



雇主须知

成人之家、寄宿之家和居家照护服务机构可通过多种方式使用此文件，达到LTC工作人员两小时培训的要求。此文件中的培训目前包括职前主题所需的所有相关信息。相关主题，请参阅华盛顿州行政法规WAC 388-112-0020。

<http://apps.leg.wa.gov/WAC/default.aspx?cite=388-112-0020>

则可采用以下方法：

- 利用整个培训并在其中新增您自己的政策与程序，以满足您的特殊需求。
- 如果缺失任何所需的主题内容，可利用此培训的部分内容补充现有的职前培训资料。

在此培训课程中，您可在显示此Insert（插入）图标的位置新增您自己的表格、政策和程序。这并非要求您在每个位置新增内容。仅需将其视为辅助工具。

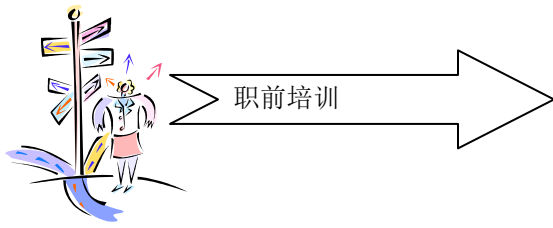


在此文件中新增文字

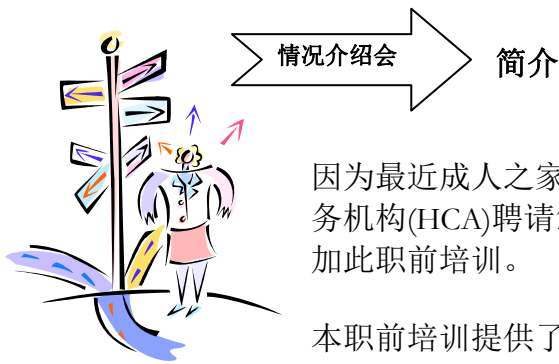
使用样式代码有助于简化此文件的格式设定。了解[如何使用样式代码](#)。

在新增资料之后，您可能还想要更新目录。了解有关[更新目录](#)的更多信息

相关部门必须批准职前培训课程与教员。可从网站上获取与此有关的说明，网址是
www.adsa.dshs.wa.gov/professional/training



简介	2
服务对象及其居住地	2
服务对象的权利	3
医疗保健设施工作	4
LTC工作者的基本工作职责	5
了解您的工作职责	5
获得所需的信息	6
制定日常事务	7
再次询问	7
保持良好的交流沟通	7
第一印象	7
倾听	8
身体语言	8
工作时打电话须知	9
应急通信	10
与照护服务团队成员进行沟通	10
用文件记录和报告	10
观察	10
用文件记录	11
报告	11
作为委任报告人的职责	12
向DSHS举报虐待行为	13
总结	15



情况介绍会

简介

因为最近成人之家(AFH)、辅助生活服务机构(ALF)或居家照护服务机构(HCA)聘请您作为长期照护服务(LTC)工作者，所以您需要参加此职前培训。

本职前培训提供了新工作重要须知及须做的事情的概览。

作为一名LTC工作者，您的职责是向您工作区域内的居民（服务对象）提供优质照护服务和支持服务。这些服务对健康、持续独立性及服务对象的安康极其重要。要提供优质的照护服务，您必须达到以下要求：

- 了解您作为一名LTC工作者的职责。
- 每天尽全力完成所有分配给您的工作。
- 尊重服务对象之选择，无论他们要求如何及何时完成这些工作。
- 保证服务对象的安全。
- 了解并遵循雇主的政策与程序。

服务对象

可采用许多不同的名称表示需要护理的人员。例如服务对象、居民、消费者或计划成员。

在此职前培训中，我们采用“服务对象”代表上述所有名称。



细看此培训资料后，您会发现此图示指示关键点。

服务对象及其居住地

长期照护服务系指服务对象需在一段较长的时间内获得照护服务。

服务对象可能：

- 年老体弱。
- 患有某种疾病，很难或无法在没有别人协助的情况下完成某些工作。
- 跌倒或发生其他事故。
- 患有发育障碍。



服务对象的照护服务团队

不只是您一个人在向服务对象提供照护服务和支持。服务对象的照护服务团队中还有其他许多人在提供服务。

照护服务团队成员包括服务对象的医疗保健服务提供者、家人和朋友、监护人、其他LTC工作者、护士或其他熟练的专业人员和（或）居家与社区服务处(HCS)或者英服务地区办事处(AAA)的个案管理员或社会工作者。

服务对象的权利

服务对象在接受照护服务时享有的某些权利受州与联邦法律的保护。了解并保护服务对象的权利是您工作的一部分。有关服务对象权利的州法律，请参阅[华盛顿州修正法规RCW 70.129](#)和华盛顿州行政法规WAC [388-106-1300](#)。



您必须：

- 尊重服务对象。
- 支持服务对象的选择和独立性。
- 保护服务对象的隐私权和保密信息。
- 保证服务对象的安全。



以下为一些受州法律保护的服务对象权利。

选择和自由

服务对象有如下权利：

- 制定或变更医疗保健计划时发挥关键作用。
- 拒绝接受照护服务、药物或治疗。
- 选择要开展的活动、日程安排(包括进餐时间、接受照护服务的时间)、医疗保健、衣物及发型。
- 参加社会、宗教和社区活动。
- 管理自己的财务。
- 免受化学药剂或身体束缚。
- 提出投诉或关注的问题，而不必担心会遭受报复。
- 与周围的人相处，包括家人、朋友、医生及调查员(若住在AFH或ALF中)。

机密和隐私权

服务对象有如下权利：

- 所有医疗、财务和个人事务将受到保密。
- 在接受个人照护服务时有自己的私人空间。

医疗保险机动性与责任制法案(HIPAA)

HIPAA是一项联邦法律，新增了使用和披露健康咨询的其他要求。

HIPAA的主要目的是披露所需的健康信息，提供优质健康护理的同时，确保个人的健康信息受到适当保护。



您的雇主会与您一起复审您需了解的HIPAA法规，因为该法规适用于您的工作。

服务对象 需要隐私并具有隐私权

- 执行个人照护服务时：
 - 为服务对象提供遮蔽或遮盖。
 - 确保门窗窗帘已关闭。
- 仅向合适的照护服务团队成员披露服务对象的医疗、财务或其他个人信息。
- 服务对象打电话及有访客时给予隐私空间。
- 让服务对象单独打开邮件。

尊重隐私权。



您在保护服务对象权利方面的作用

知道服务对象拥有哪些权利及这些权利的内容仅仅是第一步。每次为服务对象提供服务时保护服务对象的上述权利是您日常责任的一部分。保护服务对象的权利系指**每次**与服务对象交流时都应做以下几点：

- 尊重服务对象。
- 支持服务对象的选择和独立性。
- 保护服务对象的隐私权和保密信息。
- 保证服务对象的安全。

开始新工作时，始终保护服务对象的权利似乎很容易做到。过一段时间后，您会发现有时很难做到这点。您会感到疲倦，觉得人手不足，无法按照日程安排行事或对服务对象的选择感到沮丧。

从一开始工作就总是询问并尊重服务对象的选择。这会有助于您在艰难的日子里培养第二天性。



询问并尊重服务对象的选择。

医疗保健设施工作

以下是LTC工作者提供的医疗保健设施工作。

居家照护

多数需要照护服务的成年人可待在家里获得服务和支持。雇用LTC工作者可获得的其中一项服务就是协助护理。其他服务和支持视服务对象的护理需求进行提供，其中包括护士护理或其他专业的医疗保健及社区资源（例如上门送餐服务、晚期病人收容所、替代看护、家庭改造及协助保持独立性的辅助设备）。

在服务对象家中工作的LTC工作者可直接被需要照护服务的服务对象雇用，也可通过居家照护服务机构雇用。



住宿看护服务所看护

住宿看护服务所看护是需要照护服务的服务对象的另一种选择。成人之家 (AFH) 和辅助生活服务机构 (ALF) 为两家住宿看护服务所。

许多人都听过“辅助生活”一词。寄宿之家下设生活辅助寄宿机构。

AFH/ALF都提供食宿、洗衣、监护及协助护理。此外，有些AFH/ALF还向有心理健康问题、发育障碍或痴呆的患者提供临时的护理服务和（或）专科护理。

AFH为定期居民区护理院，可为任何地方两至六个服务对象提供照护服务。ALF为社区内的大型护理院/医疗机构，可为七个或更多服务对象提供照护服务。寄宿之家下设生活辅助寄宿机构。

AFH和ALF都由州政府发证。 州政府制定的法规有助于确保AFH或ALF中的所有服务对象都享有持续的优质护理与服务。 ALF法规可在华盛顿州行政法规WAC [388-76](#)和华盛顿州行政法规WAC [388-78a](#)中查阅。



每家护理院、服务处或医疗机构都有自己独特的经营理念和目标。 了解雇主之目标有助于您更好地了解您的工作及您被寄予的期望。

LTC工作者的基本工作职责

以下是作为LTC工作者的一些基本工作职责。

- 了解服务对象的护理需求,按照服务对象的医疗保健计划或商定的服务协议正确有效地执行分配给您的工作。
- 知道服务对象希望如何及何时完成这些工作。 尊重并遵循服务对象的选择。
- 观察服务对象是否存在健康与安康情况变化。
- 采用本职前培训中所述的政策和程序记录并报告您所观察到的变化。
- 妥善应对紧急情况。
- 按时上班,衣着得体;如果不能来上班,应致电告知您的上司。 如果不知道何为衣着得体,请咨询您的上司。
- 填写并保存准确的计时卡。
- 如果要辞职,请提前两周提交书面通知。

为了服务对象的健康和安全,请完成所有分配给您的工作。

工作职责

您工作的好坏会影响到服务对象每一天的生活。 工作做的好,服务对象可继续有尊严地、独立地生活着。 工作做的差,会导致雇用您提供护理和支持的服务对象受到人身伤害,感觉痛苦、焦虑和(或)窘迫。

尽自己最大努力做到最好,以您的工作为荣。 专心致志地工作。 知道如何正确有效地完成分配给您的工作。 知道什么该做,什么不该做。 与服务对象及其他照护服务团队成员交往时要诚实、有条理及专业。



此外,作为一名照护服务工作者,您的雇主对您还有其他要求。



工作时非常了解雇主对您的期望。



了解您的工作职责

您需了解如何及何时完成分配给您的每一项工作。 您将会从服务对象的医疗保健计划、其他照护服务团队成员及服务对象获得此信息,其中服务对象是最重要的信息来源。

医疗保健计划

每个服务对象都有一个书面医疗保健计划。 医疗保健计划系指为服务对象进行全面评估后制定的文件。

评估结果有助于清楚地了解服务对象所需的服务和支持，以及服务对象希望如何及何时完成工作。上述工作与服务对象的偏好都记录在医疗保健计划中。

书面的医疗保健计划有助于确保服务对象收到的照护服务始终如一、优质并符合服务对象的需求。服务对象的医疗保健计划会随其护理需求的变化而变化。

在辅助生活服务机构或成人之家中，您将看到的医疗保健计划被称为商定的服务协议或计划。



您将看到的服务对象医疗保健计划之内容取决于您所在的工作区域。有些LTC工作者将获得并阅读整个医疗保健计划。其他工作者会获得一份工作清单。如获得允许，您可以读完指定给您的每个服务对象的医疗保健计划。



您需始终遵循服务对象的医疗保健计划，这是您的责任。

医疗保健计划中的内容是机密，将受到保密。尊重服务对象的需求和权利，对您看到或听到的所有事保密。您的专业态度会有助于大大减少服务对象因此类个人信息会提供给其他人而感到不安或窘迫。

获得所需的信息

确保获取尊重服务对象所需的信息，尊重服务对象的偏好。

您和您的服务对象需要：

- 知道您要做的事。
- 了解您的工作范围。
- 感觉是同一团队的一员。
- 开始工作时要认真讨论护理工作，避免出现误解。

即使可从医疗保健计划及其他团队成员获取信息，您仍需与服务对象直接沟通，咨询服务对象的偏好。

提出好问题是一种艺术。如果您向服务对象提出问题时方法得当，您会获取更多所需信息。

提出与工作有关的**特定**问题。

例如：“今天早上您愿意洗澡还是淋浴？”

提出一些**开放式**的问题，而非以“是”或“不是”来回答的问题。

例如，问服务对象：“您早餐想吃什么？”会比您问“您现在想吃早餐吗？”获得更准确的情况。

采用“**什么**”、“**何时**”、“**在哪里**”、“**为什么**”及“**如何**”提出问题。

例如，医疗保健计划上要求您协助服务对象洗澡。向服务对象询问：“您想要多热的水洗澡？”，“什么样的肥皂适合您？”

讨论医疗保健计划或工作清单

- 如果服务对象觉得这些问题难以说出口，对此应该有耐心。
- 服务对象可能还不习惯谈论此类个人问题。
- 服务对象可能觉得承认自己需要帮助很难。
- 服务对象可能难以说明自己多年来所过的日常生活。

尊重并理解服务对象对如何及何时接受护理服务的选择。



提出好的问题会有助于您获取正确完成工作所需的情况。

制定日常事务

开始新工作前，与服务对象商定日常事务，然后坚持此日常事务。

日常事务（或计划）可协助您完成所有工作。日常事务系指您和服务对象知道每个轮班要做的事情。



日常事务可在以下方面协助您和服务对象。

再次询问

为服务对象服务一段时间后，与服务对象再次谈论医疗保健计划中的工作是一个好习惯。是否有服务对象希望采用不同方式完成的任何工作？

通过再次询问，您可以确保您了解服务对象的日常事务，坚持按照最适合服务对象的方式完成工作。

保持良好的交流沟通

良好的交流沟通意味着不仅仅是与服务对象交谈。良好的交流沟通有助于您提供优质照护服务，使您的工作变得更轻松。良好的交流沟通系指：

- 仔细观察服务对象的非语言信号，以便了解他/她的动作和手势告诉您哪些情况。
- 仔细倾听服务对象的所有意见。

良好的交流沟通有助于：

- 获取完成工作所需的信息。
- 与服务及其他照护服务团队成员交往时，一切顺利。
- 在压力环境下保持平静。
- 其他人会将您看作专职人员。

第一印象

您仅有几秒钟的时间给服务对象及其家人、朋友或监护人留下良好的第一印象。第一印象基于以下几点：

- 外观。
- 身体语言。
- 行为。
- 衣着。

再次询问对您有益处

- 确保您了解服务对象的日常事务。
- 以最适合服务对象的方式协助进行工作。
- 了解服务对象的更多偏好选择。
- 获取工作的回馈意见。

再次询问，
确保出色地完成工作

首次与服务对象见面时需做的事情

- 如有可能，见面前复审服务对象的医疗保健计划。服务对象是否有沟通困难，例如听障或语障？提前计划如何采用最好的方法解决这些困难
- 做自我介绍并说明您来的目的。
- 询问服务对象希望用什么名称称呼他/她。

得到好的第一印象的机会就一次

第一次与服务对象或其家人、朋友或监护人见面时，注意以下几方面。

- 停下正在从事的事情，并集中精力关注对方。
- 保持热情和真诚的微笑，使您与对方感到更加舒适和自在。
- 昂首站立，与对方进行目光交流，将身体转向对方，通过紧紧地握手与对方打招呼(如果这样做符合对方的文化)。
- 作自我介绍。例如，“早安。我的名字叫Sandy Cove，我是您父亲的看护者之一。”
- 在谈话中多次称呼对方的名字。这表明您从一开始就集中注意力。

倾听

良好沟通的另一部分就是倾听！善于倾听：

- 有助于与服务对象建立信任。
- 鼓励诚实地分享思想和感情。
- 确保您准确地听清其他人在说什么。

良好的倾听同时也让服务对象有时间思考，斟酌要说的话。

- 鼓励服务对象继续说话，例如说“我明白了”、“多告诉我一些”、“嗯嗯”或不断点头。
- 不明白的时候，多问问题，获取更多信息。
- 不要用您的想法或建议匆匆作出结论，等询问您时再说。
- 愿意倾听服务对象想说的话，不要因为您不能接受就避开这个话题。

身体语言

您的行动、姿势及面部表情都属于非言辞沟通或身体语言。

注意您的身体语言向服务对象传递的信息。

- 愉悦的表情和愉快的语气表现出积极的态度。
- 站着不动和直接的目光交流表明您在注意听。
- 两臂放松等良好的姿势表明您平易近人，充满自信。
- 始终确保您的身体语言与您说的话相符。



非言辞沟通作用很大。



良好的倾听需要付出努力

- 把您的注意力完全集中在服务对象身上。
- 倾听时别做其他事。
- 面朝服务对象，身体微微前倾。这样可以进行良好的目光交流，表示出对话题非常感兴趣。

**良好的倾听系指
倾听时将注意力集中于服务对象。**

服务对象的身体语言

服务对象的身体语言会告诉您更多他/她的感受，而不是他/她想说的话。注意非语言暗示有助于您更好地了解服务对象发生了什么。

例如，以下是一些表示服务对象感到疼痛的非语言暗示：

- 身体僵硬或绷紧。
- 前后摇晃。
- 不断触摸他/她身体疼痛的地方。
- 面部歪扭或眼神焦虑。

观察这些表示疼痛的非语言暗示，您可以：

- 与服务对象交谈，讨论可以让其更加自如的事情。
- 执行个人照护服务工作时更加小心。
- 对可能的病情加重保持警觉。

注意所说的话是否与身体语言相符。在大多数情况下，身体会告诉您真正发生的事情。

例如，如果服务对象说“我还好”，但是她的身体语言却告诉您她身体疼痛，很可能是她感觉不舒服，但是她无法说出她的感受，或对此感到不自在。

业务沟通

有时您会有疑虑、疑问、与同事或您的计划出现问题，您需要与您的上司或其他经理交谈。在事情失控之前，表现出专业水平，解决问题是您的责任。

不要拖延和隐藏问题：留点时间给您的上司，让其协助您或制定所需计划。

保持积极的态度。积极的态度可帮助所有与您合作的人，包括您的老板。沟通时多提出问题或建议，而不是一味进行抱怨。

提出自己的需求。抱怨而不采取行动很容易做到。客观地说明情况或请求，明确提出自己的要求。

保持冷静。如果某事让您感到生气或苦恼，等您能控制自己的情绪后，再去找您老板商量。



与您上司交谈时要表现专业作风。



工作时打电话须知

工作时接听电话需要良好的业务电话礼节。

- 深呼吸，集中注意力打电话。
- 随手准备纸和笔。
- 接听电话时要保持微笑。讲话时应面带微笑。

沉默可以让人静下来倾听，让人们更加团结

- 如果服务对象感到悲伤或忧虑，只要静静地倾听就好。
- 沉默让人有时间去思考，说适当的话。
- 沉默让人有时间去控制愤怒或其他强烈的情感。

让人有时间去思考，去品味一切。

- 语气要有益、自然且恭敬。
- 说出医疗机构的名称及您的完整姓名。 问：“我是否能帮您作些什么？”
- 替服务对象接听电话时，讲明自己的身份及为谁接听的电话。 例如，说“您好。我是Mary。 我是为Susan Smith接听电话的。 我能帮您作些什么？”

应急通信



发生紧急情况时知道与楼宇/护理院中的谁进行沟通及如何沟通，以及存放政策与程序的地点是您的责任。

有关灾难预防计划的更多信息，请参阅安全培训。

与照护服务团队成员进行沟通

LTC工作者与服务对象在一起的时间要比与其他护服务团队成员在一起的时间要多。 您是宝贵的信息（包括服务对象的日常健康和安康状态）来源。



与其他护服务团队成员进行良好的沟通是您工作的重要组成部分。

用文件记录和报告



您提供照护服务的对象是需要密切关注其健康和安康的人。 您有责任观察服务对象并有效地、快速地向所有必要的护服务团队成员提供任何变化或沟通任何疑虑。 当工作人员的工作时间或部门不同时，这一点尤为重要。

观察

作为一名LTC工作者，您可能是第一个注意到服务对象生理、心理或情绪状况发生变化的人。 留心这些变化是您的责任。

- 护理服务对象时，用您的触觉、视觉、嗅觉和听觉观察上述变化。
- 注意情绪的变化。
- 当服务对象告知您感觉或疼痛时要注意倾听。
- 梳理是否发生变化 - 脏衣服、杂乱的头发、体臭。
- 异常安静、流泪、焦虑、惧怕等情绪波动，表示极度悲痛或偏执（说有人逃出去了，去抓住他们，或抢他们的钱）或想自杀。
- 神智不清、健忘、不予合作、答非所问、不知所云。
- 走路、站立或日常自我护理能力是否发生变化。
- 表示疾病的生理变化，例如肿胀、皮疹、咳嗽、呼吸困难。
- 饮食烹饪习惯是否发生变化，体重是否下降，是否对食物没有胃口，是否有任何迹象表明没有足够的食物吃。
- 谈论财务问题或寻求帮助。



提供照护服务时，寻找是否有变化的迹象。

用文件记录

切记！ 服务对象记录包含非常个人的保密信息。州与联邦法律对如何处理服务对象记录（尤其是医疗记录）作了严格的标准原则规定。



您的医疗机构或公司会有书面政策与程序，确保处理或新增服务对象记录时，记录得到最佳完善。这包括需要以书面形式记录信息时，您会如何、何时采取措施及采取什么样的措施。



了解并遵循所在工作区域中的文件政策与程序。

一般文件须知。

- 始终包含服务对象的隐私权。绝不将笔记或表格留在别人能看见的地方。
- 字迹应工整和清晰，这样其他人不会难以辨认您的笔迹。用黑色墨水笔作文件记录。
- 清楚地描述您观察到的东西，以便不在场的人易于理解。
- 仅描述您所看到的東西。这些被称为“可观察到的事实”。省去您认为发生的事情的个人意见和解释。
- 绝不让其他人查看服务对象的记录及为您未做或看到完成的事情签名准许其填入记录。
- 请记住，您所写的内容将成为法律文件。



提供照护服务时，寻找是否有变化的迹象。

报告

您工作的护理院或医疗机构会对何时将您感到关注的问题告知其他照护服务团队成员作明确规定。上面规定的都是需要采取立即行动或必须密切关注服务对象时出现的一些常见情况。



确保自己遵循这些规章，同时彻底了解需要报告的时间及向谁报告都是您的责任。

如果服务对象拒绝接受照护服务

所有服务对象始终都有权拒绝接受照护服务。有时服务对象不想接受其中一项或所有您被分配的工作。花时间找出原因，看看有什么您能帮忙的。可能是服务对象那一天不想接受服务，但下次您来的时候可能会接受。

需要记录或报告服务对象拒绝接受照护服务吗？这取决于工作的完成情况及服务对象是否存在安全问题。如果您不是很清楚，请询问您的上司。

用文件记录和报告时，涵盖所有事实！

何时.....观察到变化、行为或事件（包括时间与日期）。

发生了什么..... - 写下客观事实。

在何处.....观察到此事的发生。

多久.....发生一次。

谁.....在场、参与或通知发生的事情。

采取了哪些.....措施，结果如何。

对服务对象记录进行保密须知

- 切勿将服务对象记录放在无人看管的地方。
- 完成记录后，立即将服务对象记录放在适当的地方重新归档。
- 复审或更新服务对象记录时，注意周围是否有其他人。
- 不要与非照护服务团队成员讨论从服务对象记录中了解到的信息。



知道哪些需要记录或报告，哪些不需要，并知道何时记录或报告。

作为委任报告人的职责

很遗憾，有时后您观察或怀疑的东西使您相信孱弱无助成人正在受到伤害。

协助保护以下人员是我们共有的道德责任：

- 不太可能具有自我保护能力者。
- 生理、心理和（或）情绪受到伤害者。

依据华盛顿州法律之规定，作为LTC工作者您所承担的责任不仅仅是道德责任。它也是法律责任。如果您怀疑（表示您有充分理由相信）任何孱弱无助成人正在遭受虐待、遗弃、忽视或剥削，您可以**委任报告人**身份举报此事。无论您是否在工作，您都应该这样做。

华盛顿州法律还要求**所有**委任报告人举报涉嫌虐待和忽视儿童的行为（[华盛顿州修正法规RCW 26.44](#)）。

哪些人属于孱弱无助成人？

符合以下任一条件者皆可称为孱弱无助成人：

- 60岁以上无法自行护理。
- 目前在护养院、寄宿之家或成人之家居住。
- 接受居家医疗保健、晚期病人收容所、居家照护服务机构或个人服务提供者的服务。
- 患有发育障碍。
- 拥有法定监护人。



为确保遵循上述州与联邦法律之规定，您工作的医疗机构或公司需有书面规章和政策保护每个服务对象免受伤害。进行基本培训时，会再次强调这些规章和政策。



了解您作为委任报告人的职责。

一些有用的定义

“**遗弃**”系指负责护理孱弱无助成人的人员使孱弱无助的成人处于一种无法或无能力获得食物、衣物、住所或健康护理等基本生活必需品的境地。

“**虐待**”系指蓄意造成孱弱无助的成人受伤，或者受到不合理的拘禁、恐吓或惩罚的行为。虐待包括对孱弱无助的成人进行性虐待、身心虐待及剥削。

- “**性虐待**”系指并非两相情愿的性接触，其中包括不受欢迎或不恰当的触摸、强奸、鸡奸、性胁迫、具有性剥削性质的拍照以及性骚扰行为。
- “**人身虐待**”系指造成人身伤害或人身虐待的举动，其中包括殴打（无论是否使用某种器具）、用手掌打人、掐捏、使人窒息、用脚踢人、推搡、用利器刺戳，或者利用化学药剂或身体束缚手段使人失去行动自由（除非此类拘禁符合相关执照要求）。
- “**精神虐待**”系指蓄意精神或言语虐待，包括胁迫（欺侮）、骚扰；对孱弱无助的成人进行不当隔离，使其无法见到亲属、朋友或无法参加正常活动；口头攻击，其中包括嘲弄、恐吓或咒骂。
- “**剥削**”系指对孱弱无助的成人进行强迫、胁迫或施加影响，从而使孱弱无助的成人
 - 行为反常。
 - 从事使另一人获利的服务。

“**经济剥削**”系指任何人以非法或不当手段使用某位孱弱无助成人的财产、收入、经济来源或信托基金，以图获利或者获益，而非使该名孱弱无助的成人获利或者获益。

“忽视”系指负有护理孱弱无助成人责任的人员未提供藉以维持孱弱无助成人身心健康的用品及服务，或者未能防止孱弱无助的成人遭受身心伤害，和（或）使其处境危险。

向DSHS举报虐待行为

如果您有充分理由相信某位服务对象或任何孱弱无助成人正在遭受虐待、忽视、遗弃或剥削，您**必须**立即向社会福利服务部(DSHS)举报此事。

除DSHS之外，您还可以向以下机构举报：

- 如果怀疑人身攻击或性侵犯，可向执法机构举报。
- 如果您怀疑导致死亡的原因是虐待行为、忽视赡养职责或者遗弃，可向法医或医疗检查人员、执法机构举报。

未作为委任报告人举报则构成性质严重的轻罪。

联系人

举报虐待行为的地点取决于该人员的居住地。

如果居住在：

- **辅助生活服务机构或成人之家：**
致电DSHS投诉处理科(CRU)，电话号码是
1-800-562-6078。
- **自己家中：**
致电DSHS防止虐待专线：**1-866-363-4276。**

您可能对举报感到紧张不安或不确定。这些都是正常的感觉。不要因为这些感觉而放弃举报。您**必须**举报。您是华盛顿州的委任报告人。

- 您无需证明文件便可致电举报。您需有充分理由相信孱弱无助的成人正在受到伤害。
- 您无需经过服务对象或上司准许后才可致电举报。
- 如果您诚意举报，但结果证明没有虐待，您无需承担责任。
- 除非是正式的法律诉讼，否则会对您的姓名进行保密。

如果您觉得服务对象处于极度危险中或需要紧急协助，应致电911。

自我忽视

有时孱弱无助成人居住在自己家中，未指出其身心健康受到伤害。

虽然您不是自我忽视的委任报告人，但是如果您有理由相信孱弱无助的成人忽略其指出伤害的需求，我们鼓励您向DSHS举报此事。请致电**1-866-363-4276。**

如何报告虐待行为

若需要向DSHS报告怀疑的虐待行为，弱势成人应根据其居住地致电举报：

- **在成人之家或寄宿之家居住者：应致电
1-800-562-6078**
- **自己家中居住者：应致电
1-866-363-4276。**

与您的上司合作并报告

如果您有充分理由相信遗弃、虐待、经济剥削或忽视孱弱无助的成人已发生，请立即提醒您的上司。



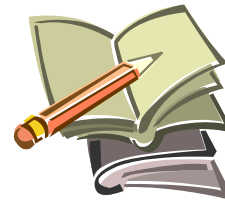
处理这种情况时需遵循您所在医疗机构或公司的记录政策与程序，这样便有法可循，服务对象也能受到保护。知道上述政策与程序的内容、何处记录这些政策及遵循它们都是您的责任。

请记住，提醒您的上司**不会**免除您作为委任报告人的责任。如果您有充分理由相信遗弃、虐待、经济剥削或忽视孱弱无助的成人已发生，您的任务是举报此类行为。

事件日志



所有AFH和AFH都需在事件日志中记录任何受指控或涉嫌的虐待、遗弃、疏忽剥削事件。



此事件日志还需记录以下任何事件：

- 影响服务对象福利的事故或事件。
- 服务对象受伤情况

尽管不要求ALF保持事件日志，但ALF必须记录其针对相关事件所进行的调查，其中包括任何受指控或涉嫌的虐待、遗弃、疏忽或剥削、事故或者危及或影响服务对象健康或生命之事件。如果您在某个ALF工作，则您有责任了解您必须采取的行动以及必须记录的事件。



知道日志在何处及如何填写是您的责任。

束缚的使用

在众所周知大多数束缚**不能保证服务对象安全**之前，过去曾采用三种束缚。在几乎所有情况下，都不得使用以下几种束缚类型。决不能因管教服务对象或方便服务对象而采用束缚。

身体束缚 - 用于防止或限制活动或者靠近身体的任何东西。可为皮带、床护栏或椅子，服务对象无法摆脱这些东西。

化学药剂束缚 - 不是用于治疗医疗症状，而是方便工作人员或无适当监控的药物。

环境束缚 - 通过上锁的房间或障碍将某人禁闭在特定空间内。



束缚服务对象会让其置于危险的境地。



仅在特殊情形下才可对AFH中的个别服务对象采用束缚。在AFH，绝不会因管教或便利对服务对象采用束缚，束缚必须由持照护士或医师应用并监督。必须遵循上述及其他标准。请参阅华盛顿州行政法规WAC [388-76-10655](#)和华盛顿州行政法规WAC [388-76-10660](#)。如果在AFH工作，请咨询您的上司，知道在这些个人的个案中具体哪些可以做，哪些不可以做。

无论何时都绝对不可在ALF或家庭住所中采用束缚。

总结

开始一份新工作时，有很多东西要学。 本职前培训提供了一些最重要的须知事项及在未来几周内从何处可获取更多信息的概述。

作为LTC工作者，您每天都在改变别人的生活。 您的工作对您所服务的服务对象具有十分重要的意义。 您应为您的工作感到自豪。

很难找到这样一种职业能使您觉得自己所做的一切都具有重要意义。 LTC工作者就是这样一种职业。

在大多数情况下，服务对象及其家人和朋友、上司或其他照护服务团队成员对我们表示衷心的感谢与赞赏，而这有助于我们记住这项工作令人感到满意的原因。 确保善待自己和其他人。