



# Intensive Family Support Options (強化家庭支援服務選擇 - IFSO)

## 家庭資訊





**本手冊刊載了有關 IFSO 服務的重要資訊。**

**如果你對本份資料中的內容有任何疑問，請向你的 IFSO 家庭治療師 (Family Therapist) 詢問。**

## **目錄**

- **我們的目標是甚麼？** 5
- **你對我們有怎樣的要求？** 5
- **我們對你有怎樣的要求？** 6
- **如何管理你的保密資訊 ？** 6
- **我們如何管理書面記錄的資料 ？** 8
- **IFSO 服務時間** 8
- **其他 24 小時聯絡電話** 9
- **如果你不滿意我們的服務** 9

**你的 IFSO 家庭治療師 (Family Therapist) 是:**

**姓名 :**

**電話 :**

## **我們的目標是甚麼？**

IFSO 為那些有身患殘疾的兒童或青少年的家庭提供支持和援助。

我們的目標是：

- 與你合作，幫助你的家庭妥善處理各方面的問題；
- 為你提供支持，增加管理自己孩子的信心；
- 幫助你獲取各種有用的資訊；
- 識別 些服務項目對你的家庭有積極的幫助；
- 識別 些方面你的家庭要求得到改變；
- 與你的家庭共同保障孩子的安全。

## **你對我們有怎樣的要求？**

你有權：

- 受到尊重，獲得安全以及在保護你的隱私的同時能滿足各項需求的服務；
- 獲得可靠和準時的服務；
- 閱與自己有關的所有記錄；
- 針對自己獲得的服務發表意見；
- 對所得到的服務提出投訴；

- 在需要的時候免費獲得傳譯員的協助。

## 我們對你有怎樣的**要求**？

在與我們合作的過程中，我們要求你：

- 尊重我們的家庭治療師的尊嚴；
- 如果你無法出席預約的家訪，請通知你的家庭治療師；
- 在家庭治療師與你的孩子講話的時候，請你也同時在場。

## 如何管理你的**保密資訊**？

你的隱私十分重要，會得到嚴格保密。我們未經你的同意不能向他人披露你的個人資料，除非是下列法律規定的情況：

- 如果對你的孩子的安全產生顧慮，我們必須按照規定向 Department of Community Services (社區服務部-DOCS) 報告。DOCS 的工作職責是幫助每個家庭獲得需要的支持，確保他們的孩子的安全。
- DOCS 要求我們提供有關你的孩子的資料或情況。
- 法庭要求提供情況，我們必須遵守。
- 如果家庭中有人將可能傷害自己或他人，我們必須採取行動，保障你的家庭的安全。

IFSO 家庭治療師與他們的主管人員以及服務組成員會深入細致地討論相關的工作。這樣做的目的是為能不斷改善我們為你提供的服務，確保能到達你的各項目標。

## 如何管理書面記錄的資料？

- IFSO 家庭治療師以書面方式記錄與每一位服務使用者之間的聯絡和對話情況。這些記錄文件由各個 IFSO 辦事處妥善安全保存。
- 按照要求，IFSO 必須向 Department of Ageing, Disability and Homecare (高齡、殘疾及家庭看護服務部 -DADHC) 提供用於數據統計的資料。我們不會把你的個人資料交送 DADHC。

## IFSO 服務時間

IFSO 家庭治療師提供彈性支援服務時間，包括下班後及假日，每天 24 小時，每星期 7 天的彈性支援服務。

請記住：

- 家訪可安排在合適你的家庭情況和需要的時間。
- 有時候，你的家庭治療師的行動電話可能會轉去電話留言或由另外一名家庭治療師接聽。收到你的留言後，家庭治療師將會盡快回電，與你聯絡。

如果出現緊急的醫療或危及安全的情況，請致電“緊急服務”(電話：000)，聯絡警察、救護或消防服務。

## 其他 24 小時聯絡電話

Translating and Interpreting Service (翻譯和傳譯服務)：131 450

Lifeline (生命線)：131 114

Commonwealth Carers Respite (聯邦照顧人暫息服務)：1800 059 059

DOCS Helpline (社區服務部幫助熱線)：132 111

Kids Helpline (兒童幫助熱線)：1800 551 800

Domestic Violence Line (家庭暴力熱線)：1800 656 463

Salvo Crisis Line (救世軍危機幫助熱線)：93312000

Tresillian Parent Helpline (Tresillian 父母幫助熱線)：97870855

Karitane Careline (Karitane 護理熱線)：97941852

Children's Hospital Westmead (偉思敏兒童醫院)：98450000

Poisons Information (毒物資訊中心)：131 126

## 如果你不滿意我們的服務

在可能的條件下為你提供最高質量的服務是我們的宗旨。如果你感到我們的服務有所幫助，或是有可以幫助我們改進提高的建議，請告訴我們。

如果你對我們所提供的服務不滿意，或對服務的某一方面存有顧慮，也請告訴我們。請向家庭治療師反映這些問題，或者選擇與他們的主管經理聯絡。

主管經理姓名：

電話：

電子信箱：

地址：