

SASS 服务对象章程

SASS 致力于提供安全、尊重、赋权且负责任的服务。我们的工作遵循创伤知情的原则，以 NASASV《国家标准》（National Standards）为指导，并与《澳大利亚医疗保健权利章程》（Australian Charter of Healthcare Rights）保持一致。

您可以期待我们做到以下方面：

安全与关怀：

- 营造保障人身和情绪安全的环境，并及时采取行动防止伤害或带来痛苦。
- 按照法定报告相关法律和机构政策应对安全风险，涉及儿童或弱势群体的风险。
- 与您共同制定安全计划，同时尊重您的选择和实际情况。

尊重与尊严

- 无论您的背景、性别、性取向、文化、年龄或信仰如何，我们都会以尊重、关怀和公平的态度对待您。
- 认可并支持您就自身照护以及与其他系统的接触作出知情选择的权利，例如医疗、司法、家庭暴力和警方等系统。
- 积极促进共同决策，并确保在所有与您的照护有关的决策中始终以您的观点和选择为核心。

隐私与信息共享

- 确保您的个人信息安全并予以保密。
- 只有在获得您的同意或法律要求的情况下，我们才会分享您的信息，例如对儿童安全存在严重疑虑、有人面临迫在眉睫的伤害风险，或存在其他法定报告义务时。
- 在您开始接受我们的服务时，我们会向您清楚说明保密原则的含义及其法律限制。

服务获取、合作与沟通

- 尽可能方便您获得我们的服务，并根据需要提供外展服务、远程医疗服务或口译支持服务。
- 清楚说明您的权利、可获得的服务，以及我们所能提供的服务存在的任何限制。
- 认真倾听您的需求，并让您参与与自身照护有关的决策。
- 如果预约、项目或服务提供方式发生任何变化，我们会及时告知您。

服务质量、连续性与反馈

- 提供专业、创伤知情且循证的服务。
- 如果出现任何延误或取消，我们会尽早告知您。
- 鼓励您提供反馈或提出投诉，以尊重的态度作出回应，并以此改善我们的服务。

为共同营造安全且相互尊重的环境，我们希望服务对象做到以下几点：

尊重与安全

- 礼貌、体谅且尊重地对待工作人员、其他服务对象和访客。
- 注意自己的言行，共同维护安全的环境。我们不会容忍辱骂、威胁或肢体攻击行为。
- 遵循工作人员为保障您或他人安全而提出的任何合理安全指示。
- 尊重我们的咨询师及团队成员的隐私。

预约与沟通

- 按时参加预约；如需改期或取消，请尽早联系我们（最好提前 24 小时）。
- 及时更新您的联系方式。
- 请注意，无故缺席预约且未提前通知可能会影响您今后的预约安排。

坦诚与合作

- 向我们提供有助于我们安全有效地为您提供支持的信息。
- 如果您的情况发生变化，请告知我们——尤其是出现新的风险、居住安排发生变化或产生新的安全隐患时。
- 根据您的需要与我们共同制定和评估安全计划。

了解我们的法律和职业道德义务

- 请注意，根据塔斯马尼亚州法律，工作人员有义务报告涉及儿童安全或福祉的疑虑；如果有人面临迫在眉睫的危险，我们也可能需要采取行动。
- 只要情况安全且适当，我们都会尽量先与您讨论需要采取的措施。
- 请理解，虽然我们重视信息保密，但在某些情况下，我们必须为保障他人安全或遵守法律要求分享相关信息。

反馈与改进

- 如果我们的服务有任何不适合您的地方，或您对如何改进服务有任何建议，请告诉我们。
- 请以相互尊重的方式提供反馈，您的意见有助于我们为所有人提供更好的服务。

感谢您与我们共同营造安全、相互尊重并能让每个人获得支持的环境。