



健康與老年部  
社區探訪者計劃  
探訪者手冊  
2002年第4版



The Community Visitors Scheme Handbook – Chinese (中文)



Commonwealth Department of  
Health and  
Ageing

© 澳洲聯邦 2002 年

ISBN: 0 642 50383 4

本著作版權所有。在《1968 年版權法案》所允許的使用範圍之外，若未通過信息服務部徵得聯邦政府的書面許可，不得以任何形式複製本手冊的任何部分。

有關複製和版權的任何要求及查詢，請寫信給信息服務部版權服務處經理，地址：Manager, Copyright Services, Information Services, GPO Box 1920, Canberra ACT 2601；或者發送電子郵件，電子信箱：[Cwealthcopyright@finance.gov.au](mailto:Cwealthcopyright@finance.gov.au)。

出版許可號：2994

## 目錄

什麼是社區探訪者計劃?	2
什麼是社區探訪者?	3
社區探訪者的探訪對象是誰?	3
社區探訪者探訪多少名住客?	4
如何進行探訪?	4
社區探訪者可以做什麼	5
社區探訪者不可以做什麼	5
隱私、保密和尊嚴	6
行政管理安排	6
如果我想中止探訪怎麼辦?	7
處理困難	7
照顧責任和保險	8
和護理院工作人員的關係	8
我在哪里可以得到支持或更多的信息?	9
諒解備忘錄	10

## 什麼是“社區探訪者計劃”？

社區探訪者計劃 (CVS) 是一個由聯邦政府資助的計劃，旨在促進住在老年護理院的人士與廣大社區之間的聯繫。

社區探訪者計劃的目的是提高老年護理院住客的生活質量——這些住客由於社會、文化、身體殘疾等原因或許會感到寂寞，與社會隔絕。通過與住在老年護理院的老年人交朋友，您就有可能給他們的生活，以及您自己的生活帶來變化。

該計劃由聯邦政府資助，聯邦政府向稱為贊助機構的各個社區組織提供撥款，由其負責管理該計劃的實施。每個贊助機構均有一名社區探訪計劃協調員。協調員負責：

- 徵募探訪者並負責讓他們與住客結對；
- 確保探訪者熟悉情況並為他們提供支持；
- 提供培訓和信息；
- 處理社區探訪者計劃的日常事務；以及
- 與老年護理院的聯絡，瞭解他們對社區探訪者的需求以及現有探訪者的進展情況。

老年護理院利用目標群體的指導準則，確定適合納入該計劃的住客。如果家庭成員或其他人士認為某一住客會從探訪者的陪伴中受益，也可以與老年護理院聯繫。老年護理院然後會

與社區探訪者計劃的有關贊助機構聯絡。社區探訪者計劃協調員將綜合考慮共同的興趣、愛好以及是否有相同的背景及語言等情況，然後將住客和適合的社區探訪者結對。

本手冊概要介紹社區探訪者的職責。協調員會向您提供進一步的幫助和支持。若有任何問題或疑慮，請與協調員討論。

## 什麼是“社區探訪者”？

社區探訪者是指能夠抽出一定時間（至少半月一次）去探訪老年護理院中的住客並與之交朋友的人。所有社區中都有有一些具有各種文化及不同背景的人士，老年護理院也不例外。因此，我們歡迎具有各種背景的人來做社區探訪者。

作為一個探訪者，您首先要見贊助機構的協調員，由其評估您是否適合擔任探訪者的工作。協調員會解釋對您有何期望，並且問您一些個人情況以便做好記錄，還可能問您一些問題，或者請您填寫有關興趣和背景的問卷。這將有助於幫您與住客結對。協調員還會向您解釋對探訪者的行政管理程序。

儘管有時您會因為生病或節假日等原因而無法每兩週探訪一次，但是您對住客的探訪應該定期。如果您無法探訪，不妨寄張卡片或便條或者打個電話。

## 社區探訪者的探訪對象是誰？

老年護理院裏有些住客在護理院外的親友或朋友沒有經常聯絡。

有時即使有人探訪，住客也受益甚微。有些住客也許因文化原因感到寂寞，如果有人能花時間跟他們聯繫，或者用他們的母語與之交談，那麼他們會從中受益非淺。

## 社區探訪者可以探訪多少名住客？

若要探訪一個以上的住客，您必須徵得您的協調員的同意。一些住客需要感受到他們的探訪者是 "自己的"。如果您想探訪一個以上的住客，您的協調員可以為您安排探訪另一個護理院的另一名住客。

## 如何進行探訪？

根據您和探訪的住客情況，您可以用各種方式安排在一起的活動。你們可以坐著聊天，一起做感興趣的事，或者談論當地的新聞。如果住客的身體條件許可，你們可以去散步或者一起郊遊。您必須知道住客可能身體虛弱，或者不能像他們過去那樣活動方便，這是非常重要的。在計劃進行任何比平時更劇烈的活動之前，您應該與老年護理院的工作人員談談。

有些住客可能臥床不起，有些住客可能有認知減弱問題或者交流能力有限。雖然這樣的能力減弱可能限制你們的活動，但是你們仍有許多方式可以在一起渡過快樂的時光。你們可以閱讀，或者給您的朋友做手部按摩，或者一起聽音樂。

## 社區探訪者可以做什麼

作為住客的同伴、知己和朋友，社區探訪者可以提高他們的生活質量。您能夠幫助住客感覺自己與社區的聯繫更為緊密。如果您希望並且合適的話，您也可以幫助做寄信等一些日常事務。這種幫助祇能像朋友給予的那樣才好，並且以不使您感到不便為宜。

"社區探訪者計劃"旨在提高住客的生活質量，其中包括增強住客的自尊和安康，減少焦慮、隔絕和孤獨感，感受到與社區的聯繫，增加獨立感。

## 社區探訪者不可以做什麼

您作為探訪者的角色祇是住客的朋友。

作為一個社區探訪者，有一些活動是您不應該做的。您不得：

- 負責監督老年護理院的護理標準；
- 參與住客的財務問題；
- 接觸住客的護理記錄或個人記錄；
- 取代住客和護理人員或者和現有的社交網絡的個人關係；
- 為住客或提供護理和個人照顧；
- 干預或參與老年護理院的日常運作；

- 替代負責護理、活動或治療的人員；或者
- 參與調查或追查住客投訴。

在探訪住客時，如果您確實對護理的某些方面感到擔憂，您應向自己的協調員徵詢建議。

## 隱私、保密和尊嚴

作為社區探訪者，您的協調員將在理解和落實保密責任方面向您提供支持。

保密包括避免和其他探訪者或更大社區談論住客的個人詳細情況。隱私包括保密和尊重住客處理他們認為屬於個人事務的權利。例如，當住客穿衣時，您應尊重他們的隱私，並尊重住客的權利，避免談論他們不想談的問題。

幫助維護尊嚴，包括幫助住客維護自尊。社區探訪者行為處事應注意維護住客的自尊。比如，在幫助住客做事情之前，應詢問住客是否願意。

## 行政管理安排

對社區探訪者有少數行政管理方面的要求。第一項要求是簽訂一份諒解備忘錄。這必須在第一次探訪之前進行。這只是將您探訪住客的承諾正式化，並確保您理解"社區探訪者計劃"所規定的責任。本手冊後面有諒解備忘錄的範例。此諒解備忘錄由健康與老年部制訂－您的贊助機構可能已經印製了自己的

諒解備忘錄，外觀可能與本手冊中的範例不同，但內容完全相同。

您應該對住客的探訪做好記錄，並向您的協調員提供探訪日期的記錄。在您探訪住客時如果發生意外事件或其他事件，您必須告知您的協調員。

## 如果我想中止探訪怎麼辦？

如果您想中止探訪，不管是暫時的還是永久的，您都必須儘快通知您的協調員。他們會向您建議如何結束和住客的關係，並試圖安排另一名志願者來探訪該住客。

## 處理困難

如果您在探訪時遇到任何困難，您都應告知您的協調員。他們將幫助您，並且提供有用的信息。

老年護理院的一些住客可能健康惡化或者能力下降。有些住客的聽力和視力可能減弱，或者可能在語言和記憶能力上有困難。癡呆症等疾病可能會引發一些行爲，需要探訪者的耐心和理解。有時住客可能認不出您，或者您在和他們交流時有困難。但是，有探訪者探訪，有認知困難的人從中受益非淺。

您的協調員能向您提供一些建議，告訴您如何與住客交流以及如何和住客一起渡過愉快的時光。他們會就如何處理這些情況向您提供建議，以確保您的探訪取得成功，使您的朋友和您自己受益。

如果您探訪的住客去世，護理院會通知您的協調員，協調員會在您進行下一次探訪之前通知您。如果護理院聯繫不到您的協調員，他們應該和您聯絡。您的協調員會幫助您用自己的方式克服失落感，支持您渡過這個困難的時刻。您可以請求協調員與您一同參加葬禮。在考慮與新的住客見面之前，您可以要求等一些時間。

## 照顧責任和保險

老年護理院的工作人員對住客有 "照顧責任"。這意味著他們必須向護理院的住客提供保護、照料及保證安全。

作為社區探訪者，您也有 "照顧責任"。這意味著當您探訪朋友時，您必須利用自己的常識，而且在一起進行任何活動時，都要小心謹慎。

如果您考慮進行新的活動，或者進行比平時更劇烈的活動，您應該事先告知老年護理院的工作人員。通過這樣做，並且小心謹慎，您就可以確保採取所有合理的注意措施。

每個贊助機構都必須為社區探訪者辦理公共責任保險和個人傷害保險。請與您的協調員談談贊助機構的保險可以為您提供怎樣的保護。

## 與護理院工作人員的關係

作為社區探訪者，您會和一些工作人員打交道。照顧身體虛弱的老年人是一項具有很高要求，但是十分有意義的工作。

這些工作人員具有獻身精神，辛勤工作，在家庭式的環境中提供照顧服務。

護理院的工作人員應該支持並且歡迎社區探訪者到護理院探訪。他們能夠在您探訪時提供應有的支持。

如果您對護理院的工作人員有何顧慮，應該與您的協調員談談。

## 我在哪里可以得到支持或更多的信息？

如果您需要更多的信息或支持，您應該首先和您的協調員談談。他們能夠幫助您，也可以向您提供有關相關組織的更多信息。

澳洲全國各地有很多照顧老年人福利的機構，其中包括健康和老年部，該部可在一些方面提供幫助。您也可以撥打免費電話 **FREECALL™ 1800 052 222** 或瀏覽網站

**CommCareLink.health.gov.au**，與聯邦護理鏈接中心 (**Commonwealth Carelink Centre**) 聯絡。護理鏈接中心是一個全國性服務機構，提供有關社區、老年照顧問題、殘障及其它支持服務的可靠信息。

## 附錄1

### 聯邦社區探問者計劃

## 諒解備忘錄

甲方 \_\_\_\_\_ 乙方 \_\_\_\_\_  
(志願者姓名) (機構名稱)

本人, \_\_\_\_\_

住址 \_\_\_\_\_

同意擔任社區訪問者，本人謹此同意：

1. 以友誼和陪伴為目的，定期探訪指定的住客(至少兩星期一次)
2. 向協調員提供探訪日期的記錄
3. 尊重住客的權利，包括保密和隱私
4. 隨時履行照顧責任。社區探訪者的照顧責任是指在和住客進行任何活動時使用常識，儘量小心謹慎
5. 如果探訪時遇到任何困難，告知協調員
6. 將探訪期間出現的任何事故或事件告知協調員
7. 如果打算暫時或永久停止探訪時，必須告知協調員
8. 如果希望停止探訪某個住客時，必須告知協調員

本人知道作為一個社區探訪者，本人不得：

1. 監督老年護理院的護理標準
2. 參與調查或追查投訴
3. 取代住客與其家人、工作人員或其他關係人之間的關係

4. 接觸住客的護理及個人紀錄，或參與住客的財務問題
5. 向住客提供護理或個人照顧
6. 干涉或介入老年護理院的日常運作
7. 取代負責護理、日常活動和治療的工作人員
8. 未經社區探訪者計劃協調員的同意擅自探訪其他住客

簽名

---

(社區探訪者)

---

(代表贊助機構的獲得授權的辦事員)

日期

---

見證人

---