

長期護理工作者

職前訓練



社會福利服務部
老齡化與長期支援管理處



Table of Contents

語言便利服務	1	用文件記錄和報告	27
關於職前訓練的雇主須知	2	觀察	27
職前訓練介紹	4	用文件記錄	28
術語:服務對象和照護者	4	報告	29
您的支援對象	5	強制性舉報	30
服務對象的照護服務團隊	5	誰是弱勢成人?	30
服務對象和居住人權利	6	定義	30
選擇和自由	6	舉報	34
保密性	7	與您的上司合作並報告	35
隱私	8	有關舉報的更多資訊	35
居住人的權利	8	照護者自我關愛	37
您在保護權利方面的角色	9	壓力預警訊號	37
監察專員和宣導組織	10	練習自我照顧	37
護理環境	11	工作場所中出現的問題	38
居家護理	11	您的進一步訓練和認證要求	39
住宿看護服務所看護	11	提交和申請	39
長期護理工作者的基本工作職責	13	訓練要求	39
工作表現	13	需要幫助?	40
瞭解您的工作職責	14	家庭護工考試	40
醫療保健計劃	15	繼續教育和續證	40
討論醫療保健計劃或工作清單	15	總結	41
建立關係	17	附錄1:常見縮寫詞	42
以人為本的護理	17	附錄2:長期護理工作者職前訓練	
有疑問及時提出	18	檢查清單	44
培養日常慣例	19	鳴謝	45
再次詢問	19	課程開發	45
溝通	20	貢獻者	45
尊重的溝通	20	試點授課教師	48
積極溝通	21	最終編輯和排版	48
滿足每一位服務對象的溝通需求	21	文件可存取性	48
第一印象	22	影像出處	48
傾聽	23	聯絡我們	48
身體語言	24		
專業交流	25		
應急通訊	26		
與照護服務團隊成員進行溝通	26		

語言便利服務

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。

本課本提供多種語言: 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.

關於職前訓練的雇主須知

尚未成為認證家庭護工的長期護理工作者，以及未根據 [WAC 388-71-0839](#) 或 [RCW 18.88B.041](#) 獲得豁免的長期護理工作者，必須完成2小時的長期護理工作者職前訓練和3小時的安全訓練，才能為服務對象提供護理 ([WAC 388-112A](#) 和 [WAC 388-71](#))。在寄宿護理機構中，根據 [RCW 18.88B.041](#) 獲得豁免的個人和志願者必須在與服務對象進行常規互動之前完成機構職前訓練 ([WAC 388-112A-0200](#))。

本文件介紹了 [WAC 388-112A-0210\(2\)](#) 和 [WAC 388-71-0846](#) 要求的長期護理工作者職前訓練的所有主題。鼓勵成人家庭、輔助生活機構、強化服務機構和家庭護理機構充分利用本文件中的資訊，按要求向尚未成為認證家庭護工的長期護理工作者提供兩小時職前訓練。

本文件是一份通用職前訓練。雇主必須納入自己的政策和程序，使職前訓練與組織更具相關性。本文件預留了相應位置，以供長期護理工作者記筆記。如果您需要更多空間記筆記，可以將第50頁多列印幾份。雇主可以按原樣使用整個文件，也可以按自己的格式將資訊重組。

本職前訓練涵蓋了《華盛頓行政法規》要求涉及的主題。每個人都有自己的需求和偏好。一定要傾聽您的員工需要哪些新技能和知識提高照護品質。鼓勵您的員工瞭解並重視支援對象。

什麼是長期護理工作者職前訓練？

職前訓練是新長期護理工作者成功入職的第一步。職前訓練不是行政或人力資源文書工作。

它是對照護工作和長期護理工作者角色的介紹。這也是您與新員工建立關係並讓他們融入組織的機會。

有關成功入職的更多資訊，請查閱 [carelearnwa.com](#)，獲得長期護理工作者留任工具包。

為什麼職前訓練和安全訓練很重要？

您花時間進行有效的職前訓練和安全訓練是對留住員工以及保證員工和服務對象安全的投資。它讓員工看到，他們對您和您的組織很重要，並為你們的關係定下基調。這也是一項回報豐厚的投資：

- 積極的入職體驗可以將員工留任率提高 82%。
- 許多工傷賠償索賠發生在入職的前兩週。背部受傷、滑倒和跌倒的發生常常是因為缺乏訓練。員工、職員往往會受到這類傷害，甚至服務對象也可能受傷。
- 如果換人，可能要花費一名照護者年薪的 16-20% (招募、面試、訓練)。

雇主應該如何進行職前訓練教育？

本職前訓練文件不適合長期護理工作者獨自通讀。DSHS 不贊成自學職前訓練。

理想情況下，新長期護理工作者應由授課教師面對面或透過 DSHS 認可的線上課程進行職前訓練。這個過程應該引人入勝，鼓勵照護者參與並提出問題。如果寄宿照護機構的規模較小，可能會在廚

房的桌子周圍進行職前訓練，機構負責人與一名長期護理工作者交談，並使用本文件作為交談的大綱。在較大的機構中，幾個新的長期護理工作者可以在教室中一起學習，將本文件用作課本由授課教師進行展示。

誰需要接受本職前訓練？

尚未成為認證家庭護工的長期護理工作者必須完成兩個小時的職前訓練和三個小時的安全訓練，才能為服務對象提供護理 ([WAC 388-112A](#)和 [WAC 388-71](#))。

誰能教授本職前訓練？

成人之家、強化服務機構和輔助生活機構在初次獲得許可或所有權變更時，獲准可以教授職前訓練和安全訓練。

家庭護理機構必須有經核准的社區授課教師訓練計劃，才能訓練自己的員工。欲瞭解更多資訊，請瀏覽 [dshs.wa.gov/altsa/training/home-care-agencies](#)。社區授課教師必須得到社會福利服務部的核准才能教授職前訓練和安全訓練。

有關課程和授課教師核准的更多資訊，請瀏覽 [dshs.wa.gov/altsa/home-and-community-services/training-requirements-and-classes](#)。

雇主可以從哪裡獲得三小時的安全訓練？

長期護理工作者的三小時安全訓練材料可從 [dshs.wa.gov/altsa/training/dshs-curriculum-and-materials-available](#) 下載。

授課教師是會對職前訓練和安全訓練分別發證還是一起發證？

職前訓練和安全訓練證書可作為兩個單獨的證書或合為一個證書。有關更多資訊，請聯絡訓練單位。

- 機構訓練計劃：
trainingapprovaltpc@dshs.wa.gov
- 社區授課教師訓練計劃：
trainingapprovaltpc@dshs.wa.gov

列印這些材料

本文件的設計便於列印。文件的影像背景和顏色已調整為節省墨水或碳粉的模式。您可以選擇彩色或灰度（黑白）列印。

謝謝！

我們中大多數人會在生活中的某個時候需要長期護理。作為長期護理工作者的雇主和訓練師，您培養的是我們所信賴的有技能和同情心的員工。您的企業和組織保護我們的獨立性、健康和福祉，並為照護者創造更安全、更有意義的工作。

感謝您宣導選擇權、獨立性和安全，讓我們都能健康、獨立、有尊嚴地生活，並能掌控影響我們生活的決策。

職前訓練介紹

恭喜您找到了長期護理工作者的新工作！您開始了一段有意義的專業照護旅程。在提供護理之前，您必須完成此職前訓練。它將對以下主題進行基本介紹：

- 您的支援對象
- 服務對象和居住人權利
- 護理環境
- 您的基本工作職責
- 服務對象的醫療保健計劃
- 溝通
- 觀察、記錄和報告
- 強制性舉報
- 照護者自我關愛
- 您的進一步訓練和認證要求

您的雇主會向您提供更多關於您的工作職責的資訊。本文件預留了相應位置，以供您針對雇主的政策和程序記筆記。

關鍵要點將顯示在這樣的方塊裡。

術語：服務對象和照護者



服務對象：社會福利服務部使用術語「服務對象」來指那些接受支援的人。您可能會聽到其他稱呼，如居住人、服務參與者和消費者。本職前訓練使用「服務對象」一詞來表示接受護理的人。許多人不喜歡被稱為服務對象。瞭解您的支援對象，使用他們喜歡的術語。

長期護理工作者：我們對提供護理的人有很多種稱呼。例如長期護理工作者、家庭護工*或照護者。在本職前訓練中，我們使用長期護理工作者。

*家庭護工是指已完成全部75小時訓練、通過知識和技能考試，並已獲得並持有衛生部家庭護工證書的長期護理工作者。

您的支援對象

我們中大多數人會在生活中的某個時候需要照護和支援。今天，在華盛頓有超過70,000名成年人接受長期護理服務，而且每年都有更多的人需要護理。我們有者各種生活經歷、文化、種族、語言、性別身份和健全程度。由於技能、身體和/或精神方面的挑戰，我們可能需要尋求協助才能照顧自己。長期護理工作者透過提供我們所需的支援，幫助我們保持最高水準的獨立性。

每個人都有獨特的需求。受傷、生病、疾病和自身能力發生變化會導致在沒有協助的情況下難以或無法完成日常生活活動。接受長期護理服務的人群患有的常見疾病包括：

- 創傷性腦損傷
- 跌倒造成受傷
- 發育障礙
- 行為或心理疾病
- 喪失記憶、聽力或視力
- 身體健康狀況下降

服務對象的照護服務團隊

不只是您一個人在向服務對象提供照護服務和支援。服務對象的照護服務團隊中還有其他許多人在提供服務。服務對象將始終負責管理他們的照護服務團隊。

照護服務團隊成員包括服務對象的醫療保健服務提供者/醫生、家人和朋友、監護人、其他長期護理工作者、護士或其他熟練的專業人員和(或)華盛頓州社會福利服務部居家與社區服務處或者英服務地區辦事處的個案管理員或社會工作者。作為一名長期護理工作者，您是服務對象照護服務團隊中不可或缺的一員。您最重要的職責之一是與照護服務團隊的其他成員溝通。



服務對象和居住人權利

我們的生活品質取決於能否自由行使基本人權。當我們接受長期護理時，我們不會失去任何權利。作為一名長期護理工作者，您的一部分職責是瞭解和保護您的支援對象的權利。

聯邦和州法律保護我們的權利。相關聯邦法規詳見[42 CFR 441.530](#)。關於居住人權利的州法律詳見[RCW 70.129](#)（針對居住在輔助生活機構、成人之家和強化服務機構中的人群）。《[華盛頓行政法規](#)》

[\(WAC\) 388-106-1300](#)描述了Medicaid的服務對象在自己家中接受服務的權利，[WAC 246-335-435](#)規定了家庭護理機構的法案或權利。

以下是受聯邦和華盛頓州法律保護的一些權利。其中只列出了人們擁有的部分權利。請記住，當我們接受長期護理時，我們不會失去任何權利。

選擇和自由

每個人都有權利……



不受虐待和忽視。



拒絕接受照護服務、藥物或治療。



參加社會、宗教和社區活動。



提出投訴或關注的問題，而不必擔心會遭受報復。



請求提供交流服務（手語翻譯、輔助交流裝置）。



主動參與制訂或變更自己的醫療保健計劃。



免受化學藥劑或身體約束。



管理個人財務。



選擇自己的活動、時間表（包括用餐時間和何時接受護理）、醫療保健、服裝和髮型。



與住所內外的人相處，包括家人、朋友、他們的醫生和監察專員（接受長期護理者的宣導者）。

誰有權利告訴您，您能做什麼，不能做什麼，您可以拜訪誰，您可以邀請誰到您家裡來？

保密性

護理對象有權利對其臨床和個人記錄保密。這包括有關居住安排、醫療、財務和個人護理的資訊。當談論護理對象時，護理團隊的所有成員都必須遵守保密法律和職業道德。

保護服務對象的隱私

處理服務對象記錄或溝通服務對象的資訊時必須始終保密。

- 不要將服務對象記錄留在無人看管且其他人能夠看到的地方。
- 不要把電子記錄留在其他人能夠看到的位置的電腦螢幕上。
- 不要在別人可能無意中聽到的地方討論服務對象的保密資訊。
- 完成記錄後，立即將服務對象記錄放在適當的地方重新歸檔。
- 複審、討論或更新服務對象記錄時，注意周圍是否有其他人。

- 除非服務對象提供書面同意，否則僅與相關的照護服務團隊成員分享服務對象的醫療、財務或其他個人資訊。
- 在分享服務對象的資訊之前，先徵求他們的同意。
- 除非服務對象提供書面同意，否則不要與照護服務團隊以外的任何人討論您對服務對象的瞭解。
- 服務對象可以隨時查看他們自己的記錄。不要將服務對象的記錄對其保密。



《健康保險攜帶和責任法案》

HIPAA是一項聯邦法律，旨在規管健康資訊的使用和共享。HIPAA的主要目標之一是保護個人的健康資訊，同時仍然允許照護服務團隊共享必要的資訊，以提供高品質的醫療保健。您的雇主會與您一起複審您需瞭解的HIPAA法規，因為該法規適用於您的工作。

您應該在您的職位上採取什麼措施以保證遵守HIPAA法律？

隱私

保持身體和個人隱私能夠幫我們保持安全和獨立。沒有了隱私，我們很脆弱，會感到羞恥或尷尬。保護服務對象的隱私對優質照護至關重要。

保護服務對象的隱私

在進行身體護理時和個人時間內，要時刻考慮如何保護服務對象的隱私。

- 進房間前先敲門，經允許後再進。
- 在開始個人護理任務之前，關閉窗戶、窗簾、門和掩蔽物。
- 在開始個人護理之前，確保服務對象不介意房間裡的任何人的存在，如訪客或室友。
- 進行個人護理時，盡可能蓋住服務對象的身體。
- 不要對服務對象拍照、錄影或錄音。
- 確保服務對象在打電話、視訊電話、發虛擬資訊、使用電腦時、有訪客時以及打開郵件或電子郵件時享有隱私。

尊重隱私權。



居住人的權利

法律保護住在成人之家、輔助生活機構和強化服務機構中的個人的權利。

必須以居住人理解的語言告知他們的權利。這些權利包括但不限於以下：

- 瞭解機構資訊的權利，如檢查報告和如何投訴。
- 查閱自己記錄的權利。
- 享有安全、乾淨、舒適和像家一樣的環境的權利。
- 有權給單元門上鎖，只有相關工作人員才有鑰匙。
- 有接待訪客的權利。
- 擁有個人財產的權利。
- 對機構進行正式投訴的權利。

有關居住人權利的更多資訊，請參見以下規定和法典：

- 居住人權利：[RCW 70.129](#)
- 成人之家：[WAC 388-76](#)
- 輔助生活機構：[WAC 388-78A](#)
- 強化服務機構：[WAC 388-107](#)

您在保護權利方面的角色

作為一名長期護理工作者，您必須透過保護支援對象的權利來提高他們的生活品質。第一步是瞭解服務對象的權利。每次為服務對象提供服務時保護服務對象的上述權利也是您日常責任的一部分。

- 尊重服務對象。
- 支援服務對象的選擇和獨立性。
- 保護服務對象的隱私權和保密資訊。
- 保證服務對象的安全。

開始新工作時，保護服務對象的權利似乎很容易做到。然而，可能有時很難堅持。您會感到疲倦，覺得人手不足，無法按照排程行事或對服務對象的選擇感到沮喪。

從您的新工作一開始，就開始詢問並尊重服務對象的選擇。這將有助於養成一種習慣，即使在遇到更加艱難的情況時，也能堅持。



始終詢問並尊重服務對象的選擇。

關於保護服務對象和居住人的權利，您的雇主還有什麼其他的政策和程序？

監察專員和宣導組織

監察專員負責調查投訴，並幫助人們搞清楚長期護理等系統。華盛頓的監察專員辦公室和宣導組織會在其網站上分享寶貴的資訊和資源。瞭解這些監察專員和宣導團體可以幫助您保護您的支援對象的權利。

華盛頓州長期護理監察專員計劃

長期護理監察員辦公室處理在療養院、輔助生活機構、寄宿家庭和成人之家中接受護理的個人提出的投訴並為其提供支援。

waombudsman.org
ltcop@mschelps.org
800-562-6028
253-815-8173

發育性殘疾監察專員辦事處

發育性殘疾監察專員代表接受州服務的發育性殘疾者審查投訴。

ddombuds.org
info@ddombuds.org
833-727-8900 (投訴熱線)
711是華盛頓中繼服務(TTY)

行為健康宣導辦公室

行為健康辦公室為在華盛頓州行為健康系統中接受服務和支援的個人及其家庭提供支援。

obhadvocacy.org
info@obhadvocacy.org
360-292-5038

Disability Rights Washington

華盛頓州殘障人士維權組織為殘疾人提供免費服務。

「我們是一個保護全州殘疾人權利的私人非營利組織。我們的使命是推動和提高殘疾人的尊嚴、平等性及獨立自主權。我們在與人權和法律權利相關的問題上追求正義。」

disabilityrightswa.org
info@dr-wa.org
800-562-2702
206-324-1521
711是華盛頓中繼服務(TTY)

護理環境

當我們需要護理時，我們大多數人更願意呆在自己的家裡和社區裡。與家人、朋友和寵物保持親近，參加有意義的活動可以提高我們的生活品質。護理對象選擇的護理環境類型取決於他們需要的服務和支援。

居家護理

如果住在自己的房屋或公寓中需要護理時，可以雇用長期護理工作者為日常生活活動提供支援。服務對象還可以獲得額外的服務，如護理或其他專業醫療保健、社區資源，如送餐服務、臨終關懷、臨時護理、家庭改造、溝通時提供手語翻譯服務、聽力輔助技術或提醒和輔助工具。

住宿看護服務所看護

住宿看護服務所看護是接受長期護理服務的對象的另一種選擇。成人之家、輔助生活機構和強化服務機構是社區式住宿看護服務所看護的三個範例。

這些居住環境提供房間、膳食、洗衣、監督和護理幫助。此外，一些機構為有心理或行為健康問題、發育障礙、聽力損失或失智症的人士提供臨時護理和/或專業護理。

成人之家是可以為兩到八個人提供護理的鄰里之家。輔助生活機構通常是社區中較大的機構，可容納少至七名、多至數百名居住人。強化服務機構是最多可容納16人的寄宿護理機構，配備有專門的工作人員和專注於行為干預的強化服務。

華盛頓州為長期護理頒發許可並提供監管，以協助確保為所有服務對象提供一致、優質的護理和服務。您可以在[WAC 388-76](#)（針對成人之家）、[WAC 388-78A](#)（針對輔助生活機構）、[WAC 388-107](#)（針對強化服務機構）和[WAC 246-335](#)（針對家庭護理機構）中找到相關規定。



每家護理院、服務處或醫療機構都有自己獨特的經營理念和目標。瞭解雇主的願景有助於您更好地瞭解自己的工作和雇主的期望。

根據上述規定，所有長期護理提供者必須達到最低標準。任何護理院、機構或單位都不能要求個人放棄他們的權利。

長期護理工作者的基本工作職責

作為一名長期護理工作者，您的一些基本工作職責是：

1. **安全第一！** 成為所在工作場所中所有人的安全守護者。完成安全訓練，瞭解雇主的政策。考慮每個服務對象的身體和情感安全。阻止細菌的傳播。識別危險或問題，並採取行動防止事故發生。
2. **瞭解服務對象的護理需求。** 根據服務對象的醫療保健計劃或協商的服務協定，正確有效地執行任務。
3. **尊重並遵循服務對象的選擇。** 知道服務對象希望如何及何時完成這些工作。
4. **監測服務對象的病情變化。** 這可能包括他們的醫療狀況、心理或情緒狀態和/或行為變化。
5. 按照雇主的政策和程序，**記錄並報告您注意到的任何變化。**
6. 遵循您的安全訓練和雇主的政策，**恰當地應對緊急情況。**
7. **準時到崗**，如果不能到崗，打電話給您的上司。讓服務對象失去照顧和支援會危及他們的健康、安全、幸福和獨立性。
8. **穿著得體。** 向您的上司詢問著裝要求或對著裝的期望。不合適的工作著裝會有安全隱患。
9. 按照雇主的政策和程序**填寫準確的時間表並保管。**
10. **如果您要辭職，通知您的雇主。** 大多數雇主希望提前兩週書面通知。突然離開，讓服務對象失去照顧會對他們的健康和安全造成威脅。

此外，作為一名雇員，您的雇主對您還有其他要求。

工作表現

作為一名長期護理工作者，您的工作方式直接影響到您的護理對象的生活品質。您每天都能夠協助服務對象過上有尊嚴和獨立的生活。然而，照護者如果工作做得不好，可能會對服務對象造成身體傷害、痛苦、焦慮和/或困窘。

為您的工作感到自豪，並盡力而為。專心致志地工作。知道如何正確有效地完成分配給您的工作。知道什麼該做，什麼不該做。對服務對象和其他照護服務團隊成員坦誠、問心無愧、專業。



醫療保健計劃

當護理對象開始接受長期護理服務時，他們會與照護服務團隊的其他成員一起完成評估並制訂醫療保健計劃。服務對象的醫療保健計劃能告訴您他們想要和需要什麼樣的支援和服務。醫療保健計劃協助照護服務團隊的每個人瞭解如何以服務對象偏好的方式為服務對象提供護理。

服務對象的醫療保健計劃會隨著其護理需求和偏好的變化而變化。作為一名長期護理工作者，您的職責之一是向服務對象和他們照護服務團隊的其他成員報告您注意到的變化並進行討論。服務對象及其團隊可以更新醫療保健計劃和/或尋求醫療或其他幫助。

在不同的護理環境中，醫療保健計劃還會有不同的叫法。根據您的工作地點，服務對象可能會制訂以人為本的服務計劃、協商醫療保健計劃、協商服務協定或就是計劃。

您可能有權存取整個醫療保健計劃或部分計劃。在某些護理環境中，您可能只會看到要執行的工作清單。仔細閱讀您支援的每個服務對象的這些文件，並在每次輪班開始時再次查看計劃是否有任何變動。



您需始終遵循醫療保健計劃或工作清單。

醫療保健計劃中的內容是機密，將受到保密。對您讀到或聽到的關於服務對象的任何事情保密。您可以透過展現專業的態度和保護服務對象的個人資訊協助他們減少不安或困窘。服務對象隨時有權查看他們自己的醫療保健計劃和其他任何與他們有關的內容。

討論醫療保健計劃或工作清單

閱讀醫療保健計劃只是瞭解如何支援服務對象的第一步。與服務對象溝通他們希望您如何提供護理也是非常重要的。當您與服務對象討論他們的護理時，請記住以下提示：

- 如果服務對象覺得這些問題難以說出口，對此應該有耐心。
- 服務對象可能還不習慣談論此類個人問題。
- 服務對象可能發現很難尋求或接受幫助。
- 他們可能很難解釋他們多年來養成的慣例。
- 服務對象可能有過照護服務提供者不尊重他們的經歷。
- 試著一起閱讀他們的醫療保健計劃。這是討論敏感話題的專業方式。

理解並尊重服務對象對如何以及何時提供護理和服務的選擇。

**在您的環境中，醫療保健計劃稱為什麼？您能在哪裡找到它？
您的護理機構對獲得這些資訊有什麼規定？**

建立關係

與您支援的服務對象建立關係有助於您瞭解和尊重他們的偏好。您和服務對象應該對以下幾點達成共識：

- 瞭解服務對象期望您做什麼，以及他們希望您怎麼做。
- 瞭解如何有效地與對方溝通。
- 瞭解您的工作範圍。
- 和服務對象合作，以他們希望的方式支援他們。
- 請記住，服務對象是他們自己照護服務團隊的領導者，負責他們自己的照護。

為了避免誤解，當您第一次開始工作時，
和服務對象討論一下護理任務。

以人為本的護理

我們中大多數人會在生活中的某個時候需要照護。我們都希望我們的照護者善良、富有同情心，尊重我們是一個完整的個體，而不是只看到我們的殘疾或疾病。隨著您逐漸瞭解您的支援對象，調整您的護理方式，以滿足他們獨特的需求和偏好。

- 對這個人來說什麼是重要的？
- 他們喜歡什麼？
- 什麼能讓他們感到舒適？
- 他們厭惡和恐懼什麼？
- 誰是他們生命中重要的人？
- 他們認為哪些行為是尊重和恰當的？
- 什麼樣的文化或宗教/精神修行對他們很重要？
- 他們的生活經歷如何造就了今天的他們？
- 他們有什麼智慧與您分享？



尊重個體差異

當您瞭解您的支援對象時，您會發現他們有不同的價值觀、信仰和世界觀。儘量不要主觀臆斷。即使您不同意他們的觀點，也要對他們表示友好和尊重。

尊重文化和身份

我們的背景和生活經歷塑造了我們對世界的看法。以下每個方面都會影響我們的信念、行為、價值觀和態度。

- 年齡
- 殘疾和/或能力狀況
- 宗教精神
- 民族和種族身份
- 社會經濟地位
- 性取向
- 本土遺產
- 國籍
- 性別認同和表達
- 社會階層



避免根據對方的身份來判斷他們或作出假設，不要嘗試改變他們（例如，他們的宗教或性取向）。相反，要從整體上瞭解每一位服務對象。瞭解尊重對他們意味著什麼，並以他們希望被對待的方式對待他們。

有疑問及時提出

提出好問題是一種藝術。有效地詢問能讓您獲得更多您需要的資訊。

?	提出與工作有關的特定問題。	「今天早上您想泡澡還是淋浴？」
?	提出一些開放式的問題，而非以「是」或「不是」來回答的問題。*	「您早餐想吃什麼？」會比您問「您現在想吃早餐嗎？」獲得更準確的情況。
?	採用「什麼」、「何時」、「在哪裡」、「為什麼」及「如何」提出問題。	例如，醫療保健計劃上要求您協助服務對象洗澡。這樣詢問：「您喜歡什麼溫度的洗澡水？」「哪種肥皂最適合您？」

*對於患有失智症或其他認知疾病的人來說，是或否問題可能更容易或更容易理解。

提出好的問題會有助於您獲得正確完成工作所需的情況。

培養日常慣例

培養慣例或時間表可以幫助您完成所有的任務，並協助服務對象知道要做什麼。

當您開始與某人建立新的照護關係時，與對方一起制訂慣例，然後在您提供護理時遵循它。

日常慣例對您和服務對象都有協助。



再次詢問

與服務對象配合一段時間後，再次與他們討論您如何完成醫療保健計劃中的任務。他們是否希望您改變一些做法？

透過再次詢問，您可以確保您瞭解服務對象的日常慣例偏好，堅持按照最適合服務對象的方式完成工作。

再次詢問對您有益處：

- 確保您瞭解服務對象的日常慣例。
- 以最適合服務對象的方式協助進行工作。
- 瞭解服務對象的更多偏好選擇。
- 獲得工作的回饋意見。

再次詢問，以瞭解您是否很好地完成了工作。

溝通

良好的交流溝通有助於您提供優質照護服務，使您的工作變得更輕鬆。良好的交流溝通能在您、您的支援對象和其他所有合作者之間建立信任和理解。良好的交流溝通還能：

- 獲得完成工作所需的資訊。
- 使您在與服務及其他照護服務團隊成員交往時，一切順利。
- 協助每個人在緊張的情況下保持冷靜。
- 幫助其他人將您看作專職人員。

良好的交流溝通不僅僅意味著交談。考慮以下提示：

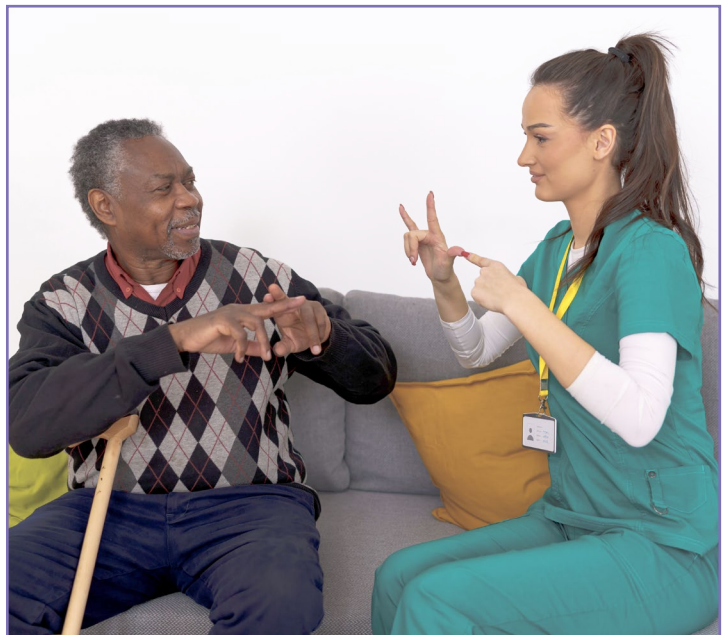
- 仔細觀察服務對象的身體語言，以便瞭解他們的動作和手勢告訴您哪些情況。
- 仔細傾聽服務對象的所有意見。
- 儘量減少環境中的干擾。背景雜音和光線不足會使交流更加困難。
- 直接與服務對象本人溝通。不要用旁若無人的口氣談論服務對象。
- 保持耐心，視需要重複講解。

良好的溝通對護理至關重要。

尊重的溝通

與服務對象溝通時尊重對方有助於建立信任，讓他們對你們之間的關係感覺良好。當您與服務對象溝通時，請記住以下準則：

- 對待成年人要用成年人的方式。不要對您的支援對象用嬰兒語或居高臨下的語氣說話。
- 使用您正常的語調。
- 開始時以正常音量說話，並根據他們的需要調整音量。
- 避免昵稱，如親愛的，甜心或奶奶。問對方希望您怎麼稱呼他們。
- 注意服務對象喜歡怎樣交流，調整您的風格以適應他們。
- 觸碰對方時要保持尊重。在觸碰服務對象之前，一定要征得對方的同意。確保您知道服務對象的偏好和您的雇主關於觸碰的政策。永遠不要像拍小孩一樣拍大人的頭。



積極溝通

積極的溝通向能向對方展示您的關心，並幫助他們感受到支援。即使在令人沮喪或困難的情況下，也要努力保持積極向上。提醒對方，您想幫助他們並解釋您所面臨的挑戰。請他們與您一起解決任何問題，這樣您就可以確保他們得到所需的照護。

試著每天找一件積極的事情和服務對象一起慶祝，即使是很小的事情。當服務對象表現出進步，完成了某件事或者只是進行了一次很好的嘗試，花點時間表揚他們的意志力和努力。

滿足每一位服務對象的溝通需求

我們每個人都按自己的方式進行交流，而這種方式的形成受各種因素的影響，如偏好、文化、語言

差異或疾病影響了聽力、口語或理解。服務對象的醫療保健計劃應包括他們的溝通需求和偏好。與您的雇主合作，利用可用的資源來滿足每一位服務對象的溝通需求。確保您瞭解每一位服務對象如何表達他們的偏好。

調整的一些範例可能包括：為使用不同語言的服務對象提供口譯，或者為經歷過中風、創傷性腦損傷或失智症等認知疾病的服務對象使用交流輔助工具，如白板、電子或手動鍵盤或抽認卡。

調整您的期望

認知疾病和創傷性腦損傷通常會影響病患自我表達的方式。他們可能會以您意料之外或不舒服的方式交流。以開放心態瞭解您的支援對象以及他們的交流方式。記住要有耐心，要有同情心，不要認為這是在針對您。您將在基礎訓練和特定人群訓練中學習更多溝通策略。

戴著口罩交流

口罩和呼吸器使得交流更加困難，尤其是對於有某種形式聽力損失的人來說。嘗試以下策略，讓您的溝通更有效。

請勿……	務必……
✗ 大喊大叫。	✓ 放慢語速，清晰地發出每個單字，尤其是第一個和最後一個音。
✗ 一遍又一遍地重複同一個片語。	✓ 試著用不同的詞語重新表述您的話語或問題。
✗ 當您在做其他事情的時候，同時試著去交流。	✓ 把您的全部注意力放在對方身上。確保他們能看到您的臉，並用您的肢體語言來協助交流。
✗ 當您不明白的時候說「啊？」或者「什麼？」。	✓ 重複您所理解的，並要求澄清。
✗ 摘下您的口罩。	✓ 試著戴一個有透明視窗的口罩，這樣別人就能看到您的嘴。
✗ 失去耐心，放棄。	✓ 記住挑戰是真實存在的。您為清晰、積極和耐心地交流所做的額外努力有助於建立良好的照護關係。

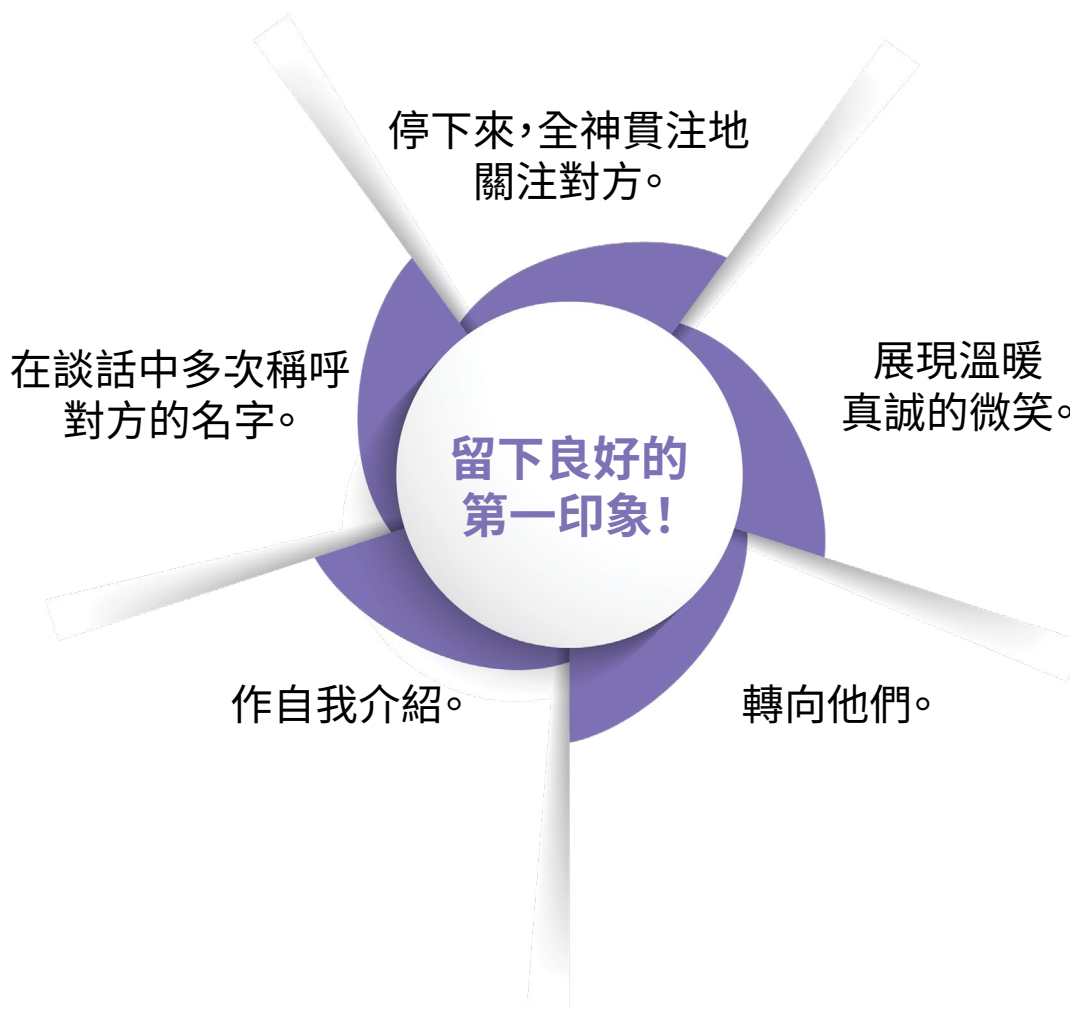
第一印象

您僅有幾分鐘的時間給服務對象及其家人、朋友或監護人留下良好的第一印象。第一印象基於以下幾點：

- 言語
- 出庭
- 身體語言
- 行為
- 服裝

首次與服務對象見面時需做的事情

在您首次與服務對象見面之前，查看他們的醫療保健計劃，瞭解他們的溝通需求和偏好。制訂計劃，以最適合他們的方式溝通。一定要做自我介紹，並解釋您來的目的。還要詢問服務對象希望用什麼名稱稱呼他們。

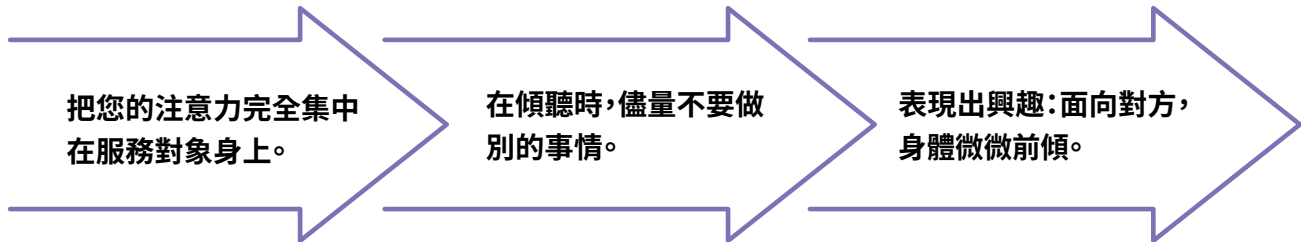


留下好的第一印象的機會就一次。

傾聽

傾聽對於良好的交流至關重要。良好的傾聽技巧：

- 有助於與服務對象建立信任。
- 鼓勵誠實地分享思想和感情。
- 確保您理解對方說的話。
- 良好的傾聽需要付出努力。



好的傾聽意味著當別人表達自己的時候，把注意力集中在對方身上。

耐心

一些服務對象表達自己時可能需要更長時間。良好的傾聽也能給服務對象足夠的時間進行交流。傾聽服務對象時，請遵循以下指導原則。

- 鼓勵服務對象繼續說話，例如說「我明白了」、「多告訴我一些」、「嗯嗯」或不斷點頭。
- 如果您不明白，請詢問以獲得更多資訊。不要裝作聽懂。
- 不要用您自己的想法或建議打斷對方。而是專注於傾聽、理解。當對方詢問您的意見時，給出您自己的想法。
- 樂於傾聽服務對象的話。不要因為某個話題讓您不舒服而迴避它。

安靜地傾聽

有時候，安靜地傾聽是最好的方式。

- 如果服務對象感到悲傷或憂慮，有時只要靜靜地傾聽就好。
- 沉默讓人有時間去思考，說適當的話。
- 沉默讓人有時間去控制憤怒或其他強烈的情感。

讓人有時間去思考，去品味一切。

記筆記

記筆記可以協助您記憶，以便滿足服務對象的所有需求。如果您想在與服務對象交流時記筆記：



- 記筆記前，先徵求他們的同意。
- 告訴對方您正在記筆記，並展示或告訴他們您在寫什麼。
- 瞭解並遵守雇主關於記筆記的政策。
- 請記住，要將筆記作為保密資訊進行保護。
- 不要在您的私人電話或裝置上記筆記。
- 在您下班時將非正式筆記撕碎，以保護隱私和保密。

身體語言

您的身體動作，您如何保持您的身體和您的面部表情都是您身體語言或非語言交流的一部分。您的肢體語言向您周圍的人傳遞了很多資訊。當您和服務對象在一起時，思考您的身體語言向服務對象傳遞的資訊。

- 愉悅的表情和愉快的語氣表現出積極的態度。
- 轉向對方，表明您在注意聽。
- 雙臂放鬆、雙腿不交叉的良好姿勢表明您平易近人，充滿自信。
- 始終確保您的身體語言與您說的話相符。

非言辭溝通作用很大。

服務對象的身體語言

還要注意服務對象的肢體語言。他們的手勢、語調和面部表情很大程度上可以向您傳達他們的感受。

例如，這裡有一些非語言跡象表明對方可能正處於痛苦之中：

- 身體僵硬或繃緊。
- 前後搖晃。
- 不斷觸摸或摩擦他們身體疼痛的地方。
- 面部歪扭或眼神焦慮。

觀察這些表示疼痛的非語言暗示，您可以：

- 和服務對象談談您能做些什麼讓他們更舒服一些。
- 執行個人照護服務工作時要更加小心。
- 對可能的病情加重保持警覺。

人們有時會不原意或無法訴說他們的痛苦。如果對方的肢體語言告訴您他/她正在遭受疼痛，那麼詢問對方感覺如何。如果他們告訴您他們感覺很好，解釋您注意到的情況。如果他們堅持說他們感覺很好，不要爭辯。繼續觀察並向服務對象和他們的照護服務團隊報告您的擔憂。



專業交流

作為一名員工，您的職責之一就是與您的同事和上司進行專業交流。當您對同事有顧慮、疑問或問題，遇到時間表衝突或其他問題時，您需要和您的上司或其他管理者溝通。專業的交流可以幫助您有效地解決這些問題。



- **不要拖延或隱瞞問題。**給您的上司一些時間來幫助解決問題。
- **保持積極的態度。**積極的態度可幫助所有與您合作的人，包括您的雇主。溝通時要多提出問題或建議，而不是一味進行抱怨。
- **提出自己的需求。**只一味地抱怨而不採取行動是無效的。清晰客觀地描述情況或要求。直接提出您的期望或需求。
- **不要做出下意識的反射行為；請理性、主動地反應。**如果某事讓您感到生氣或苦惱，等您能控制自己的情緒後，再去找您的雇主商量。

與您的上司進行專業交流。

工作時打電話須知

工作時接聽電話需要良好的業務電話禮節。

- 深呼吸，集中注意力打電話。
- 隨手準備紙和筆。
- 接聽電話時要保持微笑。說話時面帶微笑會讓您的意見變得積極。
- 語氣要有益、自然且恭敬。
- 如果您在某個機構接電話，說出該機構/護理院的名稱和您的全名。問：「我是否能幫您作些什麼？」
- 如果對方要求您代其接聽私人電話*，請表明您的身份以及您代誰接聽電話。例如，說「您好，我是Fatima。我是為Susan Cortez接聽電話的。我能幫您做些什麼？」

*除非對方指示，否則不要替對方接聽電話。

應急通訊

您有責任知道遇到緊急情況時如何在大樓/護理院裡溝通。確保您知道該和誰報告，在哪裡可以找到緊急情況政策和程序文件。

請參閱《長期護理工作者安全訓練》，瞭解有關災難規劃和應急回應的更多資訊。

與照護服務團隊成員進行溝通

您是服務對象的照護合作者。您對服務對象健康狀況的日常觀察將有助於大家應對不斷變化的照護需求。養成及時溝通的慣例。

經常與服務對象及其照護服務團隊的其他成員進行良好的交流溝通是您工作的重要組成部分。

在您的照護環境中，與服務對象照護服務團隊的其他成員溝通的最佳方式是什麼？

用文件記錄和報告

密切關注服務對象的健康和幸福。您負責向所有必要照護服務團隊成員傳達任何變化或疑慮。當照護服務團隊成員的工作時間或部門不同時，這一點尤其重要。



觀察

作為一名長期護理工作者，您可能是第一個注意到服務對象生理、心理或情緒狀況發生變化的人。您有責任留心這些變化，並向照護服務團隊報告。

當您提供照護時，用您的觸覺、視覺、嗅覺和聽覺觀察服務對象的上述變化。範例包括：

- 情緒變化，如異常安靜、流淚、緊張、恐懼、悲傷、偏執（說有人要抓他們）或提到傷害自己（自殺）。
- 服務對象告訴您有疼痛的感覺。
- 梳洗方面的變化，如髒衣服、雜亂的頭髮和/或體臭。

- 認知的變化，包括新出現神智不清、健忘、不予合作、答非所問、不知所云或情況惡化。
- 走路、站立或日常自我護理能力是否發生變化。
- 表示疾病或感染的生理變化，如腫脹、皮疹、疼痛、咳嗽或呼吸困難。
- 飲食或烹飪習慣是否發生變化，體重是否下降，是否對食物沒有胃口，是否有任何吃不飽或喝不飽的跡象。
- 如廁需求是否發生變化。
- 尋求幫助解決造成苦惱的問題。

提供照護服務時，尋找是否有變化的跡象。



用文件記錄

切記：服務對象記錄包含非常個人的保密資訊。州和聯邦法律對如何處理服務對象的記錄（尤其是醫療記錄）有嚴格的規定。

始終遵循您所在機構或公司關於處理服務對象記錄或添加記錄的政策。這包括書寫資訊的時候如何、何時採取措施及採取什麼樣的措施。

瞭解並遵循所在工作區域中的文件政策與程序。

當您記錄服務對象的資訊時，請記錄所有的事實。

時間……	觀察到變化、行為或事件的時間和日期。	2023年7月11日下午12點45分
發生了什麼……	——寫下客觀事實。	Singh女士吃午餐艱難。她咀嚼麵包有困難。她抱怨她的嘴疼。
地點……	發現問題的地點。	事件發生在餐廳。
過程……	持續時間與發生頻率。	這是我第一次注意到。
人物……	誰在場、誰參與，通知了誰。	我已向上司匯報，徵求意見。
措施……	採取了哪些行動，結果如何。	我們給Singh女士端上了燕麥粥。她能夠舒適地進食，但是她說她希望她能吃三明治。預約了牙醫。

一般文件須知

- 僅描述您所看到的、聽到的、感覺到的和/或聞到的。這些都是客觀事實。不要包含您認為發生的事情的個人意見和解釋。
- 避免給人貼標籤或做出評判。
- 始終保護服務對象的隱私權。絕不將筆記或表格留在別人能看見的地方。

- 如果在紙上記錄，請清晰填寫，以便他人易於閱讀。用黑色或藍色墨水筆作文件記錄。
- 清楚地描述您所觀察到的情況，以便不在場的人易於理解。
- 絕不代同事向服務對象的記錄中鍵入資訊或簽名確認您未做或未看到發生經過的事情記錄。
- 請記住，您所寫的內容將成為法律文件。

記錄事實，而非您的觀點。

強制性舉報

很遺憾，接受長期護理的人群更容易遭受虐待、忽視、遺棄和經濟剝削。如果您觀察到跡象或懷疑任何弱勢成人受到傷害，則必須向華盛頓州主管機構報告，並可能需要向執法部門報告。即使不在您工作時間內，也是如此([RCW 74.34.035](#))。

華盛頓州法律還要求您作為委任報告人，舉報涉嫌虐待和忽視兒童的行為([RCW 26.44.030](#))。

您的雇主也將制訂書面規定並進行相關訓練，保護弱勢成人免受傷害，並報告虐待、忽視、遺棄和經濟剝削。

作為華盛頓州的一名長期護理工作者，法律要求您向該部門報告涉嫌虐待、忽視、遺棄和經濟剝削弱勢成人的行為。

誰是弱勢成人？

作為一名長期護理工作者，您護理的每一個服務對象都是弱勢成人。[RCW 73.34.020](#)將弱勢成人定義為：

- 60歲以上且不能自理，或
- 住在療養院、輔助生活機構、成人之家、強化服務機構或社會福利服務部許可或認證的其他環境中，或
- 接受居家醫療保健、晚期病人收容所、居家照護服務機構或個人服務提供者的服務，或
- 患有發育性障礙，或
- 有法定監護人或監管人，或
- 根據[RCW第74.39章](#)，能夠自我指導其護理並接受個人助理服務的成人。

定義

這些是法律定義。最新定義見[RCW 74.34.020](#)。如果您對這些定義有任何疑問，請詢問您的上司。

- 「遺棄」是指負責照料弱勢成人的個人或實體因某種舉動或懈怠行為而使弱勢成人處於一種無法或無能力獲得食物、衣物、住所或健康保險等基本生活必需品的境地。
- 「虐待」是指對弱勢成人的某種故意、蓄意或不計後果的舉動或懈怠行為，並因此造成弱勢成人受傷，或者受到不合理的拘禁、恐嚇或懲罰。對無能力表示或表明自己遭受人身傷害、疼痛或精神痛苦的弱勢成人進行虐待會造成人身傷害、疼痛或精神痛苦。虐待包括對弱勢成人的性虐待、精神虐待、身體虐待、個人剝削，以及對弱勢成人不適當地使用約束。

- **「性虐待」**是指任何形式的非自願性行為，包括但不限於違背意願或不恰當的觸摸、強姦、調戲、猥褻、性脅迫、露骨的性攝影或錄影、偷窺、猥褻暴露和性騷擾。性虐待還包括非護理機構居住人或護理對象的普通職員，或根據RCW第71A.12章授權的計劃的普通職員與居住在此護理機構或從根據RCW第71A.12章授權的計劃獲得服務的弱勢成人之間的任何性行為，無論是否雙方同意。
- **「身體虐待」**是指造成人身傷害或人身不當對待的故意、蓄意或不計後果的行為。身體虐待包括但不限於毆打（無論是否使用器具）、用手掌打人、掐捏、使人窒息、用腳踢人、推搡或用利器刺戳。
- **「精神虐待」**是指威脅、羞辱、騷擾、脅迫、恐嚇、孤立、不合理地監禁或懲罰弱勢成人的故意、蓄意或不計後果的語言或非語言行為。精神虐待可能包括嘲笑、吼叫或辱罵。
- **「個人剝削」**是指對弱勢成人進行強迫、脅迫或施加影響，從而使弱勢成人行為反常，或者使弱勢成人從事使另一人獲利的服務。
- **「不當使用約束」**是指為了方便或懲戒或以下列方式不當使用化學、物理或機械約束：(i) 不符合RCW第71A.12章授權的機構、醫院或計劃的聯邦或州許可或認證要求；(ii) 未經醫學授權；或 (iii) 根據本節構成濫用。
- **「經濟剝削」**系指任何人或實體以非法或不當手段使用、控制或扣留某位弱勢成人的財產、收入、經濟來源或信託基金，以圖使任何人或實體獲利或者獲益，而非使該名弱勢成人獲利或者獲益。
- **「失職」**系指(a)負有照護職責的人員或實體之習慣行為或懈怠行為；此人員或實體未提供藉以維持弱勢成人身心健康的用品及服務，或者未能避免或防止弱勢成人遭受身心傷害；或者(b)負有照護職責的人員或實體的一種行為或疏忽，而此類行為或疏忽顯示出完全不顧後果的嚴重忽視行為。以致對弱勢成人的健康、利益或安全構成明顯和直接的威脅，其中包括但並不局限於華盛頓州修正法規RCW 9A.42.100所禁止的行為。

如果您對這些定義有任何疑問，請諮詢您的訓練師、雇主或上司。

關於精神虐待的更多資訊

辱罵某人，或指責他們強迫症，尋求關注或者反應過度會導致傷害。威脅包括最後通牒，如「如果您不照我說的做，我就不為您提供護理服務。」

請記住，您的目標是以對他們有益的方式為他們提供支援。尊重他們的自我主張、興趣和獨特的偏好。作為一個團隊一起溝通和工作，以避免衝突和解決問題。

自我忽視

在某些情況下，未居住在護理機構的弱勢成人可能會忽視自己的需求，這可能會損害或威脅他們的身體和/或心理健康。自我忽視的範例可能包括沒有理財能力、家裡沒有食物或衛生條件差導致身體疼痛或體臭。

法律不要求委任報告人(如長期護理工作者)報告自我忽視。如果您擔心有人正在遭受自我忽視，則可以報告。有關強制報告和自我忽視的更多資訊，請瀏覽dshs.wa.gov/altsa/home-and-community-services/mandatory-and-permissive-reporters。

如果您的支援對象表現出自我忽視的跡象，則他們可能有些護理需求未得到滿足。與他們交流您的擔憂。記錄他們告訴您的內容，並向您的上司或服務對象的個案管理員報告。

如果對方不是您支援的服務對象，可能不清楚是自我忽視還是遭受他人忽視。然而，判斷情況不是您的責任。如果您有任何理由認為弱勢成人正在遭受虐待、忽視、遺棄或經濟剝削，則您必須報告。

約束的使用

約束**不能**保證服務對象的安全。約束具有危險性，會造成身體和精神上的傷害。幾乎在所有情況下，都不能使用約束。決不能因管教服務對象或方便服務對象而採用束縛。有三種類型的約束(法律定義見[RCW 74.34.020](https://leg.wa.gov/RCW/RCW_74.34.020))：



身體約束是指在不使用任何裝置的情況下使用身體力量，目的是限制弱勢成人身體的自由活動。身體約束的範例包括按住一個人或抓住他們以限制他們的行動。



機械性約束包括附著或靠近服務對象身體、不能被服務對象輕易移除，並且限制了服務對象的行動自由或對其身體的正常接近的任何裝置。機械性約束可能包括皮帶、領帶、防止服務對象接觸身體部位的衣服、床欄或服務對象無法離開的椅子。



化學性約束是不恰當地使用控制情緒、精神狀態或行為，但沒有治療作用的藥物。不是用於治療醫療症狀，而是方便工作人員或無適當或充分監控的任何藥物或物質，都可能成為化學性約束。



非自願隔離在法律上不是一種約束，但也阻止了個人的自由行動。違反一個人的意願將其限制在特定空間的上鎖的門或障礙物(如鎖著的房間或床上)是一種精神虐待。

約束會造成情感和身體傷害，甚至死亡。

成人之家或強化服務機構中的約束

在非常特殊的情況下，允許在成人之家或強化服務機構中使用約束手段。約束只能在嚴格控制和監督下作為最後手段用於醫療目的或症狀，並且必須在服務對象同意的情況下納入服務對象的醫療保健計劃。在任何情況下，都不得出於懲戒或方便目的使用約束。請參見 [WAC 388-76-10655](#) 和 [WAC 388-76-10660](#)，瞭解成人之家中約束的使用，以及 [WAC 388-107-0420](#) 和 [WAC 388-107-0410](#)，瞭解強化服務機構中約束的使用。如果服務對象的醫療保健計劃包括出於醫療目的或針對症狀使用約束，請諮詢您的上司。

聯邦法規保護人們在家庭和社區環境中不受限制和約束。欲瞭解更多資訊，請瀏覽 dshs.wa.gov/dda/settingsrule。

任何時候、任何場合都不得出於懲戒或方便目的而使用約束。

您工作的護理環境中對約束有什麼期望？

舉報

如果您有理由相信服務對象或任何弱勢成人正在遭受虐待、忽視、遺棄或剝削，則您**必須立即**向社會福利服務部舉報此事。舉報時無需征得您的上司或雇主的許可。沒人能阻止您舉報。

如果您懷疑存在身體攻擊或性侵犯，則還必須向執法部門舉報。如果您懷疑導致死亡的原因是虐待行為、忽視贍養職責或者遺棄，您還必須向法醫或醫療檢查人員、執法部門舉報。

**採取措施保護服務對象免受其他傷害。
如果服務對象面臨緊急危險，立即致電911。**

如何舉報

如何舉報取決於對方住在哪裡。您可以在網上舉報，也可以電話舉報。

如果此人住在住宿看護機構 (如療養院、成人之家、輔助生活機構、強化服務機構、智障人士中期護理機構) 或正在接受生活輔助服務：

投訴處理科(CRU): 1-800-562-6078

(RTT: 1-800-737-7931)

線上: [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護機構中：

DSHS ENDHARM熱線: 1-866-ENDHARM (1-866-363-4276)

(RTT: 1-800-624-6186)

成人保護服務: 1-877-734-6277

(RTT: 1-833-866-5595)

線上: dshs.wa.gov/altsa/reportadultabuse

**作為委任報告人未舉報則構成性質嚴重的輕罪，
最高可判處364天監禁和\$5,000罰款。**

機構調查和檢查報告獲得地址：fortress.wa.gov/dshs/adsaapps/lookup/AFHPubLookup.aspx

與您的上司合作並報告

法律要求您的雇主確保您報告可疑的遺棄、虐待、剝削、經濟剝削或忽視行為：

- 成人之家：[WAC 388-76-10673](tel:388-76-10673)
- 輔助生活機構：[WAC 388-78A-2630](tel:388-78A-2630)
- 強化服務機構：[WAC 388-107-0590](tel:388-107-0590)
- 居家照護服務機構：[WAC 246-335-425](tel:246-335-425)

您無需征得上司的許可即可向社會福利服務部或執法部門提交正式報告。

請記住，提醒您的上司不會免除您作為委任報告人的責任。您必須親自提交正式報告。

您的雇主可能制訂了其他的政策和程序。除了遵守法律之外，還要瞭解並遵守雇主的政策。

事件日誌

成人之家必須保留事件日誌，以記錄以下內容：

- 指控或涉嫌的虐待、遺棄、忽視或剝削事件。
- 影響服務對象福利的事故、傷情或事件。

知道事件日誌在何處及如何填寫是您的責任。

調查

在輔助生活機構中，不需要保留事件日誌。但是，輔助生活機構必須記錄對任何指控或涉嫌的虐待、遺棄、忽視、剝削、危害或影響服務對象健康或生命的事務或事件的調查。如果您在輔助生活機構工作，您有責任知道您必須採取什麼措施以及記錄什麼資訊。

有關舉報的更多資訊

您可能對舉報感到緊張不安或不確定。這些都是正常的感覺。不要讓這些感覺阻止您舉報。您必須舉報。作為華盛頓州的委託報告人，這是您的職責。

我不能100%肯定是虐待行為。

您**無需證明文件**便可致電舉報。

我的上司或服務對象要求我不要打電話。

您**無需經過服務對象或上司准許**後才可致電舉報。您**必須舉報**！

已經有人舉報了。

即使別人也會舉報，您**還是需要舉報**。

我擔心我會惹上麻煩。

只要是出於善意舉報，即使最終並未發現虐待問題，**你也不會受到指責或惹上麻煩**。

我不想讓任何人知道我打過電話。

除非是正式的法律訴訟，否則**會對您的姓名進行保密**。

照護者自我關愛

護理是值得尊重的工作，但也會帶來身體和情緒上的挑戰。照護者不注意自我關愛可能會因照護工作的壓力而感到疲勞和精疲力竭。這可能導致服務對象的工作滿意度和護理品質下降。

壓力預警訊號

壓力預警訊號可以是身體上的，也可以是情緒上的。一些身體症狀可能感覺像生病，如睡眠困難、胃痛、頭痛或經常感冒或感染。其他常見的壓力預警訊號包括疲勞、焦慮、易怒、憤怒、抑鬱和悲傷。這些症狀會影響您的生活品質以及您的職業和個人關係。如果您注意到自己有這些感覺，思考一下可以做些什麼來關愛自己。

練習自我照顧

良好的自我照顧包括：

- **睡眠充足。**大多數成年人每晚需要大約八小時的睡眠。
- **多喝水。**大多數健康人每天需要9到13杯水。
- **做出健康的飲食選擇。**多吃水果和蔬菜，少吃糖、鹽、加工食品和不健康脂肪，有助於保持身體健康，更好地應對壓力。
- **堅持身體鍛煉。**每週150分鐘的中等強度活動，如快走，對保持健康和幸福感有許多積極的影響。
- **促進工作/家庭生活的平衡。**我們很難從工作、日常任務、雜務和管理生活中抽身出來。儘量不要在工作 and 家庭中承擔更多超出自己極限的責任。在整個工作日中，如果可以，定時休息。

- **享受業餘愛好和其他活動。**花時間享受愉快的活動可以促進積極的情緒，減少壓力。甚至像聽音樂這樣簡單的事情也會有所幫助。
- **與他人交談。**交談可以幫助您度過困難的處境和情緒。當您感到壓力或精疲力盡時，與一些可靠和支援您的人保持聯絡。您的上司、其他照護者、朋友或愛人、顧問或治療師都可能傾聽您的心聲並幫助您。
- **放輕鬆。**深呼吸、冥想和伸展等有意放鬆的技巧也有助於減輕壓力。
- **參與遊戲。**每天想辦法參與快樂的、創造性的和自發的遊戲。玩耍會在體內釋放積極的化學物質，緩解壓力，讓人保持健康和幸福感。
- **為您的工作感到自豪。**您對您的照護對象的生活產生了深遠的積極影響。這是一項偉大的工作，您應該為此感到高興。



工作場所中出現的問題

你有權在工作中免受歧視、騷擾和虐待。

在住宿看護機構提供護理時處理虐待問題

如果服務對象或同事讓您感覺受到了歧視、騷擾或虐待，請告訴您的上司或雇主。

在私宅中提供護理時處理不當對待問題

如果您感到不舒服或不安全，或者在護理對象的私宅或公寓中工作時受到騷擾、虐待或歧視，請嘗試採用以下技巧。

1級

您對護理對象或家人的行為或舉動感到不舒服，但不覺得安全受到威脅。

- 必要時，要求護理對象停止這種行為，並申明您感到不舒服。
- 重新閱讀服務對象的服務計劃，看看是否有筆記、溝通策略或干預措施來幫助支援您。請記住，大多數行為都傳達了一種需求。如果服務計劃需要更新，請聯絡您的上司或雇主。
- 聯絡您的上司或雇主，尋求建議或報告新出現的、讓您感到不舒服的行為或舉動。

2級

您對護理對象或家人的行為或舉動感到不安全，但不想或不需要立即離開。

- 聯絡你的上司或雇主，報告導致你感到不安全的行為。提供詳細資訊，協助他們瞭解情況。
- 考慮接受專業訓練，以幫助你更好地瞭解護理對象的行為需求。有關訓練選擇的詳情，請聯絡你的上司或雇主。
- 如果你不想再為護理對象提供護理，請聯絡你的上司或雇主。

3級

您對護理對象或家人的行為或舉動感到不安全，並希望或需要立即離開。

- 離開家，然後立即打電話給你的上司或雇主，讓他們知道你離開了，並解釋你對情況的擔憂。如果擔心護理對象獨處，並且你無法聯絡上司或雇主，請嘗試聯絡其他上司或其他DSHS/耆英地區辦事處工作人員。如果你獨自離開會讓護理對象面臨緊急危險，請致電911。
 - 查閱1級和2級中列出的所有干預措施。
 - 如果你不想再為護理對象提供護理，請聯絡你的上司或雇主。
-

您的進一步訓練和認證要求



在成人之家、輔助生活機構、強化服務機構和家庭護理機構工作的長期護理工作者必須透過華盛頓州衛生部成為認證的家庭護工。您的雇主應該幫助您完成這個過程。

有關該過程的更詳細描述，請瀏覽 dshs.wa.gov/altsa/training/training-requirements-classes-quick-links。

提交和申請

在受雇後14天內，向衛生部提交家庭護工申請。您可以在填寫書面申請或者前往 doh.wa.gov/licenses-permits-and-certificates/professions-new-renew-or-update/home-care-aide/licensing-information 線上申請。

申請時需要繳納費用並完成以指紋驗證為依據的背景調查。

訓練要求

本職前訓練是要求您首先完成的第一個兩小時訓練。您還必須完成三個小時的安全訓練，然後才能為服務對象工作。您必須在受雇之日起120天內完成75小時的家庭護工訓練。完成的75小時訓練包括：

1. 職前訓練（本次訓練）——兩小時
2. 安全訓練——三小時
3. 核心基礎訓練——38小時
4. 實踐技能練習（或在職訓練）——16小時
5. 特定人群主題（8小時任何專業課程，如失智症、心理健康、創傷性腦損傷、糖尿病、物質使用障礙或護士委託服務）——16小時

針對您的工作環境，您的雇主還會要求接受其他訓練。

家庭護工考試

完成訓練後，您需要通過家庭護工考試。該考試包括多項選擇知識測試和技能展示測試。您必須在受雇之日起200天內通過考試，如果您的英語水準有限，則必須在260天內通過。

繼續教育和續證

您必須在每年生日前完成12小時DSHS認可的繼續教育訓練。如果您首次獲得家庭護工認證後的生日距離認證日期不到一整年，則在第一個續證期內不需要參加繼續教育。

家庭護工認證每年在您生日當天到期。如果您的下一次生日在首次認證後的三個月內，則您的第一個續證日期將是首次認證後的第二個生日。續證需要支付續證費。

有關繼續教育和續證的更多資訊，請參見 doh.wa.gov/licenses-permits-and-certificates/professions-new-renew-or-update/home-care-aide/frequently-asked-questions。

要尋找繼續教育課程，請瀏覽 dshs.wa.gov/altsa/training/continuing-education-ce。

您有責任保管好您的證書和繼續教育時長證明。

有關家庭護工認證的更多資訊，請參見 doh.wa.gov/licenses-permits-and-certificates/professions-new-renew-or-update/home-care-aide/frequently-asked-questions。

需要幫助？

長期護理勞動力引導員可以指導您成為一名付薪的認證家庭護工。如需幫助，請給您當地的引導員傳送訊息：

caregivercareerswa.com

caregivercareerswa@dshs.wa.gov

總結……

開始一份照護者新工作時，有很多東西要學。本職前訓練提供了一些最重要的須知事項及在未來幾週內從何處可獲得更多資訊的概觀。

我們都有自己獨特的需求和偏好。與您的支援對象交流，瞭解他們。瞭解對他們來說重要的事，重視他們告知您的資訊。在瞭解了一個人的個性後，您就可以向他們提供所需要的支援。

作為一名長期護理工作者，您每天都在影響著他人的生活。您所做的對您的支援對象來說意義重大。您應為您的工作感到自豪！

很難找到這樣一種職業能使您覺得自己所做的一切都具有重要意義。長期護理工作者就是這樣一種職業。

在大多數情況下，服務對象及其家人和朋友、上司或其他照護服務團隊成員對我們表示衷心的感謝與讚賞，而這有助於我們記住這項工作令人感到滿意的原因。確保善待自己和其他人。



附錄1：常見縮寫詞

長期護理領域有許多縮寫詞。本訓練不使用字首縮寫詞，以便於理解。然而，作為一名長期護理工作者，您可能會聽到或看到以下常見的縮寫詞。

AFH	成人之家	持有執照的可看護二至八人的住宿看護所或居民區護理院。
ALF	輔助生活機構	持有執照、可看護七名或以上人員的大型寄宿護理機構。
AL TSA	老齡化與長期支援管理處	為老年人和殘疾人提供服務和支援的DSHS行政部門： dshs.wa.gov/altsa 。
APS	成人保護服務	DSHS負責調查涉嫌虐待弱勢成人的部門： dshs.wa.gov/altsa/adult-protective-services-aps 。
CM	個案管理員	協助服務對象制訂醫療保健計劃，使他們能夠在自己選擇的環境中生活，監督該計劃執行並協調援助和獲得所需服務的人員。
CRU	投訴處理科	DSHS內部接聽電話以及對成人之家、輔助生活機構、強化服務機構或養老院中的疑似虐待行為進行調查的單位。
DDA	發育障礙人士服務管理局	幫助發育障礙人士及其家庭的DSHS行政部門： dshs.wa.gov/dda 。
DOH	衛生部	管理專業標準和許可的州部門，其使命之一是保護和改善華盛頓州所有人的健康： doh.wa.gov 。
DSHS	社會福利服務部	系屬州立機構，提供計劃和服務以協助華盛頓州的兒童、成人和家庭： dshs.wa.gov 。
ESF	強化服務機構	最多可容納16人的寄宿護理機構，配備有專門的工作人員和專注於行為干預的強化服務。

HCA	居家照護服務機構	雇用長期護理工作者上門拜訪服務對象並提供護理服務的提供者。
HCA	居家照護服務助理	已完成全部75小時訓練、通過知識和技能考試，並已獲得並持有衛生部家庭護工證書的長期護理工作者。
IP	個人服務提供者	是指與消費者主導雇主(consumerdirectwa.com)簽約，為符合Medicaid居家護理服務資格的服務對象提供居家護理的合格長期護理工作者。
LTCW	長期護理工作者	為老年人或殘疾人提供有償個人護理服務的人。LTCW包括認證家庭護工(HCA)、認證護士助理(NAC)和註冊護士助理(NAR)。
RCW	華盛頓州修訂法典	華盛頓州長期有效的法律： apps.leg.wa.gov/rcw 。
WAC	華盛頓行政法規	州行政機構的條例(規則)： apps.leg.wa.gov/wac 。

附錄2： 長期護理工作者職前訓練檢查清單

該檢查清單是供您在訓練中使用的一項工具。它不是正式的結業文件，也不是長期護理工作者職前訓練的必要表格。您的結業證書是正式的結業文件。

[WAC 388-112A-0210](#)和[WAC 388-71-0846](#)要求對長期護理工作者進行以下訓練。更多機構職前訓練要求，請參見[WAC 388-112A-0210](#)。

主題	頁碼
護理環境以及所服務人群的特色和特殊需求。	11-12
基本工作職責和表現期望。	13-14
醫療保健計劃或協商服務協定，包括定義以及使用方法。	15-16
照護服務團隊。	6
觀察、記錄和報告的流程、政策和程序。	27-29
受法律保護的居住人權利，包括保密權和參與護理決策或拒絕護理的權利，以及長期護理工作者將如何保護和推動行使這些權利。	7-11
RCW第74.34章中要求的委託報告人法律和工作職責。	30-34
與居住人、監護人和其他照護服務團隊成員合作時可以使用的溝通方法和技巧。	20-26
職前訓練完成日期	
長期護理工作者簽名	
授課教師簽名	

鳴謝

本課程是根據從全州的領域內專家、利益相關者、授課教師、部落合作夥伴、服務對象宣導者和服務參與者收集的回饋和意見開發的。

課程開發

Samuel Cooke，訓練和課程專家家庭與社區服務處DSHS老齡化與長期支援管理處

貢獻者

Jessica Baker，課程開發人員家庭與社區服務處DSHS老齡化與長期支援管理處

Sherise Baltazar，成人之家顧問
Proactive Solutions LLC

Ashley Beckley，CRSB學習解決方案計劃經理
DSHS發育障礙人士服務管理局

Julie Boghokian，訓練計劃經理
Catholic Community Services of Western Washington

Melissa Brunton，監管QA訓練計劃經理寄宿護理服務處DSHS老齡化與長期支援管理處

Adora Brouillard，訓練部門經理
家庭與社區服務處
DSHS老齡化與長期支援管理處

Frank Buchanan，服務體驗團隊成員

Mary M Campbell，重聽諮詢和資源計劃經理，失聰者與聽力障礙者服務處
DSHS老齡化與長期支援管理處

Brenda Carlstrom，服務體驗團隊成員

Stephany Castilleja，監管QA計劃經理——社區寄宿護理服務處
DSHS老齡化與長期支援管理處

Earnest Covington III，負責人
失聰者與聽力障礙者服務處
DSHS老齡化與長期支援管理處

Kenny Davis，住宿看護訓練部門經理
DSHS發育障礙人士服務管理局

Tina Edson，計劃總監
病人護理導論——Everett高中

Lia Edwards，課程與教學
家庭護工訓練
Spokane Falls社區學院

Arielle Finney，輔助生活機構政策計劃經理
寄宿護理服務處
DSHS老齡化與長期支援管理處

Jackie Fry，訓練部門計劃經理
家庭與社區服務處
DSHS老齡化與長期支援管理處

Robin Gibson，服務總監
Long Term Care Catholic Community Services of Western Washington

Stacy Graff, 員工發展科科长
家庭與社區服務處
DSHS老齡化與長期支援管理處

Barbara Hannemann, 家庭和社區計劃辦公室主任
DSHS老齡化與長期支援管理處

Sondra Haas, LTC政策計劃經理
寄宿護理服務處
DSHS老齡化與長期支援管理處

Tereasa Hernandez
Rosewood Cottage at Lake Chelan

Huy Ho, 監管QA訓練計劃經理
寄宿護理服務處
DSHS老齡化與長期支援管理處

Colleen Jensen, 成人之家政策計劃經理
寄宿護理服務處
DSHS老齡化與長期支援管理處

Saira Khan, 訓練部門計劃經理
家庭與社區服務處
DSHS老齡化與長期支援管理處

Christine Kubiak, 監管QA護士計劃經理
寄宿護理服務處
DSHS老齡化與長期支援管理處

Allison Lally, 營運專家
Brookdale Senior Living

Gregory LaVielle, 訓練計劃經理
家庭與社區服務處
DSHS老齡化與長期支援管理處

Larissa Lewis, 職業健康護士顧問(傳染病)
Washington State Labor & Industries

Elena Madrid, 教育和監管事務執行副總裁
華盛頓醫療保健協會

Suzanne Mannella, 計劃經理
失聰者與聽力障礙者服務處
DSHS老齡化與長期支援管理處

Stephanie Marko, 勞動力培養和留任計劃專家
家庭與社區服務處
DSHS老齡化與長期支援管理處

Kristine Mazulo, CRSB訓練和過渡專家
DSHS發育障礙人士服務管理局

Marian McGunagle, 受理協調員/照護者訓練師
Visiting Angels Living Assistance Services

Molly McIsaac, 訓練計劃經理
家庭與社區服務處
DSHS老齡化與長期支援管理處

Vicki McNealley, 輔助生活主任
華盛頓醫療保健協會

Rebecca Mead, 高級政策顧問
成人保護服務
DSHS老齡化與長期支援管理處

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

David Minor, TBI理事會和基金協調員
家庭與社區服務處
DSHS老齡化與長期支援管理處

Christine Morris, 辦公室主任
訓練、溝通和員工發展科
家庭與社區服務處
DSHS老齡化與長期支援管理處

Marlo Moss, RN染預防專家
家庭與社區服務處
DSHS老齡化與長期支援管理處

Faduma Mursal, 訓練主任
Washington Care Academy

Angela Nottage, NPI部門經理
家庭與社區服務處
DSHS老齡化與長期支援管理處

Julie Peters, 品質保證訓練計劃經理,
家庭與社區服務處
DSHS老齡化與長期支援管理處

Isaac Peterson, 服務體驗團隊成員

Kerry Reetz, 監管QA訓練計劃經理
寄宿護理服務處
DSHS老齡化與長期支援管理處

Angela Regensburg, 訓練部門專業課程和品質
保證計劃經理
家庭與社區服務處
DSHS老齡化與長期支援管理處

Lisa J. Robbe, DD監察專員法律顧問
Regional Developmental Disabilities Ombuds,
Spokane Office

AJ Roberts, CCRSS/ICF監管QA經理
寄宿護理服務處
DSHS老齡化與長期支援管理處

Manny Santiago, 執行董事,
華盛頓州LGBTQ委員會

Betty Schwieterman, 州發育性殘疾監察專員

James (JD) Selby, 住宿照護豁免支援計劃經理
家庭與社區服務處
DSHS老齡化與長期支援管理處

Jim Sherman, 監管QA訓練計劃經理
寄宿護理服務處
DSHS老齡化與長期支援管理處

Crissy Smith, 線上學習開發人員
家庭與社區服務處
DSHS老齡化與長期支援管理處

Barbara Thomas, 監管QA計劃經理——社區
寄宿護理服務處
DSHS老齡化與長期支援管理處

Derek Trubia, 無障礙和ADA協調經理
DSHS

Robin VanHying, 創辦人、所有者、訓練部主任
Cornerstone Healthcare Training Company, LLC

Meagan Williams, 合約/財務專家
華盛頓州中部老化與成人照護管理處

Zya Williams, 服務體驗團隊成員

試點授課教師

Dave Foltz, 家庭護工授課教師
Rythm Senior Living Consultants

最終編輯和排版

Cheri Huber, 視覺傳播經理
創新、策略和視覺傳播辦公室
秘書處
DSHS

Jessica Nelson, 媒體關係經理
通訊與政府事務辦公室
秘書處
DSHS

文件可存取性

Crissy Smith, 線上學習開發人員
家庭與社區服務處
DSHS老齡化與長期支援管理處

影像出處

所有影像均依據Microsoft 365、Adobe Stock、Getty Images或DSHS的標準許可或合約使用。華盛頓州服務對象和照護者的影像經其許可使用。本訓練中的影像不得用於任何其他目的。

聯絡我們

有關本教材的任何問題、疑慮或建議，請聯絡我們：TCDUTrngDev4@dshs.wa.gov。

長期護理勞動力引導員可以在您成為付薪的認證HCA的過程中為您提供資訊和指導。如需幫助，請透過網站向您當地的引導員傳送訊息：caregivercareerswa.com或者傳送郵件至caregivercareerswa@dshs.wa.gov。

