

精神病患者

家人

及

照料人

須知

精神病患者 家人及照料人須知

2002年7月
2002年11月重印

精神健康處
人類服務部

由城區健康與養老服務司出版

維州政府人類服務部
維州墨爾本

2002年7月
2002年11月重印

(c) 版權所有，維州人類服務部，2002

本資料受版權保護。除《1968年版權法》規定情況外，不得以任何形式複製其中任何部份。

(0470502)

銘謝

謹此衷心感謝對本書提供想法和建議者，特別是精神病患者的照料人。

目錄

引言	1
什麼人屬於照料人？	2
找到正確的服務和支持	2
照料人與精神健康系統	5
照料人的權利與責任	5
全國精神健康標準	6
維州照料人政策	6
支持照料人	11
照料人支持團體	12
代言	18
公共精神健康服務	20
使用臨床精神健康服務	22
其他可用服務	29
附錄1. 定義與縮寫	33

引言

親友在支持嚴重精神疾病患者方面，發揮的作用至關重要。他們在改善被照料人的健康與安樂方面，是精神健康服務機構重要的合作夥伴。

我們知道，發生精神病不僅會影響到發病者個人，而且還會影響到關注其安康的人。他人所受影響，會因疾病的嚴重程度、過程、結果以及個人及其親友的生活狀況而有所差異。

您可能是向親友提供支持協助的家人或朋友，或者您只是對親友的安康感到關注，想詳細瞭解有什麼協助。

如果屬於這種情況，您會發現本書很實用。

本書提供以下方面的資料：

- 為嚴重精神病患者的親友所提供的支持、服務和資料。
- 公共精神健康服務體系。
- 協助親友使用精神健康服務時應該得到什麼。
- 瞭解進一步資料所需的有用聯絡詳情。

精神病、治療選擇或親友患精神病時您可能有何種感覺和有什麼問題等資料，本書不予涉及。如果想獲得此類資料，請找親友的精神健康服務機構工作人員，或者聯絡互助和自助服務機構（參閱第11頁）。

什麼人屬於照料人？

政府和許多服務機構都使用‘照料人’(carer)一詞，以此說明生活亦受到精神病影響的、精神病患者的親友。

其實，許多照料人從未把自己看作照料人。他們可能是某個精神病患者的父母，或者是成年人，正在照料患有嚴重精神病的配偶、父母或朋友。參與照顧精神病患者家人的兒童，亦是照料人。許多人認為，照料工作是他們與患者關係責任的延伸，因此他們屬於照料人的範疇。照料人不一定與被照料人生活在一起。照料人的作用可能會隨時間發生變化，認識到這一點也很重要。

找到正確的服務和支持

為精神病患者提供的服務，是綜合健康服務系統的一個組成部份。許多精神病患者都從私人精神科專家、心理醫師、全科醫師和其他健康專業人士那裡獲得支持。本書不涉及初級保健或私人保健領域所提供的服務。

面向嚴重精神病患者的專家精神健康服務，通過維州公共精神健康服務系統(Victorian Public Mental Health Service System)提供。這一系統由數個部份組成，目的是向嚴重精神病患者提供綜合的臨床與助殘服務。

- 臨床服務包括住院服務、社區治療和寄宿照料服務。
- 助殘服務包括日間項目、家居外延支持、暫息與病院項目。

兒童、少年、成年人和高齡人士可使用的服務各不相同。多數精神健康服務都是針對某個受託區或地理範圍中的人士而提供。服務可根據以下區域進行安排：

- 人類服務部地區（共有九個地區）；或者
- 精神健康服務區域—多數以地方政府區域為基礎。成年人服務方面有21個這樣的區域。針對兒童、少年和高齡人士，服務安排方式略有不同。

在多數情況下，您只能在自己或者被照料人居住的地區或精神健康服務區域中使用這些服務。因此，知悉自己精神健康服務區域的名稱就很有用。您使用服務的某個機構，其工作人員應該可以提供這一資料。人類服務部網站www.health.vic.gov.au/mentalhealth中的《精神健康服務指南》(Mental Health Services Directory)亦可幫助您瞭解自己屬於哪個精神健康服務區域。如果不能上網，請致電電話簿白頁中所列人類服務部在當地的地區辦事處，找精神健康聯絡人。

本文件提供了對您和被照料人有所助益的服務類型等資料。因為電話號碼、服務名稱、服務地址等資料在不時發生變化，因此並未列出所有聯絡資料。

拿取本書時，亦可獲得你們當地精神健康服務的聯絡號碼名單。

給電話簿白頁中所列當地醫院致電，可獲得社區精神健康服務的電話號碼。你們醫院應該可以提供下班後資料。

如果沒有聯絡號碼名單，可通過以下方式獲得：

- 請社區精神健康服務的病案經理或值班工作者提供；
- 搜尋精神健康服務指南www.health.vic.gov.au/mentalhealth；

或者

- 致電精神健康處，電話9616 8592。

照料人與精神健康系統

照料人的權利與責任

《精神健康權利與責任聲明》一書簡述了精神病患者照料人的權利與責任。聯邦政府與州政府對此都表示同意。

照料人的權利包括：

- 尊重個人的人類價值、尊嚴和私隱。
- 綜合的資料、教育、培訓和支持，以促進對他們被照料人的理解、代言工作和關愛。
- 征得精神病患者的同意後，照料人和代理人有權：
 - 接近精神病患者
 - 與服務機構協商，討論考慮對精神病患者進行治療的措施
 - 安排支持服務，比如暫息照料，給自己或精神病患者安排輔導
 - 就患者的生活方式及其與他人的關係，與治療單位交換資料。

有時候精神病患者可能不能表示同意，或者因為其精神狀態混亂而拒絕表示同意。在這些情況下：

- 未經精神病患者的同意，照料人有權：
 - 對自己與患者在一起的時間進行限制
 - 就診斷和照料尋求進一步的建議
 - 就家庭關係以及患者精神狀態方面的任何事宜，向健康服務機構提供資料

- 對因為照料精神病患者而出現的困難獲得協助。

本書可從聯邦精神健康處獲得，電話1800 066 247，或網址：www.mentalhealth.gov.au。

全國精神健康標準

所有精神健康服務機構，均需執行全國服務標準。該標準3涉及患者和照料人參與內容，其中要求患者和照料人參加對精神健康服務進行規劃、執行和評估。本標準可從聯邦精神健康處獲得（電話1800 066 247）或網址：www.mentalhealth.gov.au。

維州照料人政策

攜手合作—家庭、其他照料人和公共精神健康服務(1996)中承認，若要有效提供服務，就必須認識到家庭和照料人的需要。家庭合作工作的重要性尤其得到承認。

精神健康服務機構應該：

- 在治療關係中盡早請家人和照料人參與。
- 確保根據家庭的需要做出評估，包括獨立子女或其他照料人的需要，並且確保這一評估在提供服務過程中的重要時刻得到更新。
- 向照料人和家人提供精神病、可能後果、他們和患者可用的服務和支持等方面的資料。
- 清楚知曉資料保密和披露方面的要求，並且就此向患者和照料人進行澄清。
- 採取措施，確保家人或其他照料人的文化語言需求在提供服務時得到考慮。
- 與家人或其他照料人合作，製定策略，處理照料人可能碰到的挑戰性或棘手的情況。

- 根據需求，給家人和照料人介紹安排培訓支持機會。
- 確保家人和其他照料人之間能有機會通過教育活動或同伴支持論壇相互認識。

綜合資料和教育

維州精神健康服務機構可以提供有關精神病、可用服務和其他相應轉介宣傳方面的一系列綜合資料。維州精神健康服務機構還努力協助教育社區民眾、其他執業人士、相關機構單位、照料人團體和相關組織，讓其瞭解精神病，知道如何才能最好地獲得相應的服務和支持。

精神健康服務機構是提供資料和支持的一種形式。有關其他資源和支持的資料，在本文件中的其他章節有所說明。

使用有關精神病人的資料

維州精神健康服務機構應該與患者、照料人密切合作，滿足他們在資料與教育方面的具體需求。視服務種類的不同，與此相關的還有特定的治療管理詳情與選擇、如何應付擾亂的行為、如何獲得實用的協助、一般情況下如何協助家人處理精神疾病問題等。在每個個案中提供的資料量，會因患者希望親屬參與的程度而有所不同。

資料的披露和交換情況很複雜。精神健康工作人員有責任盡早在最合適的時候，與每一位精神病患者就資料共享問題進行探討。若有可能，照料人也可能希望向精神病患者及其精神健康病案經理或主要工作人員（視情況而定）交談，瞭解在患者不適情況下，他們希望照料人扮演什麼角色、對要討論資料的實際期望是什麼。

精神健康服務機構注重照料人的需求，竭力減少潛在的衝突，而且在法律允許範圍內，盡量滿足精神病患者及其家人、其他照料人的需求。

維州所有公共精神健康服務機構都受《1986年精神健康法》(*Mental Health Act 1986*)的管轄。總體而言，有關精神病患者的資料若無本人同意，不得向任何人提供。《精神健康法》第120A章規定了無需患者同意，即可將精神健康服務機構患者保密資料進行披露的情況。這些保密的例外情況包括：

- 第**120A章(3)(ca)**規定，如果在患者持續照料中合理地需要相關資料、而且接受資料者將參與照料的提供，那麼就允許將資料披露給監護人、家人和主要照料人。
- 第**120A章(3)(3)**規定，如果所需要的資料與繼續治療患者有關，那麼可以披露。

有時候，患者的權利和希望會與家人或照料人的希望產生衝突，尤其是如果精神病患者不想讓家人參與時。這可能會給所有各方造成困難。

參與製定患者的建議治療方案

經精神病患者同意後，照料人和家人可與精神健康服務機構的工作人員一同製訂個人服務規劃。在社區精神健康服務機構，病案經理應該與精神病患者和照料人合作，詳細擬定目標以及實現目標的方式。精神殘疾支持服務(PDSS)的主要工作者亦會採取相似的步驟，但是重點放在心理社會康復方面。

精神健康服務機構製訂個人服務規劃時，要盡量包容（經由精神病患者同意），而且在製訂過程中向家人或照料人提供支持。這包括安排時間，讓家人或照料人前往服務機構，與病案經理或主要工作者討論問題。

照料人代表精神病患者代言

精神病患者如果不能表示同意，或者因為精神狀態不正常而拒絕同意，那麼照料人可以主動聯絡並要求可能在診斷和照料方面給予協助的人士進行參與。照料人亦可要求替代治療和第二種意見。

如何提出關注的問題

您如果對提供的資料或者對給予的治療感到不滿，那麼應該將所關注的問題直接向服務機構反映。聯絡病案經理、護士、醫生、服務經理或者精神健康服務機構的臨床服務主任。

如果臨床服務主任或者服務經理解決不了所反映的問題，請聯絡以下某個機構，以尋求建議和幫助：

每所醫院都有一個投訴聯絡員(**Complaints Liaison Officer**)，其工作就是處理該院的投訴事宜。按電話簿白頁所列，聯絡當地綜合醫院。

健康服務調查專員署(**Health Services Commissioner**)是一個獨立的調查專員機構，負責調查和幫助解決消費者對健康服務，包括精神健康服務所提出的投訴問題。

健康服務調查專員署

8601 5200

根據《1986年精神健康法》規定，首席精神科醫師(**Chief Psychiatrist**)對接受精神病治療或照料的患者，負有醫護和安康照料方面的責任。首席精神科醫師的責任包括：監督精神病行業的臨床標準和公立機構精神病醫師的治療標準，答復消費者、照料人和其他人提出的投訴。

首席精神病醫師

9616 7777

公共代言人(**Public Advocate**)向針對精神健康服務和治療提出重大投訴的人提供協助、建議和代言。

公共代言人

9603 9500

社區訪客(**Community Visitors**)是指每月至少訪問臨床精神健康服務機構一次的人士，他們對治療和照護患者的服務設施進行調查，瞭解其是否適宜；並且對投訴進行調查，對查詢和調查結果進行報告。

社區訪客

9603 9500

支持照料人

專門為支持精神病患者的家人、朋友和照料人提供的服務多種多樣。請注意，使用這些服務時，有時候需要等待。

互助與自助

互助和自助服務是指向家人、其他照料人以及與精神病打交道的人士提供資料、支持和協助。他們可提供精神病、服務選擇、支持和認可方面的資料，而且還可向照料人提供有關協助，或者協助處理親友的精神病問題。

這些服務機構許多都有印刷資料（免費的和收費的）、電話支持熱線、通訊、資料和教育論壇以及實用資源圖書館等。

條件： 精神病患者的家人、朋友和照料人。

費用： 一般而言免費，不過某些服務，比如通訊等，可能需要入會才能享受。

聯絡：	精神病聯誼會（前身為SFV）	9482 4199
	情感與精神患病者	
	親友協會(ARAFEMI)	9889 3733
	焦慮症康復中心	9576 2477
	飲食失調症基金會	9885 0318
	PATS — 父母患精神病的少年	9345 7950

照料人支持團體

照料人支持團體是一些向親友和其他照料人提供在相似情況下見面機會的正式或非正式團體。許多人瞭解到其他人也碰到相似的經驗後，心裡都感到有所慰藉。要對付問題、成功使用精神健康服務體系、瞭解精神病的第一手資料並從中受益，這種團體極為有用。

支持團體可就人們有興趣的題目，特邀客座演講人或提供專家資料。支持團體的會員亦有機會在論壇、研討會、學校等場合作為演講人進行參與，以教育社區民眾瞭解精神病。

某些支持團體面向的是某類照料人或家人，比如父母患有精神病的孩子或者配偶、家長或兄弟姊妹等。某些支持團體可能是針對的是某類疾病，比如精神分裂症或強迫性神經官能症。

維州城鄉有許多照料人支持團體。

條件： 精神病患者的家人、朋友和照料人。

聯絡： 互助與自助組織，
維州照料人協會(1800 242 636)，
精神健康照料人支持工作者(1800 059 059)
或者臨床社區精神健康服務機構的病案經理。

照料人危機支持項目

照料人危機支持項目(CCSP)一般是提供一次性財務補助，為照料人購買產品和服務，協助和改善照料關係。照料人發生危機時或者需要防止危機發生時，即可使用該項目。CCSP幫助照料人的方式，視照料人的需求而定。

一些使用CCSP的目的範例包括：

- 為精神病患者和/或照料人提供暫息服務。
- 交通或住宿方面的協助，比如精神病患者住在遠離照料人的醫院時。
- 托兒。
- 房屋清潔或維修。
- 家庭用品。
- 照料人假期，包括精神病患者接受暫息服務時。

申請CCSP給予協助，一般要向患者的病案經理提出。在住院部，社會工作者或護士均可提出申請。

條件： 當前使用公立精神健康系統服務人士的照料人。

費用： 免費，但是照料人如果有能力出資購買所需要的服務，那麼有時該項目可能會提出收費要求。

聯絡： 社區精神健康服務機構的病案經理。
住院部的社會工作者或護士。

既定暫息

既定暫息服務是指向精神病患者及其照料人提供暫時休息的機會。暫息服務能讓人們從平常的照料安排中短期休息，為家人或照料人提供一些屬於自己的時間，同時還能讓精神病患者獲得積極的經驗。既定暫息經常能提供台階，讓精神病患者使用日間項目等其他類型的精神健康支持服務。

既定暫息以三大形式提供：

- 既定形式和定期形式，比如，四個月內每週一日或者總共五天的假期。
- 臨時既定暫息形式，比如，照料人前去渡假或者需要考試時。
- 突然通知暫息形式，比如，家人生病或照料人要去參加工作面談。

既定暫息規劃應該總是與精神病患者及其照料人共同進行安排。暫息服務根據具體情況安排，以確保雙方的需要都能得到滿足。暫息的形式可以是日間外出、渡假，或者於白天、晚上或週末在家中度過。許多服務都能為精神病患者的個人暫息提供工作人員。

條件規定： 嚴重精神病患者的所有照料人，包括成年家人和兒童。

費用： 可能需支付少量費用。

聯絡： 精神殘疾支持既定暫息服務

Carerlinks/聯邦照料人暫息中心

聯邦照料人暫息中心(Commonwealth Carer Respite Centres)有時亦稱為Carerlinks機構，他們可購買、安排或管理暫息協助服務的提供，可滿足個別照料人以及被照料者的具體需求。

某些Carerlinks機構還有專門針對精神健康而設的照料人支持或資源工作者。這些工作者可提供的內容包括：精神病患者照料人可用服務系列和可用支持方面的資料、與有關公共精神健康與精神殘疾支持服務機構的聯繫、有關資料和資源等。他們亦可促進照料人支持團體的活動，提供一些個別的支持和協助。

條件： 所有照料人

聯絡： 在所有地區1800 059 059

維州照料人協會 — 照料人資源中心

維州照料人協會(CVic)是一個非營利的組織，目的是提高照料人的生活質量。會員定期收到通訊和其他有用的資料。

CVic還經營照料人資源中心(Carer Resource Centre)。該中心提供免費的資料、支持和轉介服務（包括傳譯協助）；與照料人支持團體、支持服務組織進行聯繫，並且提供一系列書面的支持資料，供人借閱購買。若想在附近獲得相關的照料人服務或者支持，那麼照料人資源中心就是一個有用的服務場所。

致電免費電話1800 242 636，即可聯絡照料人資源中心。

條件： 照料人資源中心向所有照料人開放。CVic的其他服務則是向會員提供。

費用： 使用會員服務時，需繳付少量會員費。

聯絡： 維州照料人協會 1800 242 636。

其他資源和資料

- **家庭敏感培訓(FaST)袋(Family Sensitive Training (FaST) Kit)** FaST袋中有四盤錄像帶 (Casserole Negative、Experts at Balancing、No Flowers or Chocolates以及Hanging in There)，其中照料人、工作人員和消費者等團體描述了他們在精神病和精神健康服務方面經歷，並說明他們發現那些方面很有用。錄像帶中所附的小冊子，總結了重要主題，提供了額外的實用資料。某些服務和照料人團體定期使用該FaST袋，舉辦FaST培訓班。您也可以要求親自觀看。錄像帶可能會讓人情緒感到激動，因此最好安排與支持工作者或他人一同觀看。這些資源可供人們觀看以及/或者從精神健康服務、互助自助服務、精神健康照料人支持工作者那裡借閱。
- **Hard Words** 製作這盤錄像帶的目的，是提高民眾對父母患有精神病的子女所面臨問題的意識。有關資料請找精神健康服務機構的病案經理。
- **照料人資料袋(Carers Kit)** 照料人資料袋中有協助照料人的資料和想法，其中包括一盤放鬆磁帶。本資料袋有數種語言的版本，可從維州照料人協會獲得。免費提供。
- **家庭與精神健康 — 子女照料資源袋(Families and Mental Health—A Parenting Resource Kit)** 本資源袋由人類服務部製作，目的是向父母患有精神病的家庭提供支持和資料。若需該資料袋，請找病案經理或致電精神健康處，號碼9616 8087。
- **攜手合作：家庭、其他照料人和公共精神健康服務(In Partnership: Families, Other Carers and Public Mental Health Services)** 本文件簡述了公共精神健康服務機構如何與照料人和家人開展工作。若需該資料袋，請找病案經理或致電精神健康處，號碼9616 8087。

- **SANE Australia**的工作是促進精神病患者的利益，並且提供綜合資源、出版物和其他許多專題材料。網址為www.sane.org。

代言

許多照料人服務機構都向政府和其他服務機構反映照料人的需求，並且提供讓照料人參與的機會。然而，有兩個機構的重點是為精神健康服務體系中的照料人以及為改善工作而代言。

維州精神病患者照料人網絡(CPMINV)

CPMINV的工作是將照料人和照料人支持服務機構聯繫在一起。該網絡對照料人獲得能力給予支持，並且向政府、服務機構和社區反映精神病患者的各類問題。

聯絡： 通過維州照料人協會 1800 242 636

維州社區精神健康諮詢小組(VICCAG)

VICCAG小組的12個組員，就精神健康方面的問題，向衛生部長提供建議。其中六位組員是照料人，六位是精神病患者。VICCAG是一個多樣化的小組，可以代表各種意見和問題，包括鄉村地區以及多元文化語言社區的問題。

聯絡： VICCAG執行官 9616 8489

其他資源和資料

- **Making the Message Matter**由維州社區精神健康諮詢小組(VICCAG)製作，目的是協助精神病患者及其照料人大膽發言，提高民眾對精神病的意識。這包括公共演講和表現技能、媒體技能、口頭書面資源和建議資源等。該資料可從人類服務部精神健康處獲得，請電9616 8087。
- 《資料袋—我們決定所做代言工作的指南》(**The Kit—A Guide to the Advocacy We Choose To Do**)提供了代言方面的綜合指導。其中包括了自信、解決問題、協商、解決衝突等技能策略和工具。該資料袋可從澳大利亞精神健康理事會買到，電話(02) 6285 3100。多數互助自助服務機構中都有一套，您可以向其借閱。
- 照料人發言行動計劃(**Having your say Action Pack for Carers**)(CVic)提供了一些想法和有用的工具，比如起草信件，幫助照料人給政府和媒體寫信。欲使用該計劃，請電1800 242 636。

公共精神健康服務

維州公共精神健康服務系統由數個部份組成，目的是向精神病患者提供綜合的臨床與助殘服務。

- 臨床服務包括住院服務、社區治療和寄宿照料服務。
- 助殘服務包括日間項目、家居外延支持、暫息與病院項目。

兒童、少年、成年人和高齡人士可使用的服務各不相同。

- 成年人精神健康服務(**Adult Mental Health Services**)協助的是年齡在16—64歲之間的人士。多數服務都由社區精神健康服務處(**Community Mental Health Service**，簡稱**CMHS**)提供和協調。**CMHS**與各住院部關係密切，一般而言，其功能是單一收治評估（這常常稱為‘病人鑑別分類’）。

精神殘疾支持服務處(**Psychiatric Disability Support Services**)為年齡在16歲以上的青年以及成年精神殘疾患者提供心理社會康復服務。該服務處的宗旨是協助人們發展技能，改善其生活質量和獨立程度，在社會、休閒、教育、職業活動中最大限度地進行參與。

- 少年兒童精神健康服務處(**CAMHS**)為18歲以下患有嚴重情感疾病的少年兒童提供專家精神健康服務。**CAMHS**服務處經常與學校、兒童與家庭服務機構、全科醫師等其他社區服務單位合作。如果合適，出現成年人病症的大齡少年，可能會在成年人精神健康服務機構治療。

- 高齡人士精神健康服務處(**Aged Persons Mental Health Services**)協助一直患有精神病患者或者後來才患上精神病患者、患有老年癡呆症者等與有機失調症有關的精神困難或行為嚴重困難的65歲和以上者。

表1（第24—25頁）描述了維州公共精神健康體系的組成部份，提供了各服務機構的名稱以及工作簡述。臨床住院機構和社區服務機構將根據每個區域的精神健康服務分別另列。

現在，精神健康服務大多數都在社區中提供。接受公共精神健康服務的人，超過68%現在都只是在社區中接受服務。另外22%是醫院住院服務和社區服務兩者都接受。

私人精神健康機構，包括精神科醫師、心理醫師、全科醫師等，也是精神健康保健服務中重要的合作夥伴。某些人因為私人精神科醫師或全科醫師就能滿足他們的需求，因此可能不會通過公共精神健康系統獲得幫助。而其他人則根據自己的需求在公私兩個系統中互換，或者從兩個系統中接受服務。

使用臨床精神健康服務

第一個聯絡之處，一般而言是相關CMHS的值班工作人員。如果需要，值班工作人員會把來人轉介到有關的服務機構，以滿足其需求。這可能是CMHS的另外一個部份，比如持續照料組(Continuing Care Team)、危機評估治療服務處(CATS)、移動支持治療服務處(MSTS)，也可能是全科醫師、私人精神科醫師或助殘服務機構。

在危機情況中，或者某人需要住院時，成年人的主要聯絡之處是CATS。少年兒童和高齡人士，首先應該與有關社區服務機構聯絡。有時，CATS可能會請救護車或警察給予幫助。精神健康服務機構的工作一般是為CATS和CMHS執行單一收治評估功能。這一般稱為‘病人鑑別分類’。

病案管理

CMHS的核心是病案經理。每一名精神病患者都會分配到一位病案經理，此人就是主要聯絡點，而且會協助患者及其家人或照料人能最佳地使用服務。

病案經理會協助精神病患者製定一份《個人服務規劃》(ISP)，簡述患者的目標以及實現這些目標的策略。病案經理是整個團隊中的一員，因此精神病患者可能還與醫師、社會工作者、心理醫師、精神科護士、精神科醫師或作業治療師等其他專業人士定期保持聯繫。

經精神病患者同意後，照料人和家人可參與製訂個人服務規劃。製定個人服務規劃時，病案經理會盡量包容，並且在這一過程中需要的時候，向家人或照料人提供支持。這包括安排時間，讓家人或照料人前往服務機構，與病案經理討論問題。

專家服務與全州服務

專家服務有多種，其中一部份向消費者直接提供支持，而另外的服務則是向其他服務機構提供專家諮詢和建議。屬於以下情況的精神病患者，可獲得專家服務：

- 涉及司法系統。
- 有人格障礙。
- 患有智能殘疾。
- 有吸毒或酗酒問題。
- 有後天性腦損傷。
- 是Koori族。
- 有產後抑鬱症或最近分娩後需要精神科協助。
- 有飲食失調症。

欲知上述服務詳情，請找CMHS的病案經理。

其他資源和資料

人類服務部出版了一系列有關臨床精神健康服務系統的文件，包括：

- 消費者資料指南：病案管理可以怎樣幫助您
- 消費者權利小冊子 – 這些小冊子解釋了一系列有關治療和問題的消費者權利，比如ECT、隔離、社區治療令、強制性患者等。
- 《精神健康術語指南》 (*A Guide to Mental Health Terminology*)。
- 《維州精神健康服務：服務提供框架》 (*Victoria's Mental health Service: The Framework for Service Delivery*)。
- 各種精神科藥物消費者須知。

這些文件中多數都可從CMHS獲得，或者致電精神健康處索取，號碼9616 8087。

表1：公共臨床精神健康服務

		服務名稱與額外資料
服務功能	說明	少年兒童 (0–18歲)
危機評估與治療	<ul style="list-style-type: none"> • 以外延為基礎，提供危機評估和重症特別治療。 • 在疾病的急症階段給予協助。 • 決定是否需要住院。 	上班時間：少年兒童評估治療服務 下班時間：危機評估治療服務
社區治療與支持	<ul style="list-style-type: none"> • 評估、病案管理與治療。 • 一般情況下需要約見。 • 若有必要，可轉介到其他服務機構。 	少年兒童評估治療服務
外延社區治療與支持	<ul style="list-style-type: none"> • 以外延為基礎，提供治療和支持 • 經常比社區治療更需特別治療。 	重症移動青年外延支持 (IMYOS)
急症住院護理	<ul style="list-style-type: none"> • 位於綜合醫院。 • 面向發生精神病、難以在家中接受治療和支持的人士。 • 發病期間短期住院（1–3週）。 	一般是分離的科室，但可能是成人科室的一個部份。
寄宿照料服務	<ul style="list-style-type: none"> • 提供24小時臨床支持與康復。 • 患者有持續嚴重精神病和嚴重精神殘疾。可能有棘手的行為問題，對藥物治療常常沒有反應。 	
安全/延伸照料	<ul style="list-style-type: none"> • 住院服務，提供重症特別治療和支持。 • 面向患有持續嚴重精神病以及嚴重的相關擾亂行為的患者。 	不向16歲以下的少年兒童提供。16歲和以上的青年若需這一照料，可使用成年人安全延伸照料服務。

成年人(16-64歲)	高齡人士(65+歲)	備註：
危機評估治療服務(CATS)	高齡人士精神健康小組。	<ul style="list-style-type: none"> • 成年人CATS為所有人士提供下班後服務，年齡不限。 • 在某些鄉村地區，成年人CATS服務與MSTS服務相同。 • 如果CATS認為情況危險，可叫警察提供幫助。 • 有時可通過電話提供CATS協助。
持續照料、臨床和諮詢服務	高齡人士精神健康小組。	
移動支持治療服務(MSTT)	高齡人士精神健康小組。	
	一般是分離的科室，但鄉村地區可能是成人科室的一個部份。	<ul style="list-style-type: none"> • 住院科室在工作方式中一般有所不同。向護士科經理詢問該科室如何工作、探訪的最佳時間、您可以提供什麼協助、想瞭解被照料人的資料時應該找誰等。
<p>社區照料科室</p> <ul style="list-style-type: none"> • 專門建立的科室，提供的是家具一樣的環境。 • 協助患者學習和再學習必要的日常生活技能，以適應社區生活。 	<p>高齡人士精神健康服務。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 亦須接受高齡人士照料評估小組的評估，而且認為需要寄宿高齡人士照料服務。 	
<p>安全延伸照料</p> <ul style="list-style-type: none"> • 因為需求低，因此以地區為基礎提供。 	<p>高齡人士精神健康服務。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 亦須接受高齡人士照料評估小組的評估，而且認為需要寄宿高齡人士照料服務。 	

精神殘疾支持和心理社會康復

PDSS為年齡在16歲以上的青年以及成年精神殘疾患者提供心理社會康復服務。該服務處的宗旨是協助人們發展技能，改善其生活質量和獨立程度，讓其在社會、休閒、教育、職業活動中最最大限度地進行參與。

PDSS能讓照料人受益，這是因為被照料人在某個服務機構參加活動時，照料人可以定期獲得自由活動的時間。PDSS還可協助精神殘疾患者提高獨立程度，從而減少對照料人的依賴。

凡是PDSS的消費者，都會分配到一名主要工作者。主要工作者與消費者合作，確定具體的目標，並且努力實現這些目標。這些目標以及實現目標的規劃，全部記錄在《個人項目規劃》(IPP)之中。征得消費者同意後，家人和照料人可參與該規劃的製訂。

CMHS的病案經理一般是PDSS的轉介人，然而，自我轉介和全科醫師轉介、私人精神科醫師轉介、其他社區或健康服務轉介亦可接受。PDSS會進行評估，決定該服務是否適合。

PDSS以日間項目形式在家中、在病院環境中提供，或者以既定的暫息服務形式提供。許多PDSS都需等待，在提供服務方面，這可能會導致延誤。

心理社會日間項目

日間項目在家庭之外為精神殘疾患者定期提供資源和活動。他們提供機會，讓患者追求在外的興趣、發展社交網絡和獨立的生活技能。日間項目一般在容易抵達的社會環境中舉行。多數都在郊區房屋或店面中，離公共交通和購物場所很近。

日間項目一般每週五天舉辦，但是某些項目亦提供晚間和週末服務。許多項目還提供短期活動，比如寫作、藝術、婦女小組或男子小組或電腦小組等。消費者根據自己的興趣和需要選擇何時參加、如何參加。

家居外延支持

家居外延支持服務和日間項目一樣，提供相似的心理社會康復機會，但是不同的是家居外延支持服務是以個人為基礎，而且是在家中。PDSS工作人員會定期在精神殘疾患者家中提供幫助。這一服務面向所有人士，無論住房形式如何、無論患者是自住還是與他人共住。主要工作者將協助發展獨立生活技能，比如烹調、清潔、購物和自我照料。他們還能陪伴患者參加休閒和教育活動。

某些家居外延服務與公共住房部門相連，提供住房和支持計劃（詳情參閱第30頁）。

寄宿康復

寄宿康復服務提供的是過渡型支持和住宿，協助消費者發展獨立生活技能，推動對返回家中或進入獨立生活環境的過渡進程。寄宿康復服務的消費者患有某種程度的殘疾，因此從家居外延或日間項目那裡接受的支持時，其需求難以得到滿足。某些寄宿康復服務機構有專人在機構中值班過夜。

寄宿康復服務面向：

- 能從強化中短期（12–18個月）支持中受益的青年（16–24歲）。
- 在獨立生活前，需要較長時間，比如兩到五年的更加強化支持的其他成年人（16–64歲）。

在人類服務部的九個地區中，每個地區至少有一個中短期青年寄宿康復服務機構。其他某些服務機構都有全州性的受託區域，不一定全部都在消費者所在的區域提供服務。消費者的病案經理一般是決定某個區域是否有寄宿康復服務的最佳聯絡人。

其他可用服務

精神病患者及其照料人可使用公立精神健康服務系統之外的一系列服務和支持。

戒毒和戒酒服務

直線電話向有吸毒酗酒問題的人，包括其親友提供24小時電話輔導、資料和轉介。

聯絡： 直線電話9416 1818，鄉村人士請電1800 136 385。

就業服務

聯邦政府通過家庭與社區服務部，向多個就業服務機構提供資金。某些就業服務機構的工作重點就是協助精神殘疾患者在普通就業市場上或在福利/支持環境中找到工作。聯邦康復服務處亦向殘疾人提供服務，幫助他們獲得並保住工作。

聯絡： 家庭與社區服務部8626 1134。

住房與住宿

為精神殘疾人士提供穩定安全的住房，對充分提高他們的精神健康狀況和在社會中的獨立程度至關重要。病案經理以及/或者精神殘疾支持服務主要工作者與精神殘疾患者密切合作，確認並評估其住房需求，然後協助規劃和執行滿足這些需求的策略。

私營領域與公營領域向精神病患者提供一系列住房選擇。相應的住房由多種因素而定，包括位置偏好、所需支持水平等。

住房與支持

精神健康處與房屋管理辦公室之間達成了合作安排，凡是接受認可公共精神健康服務機構支持以及符合其他具體條件的人士，可優先獲得公共住房。

若要符合優先住房的條件，該人必須：

- 符合公共住房的條件
- 需要安全、固定、經濟的住宿
- 需要支持才能獨立生活
- 可獲得必要的支持。

若有必要，有關公共精神健康支持服務機構會協助提出住房申請。

聯絡：PDSS HBOS服務，高齡人士精神健康小組或MSTS

非支持型公共住房

符合公共住房條件、需要經濟住房，但是支持需求不高的人士，亦可申請公共住房。再次出現無家可歸或在不適合住房中居住者，可獲得優先考慮。

房屋管理辦公室亦購買過渡性住房，為無家可歸者、有發生無家可歸危險者或者住房不適合者，提供中短期住宿。過渡性住房經理與有關人士合作，確認其住房需求，讓其搬入較為適合的以及長期的住房中。

病案經理以及/或者PDSS主要工作者可以協助提出公共住房申請。

聯絡： 當地房屋管理辦公室列在電話簿白頁人類服務部下面（在'Human'的'H'下面）。

住房資料和轉介服務(HIR)

HIR服務機構一般位於過渡住房經理服務單位中，並且提供有關住房方面的資料和建議。HIR一般掌握著有同情心房地產代理的資料，而且瞭解私營市場可供出租的房屋。

聯絡： 當地房屋管理辦公室列在電話簿白頁人類服務部下面（在'Human'的'H'下面）。

收入支持

Centrelink為不能找工作或找不到工作的人，提供一系列收入支持選擇。這包括較短的時間，比如某人住院時。全職照料人亦可獲得照料人津貼。

如果被照料者理財有困難，那麼可獲得管理協助或監管令，這樣，他們的財務就歸維州託管人(State Trustees)負責。

聯絡： Centrelink列在電話簿白頁中。
State Trustees列在電話簿白頁中。

休閒

多數PDSS在其服務中，都為精神病患者提供休閒項目。Access All Abilities是維州體育休閒處(Sport and Recreation Victoria)的一個項目，目的是增加所有殘疾人的休閒和消遣選擇。該項目主要與主流休閒機構合作，確保殘疾人亦能使用這些服務。

聯絡： 有關所在地區的Access All Abilities項目詳情，請電當地市政府。

其他健康與社區服務

人類服務部健康服務指南中有各類健康與社區服務的聯絡資料。從Better Health Channel網站 www.betterhealth.vic.gov.au中，或者聯絡電話簿白頁中所列人類服務部地區辦事處，亦可獲得該資料。

附錄1. 定義與縮寫

定義

照料人 照料精神病患者的人。這包括精神病患者的家人、朋友或在其生活中發揮重要作用的其他人。

照料人的角色不一定是靜止的或固定不變的，這可能會隨著患者或照料人的需求發生變化。領薪照料人，比如服務機構的專業工作人員、護理員照料人或者寄宿工作者，均不在這一定義範圍內。

病案經理 精神健康服務機構的工作人員，該人屬於主要聯絡人、協助精神病患者及其家人/照料人最佳地使用服務。

主要工作者 精神殘疾支持服務機構的工作人員，該人協助精神病患者製訂個人項目規劃，並實現所述目標。

精神病 用來說明某類疾病的綜合用詞。這是一種醫療狀況，其特徵是思想、情緒、知覺和記憶出現嚴重紊亂。精神病可分為兩大類：精神錯亂和非精神錯亂。

精神錯亂這種病症是由一組已知能夠或認為能夠對大腦所致思考、情感和行為變化產生影響的疾病。這包括精神分裂症和躁鬱性精神病。非精神錯亂疾病包括恐怖症、焦慮症、某些形式的抑鬱症、飲食障礙和強迫性神經官能症等。

精神殘疾 精神殘疾是因精神病影響到患者施行日常活動、影響到患者發展和保持有效的人際社會關係的能力所造成的後果。

縮寫

縮寫 全稱

AMHS	區域精神健康服務
APMHS	高齡人士精神健康服務
CAMHS	青少年精神健康服務
CATS	危機評估治療服務
CVic	維州照料人協會
CCSP	照料人危機支持項目
CMHS	社區精神健康服務
CCU	社區照料科
DHS	人類服務部
ECT	電驚厥療法
FaST	家庭敏感培訓
GP	全科醫師
HBOS	家居外延支持
HIR	住房資料和轉介服務
IPP	個人項目規劃
ISP	個人服務規劃
MSTS	移動支持治療服務
PDSS	精神殘疾支持服務