

TRADITIONAL CHINESE / 繁體中文



Palliative Care
South East

照顧者 支援資料包

供家庭和照顧者使用

我們共同面對一切



聯繫我們

24/7

家庭和照顧者支援



如需任何日間緩和治療服務，包括護理，
均可撥打中心號碼：

日間（上午7點至晚上7點）
03 5991 1300

我們的日間護理和緩和治療服務由東南區緩和治療中心
（PCSE）團隊提供。

以下服務提供時間僅限：**週一至週五/上午8:30至下午4:30**

- PCSE 辦公室
- 活動/職業療法
- 精神關懷
- 輔導
- 音樂療法
- 社會工作
- 志工



夜間（晚上7點至上午7點）
03 5991 1300

- 症狀管理
- 病情重大變化
- 存在照顧困難
- 藥物或設備問題

目錄

聯繫我們.....	2
前言 4	
鳴謝	4
為您的語言和文化需求提供支援.....	5
0 《照顧者支援資料包》介紹.....	6
0.1 緩和治療的目標.....	8
0.2 東南區緩和治療中心簡介.....	10
0.3 作為照顧者和家庭照顧者.....	12
0.4 評估您作為照顧者的需求.....	14
1 照顧您自己和實用性建議.....	17
1.1 照顧者和家庭照顧者的自我照顧.....	18
1.2 照顧您的情感需求.....	19
1.3 管理壓力.....	21
1.4 制定您的支援網路.....	22
1.5 照顧者和家庭的支援小組.....	23
1.6 日常照顧的實用性建議.....	24
1.7 提問.....	27
1.8 宣導和您的權利.....	29
1.9 就診準備.....	31
1.10 提前準備：預先護理計劃.....	32
2 管理疼痛、症狀和藥物.....	33
2.1 管理疼痛.....	35
2.2 管理症狀.....	37
2.3 管理藥物.....	38
2.4 緊急照顧計劃.....	41
2.5 非工作時間聯繫方式.....	43
2.6 非工作時間獲得護理服務.....	44
3 過世準備.....	49
3.1 過世準備.....	50
3.2 哀痛.....	59
3.3 喪親支援.....	60
4 資源和連結.....	63

當您所愛的人身患重病時，照顧他們會是人一生中當中最艱難的事情之一。照顧者是一個時間久、壓力大且通常令人筋疲力盡的角色。照顧者要時刻“待命”，往往沒有時間休息或放鬆。

東南區緩和治療中心理解家庭和照顧者所做出的巨大貢獻，以及與照顧相關的常見困難。我們在照顧工作上為您提供支援，並且向您所愛的人提供生理、情感和精神關懷。

我們編制該資料包，為家庭和照顧者提供資訊、主意和支援，以協助照顧者建立信心，減輕壓力。我們的PCSE團隊也會使用該資料包，以確定家庭和照顧者可能需要的額外支援，並根據個體照顧者的需求提供相應支援。該資料包是面向整個社區的資源，不僅適用主要的照顧者，也適用於在家幫助照顧重病親人的其他人士，不論他們是何種文化背景、住在何處或照顧何人。

東南區緩和治療中心由專業護理團隊、醫療人員、社工、輔導諮詢師、職業治療師、音樂治療師、志工和行政人員組成。我們都注重確保重病人士及其照顧者、家人和朋友在有需要時獲得所需支援。我們隨時提供幫助，因此如果您有什麼問題，請致電辦公室或在我們的工作人員上門探訪時與他們交談。您會驚訝地發現，您的許多疑問可能都是我們經常解答的問題。您的許多恐懼或擔憂都普遍存在於重病人

士的照顧者中，所以不要覺得有些事情不能問。我們在此盡力提供幫助，也希望您將該資料包作為額外的資訊來源，協助您今後的照顧工作。



莫莉·卡萊爾 (Molly Carlile) AM
總裁
東南區緩和治療中心



鳴謝

我們謹向本《照顧者支援資料包》的以下撰稿者和支援機構致謝：

- 墨爾本東南區初級衛生網路
- 維多利亞州政府
- 澳大利亞緩和治療協會 (Palliative Care Australia)
- 南部城區緩和治療聯合會 (Southern Metropolitan Region Palliative Care Consortium)
- PCSE 臨床團隊

為您的語言和文化需求提供支持

PCSE重視多元性。

我們致力於：

- 以尊嚴和尊重的態度對待他人
- 提供以人為本的支援和照顧，具有靈活性，包容個體差異
- 承認所有的緩和治療狀況的獨特性
- 支援家庭和照顧者的包容性定義
- 在本地區擴大眾多多元社區獲得緩和治療的機會

請告知您的文化或精神需求。如果您需要精神關懷人員或其他特殊支援，請告知。

通過您的語言使用我們的服務：

口譯服務

我們鼓勵您使用最熟悉的語言與我們交談。

請告知您在探訪期間是否希望有口譯員在場。



口譯員服務
請撥打 13 14 50
(免費服務)

您可以使用自己的語言，要求他們致電PCSE
03 5991 1300。

《照顧者支援資料包》介紹

本《照顧者支援資料包》旨在支援緩和治療過程中的照顧者和家庭照顧者，所制訂的內容結合了照顧者和家庭的鼓勵和智慧。

我們聽取真正的照顧者和家庭的聲音，他們常常告訴我們……

“要是有人告訴我成為一名緩和照顧者是這麼一回事就好了……”

本資料包提供您作為照顧者可能需要的資訊，同時也作為自我照顧的一種提示——照顧好您自己。

我們對照顧者和家庭的承諾

所有照顧者將得到教育與資訊支援，使他們能夠按照客戶和自己的意願，繼續提供居家照顧。

我們提供全天24小時的緩和治療專家建議，以促進照顧者的工作並幫助他們應對突然出現的問題。

支援照顧者十分重要

成為照顧者將在許多方面改變您的生活。

在緩和治療過程中，您可獲得許多資源和支援的幫助。獲取此項支援並確保照顧好您自己至關重要。

您不是孤身一人：我們的工作人員和志工會陪伴您，還將幫助您計劃將來。

您獲得信心和支援，以應對全天24小時照顧，這一點很重要。無論早晚，歡迎來電。

當我們談到照顧者，我們是指家庭成員、摯愛之人以及參與照顧和支援患病人士的其他人員。

如何使用本資料包

本資料包分為幾個不同部分：照顧您自己和實用性建議；管理疼痛、症狀和藥物；以及資源和連結。這些內容只是簡要的指導和引導性話題，供您在照顧的不同階段進行反思並與PCSE團隊展開更加詳細的討論。本資料包也是向您提供的“照顧者教育”服務的一部分。



建議和重要說明
藍色方框



引導性話題
紫色方框

通過電話或探訪與您的PCSE團隊、醫生或專家交流，
您將從中受益



設備建議
綠色方框



資料包和資料單張可從 www.palliativecaresoutheast.org.au 下載

0.1 緩和治療的目標

什麼是緩和治療？

緩和治療幫助人們在生命的最後階段獲得良好的生活。

緩和治療專注於身患疾病的人士。
緩和治療的一些目標包括：



支援
人們活得
有尊嚴



提供居家
全人照顧，
包括為家庭
和照顧者提供
社交、情感
和精神支援



優化舒適度
(緩解疼痛
和症狀管理)



支援
客戶的
照顧選擇
和決定

說明：身患危及生命的疾病的人士是所有決定的核心。應當尊重他們並讓他們選擇他們想要的服務類型。

慢慢來，不著急

緩和治療對您意味著什麼？

列出您和受您照顧者的一些目標。

例如您可能希望考慮……

我想跟我的家人一起住在家裡，越久越好

我想繼續做我最喜歡的事情

設立簡單的短期、中期和長期目標。

短期（每日）（如：去公園、去購物、享受生活）

中期（每週）（如：邀請家人共度晚餐、種植花壇）

長期（每月或每6個月）（如：計劃短期/週末度假；計劃家庭夜晚出行）

儘早與受您照顧者談論他們的臨終關懷願望，以及他們想要在哪裡過世，這樣您可以進行準備。作為照顧者，您可以考慮您自己的願望，由此展開對話。

我過世的時候，我想要火化，我的骨灰要埋在伯威克（Berwick）區，我也希望能住在家裡越久越好。

您有想過您想要什麼嗎？

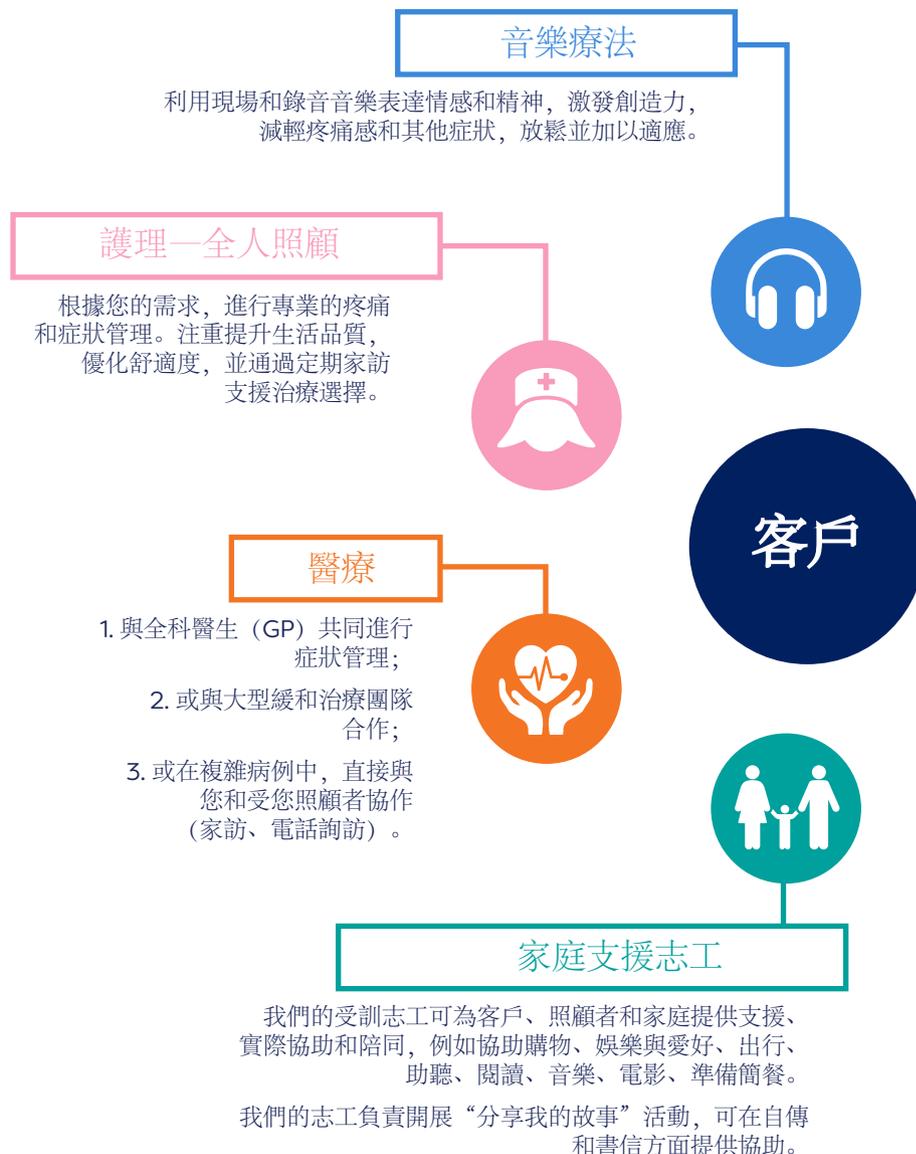
0.2 東南區緩和治療中心簡介

東南區緩和治療中心

(PCSE) 為患有危及生命的疾病的住家人士提供專家和全人照顧，也為家庭和照顧者提供情感和實際支援。

我們的全人方式認可危及生命的疾病會以許多不同方式影響整個人及其家庭和照顧者，即在生理、情感、社交和精神上產生影響。

PCSE以團隊方式提供照顧：





PCSE 不提供以下服務。

- 緊急上門服務
- 衛生、個人護理和傷口護理
- 供應定期處方和日常藥物管理
- 血液稀釋或糖尿病注射
- 血液病理學採集
- 化療、免疫療法或激素注射療法
- 靜脈注射抗生素或化療導管維護或敷藥
- 暫息居家護理支援

我們可以為您轉介或推介合適的服務機構。

0.3 作為照顧者和家庭照顧者

成為照顧者會在許多方面改變您的生活。雖然照顧工作會有許多挑戰，但它也是一種讓人受益匪淺的經歷，因為您知道自己幫助了有需要的人，而且您也改變了他們的生活品質。在困難時，它也會帶給您使命感，讓您成長並發展新的技能。

如果您有問題或感到困難，我們隨時為您提供幫助。例如：

- 您可能會接觸到醫療保健和社會援助體系中的不同部門 — 我們可以為您提供指導，使其產生效果。
- 您可能會覺得難以平衡自己的社交生活，並開始感到孤獨 — 請與我們的輔導諮詢師或社工交流。
- 工作或學習可能會變得很困難 — 您可能
有資格通過民政服務部（Department of Human Services）（社會福利聯絡中心（Centrelink））獲得經濟援助。

我們也可以為您推介許多其他支援選擇。

寫下您的感受和問題。當問題得到解答後，您可能會感到好一些。請與您的照顧者支援小組交流。

照顧者的角色

照顧角色各不相同，可能為短期，也可能為長期。

作為照顧者，您的工作取決於您照顧的人的需求和您力所能及的事情。

務必明確您的職責所在，以便獲得您需要的所有支援，盡可能獲取服務、資訊和經濟援助。

我們的PCSE志工可以在某些職責和任務上為您提供支援。



日常職責可能都不一樣，也可能隨時間推移而變化，但可能包括：



協調醫療護理
和用藥



疼痛管理
和傷口護理



管理財務或
經濟支援



法律安排和
急救護理計劃



情感和社交支援
(包括解決衝突、
與家人溝通)



決策和宣導



指導、組織
和監督



實際協助（交通、
如廁、梳洗、家庭
維修、備餐、
協助進食）

以人為本型照顧的照顧者職責

您可能非常瞭解您所照顧的人。您對他們的瞭解，包括他們的觀點和看法、他們想要如何生活、他們的文化和精神、宗教需求，以及他們的經濟狀況，對PCSE團隊而言很重要。

這些資訊有助於我們優化患者的舒適度和照顧，確保恰當地規劃他們的臨終目標。

有很多關於成為或作為照顧者的資源，可參見第63頁的資源或詢問我們的團隊成員。



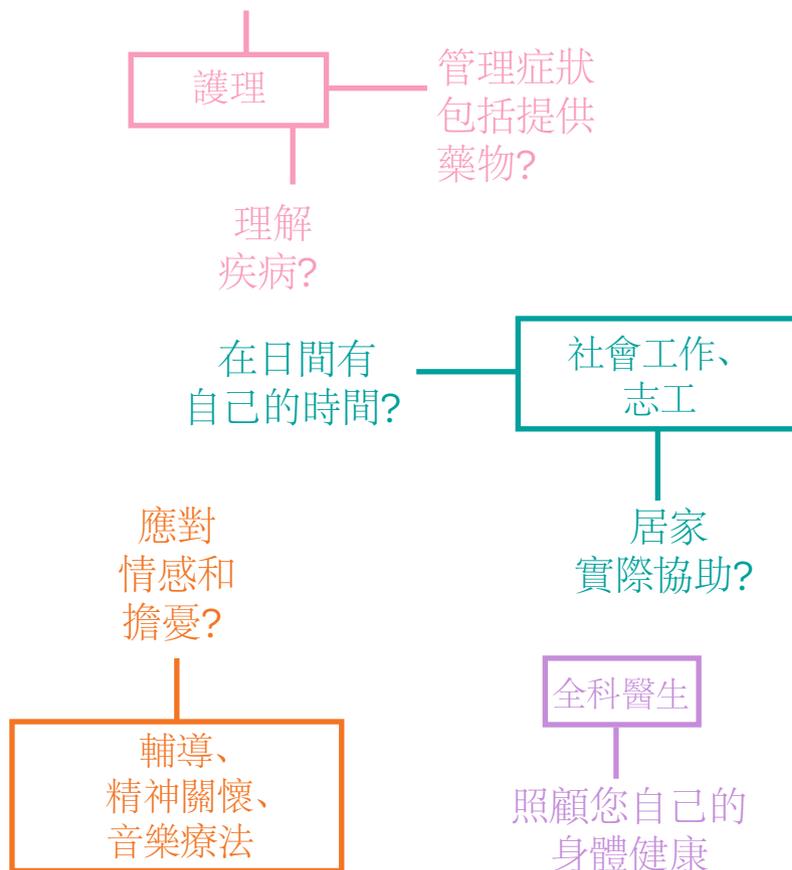
0.4 評估您作為照顧者的需求

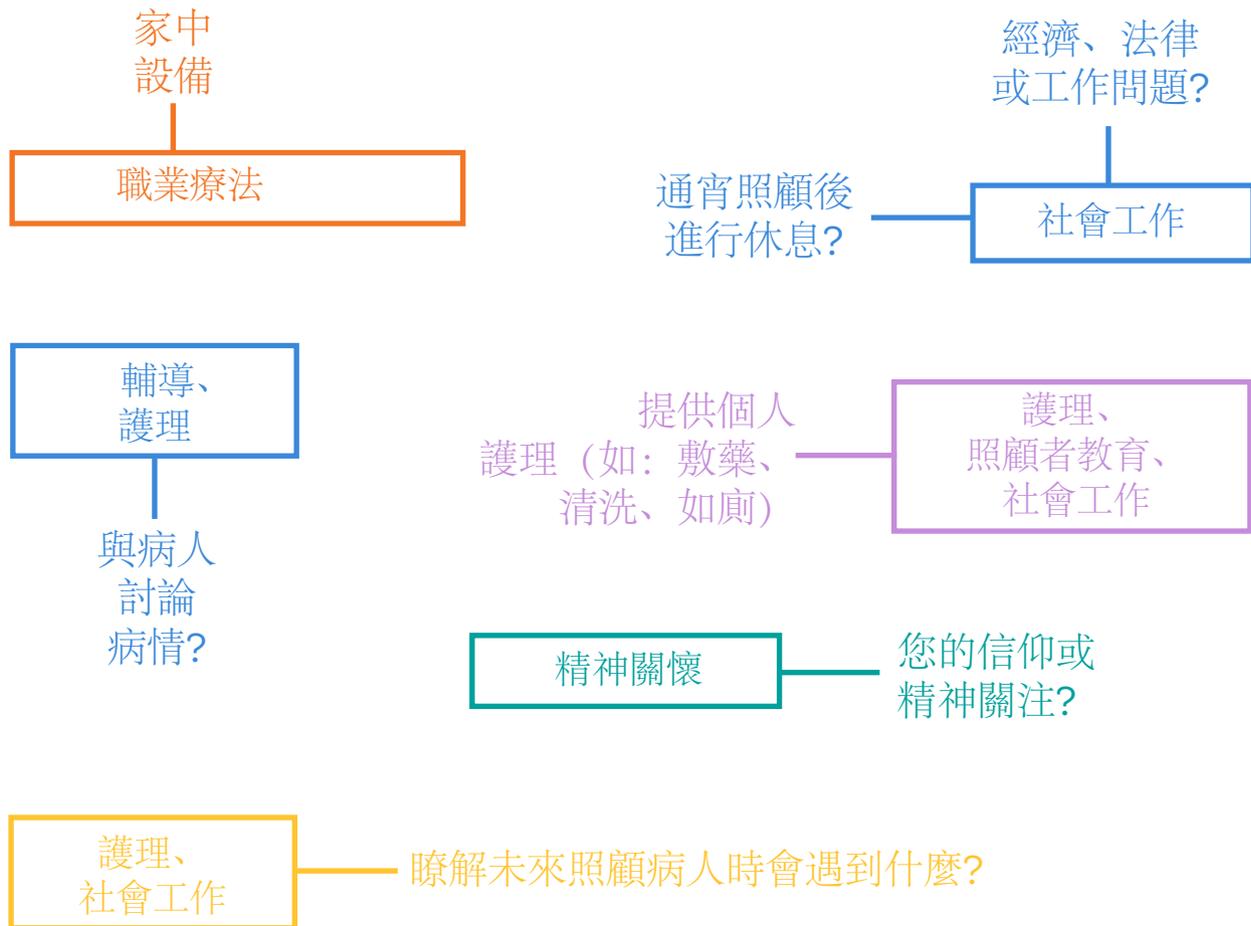
我們的PCSE專業團隊將為您提供居家支援，以增強您的信心，提供您需要的技能。為了在最大程度上支援您，我們將與您共同填寫一份支援需求評估。

您可能不時地回顧以下問題，詢問自己需要什麼幫助，從而能夠讓您開展照顧者的工作。

作為照顧者，您是否需要更多支援...

瞭解在您擔憂時應該聯繫誰（包括夜間等一系列需求）？





還有什麼方面需要支援?

考慮以下問題，然後告訴我們是否有與您相符的情況。
隨時記下與您相符的情況，並在下次探訪時予以討論。

	您是否不能再對您的家庭負責？
	您是否不能做您以前做的事情，包括社交活動？
	您家中是否存在衝突或緊張關係？
	您是否擔心死亡對您的家庭造成的影響，特別是對兒童的影響？
	您是否生病或面臨重大疾病？
	您是否不得不停止工作或學習？
	您是否需要獲得經濟援助或幫助，通過Centrelink和其他政府機構獲得您享有的福利，包括退休金？
	您是否需要法律援助上的支援，例如授權書、遺囑和監護權？
	您是否需要有關社區照顧計劃的資訊？
	您是否想要轉介到老年護理評估服務（Aged Care Assessment Service），以獲得院所養老設施和暫息護理？
	您是否想要聯繫社區的資源，包括與您的需求相符的機構和支援團體？

接受向您提供的所有幫助

1. 照顧您自己 和實用性建議

我們共同面對一切



照顧者照顧好自己，也照顧好受照顧者，這一點很重要。您的健康和幸福對於緩和治療而言十分重要，因為當您自身的需求得到滿足，受您照顧者也會受益。

1.1 照顧者和家庭照顧者的自我照顧

自我照顧就是指照顧您自己，這包括夜間有充足睡眠，日間在受照顧的人睡覺時略有休息，有健康的飲食和定期的鍛煉活動。

自我照顧的實用做法

日間拿出一點時間作自我時間	坐在外邊，喝杯茶或洗個澡	做一點運動	日間一有機會就休息	去散步	打電話和朋友聊天	做一點彎腰或伸展活動
接受別人的幫助	與寵物玩耍	做瑜伽或冥想	有時獎勵自己特別的食物	吃健康食物	預約醫生體檢	休息一下
去健身房或參加水中有氧運動班	組織家人會面	與某人交談	善待自己	往好的方面想	保持幽默	把電話轉到語音留言

還有什麼對您有效的其他策略？

1.2 照顧您的情感需求

在您關心的人臨終時支援他們，可能會帶來許多難過和矛盾的感受。

照顧者有時會經歷：



在耗費體力、精神和情緒的照顧中，很容易感到疲勞。如果不理解受您照顧者的狀況，也會帶來很大壓力。

談論您的感受、擔憂和疑惑，會有所幫助。PCSE可以為家庭和照顧者提供情感、精神和文化關懷方面的支援，也可以為您提供可在家中使用的策略和工具，以幫助理解和梳理您的感受。

自測：我還能應付嗎？

這份檢測表可以幫助確定當前的情感支援或輔導對您是否有益。

問題	是/否
我感到不知所措或感到困惑	
我很難集中精神或做決定	
我感到好像自己在不停地哭	
我在用藥物、酒精或其他成癮物質來應付	
我感到憤怒、沮喪、內疚或厭惡	
我覺得難以入睡或進食困難	
我感到低落、疲憊、虛弱和無法應付	
我感到焦慮、恐慌或麻木	
我感到孤獨，沒有人理解我	
我覺得很難享受生活	

我們的輔導諮詢師可以幫助您談一談這些感受。我們可以一起來理解、應對和解決當前的問題。

如果您覺得您需要額外支援，請儘早告訴PCSE團隊或您的醫生。



“要是有人告訴我成為一名緩和照顧者是這麼一回事就好了……”

如果我應付不來怎麼辦？

如果您急需找人交談

傷痛熱線 (03) 9935 7400

生命熱線：24小時 13 11 14

走出抑鬱 (Beyond Blue)

熱線：24小時 1300 224 636

為您提供緊急暫息服務

暫息是指休息。有時您迫切需要休息。您可以通過不同方式獲得暫息服務（取決於您的居住地）。這些服務包括居家、養老院或住院部的暫息服務或使用日間中心和志工服務。

聯邦暫息和護理連接中心（Commonwealth Respite and Carelink Centres）是所有尋求緊急和迫切暫息服務的照顧者的首選聯絡機構。

聯邦暫息和護理連接

中南地區

1800 052 222

www.carersouth.org.au

1.3 管理壓力

如果您長期壓力過大，您自身的健康和幸福很可能受到影響。

以下技巧可以
幫助您調節壓力。



1.4 制定您的支援網路

如果您可以在自己和受您照顧者周圍建立起有力的支援體系，您感受到的生理和情感壓力症狀將會減少。

花些時間對外聯繫，隨時增進友誼和關係。想一想您的生命中有誰可以支援您。他們能幫助您什麼？列出在您需要實際、情感或精神等不同類型支援時可以聯繫的人。

如果您沒有朋友或家人可以幫助您，請與PCSE團隊交流其他支援方案，或參見第63頁的資源和連結部分。



可通過不同的數位化工具，組織實際幫助。

澳大利亞緩和治療機構有一個移動應用程式：“讓我來！”（AllowMe!）
palliativecare.org.au/allowme/

“集結我的人脈”(Gather My Crew) 是一個免費的線上排班工具，可幫助朋友、家人、鄰居和同事決定他們可在何時提供何種幫助
www.gathermycrew.org/



照顧者支援小組
網上社群



社區和志工團體
社區組織



精神領袖和信仰社區



工作和生意同事
活動或興趣小組
學習協會



鄰居
鄰裡團體



家庭



朋友



寵物

1.5 照顧者和家庭的支援小組

我們鼓勵照顧者聚到一起，相互支援。照顧者支援團體提供機會，讓照顧者與擁有相似經歷的其他照顧者開展社交。

您可以談論您的照顧狀況，分享您的故事並交流建議和資訊。

在團體中，可以放心地談論您的感受和擔憂，同時傾聽其他照顧者如何應對困難的情況。

PCSE組織了“照顧者支援小組”（Carer Support Group）、“照顧者教育”（Carer Education）課程和一個“步行團”（Walking Group）。

如需更多詳情，請聯繫我們的“照顧教育人員”（Carer Educator）。

與我們的社工或輔導諮詢師交談，獲得有關支援團體的更多資訊，包括使用非英語的其他語言團體。

參見第63頁資源部分，獲取有關支援團體的更多資訊。



跟我們談一談我們如何能夠支援您的語言需求



“這是一個歡樂的團體，
可以安心地進行分享。
我們似乎都能够再一次
開懷大笑了。”



為患有威脅生命的疾病的人提供照顧，需要進行規劃和團隊努力。提前規劃並與他們合作，確保提供最佳照顧，而且支援您作為照顧者繼續開展重要的工作。

這個部分包含有關管理日常照顧的建議、檢查清單、圖表以及可詢問PCSE團隊和醫生的問題列表。

1.6 日常照顧的實用性建議

調動您周圍的人幫助照顧，這一點很重要 — 不要懼怕工作分派。這其中包含尋求幫助，有些人會對此感到困難。

記住：

- 尋求幫助不是失敗的標誌
- 家庭和朋友想要提供幫助
- 有時人們等待著他人向其尋求幫助

您也可以讓他人代您組織協助。

給所有提供幫助者明確的執行事項。參見第26頁的照顧輪值表 — 可以分派許多工。

如果沒有人可以提供幫助，請與您的PCSE團隊交流，獲取額外援助或志工。

組織家庭聚會，讓大家都討論如何相助。如果覺得可能有困難或涉及衝突或誤解，PCSE員工可以予以協助。

對某些照顧者的一些實際建議：

習慣人們的上門探訪—專業人士、家人和朋友

使用嬰兒監視器或音調門鈴作為個人提示鈴

用一個塑膠容器存放所有藥物

疼痛時，使用織物面料包裹的暖水袋

使用帶吸管的水壺

使用很多枕頭

儲存sustagen飲品

出院時間從不會如期

使用更大的垃圾桶，雙倍大小，以便裝取所有垃圾

在家中各處放置嘔吐袋，便於取用
湯品是絕佳餐食

組織協助和日常照顧的其他實際方法

-  編寫照顧事宜日記 – 為家庭會議、PCSE團隊或當他人詢問資訊時提供參考。您可以記錄進展、上一次排便、疼痛區域、藥量和時間、情緒以及對話
-  參加任何會面和遇到緊急情況/去醫院時，總是隨身攜帶藥物清單（藥名、劑量和使用頻次）
-  就所推薦的服務進行後續聯繫，以獲得幫助（或請他人幫忙聯繫）
-  建立系統，保持文書記錄，如帳單、收據、檢測結果、報告和書信
-  與雇主討論靈活的工作方案

情況可能改變，做好
準備應對變化。



受您照顧者的健康狀況可能會改變或變得更加複雜。做好應對變化的規劃很重要。

記錄症狀和行為的變化並告知您的PCSE團隊。

建立照顧輪值表

以下是一份任務示例表，這些任務可分派給同意提供幫助的人。如果可能，為提供幫助的人建立定期排班表。

還有什麼？列出您需要支援的其他照顧需求。

-  做家務，如清潔、洗衣、熨燙、購物或園藝
-  收集藥品
-  洗澡或更衣
-  準備餐食或安排送餐上門服務
-  開車赴約和/或參加會面
-  讓家裡更安全
-  管理財務
-  做好法律安排
-  接電話或接受訪客來訪
-  到學校或其他活動班接孩子
-  付帳單
-  讓其他人瞭解最新情況（電話、電郵、部落格或社交媒體）
-  在休息時坐下來與受您照顧者交談
-  留宿，讓您得到休息和提供陪伴
-  幫助進行床上轉移

1.7 提問

提前瞭解家訪或見面時希望得到解答的問題，您就不容易在提問時間忘記這些問題。下面的一系列問題需要牢記於心。

如果得到的回答令您不解，請要求澄清。



您可能想問PCSE團隊的問題

有關照顧的問題

	作為照顧者，我需要具備什麼技能？
	您認為我可以在家照顧此人嗎？
	如果我處理不了，是否可以得到幫助？
	我如何能為受照顧者提供最好的支援？
	我如何協助PCSE團隊與我所照顧之人進行交流，即以尊重他們的個性/文化的方式進行交流？
	如果我對此人所接受的照顧感到擔憂，我應該向誰訴說？
	如果我無法在家照料所照顧之人，我們如何才能接受這種情況呢？

優先考慮重要的事情，不必因此而畏懼——
不要為小事而煩惱



有關實際支援的問題

	您能否提供設備，使居家日常生活變得更加輕鬆？（需要收費嗎？）
	我們是否有資格使用殘障人士停車位？我應該如何申請？
	是否有志工可以來幫助我？（如帶我去看診或者購物）

有關財務的問題

	患病期間會產生什麼費用（如所需設備或藥物的費用）？
	我們能否以更低的價格購買醫療設備（如氧氣）或藥物？
	我所照顧的人或我自己能夠獲得什麼經濟援助（如養老金）？
	我能否和誰談論我的財務問題？
	我怎麼才能理清事物和準備遺囑呢？

有關護理的問題

	以後可能出現什麼症狀，如果出現症狀，我應該怎麼處理？
	疼痛以及其他症狀可以在未來得到控制嗎？
	如果我照顧的人食量小，我應該怎麼辦？
	他們如果增加食量，是否會更長壽？
	最糟糕的階段將會如何？

經澳大利亞緩和治療機構允許轉載（稍作改動）

如需更多資訊，請參見澳大利亞緩和治療機構的《提問有益（Asking Questions Can Help）》手冊。

寫下您能想到的任何問題。妥善保管記下的問題，在看診或接受家訪時隨身攜帶。

1.8 宣導和您的權利

您的權利

作為澳大利亞醫療保健系統的使用者，您的權利列舉在《澳大利亞醫療保健人員的權利章程》（Australia Charter of HealthCare Rights）內。您作為照顧者的權利應當受到尊重和同等對待，不應因年齡、種族、能力、性取向、性別/性別偏向而受到歧視。

您有權利：

- | | |
|--|--|
|  獲得資源 |  參與社會 |
|  安全生活 |  擁有隱私 |
|  受到尊重 |  進行評論 |
|  進行溝通 | |

注意：我們重視您對我們服務的回饋—請從PCSE獲取《歡迎發言表（Having Your Say Form）》

您作為宣導者的角色

作為照顧者，您在保健護理團隊中的一個重要角色就是擔任宣導者—為您所照顧的人宣導發聲。您可以：

- 確保他們的權利與意願受到尊重
- 確保他們受到尊重
- 確保滿足他們的需求
- 確保所提供的服務達到專業水準
- 挑戰任何障礙或歧視。

您可以在醫務人員看診時擔任宣導者，也可在非護理診療時致電或發送電郵進行宣導發聲。

如果您有任何疑問或需要獲得支援，為您所照顧的人宣導發聲，請聯繫PCSE。

成為有效宣導者的建議

保存一份書面記錄，記錄與該問題相關的所有資訊

瞭解您自身和您所照顧者的權利

選擇最恰當的方式提出問題

保持自信

表達清楚您想要什麼

仔細聽取討論與建議的內容並將其寫下來

公開宣導

您可聯繫公共代言辦公室（The Office of the Public Advocate），它將代表您在護理問題上採取行動。

電話：1300 309 337或訪問
www.publicadvocate.vic.gov.au。

第二意見

您有權要求第二意見。總之：

- 如果您對於醫生建議的醫療或診斷感到不確定，您有權詢問醫生的第二意見
- 讓醫生將您轉診至另一名醫生或醫學專家
- 讓醫生將檢查結果或病史發送給另一醫務人員

投訴

查閱我們的《攜手共結夥伴關係（Working Together in Partnership）》手冊獲取詳情，瞭解如何向健康投訴專員辦公室（Office of the Health Complaints Commissioner）進行有關保健服務的投訴—www.hcc.vic.gov.au或致電1300 582 113。

如果您的投訴與老年護理服務有關，請轉投維多利亞州高齡權利（Seniors Rights Victoria）。

電話：1300 368 821或訪問
seniorsrights.org.au。

1.9 就診準備

患有危及生命的疾病通常意味著大量看診預約。與醫護人員談話可能會讓人生畏。在看診之前，請花點時間做好看診的準備。

看診前

	列出你們的所有共同問題。不要害怕問“簡單”的問題。（如果您有很多問題，請要求較長的預約）
	列出您想要討論的所有照顧問題
	列出所服用的所有藥物，包括輔助療法。記下劑量與任何副作用
	您需要帶什麼？（如檢查結果、掃描報告、血液檢測）— 請詢問醫生診所的前臺接待員
	在日記中記錄任何狀況或症狀的近期改變

看診時

	記錄與醫生的討論
	確保雙向溝通。告訴醫生您所知的一切相關資訊。
	寫下任何具體的指示
	澄清任何您不明白的事情
	請醫生給您印製的資料或詢問在哪裡可以找到更多資訊
	詢問醫生您可從哪裡尋求更多幫助

看診後

	審閱您的筆記
	將下次看診時間記錄在日記或日曆中
	如果需要，致電醫生詢問檢查結果
	聯繫醫生，談論狀況或症狀的改變



1.10 提前準備：預先護理計劃

做出決定

隨著一個人的身體狀況發生改變，可能無法做出或傳達自己的決定。這可能是醫療決定、在申請經濟援助表上簽字或獲取服務。提前計劃並指定一名信任的人來做替代決策者讓過程更簡單。這一切都必須在一個人喪失行為能力之前完成。有些法律形式能夠提供協助。如果您需要更多資訊，請聯繫PCSE團隊。

受您照顧者通常可以聯絡具體的機構，如他們的銀行、Centrelink以及老年護理服務機構，通過提名流程，准許某人來代表他們。

與PCSE社區工作聯繫，獲得有關這些選擇的更多幫助與資訊。

請閱讀PCSE的《預先護理計劃（Advance Care Planning）》手冊。我們的預先護理計劃提倡員會與您一起討論如何提前計劃。

預先護理計劃

預先護理計劃是與一個人談論其價值觀及其未來醫療保健服務偏好的機會。

提前計劃意味著患有危及生命疾病者得以決定：

-  他們接受照顧的地點
-  他們離世的地點
-  他們的遺囑
-  其他一切照顧目標，包括在未來醫療決定方面的選擇

書面計劃保證每個人都有清楚統一理解，提供最佳的機會讓人得償所願。

預先護理計劃使用兩種主要的方式與工具：

1. 預先護理指示—將偏好寫在文檔裡，然後交給醫療保健服務機構。
2. 指定一名替代決策者（稱作永久授權書—醫療）或醫療決策者。

2. 管理疼痛、 症狀和藥物

我們共同面對一切



以下內容介紹疼痛管理、症狀以及藥物。我們想讓您有能力在家支援您所愛之人，有效地緩解不適與疼痛。

PCSE提供英文版本的指南，指導您在家進行疼痛管理、症狀管理和藥物管理。如果需要，該團隊會在口譯員陪同下與您討論這份指南。

指南內容僅供參考，不可代替您緩和治療團隊的建議。PCSE團隊會與您詳談相關的問題與症狀。

如果您對於疼痛、症狀或藥物有任何疑問，請聯繫我們。



2.1 管理疼痛

對照顧者及其照顧的人來說，最大的恐懼之一就是疼痛劇烈、失控。

許多患有危及生命疾病者都懼怕疼痛劇烈、失控，但並非每個人都會有如此經歷。

認識疼痛

- 疼痛因人而異。治療方式也取決於一個人如何描述自身的疼痛
- 疼痛管理不論何時都可有效進行，但是及早發現則會產生最佳管理效果。請如實描述疼痛的程度與性質一如實描述不代表一個人無法應付疼痛
- 疼痛不經治療會造成或增加疲憊感、低落情緒、憂慮、憤怒、食欲不振和壓力
- 治療疼痛的方式包括使用藥物，也包括使用熱敷包/冰墊、按摩、放鬆以及精神治療或心理治療（如音樂療法）

止痛藥

- 緩解疼痛的藥物包括撲熱息痛/阿司匹林、可待因、嗎啡或其他阿片劑，如氫嗎啡酮、羧考酮或芬太尼貼劑
- 嗎啡是最常用的阿片劑，可緩解輕度至重度疼痛

人們對使用嗎啡之類的阿片劑充滿了迷思和誤解，讓大家憂心忡忡。如果您想談論以下問題，請聯繫PCSE團隊：

- 上癮
- 延遲嗎啡
- 擔心該類藥物會加速其死亡



阿片劑（嗎啡以及類似藥物）有什麼副作用？

- 便秘，可通過瀉藥控制（聯繫我們瞭解腸胃護理）
- 短暫的噁心、嗜睡或頭暈，通常會自行好轉
- 如果副作用持續且難以忍受，也可以討論使用其他藥物

劑量類別

長期劑量：醫生可能會開具常規劑量的止痛藥，其藥效持久，如12小時或24小時。

突發性疼痛：當疼痛在兩次用藥期間發作時，您可能需要使用“突發”止痛藥，其藥效長達30至60分鐘。

請記錄“突發”藥物的使用量，以便PCSE團隊審核基線藥物的用量。



您可這樣做：給照顧者與家庭的建議

- PCSE 團隊不會隨身攜帶止痛藥。工作人員會幫助您確保家裡存有足量藥物
- 編寫疼痛日記，記下疼痛情況及部位，讓PCSE團隊審核並討論處理辦法
- 鼓勵受您照顧者積極參與管理他們的疼痛

如果您感覺疼痛得不到控制或可以得到更好的控制，從而提升生活品質，請告訴我們。



2.2 管理症狀

PCSE提供一份英文版本的指南，指導您管理最常見的居家緩和治療症狀。該指南為家庭和照顧者提供能夠緩解不適與疼痛的資訊。該指南也會建議您什麼時候應該聯繫護理人員。該指南會討論下列常見症狀：

-  腸胃護理：便秘與腹瀉
-  頭暈
-  行動遲緩與摔倒
-  飲食改變
-  噁心與嘔吐
-  疲憊與嗜睡
-  恐懼與焦慮
-  口腔護理
-  呼吸急促
-  皮膚護理
-  臨終煩躁

此指南會解釋症狀、討論藥物的選用並具體為家庭和照顧者提供建議，建議其如何將症狀與不適減至最輕，以提高舒適度和生活品質。

PCSE護理團隊會與您和您的家人討論疼痛管理、症狀管理與藥物管理。

如果您有任何具體疑問，請聯繫我們。

您已經竭盡全力

2.3 管理藥物

PCSE提供一份英文版本的指南，指導如何進行居家藥物管理。我們會給您提供這份指南並與您討論重點問題。

這份指南包括的資訊有：

- 安全服用藥物
- 提供藥物
- 申請藥物安全網計劃（PBS safety net）卡
- 儲存藥物
- 正確使用藥物
- 記錄藥物的使用
- 緩和治療藥物資訊
- 審核多餘用藥
- 緊急藥物
 - 何時使用緊急藥物
 - 何人可提供緊急藥物
 - 看管緊急藥物
- 注射泵居家管理
- 在家通過注射提供藥物

關於藥物的幾點重要資訊：

請在藥物用完**前**一至少提前兩天訂購重複的處方藥物。



PCSE員工並不隨身攜帶藥物。員工會幫助您確保家裡儲有足量的藥物。



您要經常告訴醫生和PCSE護理團隊任何其他藥物的使用狀況，如草藥或非處方藥



居家照顧者能夠學習使用可直接注射的藥物，以緩解其照顧的人在家裡經受的疼痛與不適。請向我們詢問具體方法。



如果您照顧的人快要離世，此時進行注射可能緩解他們的不適與疼痛。此為常見做法，不會加速死亡。



您可以經常詢問藥物相關的問題—詢問藥劑師、醫生或者PCSE團隊。

藥物的名稱及其藥用是什麼？

用量與用時是什麼？

應當如何服用藥物（如飽腹或空腹服用）？

服用藥物期間應當避免做什麼事嗎，如飲酒或駕車？

某些藥物之間或藥物與維生素補充劑之間會互相作用嗎？

可能有些什麼副作用？如果受我照顧者體內產生副作用，我該怎麼辦？

藥物需要服用多久？

如果漏掉了一劑藥該怎麼辦？

最佳使用期限是什麼時候？

藥物應該怎樣儲存？

PCSE護理團隊會與您和您的家人討論藥物管理。如果需要，該團隊會在口譯員陪同下使用英文版本的藥物管理指南。

如果您對任何藥物有疑問，請與我們聯繫。

2.4 緊急照顧計劃

在緩和治療中，緊急情況通常指境況突然改變，這些改變以新的方式影響生活品質。

為緊急護理做計劃和準備尤為重要。瞭解可能出現的狀況以及該如何應對，這將讓您建立信心，面對出現的狀況。我們可以預見某些狀況並對其進行規劃，甚至還可以預防某些狀況的發生。

PCSE提供英文版本的規劃緊急護理指南，該指南包括常見緩和治療緊急情況的資訊以及您可以採取的應對步驟。

PCSE護理團隊會為您講解這些常見的緩和治療緊急情況，讓您和您的家人做好準備。

我們規劃急救護理的一般方式包括：

- 1 計劃預防緊急事件的發生
- 2 確定事件發生的原因
- 3 決定行動方案（安排一名護理人員進行探訪或呼叫救護車）

常見的緊急情況可能有：

-  摔倒
-  發燒
-  噁心與嘔吐
-  躁動不安/焦躁
-  發作/不適
-  大出血
-  呼吸急促
-  脊髓受壓
-  呼吸突然不穩
-  突然行動/
動作遲緩
-  突然意識
不清
-  疼痛突然
加劇

熟悉預先護理指示，在緊急情況下，按照指示加以應對。

如果需要叫救護車，請注意帶上客戶已備好的指示或證明，在救護人員到來之時親手交給他們。

如果您不確定如何處理，請聯繫PCSE團隊。

2.5 非工作時間聯繫方式

什麼時候撥打000?

如果您照顧的人有以下症狀：

- 壓迫性心絞痛
- 突發失去意識或者疾病突發
- 呼吸困難或臉色發青
- 大出血
- 遭遇嚴重事故
- 或正接受PCSE護理專線的指導

生命專線危機支援

13 11 44

傷痛熱線諮詢輔導支援

(03) 9935 7400

您當地的非工作時間全科醫生診所
(如適用)

非工作時間全科醫生醫療保健指示專線
1800 022 222

全科醫生家訪服務:

全國家庭醫生服務

13 74 25

我的居家全科醫生

1300 968 737

醫生 醫生 (Doctor Doctor)

13 26 60

網站:

國家保健服務名錄:

about.healthdirect.gov.au/nhsd

非工作時間藥店地點:

www.healthdirect.gov.au/after-hours-gp-helpline

症狀檢查:

www.healthdirect.gov.au/symptom-checker

口譯服務:

13 14 50



2.6 非工作時間獲得護理服務

非工作時間的居家照顧，尤其是在夜間，可能會讓人感到孤獨。我們有非工作時間的護理服務專線為您提供支援。



非工作時間緩和治療 護理服務專線

(晚上7點至早上7點)

1300 33 44 55

有時您致電時需要等待，但我們會接聽您的來電。

非工作時間護理服務：

-  可查閱客戶資訊
-  有資格提供優質的緩和治療與照顧者支援服務
-  通過電話評估您的情況，如有必要將提供家訪，以便為您提供最好的支援
-  在上午向PCSE團隊提供最新情況

我應該在什麼時候致電？

非工作時間服務可幫助您處理需即時回應的情況，如：

-  症狀管理
-  病情重大變化
-  存在照顧困難
-  藥物或設備問題

僅需一個來電就可帶來一整夜的慰藉與安撫。在撥打000之前致電聯繫護理人員可以免去漫長的等待和辦理住院帶來的不便。

如果不是緊急電話，請不要致電非工作時間服務。



有關輕微疾病、常規文書與處方的管理、安排預約和有關設備或服務的疑問，都可在第二天早上再致電。

如果您在非工作時間致電聯繫會怎麼樣呢？

您的來電將轉接語音信箱讓您留言。請說明您想與一名護理人員通話，並留下您的詳情。您的留言會轉達給一名值班護理人員，該人員將回復您的來電。

根據您情況嚴重程度，非工作時間護理服務會：

- 討論症狀並給予安撫
- 在通話時給您建議並讓您監督您所照顧之人
- 將您轉診給一名代班醫生或非工作時間內的全科醫生
- 在早上將您轉介給全科醫生
- 轉介至其他服務機構
- 安排一名護理人員進行探訪（如果有護理人員）
- 建議您去急診科或撥打000

不論何時，如果您感到憂慮或者不確定，請尋求安撫，而非整夜憂慮。



口譯員服務：
13 14 50



非工作時間護理服務可以

非工作時間護理服務不能

	提供建議，如建議如何改善症狀		進行醫學診斷或預後診斷
	指導您如何用藥		提供醫學（醫生）援助
	在需要時安排護理人員進行探訪		提供緊急服務
	建議您在您照顧的人暈倒、摔倒或受傷時應做什麼		配藥或者開具處方
	建議您在緊急情況下或您照顧的人即將離世時應做什麼		建議您服用您的醫生不曾開具的藥物或藥量
	建議您在您照顧的人離世時應做什麼		在非緊急情況或家中缺乏需用藥物時安排護理人員進行探訪。
	在需要時安排臨終關懷或者醫院		

注意：我們的護理服務為**非**緊急服務，然而您可以隨時致電聯繫我們，我們將及時回復您的來電。



使用我們的非工作時間護理服務的 注意事項

- ✓ 在您致電之前，請服用您的常用藥來治療您的症狀，包括“突發”與“按需”藥物。請參考此資料包內的疼痛與症狀管理指南。
- ✓ 向護理人員複述您的計劃以確保溝通理解無誤。在通話時，準備好您服用的藥物與家庭檔案資料夾可協助通話。
- ✓ 如果十分鐘內沒有護理人員回應您的來電，請回撥。在通話時，請儘量保持冷靜與耐心。



3. 過世準備

我們共同面對一切



3.1 過世準備

您可以使用以下問題開始與您的PCSE團隊的對話。

	在生命的最後幾日，我們可以期待什麼？
	如果我照顧的人問道：“我是不是要死了？”，我該如何回答？
	您們是否能告訴我受我照顧者可能何時即將離世？
	我應該在什麼時候通知其餘的家人？我應該對他們說什麼？你們能與他們溝通嗎？
	我如何才能知道我照顧的人已經去世了？
	他們去世之後會發生什麼？(怎樣處置他們的遺體？我們如何籌辦葬禮？)
	當一個人去世了，其家人能得到什麼支援？

為何有必要進行準備？

一個人生命的最後幾日非常不同以往 — 做好準備會幫助您熬過這段艱難的時間。在這段時間內，我們的服務可為您提供支援、幫助與理解。我們可以幫助您準備一個簡單的計劃，處理當下實際的問題。

請提前找好一名全科醫生準備死亡證明，尤其是在您有特定的個人或宗教儀式（如遺體必須在死後24小時內下葬）的情況下，也以防患者在週末去世。

如果您有任何特定的習俗或文化需求，請告知PCSE團隊。

如果您常與您所愛的人獨處，此時您可能更願讓您的摯友或親人隨叫即到，伴您身邊。亡者遺體可以在家中存留幾個小時。您可能也想讓其他摯友與親人向亡者告別。您也能在殯儀員上門帶走遺體前，與亡者單獨相處片刻。

做好計劃，得到他人支援



在您準備好時，通常在死者去世後一兩天內，殯儀員會進行預約，與您討論葬禮安排及費用。您可以讓您的朋友和家人參與進來，參與程度隨您所需。

選擇一名殯儀員



準備一份死亡核對清單

遺體需儘快下葬嗎？	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
如果是，我是否已和我的PCSE團隊討論？	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
誰能在短時間內來到我身邊支援我？	1.
在此寫下其姓名與電話：	2.
	3.
	4.
您是否已經安排了全科醫生來開具死亡證明？	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
您是否選好一名殯儀員？	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
您是否已通知一名宗教/精神導師？	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否



一個人即將離世的徵兆

- 臨終前通常都很平靜
- 請隨時向PCSE團隊尋求幫助
- 通常在生命晚期，我們與您的聯繫會更加密切
- 僅僅是找個人一起坐下，握住該人的手，用冷靜安撫的語氣說說話，即便得不到任何回應，這也能帶來極大撫慰。

“相伴” 勝於 “服侍”

以下大致總結出臨終前常見的生理和情緒的變化。並非所有的變化都會發生，它們的發生也沒有一定的規律。這些變化意味著身體正在為生命晚期做準備。在這段期間，維持生命運轉的系統開始逐漸停止，生理、心理、情緒和心靈的變化可能發生於幾周或幾天內，或者也可能只發生在臨終前幾個小時內。

生理變化



睡眠

臨終之人的睡眠時間會逐漸加長，可能會停止說話，難以醒來。不要搖晃他們或者大聲說話；說話溫柔而自然。不要想當然認為他們聽不見一聽覺是最後消失的感覺。

在您所愛之人看似
最警覺之時與他們共度
時光。



飲食

隨著生命漸至盡頭，臨終之人對飲食的需求會減小，因為身體會自然地保存能量。這是一個自然的過程。在他們無法吞咽食物時進行餵食可能會使其痛苦。

隨著身體逐漸停止運轉，飲食需求會下降：

固體食物 軟食 流食
水 小冰塊



潤嘴棒（海綿棒）或者少量碎冰會幫助緩解乾渴感。在此階段，不要強行進行餵食或喂水。讓您所愛之人知道在這個時候不食是可以的。

尊重與接納能幫助您所愛之人和您自己。

您的PCSE護理人員能幫助您進行口腔護理。

焦躁不安

臨終之人在臨終前幾天或幾小時可能會出現不安、躁動和動作重複的狀況。這可能是由於血液流通不暢、體內的毒素或者心靈或心理的問題。

不要去阻止他們的行動。
讓他們周遭的環境舒適安全。
冷靜而溫和地細語。

想辦法讓您所愛之人釋放緊張感或恐懼感。下列方法可能對您有所幫助：

- 輕輕按摩其手部或額頭
- 回想一個最愛的地方
- 回想一個最愛的經歷
- 閱讀可以帶來撫慰的讀物
- 播放輕柔而熟悉的音樂
- 安撫他們，讓他們知道他們可以放開胸懷

如果您有所擔憂，請致電PCSE。我們可以提供藥物。

困惑與神志不清

臨終之人可能會對時間、地點以及認識的人感到極度困惑。清醒程度可能會經常且突然地波動。留一盞夜光燈可能會有幫助。不要與他們爭執。握住他們的手來安撫他們。

跟他們說您的名字，冷靜而自信地說話，安撫他們。



如果您對您所愛之人感到擔憂，請致電PCSE。



失禁

小便或者大便失禁可能會發生在臨終之前。

保持尊嚴與尊重。用紙尿褲或尿布來呵護他們，保持被單潔淨。這會幫助保持舒適度與清潔度。您可將排便狀況記錄下來，在PCSE團隊來電時將情況告知他們。

保持皮膚清潔乾燥很重要。



排尿

排尿量減少，尿液可能呈深暗色，這可能是由於液體攝入量小。

分泌物

隨著咳嗽或吞咽能力下降，唾液與黏膜可能會增加，堆積於喉嚨中。喉嚨裡有時會產生“咯咯咯”或“咕嚕咕嚕”的響聲，這被稱為“臨終呻吟”。對於照顧者來說可能很痛苦難熬，但是這對臨終之人並不會造成任何傷害。這種響聲並不意味著新增病痛或者病痛加重。

將頭從床上抬起來，放在枕頭上。將身體側翻可能有所幫助。



如果您很擔憂，請致電PCSE。有些藥物可以清幹分泌物。



體溫

體溫變化是很常見的，您所愛之人可能有時會感覺身體濕熱，有時感覺寒冷。手臂、腿部以及底部的皮色可能隨著血液流動減緩而變化。

如果他們感覺冷，就為他們保暖。如果他們感覺熱，就把被子拿走或蓋上薄被。



過熱會導致他們躁動不安。如有必要，保持通風良好，準備清涼的毛巾。按照您所愛之人的需求—即便有的需求很奇怪。

呼吸

呼吸可能會紊亂：時快時慢。呼吸間隔短至10秒，長至幾分鐘，在間隔中沒有呼吸是正常現象。此時沒有必要提供氧氣。

繼續支援並安撫您所愛之人—握住他們的手，輕言細語，此時只需您陪伴在他們身邊。



如果您很擔憂，請致電PCSE。



情緒變化

隨著生命漸至盡頭，人可能會不在意外界事物和日常生活點滴。他們可能會對他人不太在意，只想與若干親密的人相處。這是放手道別的過程。

臨終之人可能會反省其不同的回憶或與已故的人說話。他們也可能神志失常，可能很躁動、產生幻覺或者做出失常的舉動或提出失常的請求。

如果您在這個階段有任何擔憂，請致電PCSE。我們可以為您提供支援、幫助與理解。



疏遠

您照顧的人可能會反應冷淡、疏遠或者意識不清。這可能意味著他們正在為離世做準備—從周遭環境和親密關係中疏遠出來—可能意味著他們已準備好離世。聽覺是會停留到最後的感覺。

用正常的聲音與您所愛之人交談。告訴他們您的名字來證明身份，握住他們的手，說您想要說的話。



出現幻覺

臨終的人可能會說或者聲稱他們有跟已故的人交談。這並不一定意味著他們在幻想，只是他們即將離世了。

不要對他們所說所見進行反駁或爭論。肯定他們的經歷—這些經歷正常且常見。



給予允許

允許您所愛之人放手，不要讓他們因離世而愧疚或者竭力留住他們來滿足您自己的需求，這會很困難。一個即將離世的人通常會不肯離去，即便活著很痛苦，他們只想確認留下的人能夠安好。

在這個時候，給您所愛之人安撫，讓他們知道可以在準備好時放手離去是您可以為他們所做的最重要的事情之一。



道別

家人能夠給臨終之人安撫，允許他們離世能夠幫助他們放手。道別的方式多種，隨個人而定。您可以與他們一同躺在床上、握住他們的手或說您想說的話。

在悲痛之時，流淚是人之常情。您不必隱藏眼淚，也不必感到抱歉。



一個人離世時會發生什麼？ 我怎麼知道一個人已經離世了？



離世的表現有：

-  沒有呼吸
-  沒有心跳
-  沒有脈搏
-  腸道與膀胱排空
-  沒有反應
-  眼皮微啟
-  瞳孔放大
-  眼睛直視某一點，沒有眨眼
-  下巴放鬆，嘴微張

接下來我該做什麼？

死亡並非緊急情況，沒有需要緊急處理的事情。

深呼吸。慢慢處理每一件事，無需著急。

不需要聯繫警方或者叫救護車。

不需要立即聯繫任何人。

您可按照自己的意願，與您所愛的人待在一起。

按照您的需要，您所愛的人可以留在家中（數小時或數日），讓親友們來與之道別。



當您已做好準備之時

- 如果您需要支援，您可以致電您的PCSE團隊。我們可以進行家訪。
- 致電一名PCSE護理人員或您的全科醫生，開具死亡證明。
- 殯儀員到您家時，會查收這份證明。

如果您所愛的人在夜晚離世，您可以等到早上再安排開具死亡證明。



- 您不需要為逝者洗澡，但是您可以用海綿擦去其體液或汗液。
- 切斷房間內的熱源，如加熱器、電熱毯或者熱水瓶。
- 舒展您所愛之人的身體，防止其身體變得僵硬，取出假牙。

當您已準備好處理您所愛之人的身後事並將其轉移時

- 聯繫殯儀員
- 他們將與全科醫生/醫生聯繫，取得死亡證明（如果沒有死亡證明，葬禮無法舉行）
- 他們將帶走您所愛之人，支援您準備葬禮

如果您需要幫助或建議，請致電PCSE。



3.2 哀痛

在喪親之前，人們常常感到悲痛。作為一名照顧者，您的睡眠、飲食、精力集中與情緒管理都可能發生變化。認識到這是對您處境的正常反應能夠幫助並支援您關愛自己。

我們都會感到悲痛，只是每個人的感受方式不同一方式沒有對錯。重要的是，按照您的需要，宣洩您的悲痛。

有時，我們很難理清我們自己的感受。悲痛的表现可能是憤怒、懊悔、悲傷、慌亂、恐懼、孤立、憎恨、愧疚、感覺釋放或其他的感受與想法。生理症狀可能有睡眠或飲食習慣改變、精神世界產生質疑以及社交改變。

悲痛反應來來去去，有的時候我們可能感覺難以承受或者仍然可以掌控。有時，我們可能感覺內心的痛苦無邊無盡，難以看到人生前進的道路。

我們與您一起，支援您走過這段改變階段。



獎勵您自己



3.3 喪親支援

喪親階段支援計劃

喪親階段是指所愛之人離世後哀悼和悲痛的階段。這段時期可能是人生中最重大，有時也可能是最有挑戰性的人生經歷。它可能會帶來巨大改變，讓人感到失控。這段經歷也可能帶來自我意識增強和個人成長的機會。

PCSE 有經過培訓的員工，支援您度過這段悲痛、失落的喪親時期。

我們的“喪親階段支援計劃”提供長達13個月的個人與小組支援。支援包括諮詢輔導、音樂治療、精神關懷以及為伴侶、子女、家庭成員和密友提供的志工支援。

“與經歷過/正在經歷相似情況的人見面很有幫助,他們理解您的處境”

與我們的受訓員工交流 可以幫助您

- ✓ 管理和理解您的悲痛
- ✓ 反思給您造成哀傷或擔憂的想法和信念
- ✓ 制定應對生活變化的策略
- ✓ 找到減壓的方式
- ✓ 討論導致焦慮和抑鬱的原因
- ✓ 讓您有機會在充滿憐憫、關懷且不受評判的情況下進行傾訴
- ✓ 在艱難處境下看清現狀，找到意義
- ✓ 努力接受生活的變化
- ✓ 獲得教導，瞭解您在喪親階段可能會經歷什麼

“喪親階段支援計劃”不會向您及您的家人收取任何費用。



紀念服務

紀念服務每年舉行兩次，由PCSE員工協助組織，回想並分享對您所愛之人的回憶。

喪親社交支援小組

PCSE每月為痛失所愛者舉辦社交小組。小組為您提供機會，讓您與經歷失親且正學著重建生活的人聯繫。該小組由我們的受訓員工與志工協助組織，這是在充滿支援的環境中與他人社交的機會。

請善待自己





4. 資源和連結

我們共同面對一切



機構	電話	網址	簡介
照顧者信息			
Alfred Health Carer Services	1800 052 222	carersouth.org.au	為身處墨爾本南區的照顧者提供諮詢與支援。照顧者支援小組清單
CareSearch	08 7221 8233	www.caresearch.com.au	緩和治療相關知識的網站，提供下列相關資訊：與疾病共處、如何提供照顧、生命終點、喪親、悲痛與失落以及特殊需求群體
Carers Victoria	1800 242 636	www.carersvic.org.au	全州範圍內為家庭照顧者發聲，代表維多利亞州的照顧者並為其提供支援
Carer Gateway		www.carergateway.gov.au	全國網上與電話服務，提供實用資訊與資源支援照顧者。互動性搜尋服務幫助照顧者與當地支援服務連結
Palliative Care Australia		www.palliativecare.org.au	全國緩和治療的領軍機構，將您與您所在區域的服務與資源連接起來
Palliative Care Victoria	03 9662 9644	www.pallcarevic.asn.au	為優質緩和治療提供資訊、支援並對其進行宣導。PCV提供兩本重要手冊： 1. 緩和治療簡介 2. 支援需要緩和治療者一家人與友人的指南
LGBTI Carers	1800 242 636	www.carersvictoria.org.au/how-we-help/LGBTI-carers	為男女同性戀、雙性戀、變性人和兩性人（LGBTI）照顧者提供支援
Young Carers Respite and Information Services Program	1800 242 636	www.youngcarers.net.au	提供照顧者的故事、建議、資源、助學金計劃以及宣導。您也可以撥打1800 052 222瞭解為不滿25歲的照顧者提供的暫息服務、實用幫助以及社交活動
LifeCircle		www.lifecircle.org.au	增進對死亡瞭解的資訊和工具

機構	電話	網址	簡介
照顧者服務			
宣導			
The Office of Public Advocate	1300 309 337	www.publicadvocate.vic.gov.au	Level 5, 436 Lonsdale Street, Melbourne, VIC 3000
State Trustees	03 9667 6444	www.statetrustees.com.au	提供各種法律和經濟服務（合法遺囑、遺產規劃、遺囑認證、授權書以及信託服務）
Elders Rights Advocacy	1800 700 600	www.era.asn.au	由澳大利亞政府資助的獨立機構，為在維多利亞州接受澳大利亞政府資助的老年護理服務的人提供宣導服務。
Seniors Rights Victoria	1300 368 821	www.seniorsrights.org.au	提供資訊、支援、建議與教育，防止虐待老人，維護老人的權利、尊嚴與獨立。
Aged Care Complaints Commissioner	1800 550 552	www.agedcarecomplaints.gov.au	為大眾提供的免費服務，針對由澳大利亞政府補貼的接受老年護理服務的群體，讓大眾提出關於護理或服務品質的問題。
Veterans' Affairs Network (VAN)	1300 551 918	www.dva.gov.au/contact/van-state-office-locations#vic	為退伍軍人、遺孀或鰥夫及其家人提供幫助
Australian Charter of Healthcare Rights		www.safetyandquality.gov.au/national-priorities/charter-of-healthcare-rights	在尋求或接受醫療保健服務時，患者與消費者的重要權利。



機構	電話	網址	簡介
照顧者服務			
諮詢服務			
beyondblue	1300 22 4636	www.beyondblue.org.au	24小時電話諮詢服務。全年無休網上與電郵諮詢服務。
Lifeline	13 11 14	www.lifeline.org.au	24小時電話危機支援以及防止自殺服務。
National Carer Counselling Program	1800 242 636	www.carersaustralia.com	澳大利亞照顧者計劃：提供短期諮詢服務。各州與各領地的照顧者協會也運營當地的支援小組。
Australian Centre for Grief & Bereavement	1800 642 066	www.grief.org.au	提供傷痛教育與各種諮詢服務，發展並加強個人、機構與社區有效處理喪親情況的能力。
GriefLine	03 9935 7400	griefline.org.au/ griefline.org.au/online-counselling-service	傷痛熱線社區與家庭服務機構聆聽、關懷並且支援在任何人生階段經歷喪親和傷痛的人，包括網上諮詢服務。
設施與援助			
Coastcare Medical Equipment	03 9707 4955	www.coastcaremed.com.au	租賃並銷售復健與醫療產品，得到退伍軍人事務部（DVA）與全國設備計劃（SWEP）認證。可於隔天快速提供的設備：淋浴椅、洗臉台、躺椅和醫用病床。
Independent Living Centres Australia	1300 885 886	ilcaustralia.org.au	在各種產品和服務上提供建議，幫助日常生活，包括行動、睡眠、飲食與交通
Endeavour Life & Care	9703 2900	endeavourlifecare.com.au	家庭保健服務設備提供商
City of Casey		www.casey.vic.gov.au/ community-services/disability-services/disability-services-directory/equipment-and-aids	凱西市（City of Casey）為殘障人士提供設備與援助的計劃與服務方面的指導。

機構	電話	網址	簡介
照顧者服務			
經濟支援/政府機構			
Financial Counselling Australia	1800 007 007	www.financialcounsellingaustralia.org.au	提供關於經濟諮詢與幫助的資訊，以找到合格的諮詢師。
Centrelink	13 27 17	www.humanservices.gov.au/individuals/centrelink	
Department of Veterans Affairs	13 32 54	www.dva.gov.au	
居家幫助			
您當地的政府	PCSE可以幫您組織一些政府社區與居家服務		
家居改裝			
Peninsula Health Domiciliary Care Referral	1300 665 781	www.peninsulahealth.org.au/services/services-a-e/aged-care/domiciliary-care	為居家的體弱、年老和年幼的殘障人士及其照顧者提供居家式評估與維護計劃。
Home Modifications Australia	02 9281 2680	www.moda.org.au	作為全國領軍行業組織，代表服務機構，推廣家居改裝的益處。
mecwacare	1800 163 292	www.mecwacare.org.au	在墨爾本南區與東區提供居家護理與照顧服務。
居家護理			
PCSE	居家護理可以作為緩和治療的一部分，也可提供私人服務。		
Bolton Clarke at Home Support	03 5991 1300	www.boltonclarke.com.au	提供各式實用且靈活的居家照顧服務，包括護理、居家援助、聯合保健與心理保健服務。

機構	電話	網址	簡介
照顧者服務			
問題決議			
Health Complaints Commissioner	1300 582 113	hcc.vic.gov.au	如果您對保健服務機構有所不滿，您可以向保健服務投訴專員投訴。
居家評估			
Council services		您當地的市政府網站	卡迪利亞 (Cardinia) 郡、凱西 (Casey) 市、大丹德農 (Greater Dandenong) 市、金斯頓 (Kingston) 鎮政府。 居家評估幫助人們探索各種獨立生活的方式，繼續活躍於自己的社區。
個人護理			
Council carers Alfred Care Baptcare MECWA Bolton Clarke at Home Support	13 22 78 1800 163 292 1300 33 44 55	您當地的市政府網站 www.alfredhealth.org.au www.baptcare.org.au www.mecwacare.org.au www.boltonclarke.com.au	卡迪利亞 (Cardinia) 郡、凱西 (Casey) 市、大丹德農 (Greater Dandenong) 市、金斯頓 (Kingston) 鎮政府。
暫息/短暫休息			
Commonwealth Respite and Carelink Centre Southern Region	1800 052 222 (BH) 1800 059 059 (Outside BH)	www.dss.gov.au/disability-and-carers/programmes-services/for-carers/commonwealth-respite-and-carelink-centres	為身處墨爾本南部的照顧者提供暫息、實用和情緒支援。
支援小組			
PCSE Carers Support Group	03 5991 1300	www.palliativecaresoutheast.org.au	致電PCSE瞭解更多資訊
Alfred Health Carer Services	1800 052 222	carersouth.org.au	連接地處墨爾本南部的照顧者群體

機構	電話	網址	簡介
照顧者服務			
交通			
Red Cross	03 8327 7700	vic@redcross.org.au	提供針對特定疾病的志工交通服務
針對特定疾病的機構			
Cancer Council of Victoria	13 11 20	www.cancervic.org.au	<p>您可通過網路和電話聯繫或親身接觸經受癌症影響的社區群體。</p> <p>電話專線諮詢時間為週一至週五早上9點至下午5點，由擁有腫瘤科資質且經驗豐富的癌症護理人員提供諮詢。雖然護理人員無法為您提供具體針對個人情況的醫療建議，但是他們可以講解具體的癌症類別並解釋化療、放射治療或其他癌症治療的具體情況。</p>
Dementia Australia	1800 100 500	www.dementia.org.au Helpline email: helpline.nat@dementiaalzheimers.org.au Webchat: www.dementia.org.au/helpline/webchat	<p>澳大利亞阿耳茲海默氏病協會（Dementia Australia）為各種失智症患者及其家人與照顧者發聲，也提供支援服務、教育與資訊。</p> <p>幫助專線服務全國，諮詢時間為週一至週五上午9點至下午5點，不含公共假日。非工作時間內可使用留言服務。您可留言，我們會在下一個工作日回電。</p>
MND Victoria	1800 806 632	www.mnd.asn.au	為運動神經元病患者推廣盡可能最佳的服務與支援。



機構	電話	簡介
緩和治療部門		
McCulloch House, Monash Medical Centre Clayton	03 9594 5320	位於莫納什醫療中心（Monash Medical Centre）的專門建立的住院緩和治療/臨終關懷部門。
Wantirna Health Palliative Care Inpatient Unit	03 9955 1341	該專業緩和治療部門擁有32個床位，提供症狀控制服務、臨終關懷、暫息服務與評估。
Peninsula Health Palliative Care Unit, Frankston	03 9784 8600	該專門建立的設施內包含住院緩和治療部門。
South Eastern Private Hospital	03 9549 6555	緩和治療部門（阿貝利亞（Abelia））擁有11個床位，由經驗豐富的護理人員提供支援，也提供牧養關懷。
Peninsula Private Hospital	03 9788 3466	阿凱西亞（Acacia）癌症與血液病房擁有23個床位，這是腫瘤科、血液科與緩和治療的綜合性病房。
St John of God, Berwick Hospital	03 9709 1414	專業緩和治療部門包含6個配有盥洗室的單人間。
Ward D, Casey Hospital, Berwick	03 8768 1550	一個急性醫療與緩和治療的病房
地區護理服務		
Bolton Clarke	1300 33 44 55	Bolton Clarke機構的前身為“皇家澳洲頤養服務”（Royal District Nursing Service, 簡稱RDNS），為PCSE客戶提供非工作時間內服務。如果您需要聯繫Bolton Clarke提供非工作時間內的服務，在您辦理住院時便會告知您詳情。
Kooweerup Regional Health Service	03 5997 9679	
當地醫院		
Casey Hospital	03 8768 1200	
Dandenong Hospital	03 9554 1000	
Frankston Hospital	03 9784 7777	
Moorabbin Hospital	03 9928 8111	
Monash Medical Centre (Clayton)	03 9594 6666	
Peter MacCullum Cancer Centre	03 9656 1111	
South Eastern Private Hospital	03 9549 6555	
St John of God, Berwick Hospital	03 9709 1414	
Wantirna Hospital	03 9955 7341	



非工作時間急救護理計劃

需要護理之人		照顧者姓名	
姓名		姓名	
年齡		與需要護理之人的關係	
住址		住址	
電話		電話	
所用語言		所用語言	

緊急聯絡人		
姓名	關係	電話

健康資訊—接受照顧者的具體資訊

所患疾病：

醫生的姓名、位址、電話（全科醫生/或專科醫生）：

國民保健（Medicare）卡號：

Centrelink編號：

醫療保險及編號：

救護車保險/註冊編號：

Medic-Alert編號：

照顧需求：

急救計劃：在急救情況下，我的聯絡人會有（在符合情況的選項上打勾）：

拒絕心肺復蘇（NFR）指令

預先護理計劃指示

拒絕治療證明

永久授權書（治療）詳情：

首選離世地點：

預設醫療指示

價值觀指示

治療決定者詳情：



Palliative Care South East

140-154 Sladen Street
Locked Bag 2500
Cranbourne VIC 3977

電話 03 5991 1300 • 傳真 03 5991 1301
電郵 reception@palliativecarese.org.au

www.palliativecaresoutheast.org.au



東南區緩和治療中心承認班奴榮（Bunurong）與烏如迪吉利（Wurundjeri）人民是這塊土地的傳統看管者，我們對班奴榮與烏如迪吉利過去、當前以及未來的長老表示敬意。