



客戶驅動的心理健康服務

何謂客戶驅動的心理健康服務？

如果心理健康客戶在確認其需求、偏好與目標時扮演主導的角色，他們所獲得的服務即屬於「客戶驅動」服務。換句話說，您自行決定需要何種協助，而非由心理健康專業人員為您決定「最好」的協助。您可以此方式作出直接影響您的重要決策，自行「掌理」自己的生活。

「明示權益」與「最佳權益」有何差異？

客戶驅動的服務尊重您「明示」的權益，而非心理健康專業人員所決定的「最佳」權益。此方法可確保並尊重您所選擇生活方式的權利，讓您自行決定自己的健康照護。此乃基於「康復」的理念、原則與實務，其認為人可以且確實能夠自嚴重的心理健康障礙中康復。

康復方法的內容為何？

此康復方法以人們有不同的個人目標與優勢為出發點，因此專業人員會傾聽您明示的需求與偏好。專業人員將根據您的個人需求與目標，協助您確認並建議他們認為有所幫助的服務。專業人員會扮演「顧問」的角色，提供指引與協助，幫助您達成自己的目標。透過這些專業人員所提供的資訊後，您可自行決定在生活中將採取哪些行動以及希望進行哪些事項。在理想的康復團隊陪伴下，客戶可表達個人的目標，並和團隊成員討論應如何給予協助才能達到目標。

客戶驅動的心理健康服務是否包含同儕支援？

是。客戶驅動的服務通常包括同儕支援，此為康復的重心。您可藉由其他心理健康客戶分享的類似經驗，獲得心理健康專業人員所無法提供的新資訊、策略與技能。換言之，因為同儕「曾經歷過」自心理健康體系取得服務的經驗，因此可能擁有關於取得協助的「內部」消息。

家人與朋友是否可在客戶驅動的康復程序中提供協助？

是。康復會帶來更美好的未來。人們能夠克服所面對的障礙與困難是不容否認的事實。這樣的希望可以透過同儕、家人、朋友、服務供應者以及其他培
養。客戶可邀請家人與朋友參與康復程序。

為何客戶驅動的服務很重要？

客戶驅動的服務對於掌控您的生活而言相當重要。因為坐在「駕駛座」決定康復方向的人，終究是您自己。

我們希望聽到您的意見！閱讀本資料後，請進行此簡短調查，提供您的寶貴意見。

英文版：<http://fs12.formsite.com/disabilityrightsca/form54/index.html>

西班牙文版：<http://fs12.formsite.com/disabilityrightsca/form55/index.html>

污名、歧視、減緩和研擬政策消除歧視計畫 (*The Stigma, Discrimination, Reduction and Advancing Policy to Eliminate Discrimination Program*; 簡稱 APEDP) 由核准心理健康服務法案 (Prop. 63) 之投票人提供資金，並由加州心理健康服務局 (*California Mental Health Services Authority*; 簡稱 CalMHSA) 管理。CalMHSA 為致力於提升個人、家庭與社區心理健康結果之縣政府組織，由郡 MHSA 基金支持。CalMHSA 在州、區域以及地方提供服務與教育計畫。如需更多資訊，請造訪 <http://www.calmhsa.org>。

