

长期护理工作者 职前培训



社会福利服务部
老龄化与长期支持管理处



目录

语言便利服务	1	用文件记录和报告	27
关于职前培训的雇主须知	2	观察.....	27
职前培训介绍	4	用文件记录	28
术语:服务对象和照护者	4	报告.....	29
您的支持对象	5	强制性举报	30
服务对象的照护服务团队.....	5	谁是弱势成人?.....	30
服务对象和居住人权利	6	定义.....	30
选择和自由	6	举报.....	34
保密性	7	与您的上司合作并报告	35
隐私.....	8	有关举报的更多信息.....	35
居住人的权利.....	8	照护者自我关爱	37
您在保护权利方面的角色	9	压力预警信号	37
监察专员和倡导组织	10	练习自我照顾	37
护理环境	11	工作场所中出现的问题	38
居家护理.....	11	您的进一步培训和认证要求	39
住宿护理.....	11	提交和申请	39
长期护理工作者的基本工作职责	13	培训要求.....	39
工作表现.....	13	需要帮助?.....	40
了解您的工作职责	14	家庭护工考试	40
医疗保健计划	15	继续教育和续证.....	40
讨论医疗保健计划或工作清单	15	总结	41
建立关系	17	附录1:常见缩写词	42
以人为本的护理.....	17	附录2:长期护理工作者职前培训核对表 ..	44
有疑问及时提出.....	18	致谢	45
培养日常惯例.....	19	课程开发.....	45
再次询问.....	19	贡献者	45
交流	20	试点授课老师	48
尊重的沟通	20	最终编辑和排版	48
积极沟通.....	21	文件可访问性	48
满足每一位服务对象的沟通需求.....	21	图像出处	48
第一印象.....	22	联系我们	48
倾听.....	23		
身体语言.....	24		
专业交流.....	25		
应急通信.....	26		
与照护服务团队成员进行沟通.....	26		

语言便利服务

This document is available in multiple languages at: dshs.wa.gov/altsa/training/dshs-curriculum-and-materials-available.

ይህ የመማሪያ መጽሐፍ በተለያዩ ቋንቋዎች ይገኛል በ:- dshs.wa.gov/altsa/training/dshs-curriculum-and-materials-available ላይ።

[.dshs.wa.gov/altsa/training/dshs-curriculum-and-materials-available](https://dshs.wa.gov/altsa/training/dshs-curriculum-and-materials-available) هذا الدليل متاح بلغات متعددة عبر الرابط الإلكتروني:

សៀវភៅរៀន៖ គឺអាចរកបានជាច្រើនភាសា៖ dshs.wa.gov/altsa/training/dshs-curriculum-and-materials-available.

此课本提供多种语言: dshs.wa.gov/altsa/training/dshs-curriculum-and-materials-available.

本课本提供多种语言: dshs.wa.gov/altsa/training/dshs-curriculum-and-materials-available.

본 교과서는 dshs.wa.gov/altsa/training/dshs-curriculum-and-materials-available에서 여러 언어로 이용하실 수 있습니다.

Этот учебник доступен на многих других языках здесь: dshs.wa.gov/altsa/training/dshs-curriculum-and-materials-available.

Buuggan akhriska waxaa lagu heli karaa luuqado badan waxaanna laga heli karaa bartan: dshs.wa.gov/altsa/training/dshs-curriculum-and-materials-available.

Este libro de texto está disponible en varios idiomas en: dshs.wa.gov/altsa/training/dshs-curriculum-and-materials-available.

Ang batayang aklat na ito ay makukuha sa maraming wika sa: dshs.wa.gov/altsa/training/dshs-curriculum-and-materials-available.

Цей посібник доступний кількома мовами за адресою: dshs.wa.gov/altsa/training/dshs-curriculum-and-materials-available.

Sách giáo khoa này hiện có trong nhiều ngôn ngữ khác nhau tại: dshs.wa.gov/altsa/training/dshs-curriculum-and-materials-available.

关于职前培训的雇主须知

尚未成为认证家庭护工的长期护理人员，以及未根据WAC 388-71-0839或RCW 18.88B.041获得豁免的长期护理人员，必须完成2小时的长期护理人员职前培训和3小时的安全培训，才能为服务对象提供护理 (WAC 388-112A和WAC 388-71)。在寄宿护理机构中，根据RCW 18.88B.041获得豁免的个人和志愿者必须在与服务对象进行常规互动之前完成机构职前培训 (WAC 388-112A-0200)。

本文件介绍了WAC 388-112A-0210(2)和WAC 388-71-0846要求的长期护理人员职前培训的所有主题。鼓励成人家庭、辅助生活机构、强化服务机构和家庭护理机构充分利用本文件中的信息，按要求向尚未成为认证家庭护工的长期护理人员提供两小时职前培训。

本文件是一份通用职前培训。雇主必须纳入自己的政策和程序，使职前培训与组织更具相关性。本文件预留了相应位置，以供长期护理人员记笔记。如果您需要更多空间记笔记，可以将第50页多打印几份。雇主可以按原样使用整个文件，也可以按自己的格式将信息重组。

本职前培训涵盖了《华盛顿行政法规》要求涉及的主题。每个人都有自己的需求和偏好。一定要倾听您的员工需要哪些新技能和知识提高照护质量。鼓励您的员工了解并重视支持对象。

什么是长期护理人员职前培训？

职前培训是新长期护理人员成功入职的第一步。职前培训不是行政或人力资源文书工作。它是对照护工作和长期护理人员角色的介绍。这也是您与新员工建立关系并让他们融入组织的机会。

有关成功入职的更多信息，请查阅carelearnwa.com，获取长期护理人员留任工具包。

为什么职前培训和安全培训很重要？

您花时间进行有效的职前培训和安全培训是对留住员工以及保证员工和服务对象安全的投资。它让员工看到，他们对您和您的组织很重要，并为你们的关系定下基调。这也是一项回报丰厚的投资：

- 积极的入职体验可以将员工留任率提高82%。
- 许多任务伤赔偿索赔发生在入职的前两周。背部受伤、滑倒和跌倒的发生常常是因为缺乏培训。员工、职员往往会受到这类伤害，甚至服务对象也可能受伤。
- 如果换人，可能要花费一名照护者年薪的16-20% (招聘、面试、培训)。

雇主应该如何进行职前培训教育？

本职前培训文件不适合长期护理人员独自通读。DSHS不赞成自学职前培训。

理想情况下，新长期护理人员应由授课老师面对面或通过DSHS认可的在线课程进行职前培训。这个过程应该引人入胜，鼓励照护者参与并提出问题。如果寄宿照护机构的规模较小，可能会在厨房的桌子周围进行职前培训，机构负责人与一名长期护理人员交谈，并使用本文件作为交谈的大纲。在较大的机构中，几个新的长期护理人员

可以在教室中一起学习,将本文件用作课本由授课老师进行演示。

谁需要接受本职前培训?

尚未成为认证家庭护工的长期护理人员必须完成两个小时的职前培训和三个小时的安全培训,才能为服务对象提供护理([WAC 388-112A](#)和[WAC 388-71](#))。

谁能教授本职前培训?

成人之家、强化服务机构和辅助生活机构在初次获得许可或所有权变更时,获准可以教授职前培训和安全培训。

家庭护理机构必须有经批准的社区授课老师培训计划,才能培训自己的员工。欲了解更多信息,请访问[dshs.wa.gov/altsa/training/home-care-agencies](#)。社区授课老师必须得到社会福利服务部的批准才能教授职前培训和安全培训。

有关课程和授课老师审批的更多信息,请访问[dshs.wa.gov/altsa/home-and-community-services/training-requirements-and-classes](#)。

雇主可以从哪里获取三小时的安全培训?

长期护理工作者的三小时安全培训材料可从[dshs.wa.gov/altsa/training/dshs-curriculum-and-materials-available](#)下载。

授课老师是会对职前培训和安全培训分别发证还是一起发证?

职前培训和安全培训证书可作为两个单独的证书或合为一个证书。有关更多信息,请联系培训单位。

- 机构培训计划:
trainingapprovaltpc@dshs.wa.gov
- 社区授课老师培训计划:
trainingapprovaltpc@dshs.wa.gov

打印这些材料

本文件的设计便于打印。文件的图像背景和颜色已调整为节约墨水或碳粉的模式。您可以选择彩色或灰度(黑白)打印。

谢谢!

我们中大多数人会在生活中的某个时候需要长期护理。作为长期护理工作者的雇主和培训师,您培养的是我们所信赖的有技能和同情心的员工。您的企业和组织保护我们的独立性、健康和福祉,并为照护者创造更安全、更有意义的工作。

感谢您倡导选择权、独立性和安全,让我们都能健康、独立、有尊严地生活,并能掌控影响我们生活的决策。

职前培训介绍

恭喜您找到了长期护理工作者的新工作!您开始了一段有意义的专业照护旅程。在提供护理之前,您必须完成此职前培训。它将对以下主题进行基本介绍:

- 您的支持对象
- 服务对象和居住人权利
- 护理环境
- 您的基本工作职责
- 服务对象的医疗保健计划
- 沟通
- 观察、记录和报告
- 强制性举报
- 照护者自我关爱
- 您的进一步培训和认证要求

您的雇主会向您提供更多关于您的工作职责的信息。本文件预留了相应位置,以供您针对雇主的政策和程序记笔记。

关键点将显示在这样的方框里。

术语:服务对象和照护者

服务对象: 社会福利服务部使用术语“服务对象”

来指那些接受支持的人。您可能会听到其他称呼,如居住人、服务参与者和消费者。本职前培训使用“服务对象”一词来表示接受护理的人。许多人不喜欢被称为服务对象。了解您的支持对象,使用他们喜欢的术语。

长期护理工作者: 我们对提供护理的人有很多种称呼。例如长期护理工作者、家庭护工*或照护者。在本职前培

训中,我们使用长期护理工作者。

*家庭护工是指已完成全部75小时培训、通过知识和技能考试,并已获得并持有卫生部家庭护工证书的长期护理工作者。



您的支持对象

我们中大多数人会在生活中的某个时候需要照护和支持。今天,在华盛顿有超过70,000名成年人接受长期护理服务,而且每年都有更多的人需要护理。我们有者各种生活经历、文化、种族、语言、性别身份和健全程度。由于技能、身体和/或精神方面的挑战,我们可能需要寻求帮助才能照顾自己。长期护理工作者通过提供我们所需的支持,帮助我们保持最高水平的独立性。

每个人都有独特的需求。受伤、生病、疾病和自身能力发生变化会导致在没有帮助的情况下难以或无法完成日常生活活动。接受长期护理服务的人群患有的常见疾病包括:

- 创伤性脑损伤
- 跌倒造成受伤
- 发育障碍
- 行为或心理疾病
- 丧失记忆、听力或视力
- 身体健康状况下降

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。服务对象将始终负责管理他们的照护服务团队。

照护服务团队成员包括服务对象的医疗保健服务提供者/医生、家人和朋友、监护人、其他长期护理工作者、护士或其他熟练的专业人员和(或)华盛顿州社会福利服务部居家与社区服务处或耆英服务地区办事处的个案管理员或社会工作者。作为一名长期护理工作者,您是服务对象照护服务团队中不可或缺的一员。您最重要的职责之一是
与照护服务团队的其他成员沟通。



服务对象和居住人权利

我们的生活质量取决于能否自由行使基本人权。当我们接受长期护理时，我们不会失去任何权利。作为一名长期护理工作，您的一部分职责是了解和保护您的支持对象的权利。

联邦和州法律保护我们的权利。相关联邦法规详见[42 CFR 441.530](#)。关于居住人权利的州法律详见[RCW 70.129](#)（针对居住在辅助生活机构、成人之家和强化服务机构中的人群）。《[华盛顿行政法规](#)》

[\(WAC\) 388-106-1300](#)描述了Medicaid的服务对象在自己家中接受服务的权利，[WAC 246-335-435](#)规定了家庭护理机构的法案或权利。

以下是受联邦和华盛顿州法律保护的一些权利。其中只列出了人们拥有的部分权利。请记住，当我们接受长期护理时，我们不会失去任何权利。

选择和自由

每个人都有权利……



不受虐待和忽视。



拒绝接受照护服务、药物或治疗。



参加社会、宗教和社区活动。



提出投诉或关注的问题，而不必担心会遭受报复。



请求提供交流服务（手语翻译、辅助交流装置）。



主动参与制定或变更自己的医疗保健计划



免受化学药剂或身体约束。



管理个人财务。



选择自己的活动、时间表（包括用餐时间和何时接受护理）、医疗保健、服装和发型。



与住所内外的人相处，包括家人、朋友、他们的医生和监察专员（接受长期护理者的倡导者）。

谁有权利告诉您，您能做什么，不能做什么，您可以拜访谁，
您可以邀请谁到您家里来？

保密性

护理对象有权利对其临床和个人记录保密。这包括有关居住安排、医疗、财务和个人护理的信息。当谈论护理对象时，护理团队的所有成员都必须遵守保密法律和职业道德。

保护服务对象的隐私

处理服务对象记录或沟通服务对象的信息时必须始终保密。

- 不要将服务对象记录留在无人看管且其他人能够看到的地方。
- 不要把电子记录留在其他人能够看到的位置的电脑屏幕上。
- 不要在别人可能无意中听到的地方讨论服务对象的保密信息。
- 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、讨论或更新服务对象记录时，注意周围是否有其他人。

- 除非服务对象提供书面同意，否则仅与相关的照护服务团队成员分享服务对象的医疗、财务或其他个人信息。
- 在分享服务对象的信息之前，先征求他们的同意。
- 除非服务对象提供书面同意，否则不要与照护服务团队以外的任何人讨论您对服务对象的了解。
- 服务对象可以随时查看他们自己的记录。不要将服务对象的记录对其保密。



《健康保险携带和责任法案》

HIPAA是一项联邦法律，旨在规管健康信息的使用和共享。HIPAA的主要目标之一是保护个人的健康信息，同时仍然允许照护服务团队共享必要的信息，以提供高质量的医疗保健。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。

您应该在您的岗位上采取什么措施以保证遵守HIPAA法律？

隐私

保持身体和个人隐私能够帮我们保持安全和独立。没有了隐私,我们很脆弱,会感到羞耻或尴尬。保护服务对象的隐私对优质照护至关重要。

保护服务对象的隐私

在进行身体护理时和个人时间内,要时刻考虑如何保护服务对象的隐私。

- 进房间前先敲门,经允许后再进。
- 在开始个人护理任务之前,关闭窗户、窗帘、门和掩蔽物。
- 在开始个人护理之前,确保服务对象不介意房间里的任何人的存在,如访客或室友。
- 进行个人护理时,尽可能盖住服务对象的身体。
- 不要对服务对象拍照、录像或录音。
- 确保服务对象在打电话、视频电话、发虚拟信息、使用电脑时、有访客时以及打开邮件或电子邮件时享有隐私。

尊重隐私权。



居住人的权利

法律保护住在成人之家、辅助生活机构和强化服务机构中的个人的权利。

必须以居住人理解的语言告知他们的权利。这些权利包括但不限于以下:

- 了解机构信息的权利,如检查报告和如何投诉。
- 查阅自己记录的权利。
- 享有安全、干净、舒适和像家一样的环境的权利。
- 有权给单元门上锁,只有相关工作人员才有钥匙。
- 有接待访客的权利。
- 拥有个人财产的权利。
- 对机构进行正式投诉的权利。

有关居住人权利的更多信息,请参见以下规定和法典:

- 居住人权利:[RCW 70.129](#)
- 成人之家:[WAC 388-76](#)
- 辅助生活机构:[WAC 388-78A](#)
- 强化服务机构:[WAC 388-107](#)

监察专员和倡导组织

监察专员负责调查投诉,并帮助人们搞清楚长期护理等系统。华盛顿的监察专员办公室和倡导组织会在其网站上分享宝贵的信息和资源。了解这些监察专员和倡导团体可以帮助您保护您的支持对象的权利。

华盛顿州长期护理监察专员计划

长期护理监察员办公室处理在疗养院、辅助生活机构、寄宿家庭和成人之家中接受护理的个人提出的投诉并为其提供支持。

waombudsman.org

lrcop@mschelps.org

800-562-6028

253-815-8173

发育性残疾监察专员办事处

发育性残疾监察专员代表接受州服务的发育性残疾者审查投诉。

ddombuds.org

info@ddombuds.org

833-727-8900 (投诉热线)

711是华盛顿中继服务(TTY)

行为健康倡导办公室

行为健康办公室为在华盛顿州行为健康系统中接受服务和支持的个人及其家庭提供支持。

obhadvocacy.org

info@obhadvocacy.org

360-292-5038

Disability Rights Washington

华盛顿州残障人士维权组织为残疾人提供免费服务。

“我们是一个保护全州残疾人权利的私人非营利组织。我们的使命是推动和提高残疾人的尊严、平等性及独立自主权。我们在与人权和法律权利相关的问题上追求正义。”

disabilityrightswa.org

info@dr-wa.org

800-562-2702

206-324-1521

711是华盛顿中继服务(TTY)

护理环境

当我们需要护理时,我们大多数人更愿意呆在自己的家里和社区里。与家人、朋友和宠物保持亲近,参加有意义的活动可以提高我们的生活质量。护理对象选择的护理环境类型取决于他们需要的服务和支持。

居家护理

如果住在自己的房屋或公寓中需要护理时,可以雇用长期护理人员为日常生活活动提供支持。服务对象还可以获得额外的服务,如护理或其他专业医疗保健、社区资源,如送餐服务、临终关怀、临时护理、家庭改造、沟通时提供手语翻译服务、听力辅助技术或提醒和辅助工具。

住宿看护服务所看护

住宿看护服务所看护是接受长期护理服务的服务对象的另一种选择。成人之家、辅助生活机构和强化服务机构是社区式住宿看护服务所看护的三个例子。

这些居住环境提供房间、膳食、洗衣、监督和护理帮助。此外,一些机构为有心理或行为健康问题、发育障碍、听力损失或失智症的人士提供临时护理和/或专业护理。

成人之家是可以为两到八个人提供护理的邻里之家。辅助生活机构通常是社区中较大的机构,可容纳少至七名、多至数百名居住人。强化服务机构是最多可容纳16人的寄宿护理机构,配备有专门的工作人员和专注于行为干预的强化服务。

华盛顿州为长期护理颁发许可并提供监管,以帮助确保为所有服务对象提供一致、优质的护理和服务。您可以在[WAC 388-76](#) (针对成人之家)、[WAC 388-78A](#) (针对辅助生活机构)、[WAC 388-107](#) (针对强化服务机构)和[WAC 246-335](#) (针对家庭护理机构)中找到相关规定。



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。了解雇主的愿景有助于您更好地了解自己的工作和雇主的期望。

根据上述规定,所有长期护理提供者必须达到最低标准。任何护理院、机构或单位都不能要求个人放弃他们的权利。

长期护理工作者的基本工作职责

作为一名长期护理工作者,您的一些基本工作职责是:

1. **安全第一!** 成为所在工作场所中所有人的安全守护者。完成安全培训,了解雇主的政策。考虑每个服务对象的身体和情感安全。阻止细菌的传播。识别危险或问题,并采取行动防止事故发生。
2. **了解服务对象的护理需求。** 根据服务对象的医疗保健计划或协商的服务协议,正确有效地执行任务。
3. **尊重并遵循服务对象的选择。** 知道服务对象希望如何及何时完成这些工作。
4. **监测服务对象的病情变化。** 这可能包括他们的医疗状况、心理或情绪状态和/或行为变化。
5. 按照雇主的政策和程序, **记录并报告您注意到的任何变化。**
6. 遵循您的安全培训和雇主的政策,恰当地**应对紧急情况。**
7. **准时到岗,**如果不能到岗,打电话给您的上司。让服务对象失去照顾和支持会危及他们的健康、安全、幸福和独立性。
8. **穿着得体。** 向您的上司询问着装要求或对着装的期望。不合适的工作着装会有安全隐患。
9. 按照雇主的政策和程序**填写准确的时间表并保存。**
10. **如果您要辞职,通知您的雇主。** 大多数雇主希望提前两周书面通知。突然离开,让服务对象失去照顾会对他们的健康和安全造成威胁。

此外,作为一名雇员,您的雇主对您还有其他要求。

工作表现

作为一名长期护理工作者,您的工作方式直接影响到您的护理对象的生活质量。您每天都能够帮助服务对象过上有尊严和独立的生活。然而,照护者如果工作做得不好,可能会对服务对象造成身体伤害、痛苦、焦虑和/或困窘。

为您的工作感到自豪,并尽力而为。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。对服务对象和其他照护服务团队成员坦诚、问心无愧、专业。



医疗保健计划

当护理对象开始接受长期护理服务时，他们会与照护服务团队的其他成员一起完成评估并制定医疗保健计划。服务对象的医疗保健计划能告诉您他们想要和需要什么样的支持和服务。医疗保健计划帮助照护服务团队的每个人了解如何以服务对象偏好的方式为服务对象提供护理。

服务对象的医疗保健计划会随着其护理需求和偏好的变化而变化。作为一名长期护理工作者，您的职责之一是向服务对象和他们照护服务团队的其他成员报告您注意到的变化并进行讨论。服务对象及其团队可以更新医疗保健计划和/或寻求医疗或其他帮助。

在不同的护理环境中，医疗保健计划还会有不同的叫法。根据您的工作地点，服务对象可能会制定以人为本的服务计划、协商医疗保健计划、协商服务协议或就是计划。

您可能有权访问整个医疗保健计划或部分计划。在某些护理环境中，您可能只会看到要执行的工作清单。仔细阅读您支持的每个服务对象的这些文件，并在每次轮班开始时再次查看计划是否有任何变动。



您需始终遵循医疗保健计划或工作清单。

医疗保健计划中的内容是机密，将受到保密。对您读到或听到的关于服务对象的任何事情保密。您可以通过展现专业的态度和保护服务对象的个人信息帮助他们减少不安或困窘。服务对象随时有权查看他们自己的医疗保健计划和其他任何与他们有关的内容。

讨论医疗保健计划或工作清单

阅读医疗保健计划只是了解如何支持服务对象的第一步。与服务对象沟通他们希望您如何提供护理也是非常重要的。当您与服务对象讨论他们的护理时，请记住以下提示：

- 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。
- 服务对象可能发现很难寻求或接受帮助。
- 他们可能很难解释他们多年来养成的惯例。
- 服务对象可能有过照护服务提供者不尊重他们的经历。
- 试着一起阅读他们的医疗保健计划。这是讨论敏感话题的专业方式。

理解并尊重服务对象对如何以及何时提供护理和服务的选择。

建立关系

与您支持的服务对象建立关系有助于您了解和尊重他们的偏好。您和服务对象应该对以下几点达成共识：

- 了解服务对象期望您做什么，以及他们希望您怎么做。
- 了解如何有效地与对方沟通。
- 了解您的工作范围。
- 和服务对象合作，以他们希望的方式支持他们。
- 请记住，服务对象是他们自己照护服务团队的领导者，负责他们自己的照护。

**为了避免误解，当您第一次开始工作时，
和服务对象讨论一下护理任务。**

以人为本的护理

我们中大多数人会在生活中的某个时候需要照护。我们都希望我们的照护者善良、富有同情心，尊重我们是一个完整的个体，而不是只看到我们的残疾或疾病。随着您逐渐了解您的支持对象，调整您的护理方式，以满足他们独特的需求和偏好。

- 对这个人来说什么是重要的？
- 他们喜欢什么？
- 什么能让他们感到舒适？
- 他们厌恶和恐惧什么？
- 谁是他们生命中重要的人？
- 他们认为哪些行为是尊重和恰当的？
- 什么样的文化或宗教/精神修行对他们很重要？
- 他们的生活经历如何造就了今天的他们？
- 他们有什么智慧与您分享？



尊重个体差异

当您了解您的支持对象时，您会发现他们有不同的价值观、信仰和世界观。尽量不要主观臆断。即使您不同意他们的观点，也要对他们表示友好和尊重。

尊重文化和身份

我们的背景和生活经历塑造了我们对世界的看法。以下每个方面都会影响我们的信念、行为、价值观和态度。

- 年龄
- 残疾和/或能力状况
- 宗教精神
- 民族和种族身份
- 社会经济地位
- 性取向
- 本土遗产
- 国籍
- 性别认同和表达
- 社会阶层



避免根据对方的身份来判断他们或作出假设，不要试图改变他们（例如，他们的宗教或性取向）。相反，要从整体上了解每一位服务对象。了解尊重对他们意味着什么，并以他们希望被对待的方式对待他们。

有疑问及时提出

提出好问题是一种艺术。有效地提问能让您获得更多您需要的信息。

?	提出与工作有关的特定问题。	“今天早上您想泡澡还是淋浴？”
?	提出一些开放式的问题，而非以“是”或“不是”来回答的问题。*	“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。这样提问：“您喜欢什么温度的洗澡水？”“哪种肥皂最适合您？”

*对于患有失智症或其他认知疾病的人来说，是或否问题可能更容易或更容易理解。

提出好的问题会有助于您获取正确完成工作所需的情况。

培养日常惯例

培养惯例或时间表可以帮助您完成所有的任务,并帮助服务对象知道要做什么。

当您开始与某人建立新的照护关系时,与对方一起制定惯例,然后在您提供护理时遵循它。

日常惯例对您和服务对象都有帮助。



再次询问

与服务对象配合一段时间后,再次与他们讨论您如何完成医疗保健计划中的任务。他们是否希望您改变一些做法?

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

再次询问对您有好处:

- 确保您了解服务对象的日常惯例。
- 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。
- 获取工作的反馈意见。

再次询问,以了解您是否很好地完成了工作。

沟通

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。良好的交流沟通能在您、您的支持对象和其他所有合作者之间建立信任和理解。良好的交流沟通还能：

- 获取完成工作所需的信息。
- 使您在与服务及其他照护服务团队成员交往时，一切顺利。
- 帮助每个人在紧张的情况下保持冷静。
- 帮助其他人将您看作专职人员。

良好的交流沟通不仅仅意味着交谈。考虑以下提示：

- 仔细观察服务对象的身体语言，以便了解他们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。
- 尽量减少环境中的干扰。背景噪音和光线不足会使交流更加困难。
- 直接与服务对象本人沟通。不要用旁若无人的口气谈论服务对象。
- 保持耐心，视需要重复讲解。

良好的沟通对护理至关重要。

尊重的沟通

与服务对象沟通时尊重对方有助于建立信任，让他们对你们之间的关系感觉良好。当您与服务对象沟通时，请记住以下准则：

- 对待成年人要用成年人的方式。不要对您的支持对象用婴儿语或居高临下的语气说话。
- 使用您正常的语调。
- 开始时以正常音量说话，并根据他们的需要调整音量。
- 避免昵称，如亲爱的，甜心或奶奶。问对方希望您怎么称呼他们。
- 注意服务对象喜欢怎样交流，调整您的风格以适应他们。
- 触碰对方时要保持尊重。在触碰服务对象之前，一定要征得对方的同意。确保您知道服务对象的偏好和您的雇主关于触碰的政策。永远不要像拍小孩一样拍大人的头。



积极沟通

积极的沟通向能向对方展示您的关心,并帮助他们感受到支持。即使在令人沮丧或困难的情况下,也要努力保持积极向上。提醒对方,您想帮助他们并解释您所面临的挑战。请他们与您一起解决任何问题,这样您就可以确保他们得到所需的照护。

试着每天找一件积极的事情和服务对象一起庆祝,即使是很小的事情。当服务对象表现出进步,完成了某件事或者只是进行了一次很好的尝试,花点时间表扬他们的意志力和努力。

满足每一位服务对象的沟通需求

我们每个人都按自己的方式进行交流,而这种方式的形成受各种因素的影响,如偏好、文化、语言差异或疾病影响了听力、口语或理解。服务对象的医疗保健计划应包括他们的沟通需求和偏好。

与您的雇主合作,利用可用的资源来满足每一位服务对象的沟通需求。确保您了解每一位服务对象如何表达他们的偏好。

调整的一些例子可能包括:为使用不同语言的服务对象提供口译,或者为经历过中风、创伤性脑损伤或失智症等认知疾病的服务对象使用交流辅助工具,如白板、电子或手动键盘或抽认卡。

调整您的期望

认知疾病和创伤性脑损伤通常会影响患者自我表达的方式。他们可能会以您意料之外或不舒服的方式交流。以开放心态了解您的支持对象以及他们的交流方式。记住要有耐心,要有同情心,不要认为这是在针对您。您将在基础培训和特定人群培训中学习更多沟通策略。

戴着口罩交流

口罩和呼吸器使得交流更加困难,尤其是对于有某种形式听力损失的人来说。

尝试以下策略,让您的沟通更有效。

切勿……	务必……
✗ 大喊大叫。	✓ 放慢语速,清晰地发出每个单词,尤其是第一个和最后一个音。
✗ 一遍又一遍地重复同一个短语。	✓ 试着用不同的词语重新表述您的话语或问题。
✗ 当您在做其他事情的时候,同时试着去交流。	✓ 把您的全部注意力放在对方身上。确保他们能看到您的脸,并用您的肢体语言来帮助交流。
✗ 当您不明白的时候说“啊?”或者“什么?”。	✓ 重复您所理解的,并要求澄清。
✗ 摘下您的口罩。	✓ 试着戴一个有透明窗口的口罩,这样别人就能看到您的嘴。
✗ 失去耐心,放弃。	✓ 记住挑战是真实存在的。您为清晰、积极和耐心地交流所做的额外努力有助于建立良好的照护关系。

第一印象

您仅有几分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：

- 言语
- 出庭
- 身体语言
- 行为
- 服装

首次与服务对象见面时需做的事情

在您首次与服务对象见面之前，查看他们的医疗保健计划，了解他们的沟通需求和偏好。制定计划，最适合他们的方式沟通。一定要做自我介绍，并解释您来的目的。还要询问服务对象希望用什么名称称呼他们。

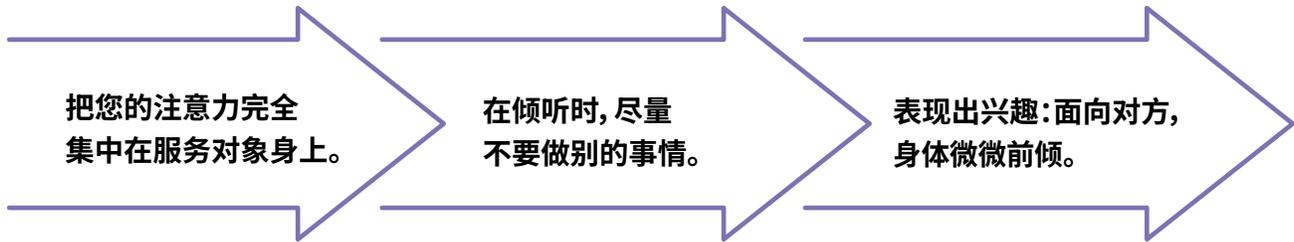


留下好的第一印象的机会就一次。

倾听

倾听对于良好的交流至关重要。良好的倾听技巧：

- 有助于与服务对象建立信任。
- 鼓励诚实地分享思想和感情。
- 确保您理解对方说的话。
- 良好的倾听需要付出努力。



好的倾听意味着当别人表达自己的时候, 把注意力集中在对方身上。

耐心

一些服务对象表达自己时可能需要更长时间。良好的倾听也能给服务对象足够的时间进行交流。倾听服务对象时, 请遵循以下指导原则。

- 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。
- 如果您不明白, 请提问以获取更多信息。不要装作听懂。
- 不要用您自己的想法或建议打断对方。而是专注于倾听、理解。当对方询问您的意见时, 给出您自己的想法。
- 乐于倾听服务对象的话。不要因为某个话题让您不舒服而回避它。

安静地倾听

有时候, 安静地倾听是最好的方式。

- 如果服务对象感到悲伤或忧虑, 有时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。

记笔记

记笔记可以帮助您记忆,以便满足服务对象的所有需求。如果您想在与服务对象交流时记笔记:



- 记笔记前,先征求他们的同意。
- 告诉对方您正在记笔记,并展示或告诉他们您在写什么。
- 了解并遵守雇主关于记笔记的政策。
- 请记住,要将笔记作为保密信息进行保护。
- 不要在您的私人电话或设备上记笔记。
- 在您下班时将非正式笔记撕碎,以保护隐私和保密。

身体语言

您的身体动作,您如何保持您的身体和您的面部表情都是您身体语言或非语言交流的一部分。您的肢体语言向您周围的人传递了很多信息。当您和服务对象在一起时,思考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。
- 转向对方,表明您在注意听。
- 双臂放松、双腿不交叉的良好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。

服务对象的肢体语言

还要注意服务对象的肢体语言。他们的手势、语调和面部表情很大程度上可以向您传达他们的感受。

例如,这里有一些非语言迹象表明对方可能正处于痛苦之中:

- 身体僵硬或绷紧。
- 前后摇晃。
- 不断触摸或摩擦他们身体疼痛的地方。
- 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:

- 和服务对象谈谈您能做些什么让他们更舒服一些。
- 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。

人们有时会不原意或无法诉说他们的痛苦。如果对方的肢体语言告诉您他/她正在遭受疼痛,那么询问对方感觉如何。如果他们告诉您他们感觉很好,解释您注意到的情况。如果他们坚持说他们感觉很好,不要争辩。继续观察并向服务对象和他们的照护服务团队报告您的担忧。



专业交流

作为一名员工,您的职责之一就是与您的同事和上司进行专业交流。当您同事有顾虑、疑问或问题,遇到时间表冲突或其他问题时,您需要和您的上司或其他管理者沟通。专业的交流可以帮助您有效地解决这些问题。



- **不要拖延或隐瞒问题。** 给您的上司一些时间来帮助解决问题。
- **保持积极的态度。** 积极的态度可帮助所有与您合作的人,包括您的雇主。沟通时要多提出问题或建议,而不是一味进行抱怨。
- **提出自己的需求。** 只一味地抱怨而不采取行动是无效的。清晰客观地描述情况或要求。直接提出您的期望或需求。
- **不要做出下意识的反射行为;请理性、主动地反应。** 如果某事让您感到生气或苦恼,等您能控制自己的情绪后,再去找您的雇主商量。

与您的上司进行专业交流。

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。说话时面带微笑会让您的意见变得积极。
- 语气要有益、自然且恭敬。
- 如果您在某个机构接电话,说出该机构/护理院的名称和您的全名。问:“我是否能帮您作些什么?”
- 如果对方要求您代其接听私人电话*,请表明您的身份以及您代谁接听电话。例如,说“您好,我是Fatima。我是为Susan Cortez接听电话的。我能帮您做些什么?”

*除非对方指示,否则不要替对方接听电话。

用文件记录和报告

密切关注服务对象的健康和幸福。您负责向所有必要照护服务团队成员传达任何变化或疑虑。当照护服务团队成员的工作时间或部门不同时,这一点尤其重要。



观察

作为一名长期护理工作者,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。您有责任留心这些变化,并向照护服务团队报告。

当您提供照护时,用您的触觉、视觉、嗅觉和听觉观察服务对象的上述变化。范例包括:

- 情绪变化,如异常安静、流泪、紧张、恐惧、悲伤、偏执(说有人要抓他们)或提到伤害自己(自杀)。
- 服务对象告诉您有疼痛的感觉。
- 梳洗方面的变化,如脏衣服、杂乱的头发和/或体臭。

- 认知的变化,包括新出现神智不清、健忘、不予合作、答非所问、不知所云或情况恶化。
- 走路、站立或日常自我护理能力是否发生变化。
- 表示疾病或感染的生理变化,如肿胀、皮疹、疼痛、咳嗽或呼吸困难。
- 饮食或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,是否有任何吃不饱或喝不饱的迹象。
- 如厕需求是否发生变化。
- 寻求帮助解决造成苦恼的问题。

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。州和联邦法律对如何处理服务对象的记录（尤其是医疗记录）有严格的规定。

始终遵循您所在机构或公司关于处理服务对象记录或添加记录的政策。这包括书写信息的时候如何、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。

当您记录服务对象的信息时，请记录所有的事实。

时间……	观察到变化、行为或事件的时间和日期。	2023年7月11日下午12点45分
发生了什么……	——写下客观事实。	Singh女士吃午餐艰难。她咀嚼面包有困难。她抱怨她的嘴疼。
地点……	发现问题的地点。	事件发生在餐厅。
过程……	持续时间与发生频率。	这是我第一次注意到。
人物……	谁在场、谁参与，通知了谁。	我已向上司汇报，征求意见。
措施……	采取了哪些行动，结果如何。	我们给Singh女士端上了燕麦粥。她能够舒适地进食，但是她说她希望她能吃三明治。预约了牙医。

一般文件须知

- 仅描述您所看到的、听到的、感觉到的和/或闻到的。这些都是客观事实。不要包含您认为发生的事情的个人意见和解释。
- 避免给人贴标签或做出评判。
- 始终保护服务对象的隐私权。绝不将笔记或表格留在别人能看见的地方。

- 如果在纸上记录，请清晰填写，以便他人易于阅读。用黑色或蓝色墨水笔作文件记录。
- 清楚地描述您所观察到的情况，以便不在场的人易于理解。
- 绝不代同事向服务对象的记录中录入信息或签名确认您未做或未看到发生经过的事情记录。
- 请记住，您所写的内容将成为法律文件。

记录事实，而非您的观点。

强制性举报

很遗憾,接受长期护理的人群更容易遭受虐待、忽视、遗弃和经济剥削。如果您观察到迹象或怀疑任何弱势成人受到伤害,则必须向华盛顿州主管机构报告,并可能需要向执法部门报告。即使不在您工作时间内,也是如此([RCW 74.34.035](#))。

华盛顿州法律还要求您作为委任报告人,举报涉嫌虐待和忽视儿童的行为([RCW 26.44.030](#))。

您的雇主也将制定书面规定并进行相关培训,保护弱势成人免受伤害,并报告虐待、忽视、遗弃和经济剥削。

作为华盛顿州的一名长期护理工作者,法律要求您向该部门报告涉嫌虐待、忽视、遗弃和经济剥削弱势成人的行为。

谁是弱势成人?

作为一名长期护理工作者,您护理的每一个服务对象都是弱势成人。[RCW 73.34.020](#)将弱势成人定义为:

- 60岁以上且不能自理,或
- 住在疗养院、辅助生活机构、成人之家、强化服务机构或社会福利服务部许可或认证的其他环境中,或
- 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,或
- 患有发育性障碍,或
- 有法定监护人或监管人,或
- 根据[RCW第74.39章](#),能够自我指导其护理并接受个人助理服务的成人。

定义

这些是法律定义。最新定义见[RCW 74.34.020](#)。如果您对这些定义有任何疑问,请询问您的上司。

- “**遗弃**”是指负责照料弱势成人的个人或实体因某种举动或懈怠行为而使弱势成人处于一种无法或无能力获得食物、衣物、住所或健康保险等基本生活必需品的境地。
- “**虐待**”是指对弱势成人的某种故意、蓄意或不计后果的举动或懈怠行为,并因此造成弱势成人受伤,或者受到不合理的拘禁、恐吓或惩罚。对无能力表示或表明自己遭受人身伤害、疼痛或精神痛苦的弱势成人进行虐待会造成人身伤害、疼痛或精神痛苦。虐待包括对弱势成人的性虐待、精神虐待、身体虐待、个人剥削,以及对弱势成人不适当地使用约束。

- **“性虐待”**是指任何形式的非自愿性行为,包括但不限于违背意愿或不恰当的触摸、强奸、调戏、猥亵、性胁迫、露骨的性摄影或录像、偷窥、猥亵暴露和性骚扰。性虐待还包括非护理机构居住人或护理对象的普通职员,或根据RCW第71A.12章授权的项目的普通职员与居住在此护理机构或从根据RCW第71A.12章授权的项目获得服务的弱势成人之间的任何性行为,无论是否双方同意。
- **“身体虐待”**是指造成人身伤害或人身不当对待的故意、蓄意或不计后果的行为。身体虐待包括但不限于殴打(无论是否使用器具)、用手掌打人、掐捏、使人窒息、用脚踢人、推搡或用利器刺戳。
- **“精神虐待”**是指威胁、羞辱、骚扰、胁迫、恐吓、孤立、不合理地监禁或惩罚弱势成人的故意、蓄意或不计后果的语言或非语言行为。精神虐待可能包括嘲笑、吼叫或辱骂。
- **“个人剥削”**是指对弱势成人进行强迫、胁迫或施加影响,从而使弱势成人行为反常,或者使弱势成人从事使另一人获利的服务。
- **“不当使用约束”**是指为了方便或惩戒或以下列方式不当使用化学、物理或机械约束:(i) 不符合RCW第71A.12章授权的机构、医院或计划的联邦或州许可或认证要求;(ii) 未经医学授权;或(iii) 根据本节构成滥用。
- **“经济剥削”**系指任何人或实体以非法或不当手段使用、控制或扣留某位弱势成人的财产、收入、经济来源或信托基金,以图使任何人或实体获利或者获益,而非使该名弱势成人获利或者获益。
- **“失职”**系指(a)负有照护职责的人员或实体之习惯行为或懈怠行为;此人员或实体未提供藉以维持弱势成人身心健康的用品及服务,或者未能避免或防止弱势成人遭受身心伤害;或者(b)负有照护职责的人员或实体的一种行为或疏忽,而此类行为或疏忽显示出完全不顾后果的严重忽视行为。以致对弱势成人的健康、利益或安全构成明显和直接的威胁,其中包括但并不局限于华盛顿州修正法规RCW 9A.42.100所禁止的行为。

如果您对这些定义有任何疑问,请咨询您的培训师、雇主或上司。

关于精神虐待的更多信息

辱骂某人,或指责他们强迫症,寻求关注或者反应过度会导致伤害。威胁包括最后通牒,如“如果您不照我说的做,我就不为您提供护理服务。”

请记住,您的目标是以对他们有益的方式为他们提供支持。尊重他们的自我主张、兴趣和独特的偏好。作为一个团队一起沟通和工作,以避免冲突和解决问题。

自我忽视

在某些情况下，未居住在护理机构的弱势成人可能会忽视自己的需求，这可能会损害或威胁他们的身体和/或心理健康。自我忽视的例子可能包括没有理财能力、家里没有食物或卫生条件差导致身体疼痛或体臭。

法律不要求委任报告人(如长期护理人员)报告自我忽视。如果您担心有人正在遭受自我忽视，则可以报告。有关强制报告和自我忽视的更多信息，请访问dshs.wa.gov/altsa/home-and-community-services/mandatory-and-permissive-reporters。

如果您的支持对象表现出自我忽视的迹象，则他们可能有些护理需求未得到满足。与他们交流您的担忧。记录他们告诉您的内容，并向您的上司或服务对象的个案管理员报告。

如果对方不是您支持的服务对象，可能不清楚是自我忽视还是遭受他人忽视。然而，判断情况不是您的责任。如果您有任何理由认为弱势成人正在遭受虐待、忽视、遗弃或经济剥削，则您必须报告。

约束的使用

约束**不能**保证服务对象的安全。约束具有危险性，会造成身体和精神上的伤害。几乎在所有情况下，都不能使用约束。决不能因管教服务对象或方便服务对象而采用束缚。有三种类型的约束(法律定义见[RCW 74.34.020](https://www.wa.gov/legislation/rcw/74.34.020))：



身体约束是指在不使用任何设备的情况下使用身体力量，目的是限制弱势成人身体的自由活动。身体约束的例子包括按住一个人或抓住他们以限制他们的行动。



机械性约束包括附着或靠近服务对象身体、不能被服务对象轻易移除，并且限制了服务对象的行动自由或对其身体的正常接近的任何装置。机械性约束可能包括皮带、领带、防止服务对象接触身体部位的衣服、床栏或服务对象无法离开的椅子。



化学性约束是不恰当地使用控制情绪、精神状态或行为，但没有治疗作用的药物。不是用于治疗医疗症状，而是方便工作人员或无适当或充分监控的任何药物或物质，都可能成为化学性约束。



非自愿隔离在法律上不是一种约束，但也阻止了个人的自由行动。违反一个人的意愿将其限制在特定空间的上锁的门或障碍物(如锁着的房间或床上)是一种精神虐待。

约束会造成情感和身体伤害，甚至死亡。

举报

如果您有理由相信服务对象或任何弱势成人正在遭受虐待、忽视、遗弃或剥削,则您**必须立即**向社会福利服务部举报此事。举报时无需征得您的上司或雇主的许可。没人能阻止您举报。

如果您怀疑存在身体攻击或性侵犯,则还必须向执法部门举报。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,您还必须向法医或医疗检查人员、执法部门举报。

**采取措施保护服务对象免受其他伤害。
如果服务对象面临紧急危险,立即拨打911。**

如何举报

如何举报取决于对方住在哪里。您可以在网上举报,也可以电话举报。

如果此人住在住宿看护机构(如疗养院、成人之家、辅助生活机构、强化服务机构、智障人士中期护理机构)或正在接受生活辅助服务:

投诉处理科(CRU): 1-800-562-6078
(RTT: 1-800-737-7931)

在线: [dshs.wa.gov/altsa/residential-care-services/
residential-care-services-online-incident-reporting](https://dshs.wa.gov/altsa/residential-care-services/residential-care-services-online-incident-reporting)

如果此人不住在住宿看护机构中:

DSHS ENDHARM热线: 1-866-ENDHARM (1-866-363-4276)
(RTT: 1-800-624-6186)

成人保护服务: 1-877-734-6277
(RTT: 1-833-866-5595)

在线: dshs.wa.gov/altsa/reportadultabuse

**作为委任报告人未举报则构成性质严重的轻罪,
最高可判处364天监禁和\$5,000罚款。**

机构调查和检查报告获取地址:fortress.wa.gov/dshs/adsaapps/lookup/AFHPubLookup.aspx。

与您的上司合作并报告

法律要求您的雇主确保您报告可疑的遗弃、虐待、剥削、经济剥削或忽视行为：

- 成人之家：[WAC 388-76-10673](tel:388-76-10673)
- 辅助生活机构：[WAC 388-78A-2630](tel:388-78A-2630)
- 强化服务机构：[WAC 388-107-0590](tel:388-107-0590)
- 居家照护服务机构：[WAC 246-335-425](tel:246-335-425)

您无需征得上司的许可即可向社会福利服务部或执法部门提交正式报告。

请记住，提醒您的上司不会免除您作为委任报告人的责任。您必须亲自提交正式报告。

您的雇主可能制定了其他的政策和程序。除了遵守法律之外，还要了解并遵守雇主的政策。

事件日志

成人之家必须保留事件日志，以记录以下内容：

- 指控或涉嫌的虐待、遗弃、忽视或剥削事件。
- 影响服务对象福利的事故、伤情或事件。

知道事件日志在何处及如何填写是您的责任。

调查

在辅助生活机构中，不需要保留事件日志。但是，辅助生活机构必须记录对任何指控或涉嫌的虐待、遗弃、忽视、剥削、危害或影响服务对象健康或生命的事故或事件的调查。如果您在辅助生活机构工作，您有责任知道您必须采取什么措施以及记录什么信息。

有关举报的更多信息

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。不要让这些感觉阻止您举报。您必须举报。作为华盛顿州的委托报告人，这是您的职责。

我不能100%肯定是虐待行为。

您**无需证明文件**便可致电举报。

我的上司或服务对象要求我不要打电话。

您**无需经过服务对象或上司准许**后才可致电举报。您**必须**举报！

已经有人举报了。

即使别人也会举报，您**还是需要**举报。

我担心我会惹上麻烦。

只要是出于善意举报，即使最终并未发现虐待问题，您**也不会受到指责或惹上麻烦**。

我不想让任何人知道我打过电话。

除非是正式的法律诉讼，否则**会对您的姓名进行保密**。

照护者自我关爱

护理是值得尊重的工作,但也会带来身体和情绪上的挑战。照护者不注意自我关爱可能会因照护工作的压力而感到疲劳和精疲力竭。这可能导致服务对象的工作满意度和护理质量下降。

压力预警信号

压力预警信号可以是身体上的,也可以是情绪上的。一些身体症状可能感觉像生病,如睡眠困难、胃痛、头痛或经常感冒或感染。其他常见的压力预警信号包括疲劳、焦虑、易怒、愤怒、抑郁和悲伤。这些症状会影响您的生活质量以及您的职业和个人关系。如果您注意到自己有这些感觉,思考一下可以做些什么来关爱自己。

练习自我照顾

良好的自我照顾包括:

- **睡眠充足。**大多数成年人每晚需要大约八小时的睡眠。
- **多喝水。**大多数健康人每天需要9到13杯水。
- **做出健康的饮食选择。**多吃水果和蔬菜,少吃糖、盐、加工食品和不健康脂肪,有助于保持身体健康,更好地应对压力。
- **坚持身体锻炼。**每周150分钟的中等强度活动,如快走,对保持健康和幸福感有许多积极的影响。
- **促进工作/家庭生活的平衡。**我们很难从工作、日常任务、杂务和管理生活中抽身出来。尽量不要在工作 and 家庭中承担更多超出自己极限的责任。在整个工作日中,如果可以,定时休息。

- **享受业余爱好和其他活动。**花时间享受愉快的活动可以促进积极的情绪,减少压力。甚至像听音乐这样简单的事情也会有所帮助。
- **与他人交谈。**交谈可以帮助您度过困难的处境和情绪。当您感到压力或精疲力尽时,与一些可靠和支持您的人保持联系。您的上司、其他照护者、朋友或爱人、顾问或治疗师都可能会倾听您的心声并帮助您。
- **放轻松。**深呼吸、冥想和伸展等有意放松的技巧也有助于减轻压力。
- **参与游戏。**每天想办法参与快乐的、创造性的和自发的游戏。玩耍会在体内释放积极的化学物质,缓解压力,让人保持健康和幸福感。
- **为您的工作感到自豪。**您对您的照护对象的生活产生了深远的积极影响。这是一项伟大的工作,您应该为此感到高兴。



工作场所中出现的问题

你有权在工作中免受歧视、骚扰和虐待。

在住宿看护机构提供护理时处理虐待问题

如果服务对象或同事让您感觉受到了歧视、骚扰或虐待，请告诉您的上司或雇主。

在私宅中提供护理时处理不当对待问题

如果您感到不舒服或不安全，或者在护理对象的私宅或公寓中工作时受到骚扰、虐待或歧视，请尝试采用以下技巧。

1级

您对护理对象或家人的行为或举动感到不舒服，但不觉得安全受到威胁。

- 必要时，要求护理对象停止这种行为，并申明您感到不舒服。
- 重新阅读服务对象的服务计划，看看是否有笔记、沟通策略或干预措施来帮助支持您。请记住，大多数行为都传达了一种需求。如果服务计划需要更新，请联系您的上司或雇主。
- 联系您的上司或雇主，寻求建议或报告新出现的、让您感到不舒服的行为或举动。

2级

您对护理对象或家人的行为或举动感到不安全，但不想或不需要立即离开。

- 联系你的上司或雇主，报告导致你感到不安全的行为。提供详细信息，帮助他们了解情况。
- 考虑接受专业培训，以帮助你更好地了解护理对象的行为需求。有关培训选择的详情，请联系你的上司或雇主。
- 如果你不想再为护理对象提供护理，请联系你的上司或雇主。

3级

您对护理对象或家人的行为或举动感到不安全，并希望或需要立即离开。

- 离开家，然后立即打电话给你的上司或雇主，让他们知道你离开了，并解释你对情况的担忧。如果担心护理对象独处，并且你无法联系上司或雇主，请尝试联系其他上司或其他DSHS/耆英地区办事处工作人员。如果你独自离开会让护理对象面临紧急危险，请拨打911。
 - 查阅1级和2级中列出的所有干预措施。
 - 如果你不想再为护理对象提供护理，请联系你的上司或雇主。
-

您的进一步培训和认证要求



在成人之家、辅助生活机构、强化服务机构和家庭护理机构工作的长期护理人员必须通过华盛顿州卫生部成为认证的家庭护工。您的雇主应该帮助您完成这个过程。

有关该过程的更详细描述, 请访问 dshs.wa.gov/altsa/training/training-requirements-classes-quick-links。

提交和申请

在受雇后14天内, 向卫生部提交家庭护工申请。您可以在填写书面申请或者前往 doh.wa.gov/licenses-permits-and-certificates/professions-new-renew-or-update/home-care-aide/licensing-information 在线申请。

申请时需要缴纳费用并完成以指纹验证为依据的背景调查。

培训要求

本职前培训是要求您首先完成的第一个两小时培训。您还必须完成三个小时的安全培训, 然后才能为服务对象工作。您必须在受雇之日起120天内完成75小时的家庭护工培训。完成的75小时培训包括:

1. 职前培训(本次培训)——两小时
2. 安全培训——三小时
3. 核心基础培训——38小时
4. 实践技能练习(或在职培训)——16小时
5. 特定人群主题(8小时任何专业课程, 如失智症、心理健康、创伤性脑损伤、糖尿病、物质使用障碍或护士委托服务)——16小时

针对您的工作环境, 您的雇主还会要求接受其他培训。

家庭护工考试

完成培训后,您需要通过家庭护工考试。该考试包括多项选择知识测试和技能演示测试。您必须在受雇之日起200天内通过考试,如果您的英语水平有限,则必须在260天内通过。

继续教育和续证

您必须在每年生日前完成12小时DSHS认可的继续教育培训。如果您首次获得家庭护工认证后的生日距离认证日期不到一整年,则在第一个续签期内不需要参加继续教育。

家庭护工认证每年在您生日当天到期。如果您的下一次生日在首次认证后的三个月内,则您的

第一个续证日期将是首次认证后的第二个生日。续证需要支付续证费。

有关继续教育和续证的更多信息,请参见 doh.wa.gov/licenses-permits-and-certificates/professions-new-renew-or-update/home-care-aide/frequently-asked-questions。

要查找继续教育课程,请访问 dshs.wa.gov/altsa/training/continuing-education-ce。

您有责任保存好您的证书和继续教育时长证明。

有关家庭护工认证的更多信息,请参见 doh.wa.gov/licenses-permits-and-certificates/professions-new-renew-or-update/home-care-aide/frequently-asked-questions。

需要帮助?

长期护理劳动力引导员可以指导您成为一名付薪的认证家庭护工。如需帮助,请给您当地的引导员发送消息:

caregivercareerswa.com

caregivercareerswa@dshs.wa.gov

总结……

开始一份照护者新工作时,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。

我们都有自己独特的需求和偏好。与您的支持对象交流,了解他们。了解对他们来说重要的事,重视他们告知您的信息。在了解了一个人的个性后,您就可以向他们提供所需要的支持。

作为一名长期护理工作者,您每天都在影响着他人的生活。您所做的对您的支持对象来说意义重大。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。长期护理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。



附录1: 常见缩写词

长期护理领域有许多缩写词。本培训不使用首字母缩写词, 以便于理解。然而, 作为一名长期护理工作, 您可能会听到或看到以下常见的缩写词。

AFH	成人之家	持有执照的可看护二至八人的住宿看护所或居民区护理院。
ALF	辅助生活机构	持有执照、可看护七名或以上人员的大型寄宿护理机构。
AL TSA	老龄化与长期支持管理处	为老年人和残疾人提供服务和支持的DSHS行政部门: dshs.wa.gov/altsa 。
APS	成人保护服务	DSHS负责调查涉嫌虐待弱势成人的部门: dshs.wa.gov/altsa/adult-protective-services-aps 。
CM	个案管理员	协助服务对象制定医疗保健计划, 使他们能够在自己选择的环境中生活, 监督该计划执行并协调援助和获得所需服务的人员。
CRU	投诉处理科	DSHS内部接听电话以及对成人之家、辅助生活机构、强化服务机构或养老院中的疑似虐待行为进行调查的单位。
DDA	发育障碍人士服务管理局	帮助发育障碍人士及其家庭的DSHS行政部门: dshs.wa.gov/dda 。
DOH	卫生部	管理专业标准和许可的州部门, 其使命之一是保护和改善华盛顿州所有人的健康: doh.wa.gov 。
DSHS	社会福利服务部	系属州立机构, 提供计划和服务以帮助华盛顿州的儿童、成人和家庭: dshs.wa.gov 。
ESF	强化服务机构	最多可容纳16人的寄宿护理机构, 配备有专门的工作人员和专注于行为干预的强化服务。

HCA	居家照护服务机构	雇用长期护理工作者上门拜访服务对象并提供护理服务的提供者。
HCA	居家照护服务助理	已完成全部75小时培训、通过知识和技能考试, 并已获得并持有卫生部家庭护工证书的长期护理工作者。
IP	个人服务提供者	是指与消费者主导雇主(consumerdirectwa.com) 签约, 为符合Medicaid居家护理服务资格的服务对象提供居家护理的合格长期护理工作者。
LTCW	长期护理工作者	为老年人或残疾人提供有偿个人护理服务的人。LTCW包括认证家庭护工(HCA)、认证护士助理(NAC)和注册护士助理(NAR)。
RCW	华盛顿州修订法典	华盛顿州长期有效的法律: apps.leg.wa.gov/rcw 。
WAC	华盛顿行政法规	州行政机构的条例(规则): apps.leg.wa.gov/wac 。

附录2： 长期护理工作职前培训核对表

该核对表是供您在培训中使用的一项工具。它不是正式的结业文件，也不是长期护理工作职前培训的必要表格。您的结业证书是正式的结业文件。

[WAC 388-112A-0210](#)和[WAC 388-71-0846](#)要求对长期护理工作者进行以下培训。更多机构职前培训要求，请参见[WAC 388-112A-0210](#)。

主题	页码
护理环境以及所服务人群的特点和特殊需求。	11-12
基本工作职责和表现期望。	13-14
医疗保健计划或协商服务协议, 包括定义以及使用方法。	15-16
照护服务团队。	6
观察、记录和报告的流程、政策和程序。	27-29
受法律保护的居住人权利, 包括保密权和参与护理决策或拒绝护理的权利, 以及长期护理工作者将如何保护和推动行使这些权利。	7-11
RCW第74.34章中要求的委托报告人法律和工作职责。	30-34
与居住人、监护人和其他照护服务团队成员合作时可以使用的沟通方法和技巧。	20-26

职前培训完成日期	
长期护理工作者签名	
授课老师签名	

鸣谢

本课程是根据从全州的领域内专家、利益相关者、授课老师、部落合作伙伴、服务对象倡导者和服务参与者收集的反馈和意见开发的。

课程开发

Samuel Cooke, 培训和课程专家
家庭与社区服务处
DSHS老龄化与长期支持管理处

贡献者

Jessica Baker, 课程开发人员
家庭与社区服务处
DSHS老龄化与长期支持管理处

Sherise Baltazar, 成人之家顾问
Proactive Solutions LLC

Ashley Beckley, CRSB学习解决方案计划经理
DSHS发育障碍人士服务管理局

Julie Boghokian, 培训计划经理
Catholic Community Services of Western
Washington

Melissa Brunton, 监管QA培训计划经理
寄宿护理服务处
DSHS老龄化与长期支持管理处

Adora Brouillard, 培训部门经理
家庭与社区服务处
DSHS老龄化与长期支持管理处

Frank Buchanan, 服务体验团队成员

Mary M Campbell, 重听咨询和资源计划经理,
失聪者与听力障碍者服务处
DSHS老龄化与长期支持管理处

Brenda Carlstrom, 服务体验团队成员

Stephany Castilleja, 监管QA计划经理——社区
寄宿护理服务处
DSHS老龄化与长期支持管理处

Earnest Covington III, 负责人
失聪者与听力障碍者服务处
DSHS老龄化与长期支持管理处

Kenny Davis, 住宿看护培训部门经理
DSHS发育障碍人士服务管理局

Tina Edson, 计划总监
病人护理导论——Everett高中

Lia Edwards, 课程与教学
家庭护工培训
Spokane Falls社区学院

Arielle Finney, 辅助生活机构政策计划经理
寄宿护理服务处
DSHS老龄化与长期支持管理处

Jackie Fry, 培训部门计划经理
家庭与社区服务处
DSHS老龄化与长期支持管理处

Robin Gibson, 服务总监
Long Term Care Catholic Community Services
of Western Washington

Stacy Graff, 员工发展科科长
家庭与社区服务处
DSHS老龄化与长期支持管理处

Barbara Hannemann,
家庭和社区计划办公室主任
DSHS老龄化与长期支持管理处

Sondra Haas, LTC政策计划经理
寄宿护理服务处
DSHS老龄化与长期支持管理处

Tereasa Hernandez
Rosewood Cottage at Lake Chelan

Huy Ho, 监管QA培训计划经理
寄宿护理服务处
DSHS老龄化与长期支持管理处

Colleen Jensen, 成人之家政策计划经理
寄宿护理服务处
DSHS老龄化与长期支持管理处

Saira Khan, 培训部门计划经理
家庭与社区服务处
DSHS老龄化与长期支持管理处

Christine Kubiak, 监管QA护士计划经理
寄宿护理服务处
DSHS老龄化与长期支持管理处

Allison Lally, 运营专家
Brookdale Senior Living

Gregory LaVielle, 培训计划经理
家庭与社区服务处
DSHS老龄化与长期支持管理处

Larissa Lewis, 职业健康护士顾问(传染病)
Washington State Labor & Industries

Elena Madrid, 教育和监管事务执行副总裁
华盛顿医疗保健协会

Suzanne Mannella, 计划经理
失聪者与听力障碍者服务处
DSHS老龄化与长期支持管理处

Stephanie Marko, 劳动力培养和留任计划专家
家庭与社区服务处
DSHS老龄化与长期支持管理处

Kristine Mazulo, CRSB培训和过渡专家
DSHS发育障碍人士服务管理局

Marian McGunagle, 受理协调员/照护者培训师
Visiting Angels Living Assistance Services

Molly McIsaac, 培训计划经理
家庭与社区服务处
DSHS老龄化与长期支持管理处

Vicki McNealley, 辅助生活主任
华盛顿医疗保健协会

Rebecca Mead, 高级政策顾问
成人保护服务
DSHS老龄化与长期支持管理处

Cheryl Miller, 主任
Children & Family Services
Port Gamble S' Klallam部落

David Minor, TBI理事会和基金协调员
家庭与社区服务处
DSHS老龄化与长期支持管理处

Christine Morris, 办公室主任
培训、沟通和员工发展科
家庭与社区服务处
DSHS老龄化与长期支持管理处

Marlo Moss, RN染预防专家
家庭与社区服务处
DSHS老龄化与长期支持管理处

Faduma Mursal, 培训主任
Washington Care Academy

Angela Nottage, NPI部门经理
家庭与社区服务处
DSHS老龄化与长期支持管理处

Julie Peters, 质量保证培训计划经理,
家庭与社区服务处
DSHS老龄化与长期支持管理处

Isaac Peterson, 服务体验团队成员

Kerry Reetz, 监管QA培训计划经理
寄宿护理服务处
DSHS老龄化与长期支持管理处

Angela Regensburg,
培训部门专业课程和质量保证计划经理
家庭与社区服务处
DSHS老龄化与长期支持管理处

Lisa J. Robbe, DD监察专员法律顾问
Regional Developmental Disabilities Ombuds,
Spokane Office

AJ Roberts, CCRSS/ICF监管QA经理
寄宿护理服务处
DSHS老龄化与长期支持管理处

Manny Santiago, 执行董事,
华盛顿州LGBTQ委员会

Betty Schwieterman, 州发育性残疾监察专员

James (JD) Selby, 住宿照护豁免支持计划经理
家庭与社区服务处
DSHS老龄化与长期支持管理处

Jim Sherman, 监管QA培训计划经理
寄宿护理服务处
DSHS老龄化与长期支持管理处

Crissy Smith, 在线学习开发人员
家庭与社区服务处
DSHS老龄化与长期支持管理处

Barbara Thomas, 监管QA计划经理——社区
寄宿护理服务处
DSHS老龄化与长期支持管理处

Derek Trubia, 无障碍和ADA协调经理
DSHS

Robin VanHying, 创始人、所有者、培训部主任
Cornerstone Healthcare Training Company, LLC

Meagan Williams, 合同/财务专家
华盛顿州中部老化与成人照护管理处

Zya Williams, 服务体验团队成员

试点授课老师

Dave Foltz, 家庭护工授课老师
Rythm Senior Living Consultants

最终编辑和排版

Cheri Huber, 视觉传播经理
创新、战略和视觉传播办公室
秘书处
DSHS

Jessica Nelson, 媒体关系经理
通讯与政府事务办公室
秘书处
DSHS

文件可访问性

Crissy Smith, 在线学习开发人员
家庭与社区服务处
DSHS老龄化与长期支持管理处

图像出处

所有图像均依据Microsoft 365、Adobe Stock、Getty Images或DSHS的标准许可或合同使用。华盛顿州服务对象和照护者的图像经其许可使用。本培训中的图像不得用于任何其他目的。

联系我们

有关本教材的任何问题、疑虑或建议, 请联系我们: TCDUTrngDev4@dshs.wa.gov。

长期护理劳动力引导员可以在您成为付薪的认证HCA的过程中为您提供信息和指导。如需帮助, 请通过网站向您当地的引导员发送消息: caregivercareerswa.com 或者发送邮件至 caregivercareerswa@dshs.wa.gov。

