



WestCASA

Western Region Centre Against Sexual Assault

SỔ Thông tin Khách hàng

Dịch vụ WestCASA	3
Tư vấn Toàn diện Chấn thương Tâm lý ở WestCASA sẽ giúp tôi như thế nào?	6
Kết thúc Tư vấn	10
Quý vị có cung cấp dịch vụ giữ trẻ không?	10
Các Phản ứng Căng thẳng Phổ biến đối với Tấn công Tình dục	11
Hướng dẫn Chăm sóc Bản thân	12
Quyền hạn của quý vị ở WestCASA	14
Trách nhiệm của quý vị ở WestCASA	15
Tuyên bố về Dịch vụ	15
Quyền hạn của Nhân viên Tư vấn/Bệnh vục của Quý vị	16
Trách nhiệm của Nhân viên Tư vấn/Bệnh vục của Quý vị	16
WestCASA bảo vệ quyền riêng tư của tôi thế nào?	17
Nếu tôi không hài lòng về dịch vụ ở WestCASA thì sao?	22
Thủ tục Khiếu nại	22
Cung cấp Ý kiến Phản hồi	24

Tầm nhìn, Sứ mệnh và Mục tiêu của chúng tôi

TẦM NHÌN

Một thế giới nơi mọi người sống không hề sợ hãi về tấn công tình dục và bạo hành gia đình.

SỨ MỆNH

Đẩy mạnh sự phục hồi cho tất cả những người bị bạo hành tình dục và nỗ lực tạo dựng một thế giới không có bạo hành tình dục.

MỤC TIÊU

- Tạo ra một môi trường cho sự phục hồi từ các ảnh hưởng của tấn công tình dục và bạo hành gia đình liên quan.
- Tăng cường chất lượng xuất sắc trong công việc nhằm đảm bảo chúng tôi đi đầu trong việc trị liệu cho những người bị tấn công tình dục và bạo hành gia đình có liên quan.
- Phát triển sự hiểu biết của cộng đồng về các điều kiện xã hội khiến cho các vấn đề tấn công tình dục và bạo hành gia đình có liên quan tiếp tục xảy ra.
- Khuyến khích các cộng đồng đảm nhận trách nhiệm về việc giải quyết tội phạm tấn công tình dục và bạo hành gia đình có liên quan.

WestCASA cung cấp:

TƯ VẤN

WestCASA cung cấp tư vấn từ ngắn hạn đến trung hạn trong môi trường an toàn và bảo mật. Đây là dịch vụ miễn phí và dành cho các cá nhân bị lạm dụng tình dục trước đây và/hoặc trong thời gian gần đây. Chúng tôi cũng cung cấp hỗ trợ cho các gia đình, bạn đời và bạn bè.

Tất cả các nhân viên Tư vấn/Bệnh vực ở WestCASA đều được đào tạo chuyên môn và có kinh nghiệm làm việc với những người bị ảnh hưởng bởi lạm dụng tình dục.

Chúng tôi cung cấp các cuộc hẹn tư vấn tại 4 địa điểm ở Khu Đô thị Miền Tây bao gồm Werribee (Văn phòng Chính), Footscray, Melton và Trung tâm Dame Phyllis Frost.

BỆNH VỤC

Nhân viên Tư vấn/Bệnh vực ở WestCASA có thể giúp đỡ quý vị về các thông tin liên quan đến quyền hạn pháp lý và y tế đồng thời hỗ trợ quý vị trong các quyết định quý vị đưa ra. Chúng tôi cũng cung cấp thông tin về một loạt dịch vụ cộng đồng và giúp đỡ giới thiệu nếu cần.

HỖ TRỢ TRÊN ĐIỆN THOẠI & THÔNG TIN

Khi quý vị liên lạc lần đầu tiên với WestCASA, quý vị sẽ được giới thiệu tới Nhân viên Tư vấn Tiếp nhận, họ làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu 9:30 sáng đến 4:30 chiều.

Chủ yếu, vai trò của họ là cung cấp hỗ trợ trên điện thoại và cung cấp thông tin.

HỖ TRỢ TRÊN ĐIỆN THOẠI & THÔNG TIN

Họ cũng có thể thảo luận về nhu cầu hiện tại của quý vị, tìm hiểu các lựa chọn về tư vấn và hỗ trợ và đồng thời hướng dẫn cho quý vị về quy trình tiếp nhận nếu quý vị quyết định đến WestCASA để được tư vấn.

Nếu quý vị hiện đang tham gia tư vấn ở WestCASA, quý vị có thể nói chuyện với Nhân viên Tư vấn Tiếp nhận nếu quý vị đang bị khủng hoảng hoặc cần được hỗ trợ thêm và nếu nhân viên tư vấn của quý vị không rảnh.

LÀM VIỆC THEO NHÓM

Trong suốt năm, WestCASA cung cấp các tư vấn theo nhóm do Nhân viên Tư vấn/Bệnh vực có kinh nghiệm chủ trì. Gặp gỡ và chia sẻ với những người khác từng trải qua những chuyện tương tự có thể là một trải nghiệm mạnh mẽ và giúp hàn gắn vết thương.

Một số khách hàng chọn tham gia tư vấn theo nhóm bên cạnh tư vấn cá nhân. Nếu quý vị muốn biết thêm về các nhóm của chúng tôi, vui lòng nói chuyện với Nhân viên Tư vấn/Bệnh vực của quý vị hay Nhân viên Tư vấn Tiếp nhận.

TRỊ LIỆU CƠ THỂ

Ở WestCASA chúng tôi hiểu là chấn thương tâm lý tác động đến cả cơ thể và trí óc của một người. Chúng tôi cung cấp Chương trình Trị liệu Cơ thể bao gồm Yoga và Shiatsu Toàn diện cho Chấn thương Tâm lý.

Các chương trình này do hai nhân viên có kinh nghiệm cung cấp và là các lựa chọn dành cho những người quan tâm và hiện đang tham gia tư vấn ở dịch vụ chúng tôi. Các chương trình này hoạt động trong suốt cả năm.

WestCASA cũng phối hợp làm việc với Trung tâm Yoga Yarraville để cung cấp lớp Yoga Nhạy cảm với Chấn thương Tâm lý thường xuyên.

Nếu quý vị quan tâm tới các chương trình trị liệu cơ thể này, vui lòng nói chuyện với nhân viên tư vấn/bệnh vực của quý vị.

CHĂM SÓC VÀ HỖ TRỢ KHỦNG HOẢNG NGOÀI GIỜ LÀM VIỆC

Nếu quý vị hay người quen của quý vị gần đây bị tấn công tình dục chúng tôi cung cấp các tư vấn ngoài giờ làm việc về khủng hoảng, thông tin về luật pháp ngoài giờ, và tổ chức giúp đỡ y tế tại một cơ sở đặc biệt ở Bệnh viện Sunshine hoặc Werribee MDC.

Để tiếp cận dịch vụ này, vui lòng gọi điện cho **Đường dây Khủng hoảng về Tấn công Tình dục** qua đường dây tư vấn của WestCASA số **9216 0444** hoặc gọi trực tiếp theo số **1800 806 292** (gọi miễn phí). Nhân viên tư vấn trên điện thoại sẽ hỗ trợ và giúp đỡ quý vị tính xem nên làm gì tiếp theo.

Đường dây Khủng hoảng về Tấn công Tình dục cũng cung cấp dịch vụ hỗ trợ và tư vấn trên điện thoại ngoài giờ làm việc cho các khách hàng của WestCASA vào thời điểm khủng hoảng.

Họ là dịch vụ độc lập, vì vậy quý vị có thể báo cho họ biết quý vị hiện đang gặp nhân viên tư vấn ở WestCASA.

“Tôi thấy nhân viên ở đây rất niềm nở và thân thiện.”

Tư vấn Toàn diện Chấn thương Tâm lý ở WestCASA sẽ giúp tôi như thế nào?

WestCASA áp dụng cách nhìn toàn diện về chấn thương tâm lý khi tư vấn cho những người bị tấn công tình dục.

Chúng tôi thừa nhận rằng trải nghiệm và cách thể hiện chấn thương tâm lý của mỗi người mang tính cá nhân và đặc thù. Hai người có thể phản ứng khác nhau trước cùng một sự kiện đau thương. Các phản ứng cũng chịu ảnh hưởng của tiền sử cá nhân, nó có thể bao gồm những trải nghiệm chấn thương khác, mối quan hệ với người làm hại họ, giai đoạn cuộc đời, mạng lưới hỗ trợ, bối cảnh văn hoá và các thông điệp xã hội nhận được trong quá trình trưởng thành.

(phỏng theo “National Standards of Practice for Services Against Sexual Violence” (Tiêu chuẩn Hành nghề Quốc gia cho các Dịch vụ Chống Bạo hành Tình dục). Phiên bản 2, 2015 trang 17)

Chúng tôi được hướng dẫn về phương pháp tiếp cận theo **Phương pháp Ba Giai đoạn** (Herman 1992) cho phục hồi chấn thương tâm lý trong khi cân nhắc nhu cầu và các vấn đề đặc thù của khách hàng. Chúng tôi làm việc theo tốc độ của khách hàng ở một hoặc nhiều giai đoạn phục hồi chấn thương tâm lý:

GIAI ĐOẠN I: An toàn và Ổn định: Gia tăng cảm giác an toàn về thể chất và cảm xúc

Ở bước đầu tiên, quý vị sẽ tìm hiểu, xác định và học hỏi để hiểu được các tác động của chấn thương tâm lý. Công việc này bao gồm nhận ra các tác động phổ biến và hiểu ý nghĩa của các cảm giác quá mạnh trên cơ thể các cảm xúc dữ dội, và niềm tin tiêu cực về bản thân, về người khác và về thế giới.

Mục tiêu của giai đoạn này là tạo ra một "cuộc sống ngay tại đây-và-ngay bây giờ" an toàn và ổn định.

Mục tiêu là để quý vị có thể nhớ lại chấn thương tâm lý một cách an toàn mà không bị quá mệt mỏi và cảm thấy như quý vị đang sống lại với chấn thương tâm lý đó.

Giai đoạn II: Học Chấp nhận các Ký ức Đau thương

Trong giai đoạn tư vấn này, trọng tâm là vượt qua nỗi sợ hãi các ký ức đau thương, để có thể xử lý và hiểu được các ký ức này trong câu chuyện cuộc đời quý vị. Quý vị không cần nói về chi tiết của chấn thương tâm lý nếu quý vị không muốn, nhưng nó sẽ có ích khi nói về việc chấn thương tâm lý đó làm quý vị cảm thấy thế nào và ảnh hưởng đến quý vị ra sao.

Cần phải thể hiện và thừa nhận các cảm xúc một cách an toàn để các cảm xúc này trở nên đỡ dữ dội và phai nhòa dần trong tiềm thức.

Giai đoạn tư vấn này cũng tạo cơ hội để nhận ra các ưu điểm của quý vị và đánh giá quý vị đang ở đâu trong cuộc hành trình hàn gắn vết thương của mình.

Giai đoạn III: Kết nối và Vươn lên

Bây giờ quý vị có thể bắt đầu cố gắng giảm bớt cảm giác tủi nhục và cô lập mà quý vị cảm thấy sau chấn thương tâm lý. Trọng tâm là phát triển và củng cố mối quan hệ lành mạnh với bản thân và với người khác. Quý vị sẽ cố gắng tạo một cuộc sống mang ý nghĩa riêng và khả năng có được những cảm xúc tích cực hơn.

Mục tiêu là không còn bị chi phối bởi các ký ức và tác động của chấn thương tâm lý. Chấn thương tâm lý là một phần câu chuyện của quý vị, nhưng không còn làm quý vị cảm thấy như đó là câu chuyện chính đòi hỏi sự chú ý của quý vị hàng ngày.

Tư vấn tạo cơ hội để:

- hiểu được tác động của việc lạm dụng tình dục đối với cuộc sống của quý vị trong môi trường hỗ trợ và an toàn
- giúp làm giảm hoặc bớt đi các tác động này đối với cuộc sống hàng ngày của quý vị
- gây dựng lại tính tự tin và khuyến khích quý vị kiểm soát các trải nghiệm và cuộc đời của mình
- phát triển các chiến lược để kiểm soát những cảm xúc mạnh mẽ và/hoặc đau đớn
- nâng cao ý thức về sự an toàn và sức mạnh cá nhân
- phát triển các thể mạnh, nguồn lực và lựa chọn

Điều quan trọng là cần phải nhận ra rằng việc phục hồi và hàn gắn vết thương do bị lạm dụng tình dục là cả một quá trình - không có thời hạn nhất định hay cách thức chính xác nào để làm điều đó.

Quý vị và nhân viên tư vấn của quý vị sẽ phối hợp chặt chẽ với nhau để giúp quý vị tiến tới hàn gắn vết thương và phục hồi trải nghiệm bị lạm dụng.

Tôi có cần phải kể về chuyện bị lạm dụng tình dục một cách chi tiết không?

Không, chúng tôi không hề đòi hỏi quý vị kể về trải nghiệm của mình một cách chi tiết, bởi vì chúng tôi biết rằng điều này có thể gây chấn thương lại cho quý vị.

Tuy nhiên, khi quý vị dần dần làm quen với nhân viên tư vấn của mình và xây dựng lòng tin, việc quý vị có thể quyết định là kể về trải nghiệm của mình đóng vai trò quan trọng trong việc hàn gắn vết thương và phục hồi. Nhân viên tư vấn của quý vị sẽ nói chuyện với quý vị về cách thức làm việc này một cách an toàn và nhẹ nhàng.

Hãy nhớ rằng quý vị được lựa chọn và nắm quyền chủ động trong tiến trình này.

Tôi cảm thấy hồi hộp/lo lắng về việc đến gặp nhân viên tư vấn, điều đó có bình thường không?

Có, nhất là lúc đầu khi quý vị đang làm quen với nhân viên tư vấn của quý vị. Tuy nhiên, nếu cứ tiếp tục cảm thấy như vậy, điều quan trọng là cần nói chuyện với nhân viên tư vấn của quý vị về điều này, bởi vì tốc độ làm việc có thể quá nhanh đối với quý vị.

Có thể có những thời điểm khi quý vị chỉ muốn tránh hoặc thậm chí huỷ cuộc hẹn – một lần nữa, điều này đôi lúc cũng là bình thường. Tuy nhiên, nếu cứ tiếp tục cảm thấy như vậy chúng tôi vô cùng khuyến khích quý vị nói điều này với nhân viên tư vấn thay vì ngừng đến cuộc hẹn.

Liệu mọi chuyện sẽ tồi tệ hơn rồi mới khả quan hơn không?

Một số khách hàng mô tả là mọi chuyện trở nên tồi tệ hơn rồi mới khả quan hơn. Cảm thấy như vậy cũng là bình thường vì quý vị có thể đang đương đầu với một số vấn đề làm đau đớn hoặc đang trải nghiệm một số cảm xúc mạnh mẽ lần đầu tiên. Nhân viên tư vấn sẽ giúp quý vị tạo một môi trường an toàn để tìm hiểu những vấn đề này.

Tuy nhiên, cảm thấy tồi tệ hơn vào lúc đầu không phải là trải nghiệm của tất cả mọi người và phụ thuộc vào nhiều nhân tố, bao gồm những vấn đề khác có thể đang diễn ra trong cuộc sống quý vị vào thời điểm đó.

Nếu tôi không hoà hợp với nhân viên tư vấn của mình thì sao?

Tư vấn cũng giống như bất kỳ mối quan hệ nào khác và quý vị có thể cảm thấy như quý vị và nhân viên tư vấn của mình không được 'tâm đầu ý hợp'. Nếu cảm thấy như vậy, chúng tôi khuyến khích quý vị cố gắng nói chuyện này với nhân viên Tư vấn/Bệnh vực của quý vị trước.

Tuy nhiên, nếu không có gì thay đổi sau cuộc nói chuyện này hoặc quý vị cảm thấy làm việc này quá khó, quý vị có thể liên lạc Giám đốc điều hành, Trưởng phòng Dịch vụ Y tế hay Nhân viên Tư vấn/ Bệnh vực Cấp cao ở WestCASA. Họ sẽ nói chuyện với quý vị về trải nghiệm của quý vị và thực hiện những sắp đặt cần thiết để thay đổi nhân viên tư vấn. Quý vị cũng có thể tham khảo quy trình khiếu nại ở trang 22.

Kết thúc Tư vấn

Hy vọng quý vị và nhân viên tư vấn của quý vị sẽ cùng nhau tính xem khi nào nên kết thúc tư vấn cho quý vị ở WestCASA.

Ngay cả nếu quý vị cảm thấy vui về việc kết thúc, quý vị cũng có thể cảm thấy lo lắng về điều đó. Điều này là bình thường và nhân viên tư vấn sẽ nói chuyện với quý vị về việc giảm dần tần suất các cuộc hẹn nhằm giúp quý vị thích nghi. Tuy nhiên, cũng không phải là bất thường khi một số khách hàng ngừng đến luôn và có nhiều lý do khác nhau tại sao điều này xảy ra.

Nếu điều này xảy ra đối với quý vị, xin nhớ là quý vị có thể liên lạc lại với WestCASA vào bất kỳ thời điểm nào trong tương lai.

Văn phòng có cung cấp dịch vụ giữ trẻ không?

Rất đáng tiếc, chúng tôi không thể giữ trẻ ở các văn phòng ở Werribee, Footscray và Melton. Tuy nhiên, quý vị có thể mang theo bạn bè, người thân hay người hỗ trợ đến để trông con cho quý vị ở phòng chờ, hoặc chúng tôi có thể cho tên và chi tiết liên lạc của các nhà trẻ không thường xuyên (occasional childcare) gần đó.

Vui lòng nói chuyện với nhân viên tư vấn của quý vị hay nhân viên lễ tân về nhu cầu trông trẻ của quý vị.

Các phản ứng căng thẳng phổ biến đối với tấn công tình dục

Những người bị trải qua các sự kiện chấn động tâm lý gần đây hoặc ở tuổi ấu thơ có thể có những phản ứng mạnh mẽ về thể chất và tình cảm. Các phản ứng như vậy là bình thường và nằm trong quá trình chấp nhận sự kiện khủng khiếp.

Đôi lúc cú sốc xuất hiện ngay sau sự kiện chấn động tâm lý, và chúng có thể xuất hiện ở các lúc khác trong nhiều tuần, nhiều tháng hoặc thậm chí nhiều năm sau đó. Các phản ứng chấn động tâm lý có thể kéo dài một tuần, nhiều tháng hoặc thậm chí lâu hơn. Nếu được hỗ trợ và giúp đỡ phù hợp, mọi người có thể chữa lành chấn thương tâm lý, các phản ứng này sẽ giảm dần theo thời gian.

VỀ THỂ CHẤT	HÀNH VI BẤT THƯỜNG	SUY NGHĨ	TÌNH CẢM
<ul style="list-style-type: none">• Mệt mỏi• Đau bao tử• Tiêu chảy• Run rẩy• Đau• Nhức đầu• Đau Ngực• Toát mồ hôi• Tim đập nhanh• Mắc ói• Cơn hoảng loạn• Hay giật mình	<ul style="list-style-type: none">• Bồn chồn• Ngủ không ngon• Tự cô lập• Cư xử khác thường• Thờ ơ• Sử dụng ma túy/rượu bia nhiều hơn• Không làm được các việc bình thường• Tăng hoặc giảm nhu cầu tình dục hay khả năng tập trung• Tự làm tổn thương	<ul style="list-style-type: none">• Ác mộng• Hồi tưởng• Tập trung vào sự kiện đó• Khó tập trung chú ý• Sợ hãi điều đó sẽ lại xảy ra• Khó quyết định• Sợ mất kiểm soát• Không hiểu được phản ứng của chính mình• Không biết nên tin ai• Tự trách bản thân• Lo là quý vị sẽ phát điên	<ul style="list-style-type: none">• Lo lắng• Sợ hãi• Dễ cáu gắt• Bực bội• Trầm cảm• Hối hận• Bất lực• Buồn bã• Dễ bị tổn thương• Dễ khóc• Tê liệt• Thu mình• Giận giữ• Hở thẹn• Mất mát và Đau buồn

Chăm sóc bản thân - phục hồi là một hành trình, không phải là kết thúc

Phục hồi từ lạm dụng tình dục là một cuộc hành trình mang tính đặc thù đối với mỗi cá nhân và không có cách nào đúng hay sai.

Tuy nhiên, chúng tôi biết rằng chăm sóc bản thân là một bí quyết quan trọng để tiến bộ.

Chăm sóc bản thân có thể bao gồm các hoạt động giúp quý vị cảm thấy bình tĩnh và vững vàng hơn một chút hoặc giúp quý vị dịu dàng hơn đối với bản thân.

Chọn những bước đơn giản nho nhỏ để chăm sóc bản thân mỗi ngày có thể tạo nên sự khác biệt trong cuộc sống.

Đặt ra các mục tiêu đơn giản, dễ đạt cho một ngày hay tuần nhằm giúp quý vị tự tin để cố gắng đạt được những mục tiêu lớn hơn hay lâu dài hơn

Hãy nhớ rằng những cảm xúc khó khăn như giận giữ hay buồn bã cũng sẽ qua đi, khi để các cảm xúc này ủa đến và đi có thể giải toả được rất nhiều căng thẳng.

Mở nhạc giúp tinh thần quý vị vui lên.

Xem hoặc nghe gì đó khiến quý vị mỉm cười hay phì cười.

Làm một hành động tốt đẹp nho nhỏ cho người nào đó.

Làm một việc nho nhỏ mà quý vị thích hàng ngày như đi dạo quanh vườn nhà mình, ngồi yên lặng thưởng thức chén trà/cà phê, trân quý giây phút này.

Giữ sổ hay nhật ký để viết xuống những việc quan trọng.

Hãy tò mò và học hỏi nhiều hơn về suy nghĩ và cảm xúc của quý vị – nhận biết quý vị đang làm gì ngay trước khi quý vị có suy nghĩ hay cảm xúc tích cực hay tiêu cực.

Để ý khi quý vị lại suy nghĩ lan man về quá khứ hay tương lai và nhẹ nhàng tự đưa mình về hiện tại và công việc quý vị đang làm.

Dành thời gian với những người làm mình cảm thấy vui vẻ.

Học một bài thể dục thư giãn nhỏ và thực hành 5-10 phút mỗi ngày.

Tìm hiểu khi nào quý vị cần dành thời gian cho bản thân và khi nào cần ở bên cạnh người khác.

Đọc sách về những người đã đương đầu với những thử thách lớn lao trong cuộc đời và vượt qua được các thử thách này.

Ăn lành mạnh và đừng quên uống ít nhất 1 lít nước mỗi ngày – bị mất nước có thể ảnh hưởng đến sức khỏe tinh thần của quý vị.

Viết những thông điệp mang tính tích cực hoặc khích lệ vào những mảnh giấy nhỏ và dán khắp nhà.

Tập thể dục đều đặn rất tốt cho việc giảm căng thẳng – ngay cả nếu chỉ đi dạo nhanh 10 phút hoặc chơi với trẻ nhỏ có thể giúp thay đổi sinh lực của quý vị.

Quyền hạn của quý vị ở WestCASA

Chúng tôi tôn trọng quyền của quý vị:

- Được lắng nghe, hỗ trợ và đối xử đàng hoàng và tôn trọng
- Được chăm sóc chất lượng cao, kịp thời nhất khi có thể
- Được hỗ trợ một cách phù hợp và nhạy cảm đối với các vấn đề về văn hoá, dân tộc, giới tính, tuổi tác, tình dục, khuyết tật và trình độ phát triển
- Được có thông tin chính xác về hoạt động y tế, luật pháp và/hoặc xã hội
- Được tham gia quyết định những vấn đề ảnh hưởng đến việc chăm sóc cho quý vị
- Quyền ưng thuận hoặc từ chối dịch vụ
- Có thông dịch viên và/hoặc nhân viên hỗ trợ giao tiếp với giới tính phù hợp
- Được có một người hỗ trợ hoặc bên thứ ba độc lập khi trao đổi ý kiến với Nhân viên Tư vấn/Bệnh vục của quý vị
- Được khiếu nại về bất kỳ vấn đề nào trong các dịch vụ của WestCASA
- Được chấm dứt tham dự các buổi tư vấn
- Được đóng góp ý kiến phản hồi về toàn bộ trải nghiệm của quý vị khi sử dụng dịch vụ.

*“Một không khí
làm việc thật
êm ả và an toàn.”*

Trách nhiệm của quý vị ở WestCASA

Trong khi tham gia tư vấn chúng tôi muốn quý vị luôn thực hiện các trách nhiệm như sau:

- Báo trước 24 giờ nếu không thể đến dự buổi hẹn tư vấn (khi có thể)
- Đến dự tất cả các cuộc hẹn tư vấn đúng giờ
- Thảo luận các mối lo ngại liên quan đến các buổi hẹn tư vấn với Nhân viên Tư vấn/Bệnh vực của quý vị
- Không tham dự các buổi tư vấn sau khi dùng ma túy hay uống rượu bia
- Tôn trọng Nhân viên Tư vấn/Bệnh vực của quý vị
- Tôn trọng tất cả các nhân viên khác
- Tôn trọng các khách hàng khác.

Tuyên bố về Dịch vụ

Nếu WestCASA quyết định quý vị không hội đủ điều kiện để nhận dịch vụ của chúng tôi, hoặc một cơ quan hay chuyên viên khác sẽ đáp ứng nhu cầu của quý vị tốt hơn, chúng tôi sẽ đưa ra các lựa chọn khác và/hoặc giúp giới thiệu tới nơi khác.

Nếu quý vị liên tục lỡ hẹn, WestCASA bảo lưu quyền chấm dứt dịch vụ.

Quyền hạn của Nhân viên Tư vấn/Bệnh vực của Quý vị

- Được đối xử đàng hoàng và tôn trọng
- Được báo trước 24 giờ (khi có thể) nếu quý vị không thể đến dự buổi hẹn tư vấn
- Cảm thấy an toàn
- Không bị hăm dọa bằng lời nói, về thể chất hay tinh dục .

Trách nhiệm của Nhân viên Tư vấn/Bệnh vực của Quý vị

- Thông báo cho quý vị nếu họ không thể thực hiện buổi tư vấn
- Cung cấp môi trường thân thiện và nồng nhiệt
- Bắt đầu tất cả các buổi tư vấn đúng giờ
- Giải thích phạm vi và giới hạn của các dịch vụ hỗ trợ và bệnh vực do cơ quan cung cấp
- Thông báo cho quý vị về bất kỳ vấn đề nào liên quan đến trường hợp của quý vị
- Tôn trọng quyền riêng tư và bảo mật của quý vị
- Cung cấp thông tin về phương pháp tư vấn và can thiệp được sử dụng
- Xác định và cố gắng đạt các mục tiêu tư vấn đã thoả thuận
- Sử dụng kiến thức cập nhật và hiện hành
- Tham gia đào tạo nghề nghiệp thường xuyên
- Tuân theo Quy tắc Đạo đức của Nhân viên WestCASA.

WestCASA bảo vệ quyền riêng tư của tôi thế nào?

Cơ quan thu thập những thông tin gì của tôi?

Mọi khách hàng đến WestCASA đều có một hồ sơ cá nhân bao gồm:

- Tên và chi tiết liên lạc
- Số liệu về tuổi tác, ngày sinh, sinh ngữ, ... của quý vị
- Loại hình tấn công, thí dụ thời thơ ấu hay trưởng thành
- Ghi chép của Nhân viên Tư vấn/Bệnh vực tóm tắt nội dung buổi hẹn

Nếu xảy ra vi phạm dữ liệu thì sao?

WestCASA có thể buộc phải liên lạc với DHHS nếu có sự vi phạm bảo mật về thông tin của quý vị theo hệ thống Quản lý Thông tin Quan trọng của chúng tôi. Giám đốc Điều hành và/hoặc Trưởng phòng Dịch vụ Khách hàng sẽ chịu trách nhiệm xử lý việc vi phạm này. Quý vị cũng sẽ được báo cho biết về vụ việc này.

WestCASA sử dụng thông tin này như thế nào?

WestCASA sử dụng thông tin theo những cách khác nhau:

Tên và chi tiết liên lạc của quý vị: Chúng tôi thu thập thông tin này để chúng tôi có thể liên lạc với quý vị nếu quý vị cho phép chúng tôi làm như vậy.

Số liệu thống kê (tuổi tác, giới tính, dân tộc ...): Thông tin này được sử dụng nhằm giúp chúng tôi hiểu rõ hơn về xu hướng dân số liên quan đến những người sử dụng dịch vụ của chúng tôi và giải trình cho cơ quan tài trợ cho chúng tôi.

Loại hình tấn công: Thông tin này giúp chúng tôi hiểu rõ hơn về công việc của mình ở WestCASA.

Ghi chép của Nhân viên Tư vấn/Bệnh vực: Biên bản tóm tắt cho mỗi buổi tư vấn là yêu cầu pháp lý đồng thời cũng giúp quý vị và Nhân viên Tư vấn/Bệnh vực của quý vị theo dõi mục tiêu và tiến bộ theo thời gian.

Thông tin của tôi có được cất giữ an toàn không?

Thông tin nêu trên được lưu trữ điện tử và được giữ trong tủ hồ sơ khoá kín. Nếu cần chuyên chở hồ sơ tới một địa điểm tiếp cận cộng đồng, các hồ sơ sẽ được đặt trong một va li nhỏ khoá kín và chỉ nhân viên WestCASA mới được mở.

Các hồ sơ và thông tin cá nhân lưu trữ ngoài những ghi chép của Nhân viên Tư vấn hay Bệnh vực cũng được cất giữ trong máy chủ của chúng tôi.

Điều này tuân theo đúng Đạo luật Hồ sơ Y tế 2001 (Health Records Act 2001) và Chính sách An ninh và Bảo mật Hồ sơ của WestCASA (WestCASA Security and Confidentiality of Records Policy).

“Tôi rất thích dáng vẻ và thái độ thoải mái, nhẹ nhàng – không hề lúng túng hay thái độ trịch thượng.”

Ai khác có thể tiếp cận thông tin của tôi?

Thông tin trong hồ sơ của quý vị là bảo mật. Thông tin đó không được tiết lộ ra ngoài WestCASA trừ khi quý vị được hỏi ý kiến trước và đồng ý cho phép điều này.

Có một số trường hợp ngoại lệ và thông tin có thể được chia sẻ khi:

1. Nhân viên Tư vấn/Bệnh vực nghi ngờ, dựa trên cơ sở hợp lý, là trẻ em hay thanh thiếu niên dưới 18 tuổi gặp nguy cơ bị làm hại về thể chất hay tâm lý hoặc bị bỏ mặc.
2. Nhân viên Tư vấn/Bệnh vực nghi ngờ, dựa trên cơ sở hợp lý, là một người có thể tự làm hại bản thân hay người khác một cách nghiêm trọng.
3. Theo luật pháp mới ở Victoria WestCASA là một cơ quan Thẩm định Nguy cơ và Chia sẻ Thông tin về An toàn Trẻ em và Bạo hành Gia đình.

WestCASA có thể được các dịch vụ khác yêu cầu chia sẻ thông tin về khách hàng liên quan đến nguy cơ và chúng tôi cũng có thể yêu cầu các dịch vụ khác như vậy. Các chương trình mới này nhằm mục đích đẩy mạnh sự an toàn cho quý vị và kiểm soát nguy cơ Bạo hành Gia đình tốt hơn. Bất kỳ khi nào có thể chúng tôi sẽ hỏi ý kiến quý vị trước khi yêu cầu hoặc chia sẻ thông tin.

4. Quý vị có phiên xử ở toà và hồ sơ của quý vị có thể bị trát đòi hầu toà. Nếu xảy ra trường hợp này chúng tôi sẽ nhờ luật sư phản đối yêu cầu này nhằm bảo vệ bí mật cho hồ sơ của quý vị thông qua các điều khoản trong Đạo luật Bằng chứng (Các Điều khoản khác) 1958 (Vic) (Evidence (Miscellaneous Provisions) Act 1958 (Vic)).

Tuy nhiên, nếu chúng tôi không thành công, thì có nghĩa là luật pháp sẽ bắt buộc chúng tôi phải bàn giao hồ sơ của quý vị. Chúng tôi sẽ cố gắng kiên lạc với quý vị để thông báo về việc này.

5. WestCASA tham gia quy trình kiểm định chất lượng mỗi ba năm để đảm bảo các dịch vụ của chúng tôi đạt tiêu chuẩn tốt. Quy trình này đòi hỏi chúng tôi phải nộp hồ sơ khách hàng cho nhân viên thẩm định độc lập kiểm tra. Nhân viên thẩm định làm việc theo các điều khoản bảo mật giống như nhân viên tư vấn của quý vị.
6. Quý vị cũng có thể được yêu cầu tham gia đánh giá bằng văn bản hoặc phỏng vấn về trải nghiệm của quý vị về dịch vụ của chúng tôi trong khuôn khổ thực hành chất lượng của chúng tôi. Quý vị có quyền từ chối đề nghị tham gia mà không bị ảnh hưởng tới dịch vụ cung cấp cho quý vị.

Tôi có được xem hồ sơ của tôi không?

Theo Đạo luật Hồ sơ Y tế 2001, quý vị có quyền tiếp cận thông tin của mình do WestCASA lưu giữ. Không người nào khác được quyền tiếp cận hồ sơ của quý vị nếu không được quý vị cho phép.

Nếu quý vị muốn tiếp cận hồ sơ của mình, vui lòng hỏi Nhân viên Tư vấn/Bệnh vục của quý vị. Quý vị có thể được đề nghị phải yêu cầu bằng văn bản.

Quý vị có thể tiếp cận hồ sơ của mình theo nhiều cách: đọc hồ sơ, có một bản sao hay bản tóm tắt.

Tuy nhiên, hồ sơ gốc của quý vị là tài sản của WestCASA. Hồ sơ gốc không thể đem ra khỏi toà nhà.

WestCASA đề xuất là quý vị tiếp cận hồ sơ của mình cùng với Nhân viên Tư vấn/Bệnh vực để họ có thể trả lời bất kỳ điều gì quý vị muốn hỏi.

Quý vị có quyền thay đổi thông tin trong hồ sơ nếu quý vị cho là thông tin trong hồ sơ không chính xác hoặc sai lạc. Các thay đổi này sẽ được ghi lại trong hồ sơ. Quý vị có thể tiếp cận hồ sơ của mình sau khi đã hoàn tất việc tư vấn với WestCASA và nên đề nghị nói chuyện với Trưởng phòng Dịch vụ Y tế về vấn đề này.

Luật nào bảo vệ thông tin của tôi?

Đạo luật Hồ sơ Y tế Victoria 2001 và Đạo luật Quyền Riêng tư của Chính phủ Liên bang (Commonwealth Privacy Act) 1988, cả hai đều có các nguyên tắc quản lý cách thức thu thập, sử dụng, lưu trữ, tiết lộ và huỷ bỏ thông tin của quý vị mà WestCASA phải tuân theo.

WestCASA có các chính sách hướng dẫn cách thức chúng tôi áp dụng các nguyên tắc này trong dịch vụ cụ thể của mình.

“Ngay lập tức quý vị sẽ có cảm giác hoà nhập và tin tưởng bởi vì cách thức thực hiện tư vấn.”

Nếu tôi không hài lòng về dịch vụ ở WestCASA thì sao?

Quyền của quý vị nếu muốn khiếu nại

- Quý vị có quyền tiếp tục được tư vấn và hỗ trợ mà không bị phán xét hay chịu hậu quả
- Quý vị có quyền được thông báo tất cả các kết quả liên quan đến khiếu nại
- Nếu có khuyết tật, WestCASA sẽ cung cấp cho quý vị nhân viên Bệnh vực Công chúng thông qua Văn phòng Bệnh vực Công chúng Victoria theo yêu cầu của quý vị
- Nếu là người Thổ dân hay dân Đảo Torres Strait, quý vị có quyền có người đại diện văn hoá hay người hỗ trợ có mặt theo yêu cầu của quý vị
- Quý vị có quyền có người hỗ trợ có mặt theo yêu cầu của quý vị

Thủ tục Khiếu nại

BƯỚC MỘT

Trước tiên, quý vị được khuyến khích thảo luận bất kỳ điều gì khiến quý vị có thể lo ngại hay muốn khiếu nại trực tiếp với Nhân viên Tư vấn/Bệnh vực của quý vị.

Quý vị có thể làm điều này tại cuộc hẹn theo lịch của mình hoặc quý vị có thể gọi điện và xin cuộc hẹn khác để gặp Nhân viên Tư vấn/Bệnh vực của quý vị.

Nhân viên Tư vấn/Bệnh vực sẽ cố gắng giải quyết tình huống này. Nếu quý vị không hài lòng với cách giải quyết của Nhân viên Tư vấn/Bệnh vực của quý vị hoặc nếu quý vị không cảm thấy thoải mái với bước một, quý vị nên tiến hành bước hai.

BƯỚC HAI

Quý vị được khuyến khích nói chuyện với Trưởng phòng Dịch vụ Y tế của WestCASA và họ có thể đề nghị quý vị viết đơn khiếu nại. Họ sẽ cố gắng giải quyết khiếu nại của quý vị trong vòng bảy (7) ngày.

Trưởng phòng Dịch vụ Y tế có thể liên lạc với quý vị để lên lịch cho cuộc họp hoặc để thảo luận vấn đề đó trên điện thoại. Trưởng phòng Dịch vụ Y tế sẽ cố gắng hết sức để giải quyết khiếu nại này. Trưởng phòng Dịch vụ Y tế sẽ liên lạc với quý vị sau khi đạt được giải pháp.

Nếu quý vị không hài lòng với cách giải quyết của Trưởng phòng Dịch vụ Y tế hoặc nếu quý vị không cảm thấy thoải mái với bước hai, quý vị nên tiến hành bước ba.

BƯỚC BA

Quý vị được khuyến khích chuyển đơn khiếu nại của mình cho Giám đốc/Ban Điều hành, họ sẽ điều tra vấn đề vào buổi họp đã lên lịch tiếp theo của Ban Điều hành. Giám đốc/Ban Điều hành có thể liên lạc với quý vị để lên lịch họp thảo luận các lo ngại của quý vị.

Giám đốc/Ban Điều hành sẽ làm hết khả năng của họ để giải quyết khiếu nại. Giám đốc Điều hành sẽ liên lạc với quý vị sau khi đạt được giải pháp.

Vui lòng chuyển đơn khiếu nại của quý vị tới:

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

Nếu quý vị vẫn không hài lòng với cách giải quyết đó, quý vị có thể liên lạc với Giám đốc Ủy ban Dịch vụ Y tế và/hoặc Giám đốc Khu vực của Bộ Dịch vụ Nhân sinh.

Cung cấp Ý kiến Phản hồi

Chúng tôi rất muốn biết nếu quý vị có ý kiến phản hồi về các dịch vụ WestCASA cung cấp cho quý vị.

Quý vị có thể chuyển ý kiến phản hồi bằng văn bản tới cho Giám đốc Điều hành theo địa chỉ:

WestCASA

236 Hoppers Lane

Werribee, VIC 3030

hoặc nói chuyện trực tiếp với bà theo số 9216 0411.

Nếu quý vị đến các địa điểm MDC hoặc Footscray, có sổ đóng góp ý kiến trong Phòng Chờ. Vui lòng viết vào sổ khi quý vị đến thăm, chúng tôi luôn hoan nghênh ý kiến đóng góp của quý vị.

WestCASA sẽ thường xuyên xin ý kiến phản hồi của quý vị về chất lượng dịch vụ cung cấp cho quý vị.

Nhân viên Tư vấn/Bệnh vực của quý vị sẽ hỏi xem quý vị có muốn tham gia quy trình đóng góp ý kiến khách hàng của chúng tôi hay không. Bất kỳ ý kiến phản hồi nào chúng tôi nhận được đều sẽ được giữ bí mật tuyệt đối.