਆਲੇ ਦੁਆਲੇ ਲੋਕਾਂ  
ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ।

ਉਹਨਾਂ ਲੋਕਾਂ ਬਾਰੇ ਕਿਤਾਬਾਂ ਪੜ੍ਹੋ  
ਜਿੰਨ੍ਹਾਂ ਨੇ ਆਪਣੀ ਜਿੰਦਗੀ ਵਿੱਚ  
ਵੱਡੀਆਂ ਚੁਣੌਤੀਆਂ ਦਾ ਸਾਹਮਣਾ  
ਕੀਤਾ ਹੈ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਉੱਤੇ  
ਸਫਲਤਾ ਹਾਸਲ ਕੀਤੀ ਹੈ।

ਵਧੀਆ ਖਾਓ ਅਤੇ ਰੋਜ਼ਾਨਾ ਘੱਟੋ ਘੱਟ 1  
ਲੀਟਰ ਪਾਣੀ ਪੀਣਾ ਨਾ ਭੁੱਲੋ - ਪਾਣੀ ਦੀ ਘਾਟ  
ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਭਾਵਨਾਤਮਕ ਭਲਾਈ ਉੱਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵ  
ਪਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।

ਛੋਟੇ ਕਾਰਜਾਂ ਉਪਰ  
ਸਕਾਰਾਤਮਕ ਜਾਂ  
ਪ੍ਰੇਰਣਾਦਾਇਕ ਸੁਨੇਹੇ ਲਿਖੋ  
ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਘਰ ਵਿੱਚ  
ਆਲੇ-ਦੁਆਲੇ ਲਗਾਓ।

ਤਣਾਅ ਨੂੰ ਘੱਟ ਕਰਨ ਲਈ ਨਿਯਮਤ ਕਸਰਤ  
ਬਹੁਤ ਵਧੀਆ ਹੁੰਦੀ ਹੈ - 10 ਮਿੰਟਾਂ ਦੀ ਛੋਟੀ  
ਜਿਹੀ ਤੇਜ਼ ਸੈਰ ਜਾਂ ਬੱਚਿਆਂ ਦੇ ਨਾਲ ਖੇਡਣਾ  
ਤੁਹਾਡੀ ਊਰਜਾ ਨੂੰ ਦੂਸਰੇ ਪਾਸੇ ਲਿਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

## WestCASA ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਡੇ ਹੱਕ

ਅਸੀਂ ਇਹਨਾਂ ਵਾਸਤੇ ਤੁਹਾਡੇ ਹੱਕਾਂ ਦਾ ਸਨਮਾਨ ਕਰਦੇ ਹਾਂ:

- ਵਡੱਪਣ ਅਤੇ ਇੱਜ਼ਤ ਨਾਲ ਸੁਨਣਾ, ਸਹਾਇਤਾ ਕਰਨੀ ਅਤੇ ਵਿਵਹਾਰ ਕਰਨਾ
- ਜਿੰਨੀ ਛੇਤੀ ਸੰਭਵ ਹੋ ਸਕੇ ਗੁਣਵੱਤਾ ਵਾਲੀ ਸੰਭਾਲ
- ਉਸ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਸਹਿਯੋਗੀ ਹੋਣਾ ਜੋ ਸਭਿਆਚਾਰ, ਮੂਲ, ਲਿੰਗ, ਉਮਰ, ਜਿਨਸੀ ਤਰਜੀਹ, ਵਿਕਲਾਂਗਤਾ ਅਤੇ ਵਿਕਾਸ ਦੇ ਦਰਜੇ ਦੇ ਮੁੱਦਿਆਂ ਪ੍ਰਤੀ ਸੰਵੇਦਨਸ਼ੀਲ ਅਤੇ ਉਚਿੱਤ ਹੋਵੇ
- ਡਾਕਟਰੀ, ਕਾਨੂੰਨੀ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਸਮਾਜਿਕ ਕਾਰਵਾਈ ਬਾਰੇ ਸਹੀ ਜਾਣਕਾਰੀ
- ਫੈਸਲੇ ਲੈਣ ਵਿੱਚ ਹਿੱਸਾ ਲੈਣਾ ਜੋ ਤੁਹਾਡੀ ਸੰਭਾਲ ਉੱਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵ ਪਾਉਂਦੇ ਹਨ
- ਕਿਸੇ ਸੇਵਾ ਨੂੰ ਲੈਣ ਲਈ ਸਹਿਮਤੀ ਦੇਣ ਜਾਂ ਮਨ੍ਹਾਂ ਕਰਨ ਦਾ ਹੱਕ
- ਲਿੰਗ ਦੇ ਹਿਸਾਬ ਨਾਲ ਉਚਿੱਤ ਦੁਭਾਸ਼ੀਆ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਗੱਲਬਾਤ ਸਹਾਇਕ
- ਆਪਣੇ ਸਲਾਹਕਾਰ/ਵਕਾਲਤੀ ਨਾਲ ਸਲਾਹ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਇਕ ਸਹਾਇਕ ਵਿਅਕਤੀ ਜਾਂ ਸੁਤੰਤਰ ਤੀਸਰੀ ਧਿਰ
- WestCASA ਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਕਿਸੇ ਪਹਿਲੂ ਬਾਰੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨੀ
- ਸਲਾਹ ਦੇ ਸੈਸ਼ਨਾਂ ਨੂੰ ਰੋਕ ਦੇਣਾ
- ਸੇਵਾ ਨੂੰ ਵਰਤ ਕੇ ਹੋਏ ਸਮੁੱਚੇ ਤਜਰਬੇ ਦੇ ਬਾਰੇ ਸੁਝਾਅ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨੇ।

“ਵਾਤਾਵਰਣ  
ਸ਼ਾਂਤ ਅਤੇ  
ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਹੈ।”

## WestCASA ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ

ਅਸੀਂ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਸਲਾਹ ਲੈਂਦੇ ਸਮੇਂ ਤੁਸੀਂ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਕਾਇਮ ਰੱਖੋ:

- ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਸਲਾਹ ਦੇ ਸੈਸ਼ਨ ਵਿੱਚ ਹਿੱਸਾ ਲੈਣ ਦੇ ਯੋਗ ਨਹੀਂ ਹੋ ਤਾਂ 24 ਘੰਟਿਆਂ ਦੀ ਸੂਚਨਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੋ (ਜਦੋਂ ਸੰਭਵ ਹੋਵੇ)
- ਸਲਾਹ ਦੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਮੁਲਾਕਾਤਾਂ ਵਿੱਚ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਹਾਜ਼ਰ ਹੋਵੋ
- ਆਪਣੀ ਸਲਾਹ ਦੇ ਸੈਸ਼ਨਾਂ ਬਾਰੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਲਈ ਆਪਣੇ ਸਲਾਹਕਾਰ/ਵਕਾਲਤੀ ਨਾਲ ਵਿਚਾਰ ਕਰੋ
- ਨਸ਼ੀਲੇ ਪਦਾਰਥ ਜਾਂ ਸ਼ਰਾਬ ਦੇ ਨਸ਼ੇ ਦੇ ਅਧੀਨ ਸਲਾਹ ਦੇ ਸੈਸ਼ਨਾਂ ਵਿੱਚ ਹਿੱਸਾ ਨਾ ਲਓ
- ਆਪਣੇ ਸਲਾਹਕਾਰ/ਵਕਾਲਤੀ ਨਾਲ ਇੱਜ਼ਤ ਨਾਲ ਪੇਸ਼ ਆਓ
- ਸਟਾਫ ਦੇ ਦੂਸਰੇ ਸਾਰੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਨਾਲ ਇੱਜ਼ਤ ਨਾਲ ਪੇਸ਼ ਆਓ
- ਦੂਸਰੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਇੱਜ਼ਤ ਨਾਲ ਪੇਸ਼ ਆਓ

## ਸੇਵਾ ਦਾ ਬਿਆਨ

ਜੇ WestCASA ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਕਰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੀ ਸੇਵਾ ਦੇ ਯੋਗ ਨਹੀਂ ਹੋ ਜਾਂ ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਲੋੜਾਂ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਦੂਸਰੀ ਏਜੰਸੀ ਜਾਂ ਪੇਸ਼ੇਵਰ ਦੁਆਰਾ ਵਧੀਆ ਪੂਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਅਸੀਂ ਵਿਕਲਪਾਂ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਕਿਧਰੇ ਹੋਰ ਭੇਜਣ ਦੇ ਹਵਾਲੇ ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਕਰਾਂਗੇ।

ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਮੁਲਾਕਾਤਾਂ ਨੂੰ ਲਗਾਤਾਰ ਖੁੰਝਾਉਂਦੇ ਹੋ, WestCASA ਕੋਲ ਹੱਕ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਸੇਵਾ ਨੂੰ ਰੋਕ ਸਕਦਾ ਹੈ।

## ਤੁਹਾਡੇ ਸਲਾਹਕਾਰ/ਵਕਾਲਤੀ ਦੇ ਹੱਕ

- ਵਡੱਪਣ ਅਤੇ ਇੱਜ਼ਤ ਨਾਲ ਵਿਵਹਾਰ ਕਰਵਾਉਣਾ
- ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਸਲਾਹ ਦੇ ਸੈਸ਼ਨ ਵਿੱਚ ਹਿੱਸਾ ਲੈਣ ਦੇ ਯੋਗ ਨਹੀਂ ਹੋ ਤਾਂ 24 ਘੰਟਿਆਂ ਦੀ ਸੂਚਨਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ (ਜਦੋਂ ਸੰਭਵ ਹੋਵੇ)
- ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਮਹਿਸੂਸ ਕਰਨਾ
- ਜੁਬਾਨੀ, ਸਰੀਰਕ ਜਾਂ ਜਿਨਸੀ ਧਮਕੀ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ

## ਤੁਹਾਡੇ ਸਲਾਹਕਾਰ/ਵਕਾਲਤੀ ਦੀਆਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ

- ਤੁਹਾਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕਰਨਾ ਜੇ ਉਹ ਸਲਾਹ ਦੇ ਸੈਸ਼ਨ ਵਿੱਚ ਹਿੱਸਾ ਨਹੀਂ ਲੈ ਸਕਦੇ
- ਦੇਸ਼ਤੀ ਵਾਲਾ ਅਤੇ ਸਵਾਗਤੀ ਵਾਤਾਵਰਣ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ
- ਸਲਾਹ ਦੇ ਸਾਰੇ ਸੈਸ਼ਨਾਂ ਨੂੰ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਸ਼ੁਰੂ ਕਰਨਾ
- ਏਜੰਸੀ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਵਕਾਲਤੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਵਿਸਥਾਰ ਅਤੇ ਸੀਮਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਸਮਝਾਉਣਾ
- ਤੁਹਾਡੇ ਮਾਮਲੇ ਨਾਲ ਸਬੰਧਿਤ ਕਿਸੇ ਮੁੱਦਿਆਂ ਬਾਰੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣਾ
- ਤੁਹਾਡੀ ਨਿੱਜਤਾ ਅਤੇ ਗੁਪਤਤਾ ਦਾ ਸਨਮਾਨ ਕਰਨਾ
- ਸਲਾਹ ਦੇਣ ਵਾਲੀਆਂ ਕਿਰਿਆਵਾਂ ਅਤੇ ਵਰਤੋਂ ਜਾਂਦੇ ਦਖਲਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ
- ਸਹਿਮਤ ਹੋਏ ਸਲਾਹ ਲੈਣ ਦੇ ਟੀਚਿਆਂ ਦੀ ਪਛਾਣ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਵੱਲ ਨੂੰ ਕੰਮ ਕਰਨਾ
- ਬਿਲਕੁਲ ਤਾਜ਼ਾ ਅਤੇ ਮੌਜੂਦਾ ਗਿਆਨ ਰੱਖਣਾ
- ਪੇਸ਼ੇਵਰ ਵਿਕਾਸ ਵਿੱਚ ਬਾਕਾਇਦਾ ਹਿੱਸਾ ਲੈਣਾ
- WestCASA ਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੇ ਵਿਵਹਾਰ ਵਾਲੇ ਕੋਡ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨੀ



## WestCASA ਮੇਰੀ ਨਿੱਜਤਾ ਨੂੰ ਕਿਵੇਂ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਰੱਖੇਗੀ?

### ਮੇਰੇ ਬਾਰੇ ਕਿਹੜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਤੁਸੀਂ ਇਕੱਠੀ ਕਰਦੇ ਹੋ?

ਹਰੇਕ ਗਾਹਕ ਜੋ WestCASA ਵਿਖੇ ਹਾਜ਼ਰੀ ਭਰਦਾ ਹੈ ਉਸ ਦੀ ਨਿੱਜੀ ਫਾਈਲ ਵਿੱਚ ਇਹ ਸ਼ਾਮਲ ਹੁੰਦਾ ਹੈ:

- ਨਾਮ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ
- ਤੁਹਾਡੀ ਉਮਰ, ਜਨਮ ਦੀ ਤਰੀਕ, ਬੋਲੀ ਜਾਂਚੀ ਭਾਸ਼ਾ ਆਦਿ ਬਾਰੇ ਅੰਕੜੇ
- ਹਮਲੇ ਦੀ ਕਿਸਮ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬਚਪਨ ਜਾਂ ਬਾਲਗ
- ਸਲਾਹਕਾਰ/ਵਕਾਲਤੀ ਦੇ ਸੈਸ਼ਨਾਂ ਦੀ ਸਮੱਗਰੀ ਦੀਆਂ ਸੰਖੇਪ ਕੀਤੀਆਂ ਹੋਈਆਂ ਟਿੱਪਣੀਆਂ

### ਜੇ ਡੈਟੇ ਦੀ ਉਲੰਘਣਾ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਕੀ ਹੋਵੇਗਾ?

ਜੇ ਤੁਹਾਡੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਬਾਰੇ ਗੁਪਤਤਾ ਦੀ ਉਲੰਘਣਾ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਸਾਡੀ ਨਾਜ਼ੁਕ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਬੰਧ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਦੇ ਹਿੱਸੇ ਵਜੋਂ WestCASA ਨੂੰ DHHS ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਪੈ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਮੁੱਖ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਅਫਸਰ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ/ਦਾ ਮੈਨੇਜਰ ਇਸ ਉਲੰਘਣਾ ਦਾ ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੋਵੇਗੀ/ਹੋਵੇਗਾ। ਜੇ ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਵੀ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

### WestCASA ਇਸ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਕਿਵੇਂ ਵਰਤਦੀ ਹੈ?

WestCASA ਇਸ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਵੱਖ ਵੱਖ ਤਰੀਕਿਆਂ ਨਾਲ ਵਰਤਦੀ ਹੈ:

**ਤੁਹਾਡਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ:** ਅਸੀਂ ਇਸ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਇਕੱਠਾ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਤਾਂ ਜੋ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕੀਏ ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਸਾਨੂੰ ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਕਰਨ ਦੀ ਆਗਿਆ ਦਿੱਤੀ ਹੋਈ ਹੈ।

**ਅੰਕੜੇ (ਤੁਹਾਡੀ ਉਮਰ, ਲਿੰਗ, ਮੂਲ ਆਦਿ):** ਇਸ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਜਨਸੰਖਿਆ ਦੇ ਰੁਝਾਨਾਂ ਬਾਰੇ ਸਮਝਣ ਵਿੱਚ ਸਾਡੀ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰਨ ਲਈ ਜੋ ਸਾਡੀ ਸੇਵਾ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਕਰ ਰਹੇ ਹਨ ਅਤੇ ਸਾਨੂੰ ਫੰਡ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਸੰਸਥਾ ਨੂੰ ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਲਈ ਵਰਤਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

**ਹਮਲੇ ਦੀ ਕਿਸਮ:** WestCASA ਵਿੱਚ ਜੇ ਅਸੀਂ ਕੰਮ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਇਹ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸਾਨੂੰ ਉਸ ਬਾਰੇ ਵਧੇਰੇ ਸਮਝਣ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰਦਾ ਹੈ।

**ਸਲਾਹਕਾਰ/ਵਕਾਲਤੀ ਦੀਆਂ ਟਿੱਪਣੀਆਂ:** ਹਰੇਕ ਸਲਾਹ ਸੈਸ਼ਨ ਦਾ ਸੰਖੇਪ ਰਿਕਾਰਡ ਰੱਖਣਾ ਇਕ ਕਾਨੂੰਨੀ ਲੋੜ ਹੈ ਅਤੇ ਇਹ ਤੁਹਾਨੂੰ ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੇ ਸਲਾਹਕਾਰ/ਵਕਾਲਤੀ ਨੂੰ ਸਮਾਂ ਬੀਤਣ ਤੇ ਟੀਚਿਆਂ ਅਤੇ ਤਰੱਕੀ ਦਾ ਪਤਾ ਰੱਖਣ ਵਿੱਚ ਵੀ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰਦਾ ਹੈ।

**ਕੀ ਮੇਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਸੰਭਾਲਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ?**

ਉਪਰਲੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਇਲੈਕਟ੍ਰੋਨਿਕ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਰਿਕਾਰਡ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਤਾਲਾਬੰਦ ਫਾਈਲਾਂ ਵਾਲੀਆਂ ਅਲਮਾਰੀਆਂ ਵਿੱਚ ਰੱਖਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਜੇ ਫਾਈਲਾਂ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਬਾਹਰਲੀ ਥਾਂ ਉੱਤੇ ਲਿਜਾਇਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਇਹਨਾਂ ਨੂੰ ਤਾਲਬੰਦ ਅਟੈਚੀ ਵਿੱਚ ਪਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਸਿਰਫ WestCASA ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੀ ਇਸ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਹੋਵੇਗੀ।

ਸਲਾਹਕਾਰ ਜਾਂ ਵਕਾਲਤੀ ਦੀਆਂ ਟਿੱਪਣੀਆਂ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਪੁਰਾਣੀਆਂ ਫਾਈਲਾਂ ਅਤੇ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਵੀ ਕੰਪਿਊਟਰ ਦੇ ਸਰਵਰ ਉੱਤੇ ਸੰਭਾਲਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

ਇਹ ਸਿਹਤ ਰਿਕਾਰਡਾਂ ਦੇ ਕਾਨੂੰਨ 2001 ਅਤੇ WestCASA ਦੇ ਰਿਕਾਰਡਾਂ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਅਤੇ ਗੁਪਤਤਾ ਨੀਤੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੈ।

*“ਮੈਂ ਸਰਸਰੀ ਜਾਂ ਘੱਟ ਧਿਆਨ ਖਿੱਚਣ ਵਾਲੀ ਦਿੱਖ ਅਤੇ ਰਵੱਈਏ ਨੂੰ ਸੱਚੀ ਪਸੰਦ ਕੀਤਾ – ਇੱਥੇ ਕੋਈ ਵੀ ਅਟਪਟਾ ਜਾਂ ਵਿਖਾਵੇ ਵਾਲੀ ਦਇਆ ਵਾਲਾ ਰਵੱਈਆ ਨਹੀਂ ਸੀ।”*

## ਹੋਰ ਕਿਸ ਨੂੰ ਮੇਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਹੈ?

ਤੁਹਾਡੀ ਫਾਈਲ ਵਿੱਚ ਜਾਣਕਾਰੀ ਗੁਪਤ ਹੈ। ਇਸ ਨੂੰ WestCASA ਦੇ ਬਾਹਰ ਸਾਂਝਾ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਜਦ ਤੱਕ ਇਹ ਕਰਨ ਲਈ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਵਿਚਾਰ ਨਹੀਂ ਕਰ ਲਿਆ ਜਾਂਦਾ ਅਤੇ ਸਹਿਮਤੀ ਨਹੀਂ ਲੈ ਲਈ ਜਾਂਦੀ।

ਇਸ ਵਿੱਚ ਕੁਝ ਅਪਵਾਦ ਹਨ ਅਤੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਸਾਂਝਾ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜਦੋਂ:

- 1 ਸਲਾਹਕਾਰ/ਵਕਾਲਤੀ ਨੂੰ ਜਾਇਜ਼ ਆਧਾਰ ਤੇ ਸ਼ੱਕ ਪੈਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਕੋਈ ਬੱਚਾ ਜਾਂ 18 ਸਾਲ ਦੀ ਉਮਰ ਤੋਂ ਘੱਟ ਦਾ ਵਿਅਕਤੀ ਸਰੀਰਕ ਜਾਂ ਮਾਨਸਿਕ ਨੁਕਸਾਨ ਜਾਂ ਅਣਗਹਿਲੀ ਦੇ ਖਤਰੇ ਵਿੱਚ ਹੈ।
2. ਸਲਾਹਕਾਰ/ਵਕਾਲਤੀ ਨੂੰ ਜਾਇਜ਼ ਆਧਾਰ ਤੇ ਸ਼ੱਕ ਪੈਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਵਿਅਕਤੀ ਆਪਣੇ ਆਪ ਨੂੰ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਗੰਭੀਰ ਨੁਕਸਾਨ ਪਹੁੰਚਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- 3 ਵਿਕਟੋਰੀਆ ਦੇ ਨਵੇਂ ਕਾਨੂੰਨ ਦੇ ਅਧੀਨ WestCASA ਇਕ ਪਰਿਵਾਰਕ ਹਿੰਸਾ ਅਤੇ ਬੱਚਿਆਂ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸਾਂਝੀ ਕਰਨ ਅਤੇ ਖਤਰੇ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਸੰਸਥਾ ਹੈ।

WestCASA ਦੂਸਰੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤੋਂ ਸਾਡੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਿਤ ਖਤਰੇ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸਾਂਝੀ ਕਰਨ ਲਈ ਬੇਨਤੀਆਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਅਸੀਂ ਵੀ ਦੂਸਰੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨੂੰ ਬੇਨਤੀਆਂ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ। ਇਹਨਾਂ ਨਵੀਆਂ ਸਕੀਮਾਂ ਦਾ ਉਦੇਸ਼ ਤੁਹਾਡੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਨੂੰ ਵਧਾਉਣਾ ਅਤੇ ਪਰਿਵਾਰਕ ਹਿੰਸਾ ਦੇ ਖਤਰਿਆਂ ਦਾ ਵਧੀਆ ਪ੍ਰਬੰਧ ਕਰਨਾ ਹੈ। ਜਿੱਥੇ ਵੀ ਸੰਭਵ ਹੋਇਆ ਅਸੀਂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਮੰਗਣ ਜਾਂ ਸਾਂਝੀ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਸਲਾਹ ਕਰਾਂਗੇ।

4. ਤੁਸੀਂ ਅਦਾਲਤ ਦੀ ਕਾਰਵਾਈ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋ ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੀ ਫਾਈਲ ਨੂੰ ਅਦਾਲਤ ਵੱਲੋਂ ਕਾਨੂੰਨੀ ਤੌਰ ਤੇ ਮੰਗਵਾਇਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਜੇ ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਇਸ ਬੇਨਤੀ ਦਾ ਵਿਰੋਧ ਕਰਨ ਲਈ ਵਕੀਲਾਂ ਦੀ ਸਹਾਇਤਾ ਲਵਾਂਗੇ ਤਾਂ ਜੋ ਤੁਹਾਡੀ ਫਾਈਲ ਦੀ ਗੋਪਨੀਅਤਾ ਨੂੰ ਸਬੂਤਾਂ ਦੇ ਪ੍ਰਬੰਧਾਂ ਵਾਲੇ (Miscellaneous Provisions) ਕਾਨੂੰਨ 1958 (Vic) ਦੇ ਰਾਹੀਂ ਬਚਾਇਆ ਜਾ ਸਕੇ।

ਪਰੰਤੂ, ਜੇ ਅਸੀਂ ਅਸਫਲ ਹੁੰਦੇ ਹਾਂ ਤਾਂ ਇਸ ਦਾ ਮਤਲਬ ਇਹ ਹੈ ਕਿ ਕਾਨੂੰਨ ਦੇ ਹਿਸਾਬ ਨਾਲ ਸਾਨੂੰ ਤੁਹਾਡੀ ਫਾਈਲ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਦੇਣੀ ਪਵੇਗੀ। ਇਸ ਕਾਰਵਾਈ ਦੇ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣ ਵਾਸਤੇ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਾਂਗੇ।

5. WestCASA ਹਰੇਕ ਤੀਸਰੇ ਸਾਲ ਗੁਣਵੱਤਾ ਮਾਨਤਾ ਕਾਰਵਾਈ ਵਿੱਚ ਹਿੱਸਾ ਲੈਂਦਾ ਹੈ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਕਿ ਸਾਡੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤਸੱਲੀਬਖਸ਼ ਮਿਆਰ ਦੀਆਂ ਹਨ। ਇਸ ਕਾਰਵਾਈ ਦੇ ਹਿੱਸੇ ਵਜੋਂ ਸਾਨੂੰ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਫਾਈਲਾਂ ਨੂੰ ਸੁਤੰਤਰ ਮੁਲਾਕਣਕਾਰਾਂ ਕੋਲੋਂ ਪੜਤਾਲ ਕਰਵਾਉਣ ਦੀ ਲੋੜ ਪੈਂਦੀ ਹੈ। ਮੁਲਾਕਣਕਾਰ ਉਹੋ ਜਿਹੇ ਗੁਪਤਤਾ ਦੇ ਪ੍ਰਬੰਧਾਂ ਹੇਠ ਕੰਮ ਕਰਦੇ ਹਨ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸਾਡੇ ਸਲਾਹਕਾਰ ਕਰਦੇ ਹਨ।
6. ਸਾਡੇ ਗੁਣਵੱਤਾ ਅਭਿਆਸਾਂ ਦੇ ਹਿੱਸੇ ਵਜੋਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸਾਡੀ ਸੇਵਾ ਦੇ ਤੁਹਾਡੇ ਤਜਰਬੇ ਦੇ ਬਾਰੇ ਲਿਖਤੀ ਮੁਲਾਕਣ ਜਾਂ ਮੁਲਾਕਾਤ ਵਿੱਚ ਹਿੱਸਾ ਲੈਣ ਲਈ ਵੀ ਕਿਹਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਤੁਹਾਡੇ ਕੋਲ ਹਿੱਸਾ ਲੈਣ ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਨੂੰ ਠੁਕਰਾਉਣ ਦਾ ਹੱਕ ਹੈ, ਇਸ ਨਾਲ ਤੁਹਾਨੂੰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾ ਰਹੀ ਸੇਵਾ ਦੇ ਉਪਰ ਕੋਈ ਅਸਰ ਨਹੀਂ ਪਵੇਗਾ।

## ਕੀ ਮੈਂ ਆਪਣੀ ਫਾਈਲ ਵੇਖ ਸਕਦਾ ਹਾਂ?

ਸਿਹਤ ਰਿਕਾਰਡਾਂ ਦੇ ਕਾਨੂੰਨ 2001 ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਤੁਹਾਨੂੰ WestCASA ਦੁਆਰਾ ਸੰਭਾਲੀ ਤੁਹਾਡੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਕਰਨ ਦਾ ਹੱਕ ਹੈ। ਤੁਹਾਡੀ ਆਗਿਆ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਤੁਹਾਡੀ ਫਾਈਲ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਕਰਨ ਦਾ ਹੱਕ ਕਿਸੇ ਦੂਸਰੇ ਵਿਅਕਤੀ ਕੋਲ ਨਹੀਂ ਹੈ।

ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀ ਫਾਈਲ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਕਰਨੀ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ, ਤਦ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਆਪਣੇ ਸਲਾਹਕਾਰ/ਵਕਾਲਤੀ ਨੂੰ ਪੁੱਛੋ। ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਬੇਨਤੀ ਨੂੰ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਦੇਣ ਲਈ ਕਿਹਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀ ਫਾਈਲ ਤੱਕ ਕਈ ਤਰੀਕਿਆਂ ਨਾਲ ਪਹੁੰਚ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ: ਇਸ ਨੂੰ ਪੜ੍ਹ ਕੇ, ਇਸ ਦੀ ਨਕਲ ਜਾਂ ਇਸ ਦਾ ਸੰਖੇਪ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਕੇ।

ਫਿਰ ਵੀ, ਤੁਹਾਡੀ ਅਸਲੀ ਫਾਈਲ WestCASA ਦੀ ਜਾਇਦਾਦ ਹੈ। ਇਸ ਨੂੰ ਇਮਾਰਤ ਤੋਂ ਬਾਹਰ ਨਹੀਂ ਲਿਜਾਇਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

WestCASA ਸਿਫਾਰਸ਼ ਕਰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀ ਫਾਈਲ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਆਪਣੇ ਸਲਾਹਕਾਰ/ਵਕਾਲਤੀ ਦੇ ਨਾਲ ਕਰੋ, ਤਾਂ ਜੋ ਉਹ ਉਹਨਾਂ ਸਵਾਲਾਂ ਦੇ ਜਵਾਬ ਦੇ ਸਕਣ ਜੋ ਤੁਹਾਡੇ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹਨ।

ਤੁਹਾਨੂੰ ਫਾਈਲ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਅ ਕਰਨ ਦਾ ਹੱਕ ਹੈ, ਜੇ ਤੁਹਾਡਾ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਹੈ ਕਿ ਫਾਈਲ ਦੇ ਵਿੱਚ ਜਾਣਕਾਰੀ ਗਲਤ ਹੈ ਜਾਂ ਗੁੰਮਰਾਹ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਹੈ। ਇਹਨਾਂ ਬਦਲਾਵਾਂ ਨੂੰ ਤੁਹਾਡੀ ਫਾਈਲ ਉਪਰ ਲਿਖ ਲਿਆ ਜਾਵੇਗਾ। WestCASA ਦੇ ਨਾਲ ਆਪਣੇ ਸਲਾਹ ਸੈਸ਼ਨਾਂ ਦੇ ਖਤਮ ਹੋਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀ ਫਾਈਲ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ ਅਤੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਕਲੀਨੀਕਲ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਮੈਨੇਜਰ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।

### ਕਿਹੜੇ ਕਾਨੂੰਨ ਮੇਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਰਖਵਾਲੀ ਕਰਦੇ ਹਨ?

ਵਿਕਟੋਰੀਆ ਦੇ ਸਿਹਤ ਰਿਕਾਰਡਾਂ ਦੇ ਕਾਨੂੰਨ 2001 ਅਤੇ ਕੋਮਨਵੈਲਥ ਗੋਪਨੀਅਤਾ ਕਾਨੂੰਨ 1988 ਦੋਵਾਂ ਦੇ ਵਿੱਚ ਸਿਧਾਂਤ ਹਨ ਜਿੰਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ WestCASA ਕਰਦਾ ਹੈ, ਜੋ ਇਹ ਪ੍ਰਬੰਧ ਕਰਦੇ ਹਨ ਕਿ ਕਿਵੇਂ ਤੁਹਾਡੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਇਕੱਠਾ, ਵਰਤਿਆ, ਸੰਭਾਲਿਆ, ਪ੍ਰਗਟ ਅਤੇ ਨਸ਼ਟ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

WestCASA ਕੋਲ ਨੀਤੀਆਂ ਹਨ ਜੋ ਅਗਵਾਈ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦੀਆਂ ਹਨ ਕਿ ਅਸੀਂ ਇਹਨਾਂ ਸਿਧਾਂਤਾਂ ਨੂੰ ਸਾਡੀ ਖਾਸ ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਕਿਵੇਂ ਅਪਣਾਉਂਦੇ ਹਾਂ।

“ਤੁਸੀਂ ਸੈਸ਼ਨ ਵਿੱਚਲੇ  
ਵਿਵਹਾਰ ਦੇ ਕਾਰਣ ਤੁਰੰਤ  
ਸਬੰਧਿਤ ਹੋਣ ਦਾ ਅਤੇ  
ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਵਾਲਾ ਭਾਵ  
ਮਹਿਸੂਸ ਕਰਦੇ ਹੋ।”

# ਜੇ ਮੈਂ WestCASA ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਸੇਵਾ ਤੋਂ ਖੁਸ਼ ਨਹੀਂ ਹਾਂ ਤਾਂ ਕੀ ਹੋਵੇਗਾ?

## ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਦੇ ਹੋ ਤਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਅਧਿਕਾਰ

- ਫੈਸਲੇ ਜਾਂ ਬੁਰੇ ਨਤੀਜਿਆਂ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਲਗਾਤਾਰ ਸਲਾਹ ਅਤੇ ਸਹਾਇਤਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਹੈ
- ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾਲ ਸਬੰਧਿਤ ਸਾਰੇ ਨਤੀਜਿਆਂ ਬਾਰੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਦੱਸੇ ਜਾਣ ਦਾ ਤੁਹਾਡੇ ਕੋਲ ਅਧਿਕਾਰ ਹੈ
- ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਵਿਕਲਾਂਗਤਾ ਹੈ, ਤੁਹਾਡੀ ਬੇਨਤੀ ਤੇ ਵਿਕਟੋਰੀਆ ਦੇ ਜਨਤਕ ਵਕਾਲਤੀ ਦੇ ਦਫਤਰ ਰਾਹੀਂ WestCASA ਤੁਹਾਨੂੰ ਜਨਤਕ ਵਕਾਲਤੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ
- ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਮੂਲ ਵਾਸੀ ਜਾਂ ਟੈਰੈਸ ਆਈਲੈਂਡਰ ਹੋ, ਤੁਹਾਡੀ ਬੇਨਤੀ ਤੇ ਤੁਹਾਡੇ ਕੋਲ ਸਭਿਆਚਾਰਕ ਨੁਮਾਇੰਦਾ ਜਾਂ ਸਹਿਯੋਗੀ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਨਾਲ ਲਿਆਉਣ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਹੈ
- ਤੁਹਾਡੀ ਬੇਨਤੀ ਤੇ ਤੁਹਾਡੇ ਕੋਲ ਸਹਿਯੋਗੀ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਨਾਲ ਲਿਆਉਣ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਹੈ

## ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਦੀ ਵਿਧੀ

### ਪਹਿਲਾ ਕਦਮ

ਸਭ ਤੋਂ ਪਹਿਲੇ ਮੈਂਕੇ ਤੇ, ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀਆਂ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਸਿੱਧਾ ਆਪਣੇ ਸਲਾਹਕਾਰ/ਵਕਾਲਤੀ ਨਾਲ ਵਿਚਾਰਣ ਲਈ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

ਤੁਸੀਂ ਇਸ ਨੂੰ ਆਪਣੀ ਤਹਿਸੂਦਾ ਮੁਲਾਕਾਤ ਵਿੱਚ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ ਜਾਂ ਤੁਸੀਂ ਇਸ ਵਾਸਤੇ ਆਪਣੇ ਸਲਾਹਕਾਰ/ਵਕਾਲਤੀ ਨੂੰ ਫੋਨ ਕਰਕੇ ਮਿਲਣ ਦਾ ਸਮਾਂ ਤਹਿ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।

ਸਲਾਹਕਾਰ/ਵਕਾਲਤੀ ਸਥਿੱਤੀ ਦਾ ਹੱਲ ਕੱਢਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗਾ। ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੇ ਸਲਾਹਕਾਰ/ਵਕਾਲਤੀ ਦੇ ਜਵਾਬ ਨਾਲ ਅਸੰਤੁਸ਼ਟ ਹੋ ਜਾਂ ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਪਹਿਲਾ ਕਦਮ ਚੁੱਕਣ ਵਿੱਚ ਆਰਾਮਦਾਇਕ ਮਹਿਸੂਸ ਨਹੀਂ ਕਰਦੇ ਹੋ ਤਾਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਦੂਸਰਾ ਕਦਮ ਪੂਰਾ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

### ਦੂਸਰਾ ਕਦਮ

ਤੁਹਾਨੂੰ WestCASA ਦੇ ਕਲੀਨੀਕਲ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਮੈਨੇਜਰ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਪਾਉਣ ਲਈ ਕਹਿ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਉਹ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਸੱਤ (7) ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗੀ।

ਕਲੀਨੀਕਲ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਮੈਨੇਜਰ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਮੀਟਿੰਗ ਤਹਿ ਕਰਨ ਲਈ ਜਾਂ ਮੁੱਦੇ ਨੂੰ ਫੋਨ ਉਪਰ ਵਿਚਾਰਣ ਵਾਸਤੇ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਕਲੀਨੀਕਲ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਮੈਨੇਜਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਆਪਣਾ ਹਰ ਹੀਲਾ ਵਰਤੇਗੀ। ਕਲੀਨੀਕਲ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਮੈਨੇਜਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਫੈਸਲੇ ਬਾਰੇ ਸੰਪਰਕ ਕਰੇਗੀ।

ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੇ ਕਲੀਨੀਕਲ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਮੈਨੇਜਰ ਦੇ ਜਵਾਬ ਨਾਲ ਅਸੰਤੁਸ਼ਟ ਹੋ ਜਾਂ ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਦੂਸਰਾ ਕਦਮ ਚੁੱਕਣ ਵਿੱਚ ਆਰਾਮਦਾਇਕ ਮਹਿਸੂਸ ਨਹੀਂ ਕਰਦੇ ਹੋ ਤਾਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਤੀਸਰਾ ਕਦਮ ਪੂਰਾ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

### ਤੀਸਰਾ ਕਦਮ

ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਲਿਖਤੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਮੁੱਖ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਅਫਸਰ/ਪ੍ਰਬੰਧ ਚਲਾਉਣ ਵਾਲੇ ਬੋਰਡ ਕੋਲ ਭੇਜਣ ਲਈ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਜੇ ਪ੍ਰਬੰਧਕੀ ਬੋਰਡ ਦੀ ਅਗਲੀ ਮੀਟਿੰਗ ਵਿੱਚ ਮੁੱਦੇ ਦੀ ਤਫਤੀਸ਼ ਕਰਨਗੇ। ਮੁੱਖ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਅਫਸਰ/ਪ੍ਰਬੰਧ ਚਲਾਉਣ ਵਾਲਾ ਬੋਰਡ ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਵਿਚਾਰ ਕਰਨ ਲਈ ਮੀਟਿੰਗ ਤਹਿ ਕਰਨ ਲਈ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ।

ਮੁੱਖ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਅਫਸਰ/ਪ੍ਰਬੰਧ ਚਲਾਉਣ ਵਾਲਾ ਬੋਰਡ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਆਪਣਾ ਹਰ ਹੀਲਾ ਵਰਤਣਗੇ। ਮੁੱਖ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਅਫਸਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਫੈਸਲੇ ਬਾਰੇ ਸੰਪਰਕ ਕਰੇਗੀ।

ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਆਪਣੀ ਲਿਖਤੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਇੱਥੇ ਭੇਜੋ:

ਮੁੱਖ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਅਫਸਰ, WestCASA,  
236 ਹੈਂਪਰਜ਼ ਲੇਨ, ਵੈਰਿਬੀ, ਵਿਕਟੋਰੀਆ 3030

ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਲਏ ਗਏ ਫੈਸਲੇ ਤੋਂ ਅਸੰਤੁਸ਼ਟ ਹੋ ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਮਨੁੱਖੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਵਿਭਾਗ ਦੇ ਸਿਹਤ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਕਮਿਸ਼ਨਰ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਖੇਤਰੀ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।

## ਵਾਪਸੀ ਸਲਾਹ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨੀ

WestCASA ਦੁਆਰਾ ਤੁਹਾਨੂੰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਬਾਰੇ ਜੇ ਤੁਹਾਡੀ ਕੋਈ ਵਾਪਸੀ ਸਲਾਹ ਹੈ ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਇਸ ਬਾਰੇ ਵਿੱਚ ਸੁਣਨਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹਾਂ।

ਤੁਸੀਂ ਕੋਈ ਵੀ ਵਾਪਸੀ ਸਲਾਹ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸਾਡੇ ਮੁੱਖ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਅਫਸਰ ਕੋਲ ਇੱਥੇ ਭੇਜ ਸਕਦੇ ਹੋ:

WestCASA

236 ਹੈਂਪਰਜ਼ ਲੇਨ

ਵੈਰਿਬੀ, ਵਿਕਟੋਰੀਆ 3030

ਜਾਂ ਤੁਸੀਂ ਉਸ ਨਾਲ 9216 0411 ਉੱਤੇ ਸਿੱਧੀ ਗੱਲ ਕਰੋ।

ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੀ MDC ਜਾਂ ਫੁੱਟਸਕਰੇਅ ਜਗ੍ਹਾਵਾਂ ਉਪਰ ਜਾਂਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਵਾਪਸੀ ਸਲਾਹ ਵਾਲੀਆਂ ਕਿਤਾਬਾਂ ਉਡੀਕ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਕਮਰਿਆਂ ਵਿੱਚ ਸਥਿੱਤ ਹਨ। ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਆਪਣੀ ਅਗਲੀ ਫੇਰੀ ਦੇ ਦੌਰਾਨ ਕਿਤਾਬ ਵਿੱਚ ਲਿਖਣ ਤੋਂ ਸੰਕੋਚ ਨਾ ਕਰੋ, ਤੁਹਾਡੀ ਵਾਪਸੀ ਸਲਾਹ ਦਾ ਹਮੇਸ਼ਾਂ ਸਵਾਗਤ ਹੈ।

ਨਿਯਮਤ ਆਧਾਰ ਤੇ WestCASA ਤੁਹਾਨੂੰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਗੁਣਵੱਤਾ ਦੇ ਬਾਰੇ ਤੁਹਾਡੀ ਵਾਪਸੀ ਸਲਾਹ ਲੈਣਾ ਚਾਹੁੰਦਾ ਹੈ।

ਤੁਹਾਡਾ ਸਲਾਹਕਾਰ/ਵਕਾਲਤੀ ਤੁਹਾਨੂੰ ਪੁੱਛੇਗਾ ਕਿ ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੀ ਗਾਹਕ ਸਲਾਹ ਦੀ ਪ੍ਰਤੀਕਿਰਿਆ (ਫੀਡਬੈਕ) ਵਿੱਚ ਹਿੱਸਾ ਲੈਣਾ ਪਸੰਦ ਕਰੋਗੇ। ਸਾਡੇ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀ ਕੋਈ ਵੀ ਵਾਪਸੀ ਸਲਾਹ ਨੂੰ ਸਖਤ ਗੁਪਤਤਾ ਨਾਲ ਸੰਭਾਲਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।