

Khóa Huấn Luyện Định Hướng

Cho Nhân Viên Chăm Sóc Dài Hạn



Department of Social and Health Services
Aging and Long-Term Support Administration



Mục Lục

Tiếp Cận Ngôn Ngữ	1	Ghi Nhận và Báo Cáo	27
Lưu Ý Cho Chủ Nhân về Định Hướng	2	Quan Sát	27
Giới Thiệu về Định Hướng	4	Ghi Nhận	28
Thuật Ngữ: Thân Chủ		Báo Cáo	29
và Nhân Viên Chăm Sóc	4	Báo Cáo Bất Buộc	30
Những Người Mà Quý Vị Hỗ Trợ	5	Ai là một Người Lớn Yếu Thế?	30
Nhóm Chăm Sóc Của Một Thân Chủ	5	Định Nghĩa	30
Các Quyền Của Thân Chủ và Cư Dân	6	Lập Báo Cáo	34
Lựa Chọn & Tự Do	6	Làm Việc với Giám Sát Viên	
Bảo Mật	7	của quý vị và Báo Cáo	35
Quyền Riêng Tư	8	Biết Nhiều Hơn về Báo Cáo	35
Các Quyền Của Cư Dân	8	Tự Chăm Sóc Bản Thân	
Vai Trò Của Quý Vị trong		dành cho Nhân Viên Chăm Sóc	37
Việc Bảo Vệ Các Quyền	9	Dấu Hiệu Căng Thẳng	37
Thanh Tra và Tổ Chức Bảo Vệ Quyền Lợi ...	10	Thực Hành Tự Chăm Sóc Bản Thân	37
Môi Trường Chăm Sóc	11	Vấn Đề ở Nơi Làm Việc	38
Chăm Sóc Tại Nhà	11	Yêu Cầu Chứng Nhận và	
Chăm Sóc Nội Trú	11	Huấn Luyện Tiếp Theo Của Quý Vị	39
Trách Nhiệm Công Việc Cơ Bản		Nộp và Đơn Xin	39
của một Nhân Viên Chăm Sóc Dài Hạn ...	13	Yêu Cầu Huấn Luyện	39
Thực Hiện Công Việc	13	Cần Trợ Giúp?	40
Hiểu Biết Nhiệm Vụ Công Việc Của Quý Vị .	14	Kỳ Thi Hộ Lý Chăm Sóc Tại Nhà	40
Kế Hoạch Chăm Sóc	15	Nâng Cao Bồi Dưỡng Nghiệp	
Nói về Kế Hoạch Chăm Sóc		Vụ và Gia Hạn Chứng Nhận	40
hoạch Danh Sách Nhiệm Vụ	15	Kết Luận...	41
Xây Dựng Các Mối Quan Hệ	17	Phụ Lục 1: Từ Viết Tắt Phổ Biến	42
Chăm Sóc Lấy Con Người Làm Trung Tâm .	17	Phụ Lục 2: Danh Sách Kiểm Tra Về Định	
Đặt Câu Hỏi	18	Hướng Cho Nhân Viên Chăm Sóc Dài Hạn ..	44
Tạo Thói Quen	19	Lời Cảm Ơn	45
Hỏi Lại	19	Triển Khai Chương Trình Giảng Dạy	45
Giao Tiếp	20	Chuyên Gia Đóng Góp	45
Giao Tiếp Tôn Trọng	20	Giảng Viên Thí Điểm	48
Giao Tiếp Tích Cực	21	Hiệu Đỉnh Cuối Cùng và Bố Trí	48
Đáp Ứng Nhu Cầu Giao Tiếp		Khả Năng Truy Cập Tài Liệu	48
Của Mỗi Thân Chủ	21	Nguồn Ảnh	48
Ấn Tượng Đầu Tiên	22	Liên Hệ Với Chúng Tôi	48
Lắng Nghe	23		
Ngôn Ngữ Cơ Thể	24		
Giao Tiếp Chuyên Nghiệp	25		
Giao Tiếp Khẩn Cấp	26		
Giao Tiếp với Thành Viên Nhóm Chăm Sóc ...	26		

Tiếp Cận Ngôn Ngữ

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

ይህ የመመሪያ 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:

សៀវភៅព្រឹត្តិការណ៍នេះ 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.

Lưu Ý Cho Chủ Nhân về Định Hướng

Nhân viên chăm sóc dài hạn chưa trở thành Hộ Lý Chăm Sóc Tại Nhà được chứng nhận và không được miễn trừ theo [WAC 388-71-0839](#) hoặc [RCW 18.88B.041](#) phải hoàn tất 2 giờ định hướng cho nhân viên chăm sóc dài hạn và 3 giờ huấn luyện an toàn trước khi họ có thể cung cấp dịch vụ chăm sóc cho thân chủ ([WAC 388-112A](#) và [WAC 388-71](#)). Trong cơ sở nội trú, cá nhân được miễn trừ theo [RCW 18.88B.041](#) và tình nguyện viên phải hoàn tất khóa huấn luyện định hướng của cơ sở trước khi tương tác thường xuyên với thân chủ ([WAC 388-112A-0200](#)).

Tài liệu này giới thiệu tất cả các chủ đề về định hướng cho nhân viên chăm sóc dài hạn theo quy định của [WAC 388-112A-0210\(2\)](#) và [WAC 388-71-0846](#). Nhà tập thể người lớn, cơ sở trợ sinh, cơ sở dịch vụ nâng cao và cơ quan chăm sóc tại nhà được khuyến khích sử dụng thông tin trong tài liệu này để cung cấp khóa huấn luyện định hướng hai giờ bắt buộc cho nhân viên chăm sóc dài hạn chưa trở thành Hộ Lý Chăm Sóc Tại Nhà được chứng nhận.

Đây là một định hướng chung. Chủ nhân phải bao gồm các chính sách và thủ tục riêng để thực hiện định hướng có liên quan đến tổ chức cụ thể của mình. Tài liệu này có chỗ trống để nhân viên chăm sóc dài hạn ghi chú. Nếu quý vị cần thêm chỗ trống để ghi chú, quý vị có thể in thêm bản sao của trang 50. Chủ nhân có thể sử dụng toàn bộ tài liệu theo nguyên bản hoặc sắp xếp lại thông tin theo định dạng riêng của mình.

Định hướng này bao gồm các chủ đề mà Bộ Luật Hành Chánh Washington yêu cầu. Mỗi người đều có nhu cầu và sở thích cá nhân của riêng mình. Luôn lắng nghe các kỹ năng và kiến thức nào mới mà nhân viên của quý vị cần cải thiện dịch vụ chăm sóc của họ. Khuyến khích nhân viên của quý vị tìm hiểu và coi trọng những người mà họ hỗ trợ.

Định hướng cho nhân viên chăm sóc dài hạn là gì?

Định hướng là bước đầu tiên giúp một nhân viên chăm sóc dài hạn mới hòa nhập với môi trường làm việc mới (được gọi là nhập môn cho nhân viên mới). Định hướng không phải là thủ tục giấy tờ hành chánh hoặc nhân sự. Đó là phần giới thiệu về công việc chăm sóc và vai trò của một nhân viên chăm sóc

dài hạn. Đó cũng là cơ hội của quý vị để xây dựng các mối quan hệ với nhân viên mới và đưa họ vào tổ chức của quý vị.

Để biết thêm thông tin về việc giúp nhân viên mới hòa nhập với môi trường làm việc mới thành công, hãy xem Long-Term Care Worker Retention Toolkit (Bộ Công Cụ Giữ Chân Nhân Viên Chăm Sóc Dài Hạn) tại carelearnwa.com.

Vì sao khóa huấn luyện định hướng và an toàn lại quan trọng?

Thời gian quý vị dành cho khóa huấn luyện định hướng và an toàn hiệu quả là một khoản đầu tư vào việc giữ chân nhân viên và bảo đảm an toàn cho cả nhân viên và thân chủ. Việc này cho nhân viên thấy rằng họ quan trọng đối với quý vị và tổ chức của quý vị, đồng thời giúp hòa hợp với mối quan hệ của quý vị. Đây cũng là một khoản đầu tư tự chi trả:

- Trải nghiệm tích cực khi nhập môn cho nhân viên mới có thể gia tăng tỷ lệ giữ chân nhân viên khoảng 82 phần trăm.
- Khoản yêu cầu bồi thường cho nhiều người lao động diễn ra trong vòng hai tuần làm việc đầu tiên. Chấn thương lưng, trơn trượt và té ngã thường là do thiếu huấn luyện. Các chấn thương này ảnh hưởng đến nhân viên, đội ngũ nhân viên và thậm chí có thể gây thương tích cho một thân chủ.
- Quý vị có thể chi trả 16–20 phần trăm lương hàng năm của mỗi nhân viên chăm sóc để thay thế họ (tuyển dụng, phỏng vấn, huấn luyện).

Chủ nhân nên giảng dạy định hướng như thế nào?

Tài liệu định hướng này không dành cho nhân viên chăm sóc dài hạn tự đọc một mình. DSHS không chấp nhận khóa định hướng tự học.

Nói một cách lý tưởng là nhân viên chăm sóc dài hạn mới nên được hướng dẫn qua định hướng bởi một giảng viên trực tiếp hoặc thông qua khóa học trực tuyến được DSHS chấp thuận. Khóa học này phải là một trải nghiệm hấp dẫn nhằm khuyến khích

nhân viên chăm sóc tham gia và đặt câu hỏi. Trong căn nhà nhỏ hơn, khóa huấn luyện định hướng có thể diễn ra tại bàn bếp khi chủ nhà nói chuyện với một nhân viên chăm sóc dài hạn, bằng cách sử dụng tài liệu này làm dàn ý cho cuộc trò chuyện. Trong cơ sở lớn hơn, vài nhân viên chăm sóc dài hạn mới có thể học cùng nhau trong một lớp học, bằng cách sử dụng tài liệu này như một giáo trình trong khi giảng viên thuyết trình.

Ai cần tham gia khóa định hướng này?

Nhân viên chăm sóc dài hạn chưa trở thành Hộ Lý Chăm Sóc Tại Nhà được chứng nhận phải hoàn tất hai giờ định hướng và ba giờ huấn luyện an toàn trước khi họ có thể cung cấp dịch vụ chăm sóc cho thân chủ ([WAC 388-112A](#) và [WAC 388-71](#)).

Ai có thể giảng dạy khóa định hướng này?

Nhà tập thể người lớn, cơ sở dịch vụ nâng cao và cơ sở trợ sinh được chấp thuận giảng dạy khóa huấn luyện Định Hướng và An Toàn sau khi cấp phép ban đầu hoặc khi có sự thay đổi về quyền sở hữu.

Cơ quan chăm sóc tại nhà phải bắt đầu chương trình huấn luyện giảng viên cộng đồng đã chấp thuận để huấn luyện nhân viên của riêng mình. Để biết thêm thông tin, hãy truy cập dshs.wa.gov/altsa/training/home-care-agencies. Giảng viên cộng đồng mong muốn giảng dạy Định Hướng và An Toàn phải được Bộ Y Tế và Xã Hội (Department of Social and Health Services) chấp thuận.

Để biết thêm thông tin về việc chấp thuận chương trình giảng dạy và giảng viên, hãy truy cập dshs.wa.gov/altsa/home-and-community-services/training-requirements-and-classes.

Chủ nhân có thể nhận được khóa huấn luyện an toàn ba giờ ở đâu?

Tài liệu khóa huấn luyện an toàn ba giờ cho nhân viên chăm sóc dài hạn có thể được tải xuống từ dshs.wa.gov/altsa/training/dshs-curriculum-and-materials-available.

Giảng viên cấp chứng nhận khóa huấn luyện định hướng và an toàn riêng biệt hay được cấp chung?

Các chứng nhận huấn luyện về định hướng và an toàn hiện có là hai chứng nhận riêng biệt hoặc được cấp chung thành một chứng nhận. Liên hệ với đơn vị huấn luyện để biết thêm thông tin.

- Chương trình huấn luyện của cơ sở: trainingapprovaltpc@dshs.wa.gov
- Chương trình huấn luyện Giảng Viên Cộng Đồng: trainingapprovaltpc@dshs.wa.gov

In Các Tài Liệu này

Tài liệu này được thiết kế “để thuận tiện cho việc in ấn.” Nền và màu sắc của hình ảnh được điều chỉnh để tiết kiệm mực in. Quý vị có thể in màu hoặc xám chuẩn (đen và trắng).

Cảm Ơn Quý Vị!

Hầu hết chúng ta sẽ cần dịch vụ chăm sóc dài hạn vào thời điểm nào đó trong cuộc đời mình. Với tư cách là một chủ nhân và chuyên gia huấn luyện nhân viên chăm sóc dài hạn, quý vị đang triển khai lực lượng lao động lành nghề và nhân ái mà chúng tôi tin cậy. Doanh nghiệp và tổ chức của quý vị bảo vệ sự độc lập, sức khỏe và tinh thần của chúng tôi, đồng thời tạo công việc an toàn hơn, có nhiều phần thưởng hơn cho nhân viên chăm sóc.

Cảm ơn quý vị đã tăng cường lựa chọn, độc lập và an toàn để tất cả chúng ta có thể sống khỏe mạnh, độc lập, có phẩm giá và kiểm soát các quyết định ảnh hưởng đến cuộc sống mình.

Giới Thiệu về Định Hướng

Xin chúc mừng quý vị có công việc mới của mình là một nhân viên chăm sóc dài hạn! Quý vị đang bắt đầu một hành trình chăm sóc chuyên nghiệp xứng đáng. Quý vị phải hoàn tất khóa định hướng này trước khi cung cấp dịch vụ chăm sóc. Khóa này sẽ cung cấp phần giới thiệu cơ bản về các chủ đề sau đây:

- Những người mà quý vị hỗ trợ
- Các quyền của thân chủ và cư dân
- Môi trường chăm sóc
- Trách nhiệm công việc cơ bản của quý vị
- Kế hoạch chăm sóc của một thân chủ
- Giao tiếp
- Quan sát, ghi nhận và báo cáo
- Báo cáo bắt buộc
- Tự chăm sóc bản thân dành cho quý vị, nhân viên chăm sóc
- Yêu cầu chứng nhận và huấn luyện tiếp theo của quý vị

Chủ nhân của quý vị sẽ cung cấp cho quý vị thêm thông tin về trách nhiệm công việc của quý vị. Tài liệu này có chỗ trống để quý vị ghi chú về các chính sách và thủ tục của chủ nhân quý vị.

Các điểm chính sẽ xuất hiện trong những ô như thế này.

Thuật Ngữ: Thân Chủ và Nhân Viên Chăm Sóc



Thân Chủ: Bộ Y Tế và Xã Hội sử dụng từ thân chủ dành cho người nhận được hỗ trợ. Cư dân, người tham gia dịch vụ và người tiêu dùng là các danh hiệu khác mà quý vị có thể nghe nói. Khóa định hướng này sử dụng từ thân chủ dành cho người nhận dịch vụ chăm sóc. Nhiều người không thích được gọi là thân chủ. Tìm hiểu những người mà quý vị hỗ trợ và sử dụng thuật ngữ họ thích.

Nhân Viên Chăm Sóc Dài Hạn

Hạn: Cũng có nhiều tên dành cho một người cung cấp dịch vụ chăm sóc. Ví dụ: nhân viên chăm sóc dài hạn, hộ lý chăm sóc tại nhà* hoặc nhân viên chăm sóc. Trong khóa định hướng này, chúng tôi sử dụng nhân viên chăm sóc dài hạn.

**Hộ Lý Chăm Sóc Tại Nhà có nghĩa là một nhân viên chăm sóc dài hạn đã hoàn tất đầy đủ 75 giờ huấn luyện của mình, đạt kết quả kỳ thi kiến thức và kỹ năng, và có được và duy trì chứng nhận hộ lý chăm sóc tại nhà do Sở Y Tế (Department of Health) cấp.*

Những Người Mà Quý Vị Hỗ Trợ

Hầu hết chúng ta sẽ cần dịch vụ chăm sóc và hỗ trợ vào thời điểm nào đó trong cuộc đời mình. Ngày nay, hơn 70,000 người lớn nhận được các dịch vụ chăm sóc dài hạn ở Washington, ngày càng có nhiều người cần chăm sóc mỗi năm. Chúng ta có kinh nghiệm sống đa dạng, văn hóa, sắc tộc, ngôn ngữ, bản dạng giới và năng lực. Chúng ta có thể cần trợ giúp chăm sóc cho bản thân mình bởi vì tình trạng khó khăn về chức năng, thể chất và/hoặc tâm thần. Nhân viên chăm sóc dài hạn giúp chúng ta duy trì mức độ độc lập cao nhất của mình bằng cách cung cấp dịch vụ hỗ trợ mà chúng ta cần.

Mỗi người đều có các nhu cầu riêng biệt. Chấn thương, bệnh tật, bệnh lý và các thay đổi về khả năng có thể làm cho những hoạt động về sinh hoạt hàng ngày trở nên khó khăn hoặc không thể thực hiện nếu không trợ giúp. Một số tình trạng phổ biến đối với người nhận dịch vụ chăm sóc dài hạn bao gồm:

- Chấn thương sọ não
- Chấn thương do té ngã
- Khuyết tật đang tiến triển
- Tình trạng sức khỏe hành vi hoặc tâm thần
- Mất trí nhớ, thính lực hoặc thị lực
- Sức khỏe thể chất suy giảm

Nhóm Chăm Sóc Của Một Thân Chủ

Quý vị không đơn độc khi cung cấp dịch vụ chăm sóc và hỗ trợ một thân chủ. Có nhiều người khác có thể tham gia vào nhóm chăm sóc của một thân chủ. Thân chủ luôn chịu trách nhiệm về nhóm chăm sóc của mình.

Các thành viên nhóm chăm sóc có thể bao gồm (các) nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe/bác sĩ của thân chủ, gia đình và bạn bè, người giám hộ, các nhân viên chăm sóc dài hạn khác, y tá hoặc các chuyên viên có kinh nghiệm khác và/hoặc một nhân viên quản lý hồ sơ hay nhân viên xã hội từ nha Dịch Vụ Gia Đình và Cộng Đồng trực thuộc Bộ Y Tế và Xã Hội Tiểu Bang Washington hoặc Cơ Quan Phụ Trách Người Cao Tuổi Trong Khu Vực. Với tư cách là nhân viên chăm sóc dài hạn, quý vị là một thành viên thiết yếu trong nhóm chăm sóc của thân chủ. Một trong số các nhiệm vụ quan trọng nhất của quý vị là giao tiếp với các thành viên còn lại của nhóm chăm sóc.



Các Quyền Của Thân Chủ và Cư Dân

Chất lượng cuộc sống của chúng ta phụ thuộc vào quyền tự do sử dụng nhân quyền cơ bản. Chúng ta không mất bất kỳ các quyền nào khi nhận dịch vụ chăm sóc dài hạn. Một phần trách nhiệm của quý vị với tư cách là một nhân viên chăm sóc dài hạn là để biết và bảo vệ các quyền của những người mà quý vị hỗ trợ.

Luật pháp liên bang và tiểu bang bảo vệ các quyền của chúng ta. Quy định liên bang có trong [42 CFR 441.530](#). Luật tiểu bang về các quyền của cư dân trong [RCW 70.129](#) (dành cho người đang sống trong cơ sở trợ sinh, nhà tập thể người lớn và

cơ sở dịch vụ nâng cao). [Bộ Luật Hành Chánh Washington \(WAC\) 388-106-1300](#) quy định các quyền dành cho thân chủ trong chương trình Medicaid đang nhận các dịch vụ tại nhà riêng của mình và [WAC 246-335-435](#) là dự luật hoặc các quyền dành cho cơ quan chăm sóc tại nhà.

Dưới đây là một số quyền mà luật Liên Bang và tiểu bang Washington bảo vệ. Đây không phải một danh sách đầy đủ tất cả các quyền mà mọi người có. Nhớ rằng chúng ta không mất bất kỳ các quyền nào khi nhận dịch vụ chăm sóc dài hạn.

Lựa Chọn & Tự Do

Mỗi người đều có quyền...



Sống không bị lạm dụng và bỏ bê.



Từ chối chăm sóc, thuốc hoặc điều trị.



Tham gia các hoạt động xã hội, tôn giáo và cộng đồng.



Bày tỏ khiếu nại hoặc quan ngại mà không sợ bị trả thù.



Yêu cầu tiếp cận giao tiếp (phiên dịch viên ngôn ngữ cử chỉ, thiết bị hỗ trợ giao tiếp).



Chủ động lập hoặc thay đổi kế hoạch chăm sóc của họ



Không bị hạn chế về mặt thể chất hoặc hóa chất.



Quản lý tài chính của họ.



Lựa chọn các hoạt động, lịch trình (bao gồm giờ ăn và thời điểm cung cấp dịch vụ chăm sóc) chăm sóc sức khỏe, quần áo và kiểu tóc của họ;



Ở cùng mọi người cả trong và ngoài nơi cư trú của họ, bao gồm gia đình, bạn bè, bác sĩ và thanh tra (người bảo vệ quyền lợi cho người nhận dịch vụ chăm sóc dài hạn).

Ai có quyền cho quý vị biết những gì quý vị có thể và không thể làm, người nào mà quý vị có thể đến thăm và người nào mà quý vị có thể mời vào nhà mình?

Bảo Mật

Thân chủ có quyền bảo mật bệnh án và hồ sơ cá nhân của mình. Điều này bao gồm thông tin về việc sắp xếp cuộc sống, điều trị bệnh, tài chính và chăm sóc cá nhân. Tất cả các thành viên nhóm chăm sóc phải thực hiện theo các luật bảo mật và đạo đức nghề nghiệp khi bàn thảo với thân chủ.

Bảo Vệ Tính Bảo Mật của một Thân Chủ

Bảo vệ tính bảo mật bất kỳ khi nào quý vị đang làm việc với hồ sơ của một thân chủ hoặc trao đổi thông tin về một thân chủ.

- Không bỏ mặc hồ sơ thân chủ nơi những người khác có thể nhìn thấy.
- Không để hồ sơ điện tử hiển thị trên màn hình máy tính nơi những người khác có thể nhìn thấy.
- Không bàn thảo thông tin mật của một thân chủ ở nơi những người khác có thể tình cờ nghe được quý vị nói.
- Sắp xếp lại ngay lập tức bất kỳ hồ sơ thân chủ nào vào đúng vị trí của họ sau khi quý vị hoàn tất.
- Lưu ý đến người nào có mặt trong khu vực khi xem lại, bàn thảo hoặc cập nhật hồ sơ của một thân chủ.

- Chỉ chia sẻ thông tin y tế, tài chính hoặc thông tin cá nhân khác về một thân chủ với các thành viên nhóm chăm sóc phù hợp, trừ khi thân chủ đồng ý bằng văn bản.



- Xin phép thân chủ trước khi chia sẻ thông tin của họ.
- Không bàn thảo những gì quý vị biết được về một thân chủ với bất kỳ người nào ngoài nhóm chăm sóc trừ khi thân chủ đồng ý bằng văn bản.
- Một thân chủ có thể luôn xem hồ sơ riêng của mình. Không giữ bí mật hồ sơ của một thân chủ với họ.

Đạo Luật Về Trách Nhiệm Giải Trình và Cung Cấp Bảo Hiểm Y Tế (HIPAA)

HIPAA là một luật liên bang quy định việc sử dụng và chia sẻ thông tin y tế. Mục tiêu chính của đạo luật HIPAA là bảo vệ thông tin y tế của một người mặc dù vẫn cho phép nhóm chăm sóc chia sẻ thông tin cần thiết để cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe chất lượng cao. Chủ nhân của quý vị sẽ cùng với quý vị xem lại những gì quý vị cần biết để thực hiện theo các quy định HIPAA được áp dụng cho công việc của quý vị.

Quý vị nên thực hiện các bước nào để tuân thủ đạo luật HIPAA trong vai trò của mình?

Quyền Riêng Tư

Quyền riêng tư về mặt thể chất và cá nhân giúp chúng ta an toàn và độc lập. Không có quyền riêng tư, chúng ta có thể yếu thế và có thể cảm thấy xấu hổ hoặc bối rối. Bảo vệ quyền riêng tư của một thân chủ là cần thiết để cung cấp dịch vụ chăm sóc chất lượng.

Bảo Vệ Quyền Riêng Tư của một Thân Chủ

Luôn nghĩ về cách thức quý vị sẽ bảo vệ quyền riêng tư của một thân chủ trong suốt thời gian chăm sóc sức khỏe và khoảnh khắc cá nhân.

- Gõ cửa trước khi vào phòng có cửa đóng và chờ sự cho phép để vào.
- Đóng cửa sổ, màn cửa, cửa ra vào và màn hình trước khi bắt đầu các nhiệm vụ chăm sóc cá nhân.
- Bảo đảm thân chủ thoải mái với bất kỳ người nào trong phòng trước khi bắt đầu chăm sóc cá nhân, như khách đến thăm hoặc bạn cùng phòng.
- Giúp cơ thể của thân chủ được che phủ càng nhiều càng tốt trong khi thực hiện chăm sóc cá nhân.
- Không chụp hình, quay video hoặc ghi âm thân chủ.
- Bảo đảm thân chủ có quyền riêng tư trong khi gọi điện thoại, gọi video, nhắn tin ảo, sử dụng máy tính, khi họ có khách đến thăm và trong khi họ đang mở thư hoặc email của mình.

Tôn trọng quyền riêng tư.



Các Quyền Của Cư Dân

Luật pháp bảo vệ các quyền của người sống trong nhà tập thể người lớn, cơ sở trợ sinh và cơ sở dịch vụ nâng cao.

Cư dân phải được thông báo về các quyền của họ bằng một ngôn ngữ mà họ hiểu. Các quyền này bao gồm, nhưng không giới hạn, như sau:

- Quyền cung cấp thông tin về cơ sở như báo cáo kiểm tra và cách thức khiếu nại.
- Quyền truy cập vào hồ sơ riêng của mình.
- Quyền ở một môi trường an toàn, sạch sẽ, thoải mái và như ở nhà.
- Quyền khóa cửa phòng của mình, chỉ có nhân viên phù hợp mới có chìa khóa.
- Quyền có khách đến thăm.
- Quyền có tài sản cá nhân của riêng mình.
- Quyền khiếu nại chính thức về cơ sở.

Để biết thêm thông tin về các quyền của cư dân, hãy xem các quy định và bộ luật dưới đây:

- Các quyền của cư dân: [RCW 70.129](#)
- Nhà tập thể người lớn: [WAC 388-76](#)
- Cơ sở trợ sinh: [WAC 388-78A](#)
- Cơ sở dịch vụ nâng cao: [WAC 388-107](#)

Thanh Tra và Tổ Chức Bảo Vệ Quyền Lợi

Thanh tra điều tra các khiếu nại và hỗ trợ mọi người khi điều hướng các hệ thống như chăm sóc dài hạn. Các văn phòng thanh tra và tổ chức bảo vệ quyền lợi ở Washington chia sẻ thông tin và nguồn lực có giá trị trên trang web của họ. Tìm hiểu về các nhóm văn phòng thanh tra và tổ chức bảo vệ quyền lợi này có thể giúp quý vị bảo vệ các quyền của những người mà quý vị hỗ trợ.

Chương Trình Thanh Tra Chăm Sóc Dài Hạn Của Tiểu Bang Washington

Văn Phòng Thanh Tra Chăm Sóc Dài Hạn (Office of the Long-Term Care Ombuds) giải quyết các khiếu nại và bảo vệ quyền lợi cho những người đang nhận dịch vụ chăm sóc trong viện dưỡng lão, cơ sở trợ sinh, cũng như nhà trọ và nhà tập thể người lớn.

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

Văn Phòng Thanh Tra Phụ Trách Khuyết Tật Đang Tiến Triển (Office of Developmental Disabilities Ombuds)

Văn Phòng Thanh Tra Phụ Trách Khuyết Tật Đang Tiến Triển tái xét các khiếu nại thay mặt cho những người bị khuyết tật đang tiến triển nhận các dịch vụ tiểu bang.

ddombuds.org
info@ddombuds.org
833-727-8900 (Đường Dây Khiếu Nại)
711 đối với Dịch Vụ Tiếp
Âm Washington (TTY)

Văn Phòng Bảo Vệ Quyền Lợi Chuyên Trách Sức Khỏe Hành Vi (Office of Behavioral Health Advocacy)

Văn Phòng Chuyên Trách Sức Khỏe Hành Vi hỗ trợ cá nhân và gia đình họ đang được phục vụ và hỗ trợ trong hệ thống sức khỏe hành vi Tiểu Bang Washington.

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

Ban Đặc Trách Quyền Của Người Khuyết Tật Washington (Disability Rights Washington)

Ban Đặc Trách Quyền Của Người Khuyết Tật Washington cung cấp các dịch vụ miễn phí cho người khuyết tật.

“Chúng tôi là một tổ chức tư nhân phi lợi nhuận bảo vệ các quyền của người khuyết tật khắp tiểu bang. Sứ mệnh của chúng tôi là để nâng cao phẩm giá, bình đẳng và quyền tự quyết của người khuyết tật. Chúng tôi theo đuổi công lý trong các vấn đề liên quan đến các quyền con người và quyền pháp lý.”

disabilityrightswa.org
info@dr-wa.org
800-562-2702
206-324-1521
711 đối với Dịch Vụ Tiếp
Âm Washington (TTY)

Môi Trường Chăm Sóc

Hầu hết chúng ta đều muốn ở lại nhà và cộng đồng của riêng mình khi cần chăm sóc. Ở gần gia đình, bạn bè và thú cưng của mình, đồng thời tham gia các hoạt động có ý nghĩa nhằm cải thiện chất lượng cuộc sống của chúng ta. Loại môi trường chăm sóc mà thân chủ chọn tùy thuộc vào các dịch vụ và hỗ trợ mà họ cần.

Chăm Sóc Tại Nhà

Một người đang sống trong nhà hoặc căn hộ riêng của họ có thể thuê mướn một nhân viên chăm sóc dài hạn để hỗ trợ các hoạt động về sinh hoạt hàng ngày. Thân chủ cũng có thể nhận các dịch vụ bổ sung như điều dưỡng hoặc chăm sóc sức khỏe chuyên nghiệp khác, các nguồn lực cộng đồng như Dịch Vụ Phục Vụ Cơ Tại Nhà, chăm sóc cuối đời, chăm sóc tạm thời, sửa chữa nhà, tiếp cận giao tiếp bằng cách sử dụng phiên dịch viên ngôn ngữ cử chỉ, công nghệ hỗ trợ thính giác hoặc các công cụ cảnh báo và hỗ trợ.

Chăm Sóc Nội Trú

Chăm sóc nội trú là một giải pháp khác dành cho một thân chủ nhận các dịch vụ chăm sóc dài hạn. Nhà tập thể người lớn, cơ sở trợ sinh và cơ sở dịch vụ nâng cao là ba ví dụ về chăm sóc nội trú ở cộng đồng.

Các môi trường nội trú này cung cấp phòng, bữa ăn, giặt ủi, giám sát và giúp chăm sóc. Ngoài ra, một số cơ sở cung cấp dịch vụ chăm sóc điều dưỡng thỉnh thoảng và/hoặc chăm sóc đặc biệt cho người có vấn đề sức khỏe tâm thần hoặc hành vi, khuyết tật đang tiến triển, mất thính giác hoặc sa sút trí tuệ.

Nhà tập thể người lớn là nhà hàng xóm có thể cung cấp dịch vụ chăm sóc từ hai đến tám người. Cơ sở trợ sinh thường là cơ sở lớn hơn trong cộng đồng có thể có ít nhất bảy người và tối đa hàng trăm cư dân. Cơ sở dịch vụ nâng cao là cơ sở nội trú chứa tối đa mười sáu người có nhân viên chuyên môn và các dịch vụ chuyên sâu để tập trung can thiệp hành vi.

Tiểu bang Washington cấp phép và quy định dịch vụ chăm sóc dài hạn nhằm giúp bảo đảm dịch vụ và chăm sóc chất lượng, nhất quán cho tất cả các thân chủ. Quý vị có thể tìm thấy các quy định này trong [WAC 388-76](#) dành cho nhà tập thể người lớn, [WAC 388-78A](#) dành cho cơ sở trợ sinh, [WAC 388-107](#) dành cho cơ sở dịch vụ nâng cao và [WAC 246-335](#) dành cho cơ quan chăm sóc tại nhà.



Mỗi nhà, cơ sở hoặc cơ quan đều có triết lý và mục tiêu kinh doanh độc nhất của riêng mình. Hiểu biết tầm nhìn của chủ nhân quý vị sẽ giúp quý vị hiểu rõ hơn về công việc của mình và mong đợi của chủ nhân quý vị.

Tất cả các nhân viên phục vụ chăm sóc dài hạn phải đáp ứng các tiêu chuẩn tối thiểu theo những quy định trên đây. Không có nhà, cơ sở hoặc cơ quan nào có thể yêu cầu một người từ bỏ các quyền của mình.

Trách Nhiệm Công Việc Cơ Bản của một Nhân Viên Chăm Sóc Dài Hạn

Một số trách nhiệm công việc cơ bản mà quý vị sẽ có với tư cách là một nhân viên chăm sóc dài hạn là:

1. **An Toàn Là Trên Hết!** Trở thành một người bảo vệ an toàn cho mọi người ở nơi làm việc của quý vị. Hoàn tất khóa huấn luyện an toàn của quý vị và tìm hiểu các chính sách của chủ nhân quý vị. Nghĩ về sự an toàn thể chất và tinh thần của mỗi thân chủ. Ngăn chặn tình trạng lây lan vi khuẩn. Nhận biết mối nguy hoặc vấn đề và hành động để ngăn ngừa tai nạn.
2. **Hiểu biết nhu cầu chăm sóc của một thân chủ.** Thực hiện các nhiệm vụ một cách chính xác và hiệu quả như đã ghi nhận trong kế hoạch chăm sóc của thân chủ hoặc thỏa thuận dịch vụ đã thương lượng.
3. **Tôn trọng và thực hiện theo các lựa chọn của thân chủ.** Biết cách thức và thời điểm mà một thân chủ muốn hoàn tất các nhiệm vụ này.
4. **Giám sát thân chủ về tình trạng thay đổi.** Tình trạng này có thể bao gồm bệnh trạng, tình trạng tâm thần hoặc cảm xúc và/hoặc các thay đổi hành vi.
5. **Ghi nhận và báo cáo bất kỳ thay đổi nào** quý vị thấy bằng cách thực hiện theo các chính sách và thủ tục của chủ nhân quý vị.
6. **Phản ứng trong trường hợp khẩn cấp** một cách thích hợp bằng cách thực hiện theo khóa huấn luyện an toàn của quý vị và các chính sách của chủ nhân.
7. **Đến làm việc đúng giờ** hoặc gọi cho giám sát viên của quý vị nếu quý vị không thể đến làm việc. Để mặc một thân chủ mà không chăm sóc và hỗ trợ sẽ gây nguy hiểm cho sức khỏe, an toàn, tinh thần và độc lập của họ.
8. **Mặc quần áo phù hợp.** Hỏi giám sát viên của quý vị về mã trang phục hoặc mong đợi về những gì cần mặc. Quần áo làm việc không phù hợp có thể là một mối nguy cho an toàn.
9. **Hoàn tất và lưu giữ bảng chấm công chính xác** bằng cách thực hiện theo các chính sách và thủ tục của chủ nhân quý vị.
10. **Thông báo cho chủ nhân của quý vị nếu quý vị sẽ nghỉ việc.** Hầu hết các chủ nhân đều đánh giá cao việc thông báo bằng văn bản trước hai tuần. Bỏ mặc thân chủ một cách đột ngột mà không chăm sóc sẽ gây nguy hiểm cho sức khỏe và an toàn của họ.

Ngoài ra, chủ nhân của quý vị có các mong đợi khác về quý vị với tư cách là một nhân viên.

Thực Hiện Công Việc

Cách thức quý vị làm việc của mình với tư cách là một nhân viên chăm sóc dài hạn làm ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng cuộc sống của những người mà quý vị hỗ trợ. Mỗi ngày, quý vị đều có một cơ hội giúp thân chủ sống có phẩm giá và độc lập. Tuy nhiên, một nhân viên chăm sóc làm công việc của họ một cách kém cỏi có thể gây tổn hại thể chất, đau buồn, lo âu và/hoặc bối rối cho thân chủ.

Tự hào về công việc và làm hết sức mình. Khi quý vị làm việc, hãy tập trung vào công việc của mình. Tìm hiểu cách thức thực hiện các nhiệm vụ được giao của quý vị một cách chính xác và hiệu quả. Biết những gì cần làm và những gì cần tránh. Phải trung thực, minh bạch và chuyên nghiệp với thân chủ và các thành viên khác trong nhóm chăm sóc.



Kế Hoạch Chăm Sóc

Khi một người bắt đầu nhận các dịch vụ chăm sóc dài hạn, họ làm việc với các thành viên khác trong nhóm chăm sóc của mình để hoàn tất một cuộc thẩm định và lập một kế hoạch chăm sóc. Kế hoạch chăm sóc của một thân chủ cho quý vị biết các hỗ trợ và dịch vụ nào mà họ muốn và cần. Kế hoạch chăm sóc giúp mọi người trong nhóm chăm sóc hiểu cách thức cung cấp dịch vụ chăm sóc cho một thân chủ theo cách ưa thích của thân chủ.

Kế hoạch chăm sóc của một thân chủ thay đổi khi nhu cầu và sở thích chăm sóc của họ thay đổi. Một trong số các nhiệm vụ của quý vị với tư cách là nhân viên chăm sóc dài hạn là báo cáo và bàn thảo về những thay đổi mà quý vị thấy với thân chủ và các thành viên còn lại trong nhóm chăm sóc của họ. Thân chủ và nhóm của họ có thể cập nhật kế hoạch chăm sóc và/hoặc tìm kiếm trợ giúp y tế hoặc trợ giúp khác.

Kế hoạch chăm sóc có tên gọi khác nhau trong các môi trường chăm sóc khác nhau. Tùy thuộc vào nơi quý vị làm việc, thân chủ có thể có kế hoạch dịch vụ lấy con người làm trung tâm, kế hoạch chăm sóc đã thương lượng, thỏa thuận dịch vụ đã thương lượng hoặc chỉ đơn giản là một kế hoạch.

Quý vị có thể có quyền truy cập vào toàn bộ kế hoạch chăm sóc hoặc chỉ các phần của kế hoạch này. Trong một số môi trường chăm sóc, quý vị chỉ có thể nhìn thấy một danh sách các nhiệm vụ để thực hiện. Đọc kỹ các tài liệu này cho mỗi thân chủ mà quý vị hỗ trợ và kiểm tra lại vào đầu mỗi ca làm việc để xem có bất kỳ thay đổi nào trong kế hoạch không.



Quý vị luôn có trách nhiệm thực hiện theo kế hoạch chăm sóc hoặc danh sách nhiệm vụ.

Thông tin trong kế hoạch chăm sóc là bí mật và nhạy cảm. Giữ kín mọi thông tin mà quý vị đọc hoặc nghe về một thân chủ. Quý vị có thể giúp giảm bớt lo lắng hoặc bối rối của thân chủ bằng cách tỏ ra chuyên nghiệp và bảo vệ thông tin cá nhân của họ. Thân chủ luôn có quyền xem kế hoạch chăm sóc của riêng mình và bất kỳ điều gì khác viết về họ.

Nói về Kế Hoạch Chăm Sóc hoặc Danh Sách Nhiệm Vụ

Đọc kế hoạch chăm sóc chỉ là bước đầu tiên hiểu biết cách thức hỗ trợ một thân chủ. Đối với quý vị, điều cũng rất quan trọng là phải giao tiếp với thân chủ về cách thức họ muốn quý vị cung cấp dịch vụ chăm sóc. Khi quý vị nói chuyện với một thân chủ về dịch vụ chăm sóc của họ, hãy nhớ các lời khuyên sau đây:

- Phải kiên nhẫn nếu một thân chủ nhận thấy khó khăn khi nói về các vấn đề này.
- Một thân chủ có thể không quen nói về các vấn đề cá nhân này.
- Một thân chủ có thể nhận thấy khó khăn khi yêu cầu hoặc chấp nhận sự trợ giúp.
- Đối với họ, có thể khó giải thích về thói quen mà họ đã có trong nhiều năm.
- Người này có thể đã gặp phải các nhân viên phục vụ chăm sóc không đối xử tôn trọng với họ.
- Cố gắng cùng nhau đọc kế hoạch chăm sóc của họ. Đây là một cách chuyên nghiệp để bàn thảo những gì có thể là các chủ đề nhạy cảm.

Hiểu biết và tôn trọng các lựa chọn của một thân chủ về cách thức và thời điểm cung cấp các dịch vụ và chăm sóc.

Kế hoạch chăm sóc được gọi là gì trong môi trường của quý vị? Quý vị có thể tìm thấy kế hoạch này ở đâu? Môi trường chăm sóc của quý vị có các quy định nào về việc truy cập thông tin này?

Xây Dựng Các Mối Quan Hệ

Xây dựng các mối quan hệ với những thân chủ mà quý vị hỗ trợ sẽ giúp quý vị hiểu biết, tôn trọng và đề cao sở thích của họ. Cả quý vị và thân chủ đều phải am hiểu chung về các điểm sau đây:

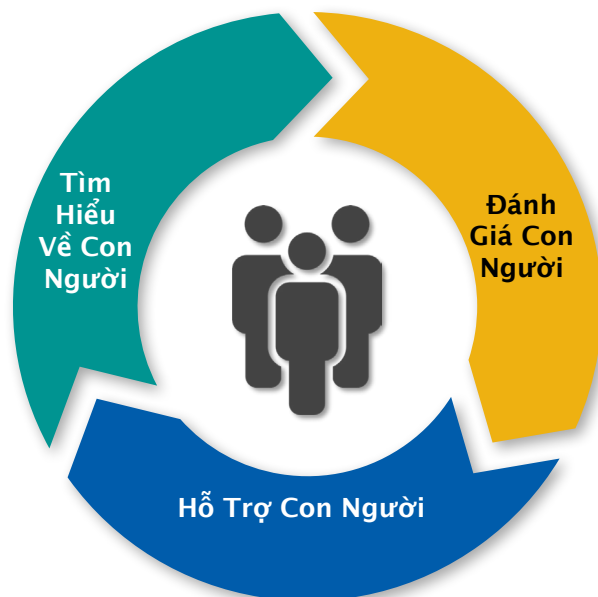
- Biết những gì thân chủ mong đợi quý vị thực hiện và cách thức họ muốn quý vị thực hiện điều đó.
- Hiểu cách thức giao tiếp hiệu quả với nhau.
- Hiểu các hạn chế công việc của quý vị.
- Cùng làm việc với người này để hỗ trợ họ theo cách mà họ muốn.
- Nhớ rằng thân chủ là người đứng đầu nhóm chăm sóc của mình và chịu trách nhiệm chăm sóc bản thân họ.

Để tránh hiểu lầm, hãy bàn thảo về nhiệm vụ chăm sóc với người này khi quý vị mới bắt đầu làm việc.

Chăm Sóc Lấy Con Người Làm Trung Tâm

Hầu hết chúng ta sẽ cần dịch vụ chăm sóc vào thời điểm nào đó trong cuộc đời mình. Tất cả chúng ta đều muốn nhân viên chăm sóc của mình là người tử tế và nhân ái, đồng thời tôn trọng chúng ta như một con người toàn diện, thay vì chỉ nhìn vào khuyết tật hoặc bệnh trạng của chúng ta. Khi quý vị làm quen những người mà quý vị hỗ trợ, hãy điều chỉnh cách thức quý vị cung cấp dịch vụ chăm sóc để đáp ứng nhu cầu và sở thích duy nhất của họ.

- Điều gì quan trọng đối với người này?
- Họ vui thích điều gì?
- Điều gì làm cho họ thoải mái?
- Họ không thích và sợ những điều gì?
- Người quan trọng trong cuộc đời của họ là ai?
- Họ xem các hành vi nào là tôn trọng và phù hợp?
- Các phong tục văn hóa hoặc tôn giáo/tâm linh nào là quan trọng đối với họ?
- Kinh nghiệm sống của họ đã giúp họ trở thành con người như ngày hôm nay như thế nào?
- Họ có kiến thức nào muốn chia sẻ với quý vị không?



Tôn Trọng Các Khác Biệt

Khi quý vị tìm hiểu về những người mà quý vị hỗ trợ, quý vị có thể nhận thấy họ có các giá trị, niềm tin và thế giới quan khác biệt. Cố gắng không phán xét. Biểu hiện sự tử tế và tôn trọng người này cho dù quý vị không đồng ý với họ.

Tôn Trọng Văn Hóa và Bản Sắc

Hoàn cảnh và kinh nghiệm sống định hình thành thế giới quan của chúng ta. Mỗi khía cạnh dưới đây đều ảnh hưởng đến niềm tin, hành vi, giá trị và thái độ của chúng ta.

- Tuổi tác
- Tình trạng khuyết tật và/hoặc khả năng
- Tôn giáo và tâm linh
- Bản sắc dân tộc và chủng tộc
- Tình trạng kinh tế xã hội
- Định hướng tính dục
- Di sản bản địa (Bản xứ)
- Nguyên quán
- Bản dạng giới và biểu hiện giới
- Nhóm xã hội

Tránh phán xét hoặc giả định về mọi người dựa trên các khía cạnh về nhân dạng của họ và không cố gắng thay đổi mọi người (ví dụ: tôn giáo hoặc định hướng tính dục của họ). Thay vào đó, tìm hiểu mỗi thân chủ như một con người toàn diện. Tìm hiểu sự tôn trọng có ý nghĩa gì đối với họ và đối xử với họ như họ muốn được đối xử.



Đặt Câu Hỏi

Đặt câu hỏi hay là một nghệ thuật. Đặt câu hỏi hiệu quả sẽ giúp quý vị có được nhiều thông tin mà quý vị cần.

?	Đặt câu hỏi cụ thể cho nhiệm vụ.	“Anh/chị thích tắm bồn hay tắm vòi sen vào sáng nay?”
?	Đặt câu hỏi mở thay vì câu hỏi chỉ có thể trả lời là có hoặc không.*	“Anh/chị muốn ăn gì vào bữa sáng?” sẽ giúp quý vị có được thông tin tốt hơn là hỏi “Anh/chị có muốn ăn sáng bây giờ không?”
?	Đặt câu hỏi bắt đầu bằng điều gì, khi nào, ở đâu, vì sao và như thế nào.	Ví dụ: kế hoạch chăm sóc nêu rõ quý vị sẽ giúp tắm rửa. Đặt câu hỏi như: “Anh/chị thích nước tắm nóng như thế nào?” “Loại xà phòng nào phù hợp với anh/chị?”

*Các câu hỏi trả lời có hoặc không thì có thể dễ dàng hơn hoặc dễ hiểu hơn đối với những người bị sa sút trí tuệ hoặc tình trạng nhận thức khác.

Đặt câu hỏi hay giúp quý vị có được thông tin mà quý vị cần để thực hiện công việc của mình một cách chính xác.

Tạo Thói Quen

Một thói quen hoặc lịch trình có thể giúp quý vị hoàn tất mọi nhiệm vụ của mình và giúp thân chủ cảm thấy thoải mái khi biết những gì mong đợi.

Khi quý vị bắt đầu một mối quan hệ chăm sóc mới với người nào đó, hãy hợp tác với họ để triển khai thói quen và sau đó, tuân thủ theo thói quen này khi quý vị cung cấp dịch vụ chăm sóc.

Thói quen sẽ giúp quý vị và thân chủ.



Hỏi Lại

Sau khi hợp tác với thân chủ một thời gian, hãy nói chuyện lại với họ về cách thức quý vị đang thực hiện các nhiệm vụ trong kế hoạch chăm sóc. Có bất kỳ việc gì mà họ muốn quý vị thực hiện khác biệt không?

Bằng cách hỏi lại, quý vị có thể bảo đảm mình hiểu được thói quen ưa thích của một thân chủ và tiếp tục thực hiện các nhiệm vụ theo cách phù hợp nhất với họ.

Hỏi Lại Sẽ Giúp Quý Vị:

- Bảo đảm quý vị hiểu được thói quen của một thân chủ.
- Trợ giúp các nhiệm vụ theo cách phù hợp nhất với một thân chủ.
- Tìm hiểu thêm về sở thích của một thân chủ.
- Nhận được phản hồi về cách thức quý vị đang thực hiện.

Hỏi lại để biết quý vị đã hoàn tất công việc của mình thật tốt.

Giao Tiếp

Giao tiếp tốt sẽ giúp quý vị cung cấp dịch vụ chăm sóc chất lượng và khiến cho công việc của quý vị dễ dàng hơn. Giao tiếp tốt sẽ xây dựng lòng tin và sự hiểu biết giữa quý vị, những người mà quý vị hỗ trợ và mọi người khác mà quý vị hợp tác. Giao tiếp tốt cũng:

- Giúp quý vị có được thông tin mà quý vị cần để làm công việc của mình.
- Làm cho mọi việc trở nên suôn sẻ với thân chủ và các thành viên khác trong nhóm chăm sóc.
- Giúp mọi người giữ bình tĩnh trong các tình huống căng thẳng.
- Giúp những người khác nhìn nhận quý vị như một chuyên viên.

Giao tiếp tốt không chỉ đơn thuần là nói chuyện. Xem xét các lời khuyên sau đây:

- Xem kỹ ngôn ngữ cơ thể của thân chủ để biết hành động và cử chỉ của họ có thể nói gì với quý vị.
- Nghe kỹ bất kỳ bình luận nào từ thân chủ.
- Cố gắng giảm bớt xao lãng trong môi trường. Tiếng ồn xung quanh và ánh sáng kém có thể khiến giao tiếp trở nên khó khăn hơn.
- Giao tiếp trực tiếp với chính thân chủ. Không nói về thân chủ như thể họ không có mặt ở đó.
- Tự kiên nhẫn và lặp lại nếu cần.

Giao tiếp tốt là điều thiết yếu để chăm sóc.

Giao Tiếp Tôn Trọng

Giao tiếp tôn trọng với một thân chủ giúp xây dựng lòng tin và khiến họ cảm thấy tốt về mối quan hệ của họ với quý vị. Khi quý vị giao tiếp với một thân chủ, hãy nhớ các hướng dẫn sau đây:

- Đối xử với người trưởng thành như người lớn. Không sử dụng kiểu nói chuyện em bé hoặc lên giọng kể cả với những người mà quý vị hỗ trợ.
- Sử dụng giọng nói bình thường của quý vị.
- Đầu tiên, hãy nói với âm lượng bình thường và điều chỉnh theo nhu cầu của họ.
- Tránh biệt danh như cưng, mình hoặc bà. Hỏi người này, họ muốn quý vị gọi họ là gì.
- Chú ý đến cách thức thân chủ thích giao tiếp và điều chỉnh tác phong của quý vị sao cho phù hợp với họ.
- Tôn trọng khi chạm vào người khác. Luôn xin phép thân chủ trước khi chạm vào họ. Bảo đảm quý vị biết sở thích của thân chủ và chính sách của chủ nhân quý vị về việc chạm vào người khác. Không bao giờ xoa đầu người lớn như quý vị có thể làm với trẻ em.



Giao Tiếp Tích Cực

Giao tiếp tích cực cho thấy một người mà quý vị quan tâm đến họ và giúp họ cảm thấy được hỗ trợ. Cố gắng giữ thái độ tích cực ngay cả trong các tình huống gây bức dọc hoặc khó khăn. Nhắc nhở người này là quý vị muốn giúp họ và giải thích các khó khăn mà quý vị đang gặp phải. Yêu cầu họ hợp tác với quý vị nhằm giải quyết bất kỳ vấn đề nào để quý vị có thể bảo đảm họ nhận được dịch vụ chăm sóc mà họ cần.

Cố gắng tìm một việc tích cực để tán dương cùng thân chủ mỗi ngày, cho dù việc đó rất nhỏ. Khi một thân chủ tỏ ra tiến bộ, hoàn tất việc gì đó hoặc chỉ cần cố gắng hết sức, hãy dành một chút thời gian để ghi nhận ưu điểm và nỗ lực của họ.

Đáp Ứng Nhu Cầu Giao Tiếp Của Mỗi Thân Chủ

Mỗi người trong chúng ta giao tiếp theo cách riêng của mình dựa trên nhiều yếu tố như sở thích, văn hóa, các khác biệt ngôn ngữ hoặc những điều kiện ảnh hưởng đến khả năng nghe, nói hoặc hiểu. Kế hoạch chăm sóc của thân chủ phải bao gồm nhu cầu

và sở thích giao tiếp của họ. Hợp tác với chủ nhân của quý vị và sử dụng các nguồn lực hiện có để đáp ứng nhu cầu giao tiếp của mỗi thân chủ. Bảo đảm quý vị hiểu được cách thức mỗi thân chủ truyền đạt sở thích của họ.

Một số ví dụ về các điều chỉnh có thể bao gồm việc cung cấp phiên dịch viên cho một thân chủ sử dụng ngôn ngữ khác hoặc sử dụng các phương tiện hỗ trợ giao tiếp như bảng trắng, bàn phím điện tử hoặc thủ công hay thẻ ghi nhớ cho thân chủ đã trải qua các tình trạng nhận thức như đột quỵ, chấn thương sọ não hoặc sa sút trí tuệ.

Điều Chỉnh Các Mong Đợi Của Quý Vị

Tình trạng nhận thức và chấn thương sọ não thường ảnh hưởng đến cách thức một người thể hiện bản thân họ. Họ có thể giao tiếp theo cách mà quý vị không mong đợi hoặc cảm thấy thoải mái. Cởi mở để tìm hiểu về những người mà quý vị hỗ trợ và cách thức họ giao tiếp. Nhớ phải kiên nhẫn, nhân ái và cố gắng không để họ bị xúc phạm vì mọi chuyện. Quý vị sẽ tìm hiểu thêm nhiều chiến lược giao tiếp hơn trong khóa huấn luyện cơ bản của mình và khóa huấn luyện chuyên biệt theo nhóm.

Giao tiếp khi Đeo Khẩu Trang

Khẩu trang và mặt nạ phòng độc làm cho giao tiếp trở nên khó khăn hơn, đặc biệt là đối với những người bị mất thính giác. Thử các chiến lược sau đây để khiến cho giao tiếp của quý vị hiệu quả hơn.

Không thực hiện...	Thực hiện...
✗ Kêu la hoặc hét lớn.	✓ Nói chậm lại và phát âm rõ mỗi từ, đặc biệt là âm đầu và âm cuối.
✗ Lặp lại cùng một cụm từ nhiều lần.	✓ Cố gắng nói lại lời phát biểu hoặc câu hỏi của quý vị bằng các từ khác nhau.
✗ Cố gắng giao tiếp trong khi quý vị đang làm một việc gì khác cùng lúc.	✓ Dành toàn bộ sự chú ý của quý vị cho người kia. Bảo đảm họ có thể nhìn thấy khuôn mặt của quý vị và sử dụng ngôn ngữ cơ thể của quý vị để giúp giao tiếp.
✗ Nói “hả?” hoặc “cái gì?” khi quý vị không hiểu.	✓ Lặp lại những gì quý vị đã hiểu và yêu cầu làm rõ.
✗ Tháo khẩu trang ra.	✓ Cố gắng đeo khẩu trang có cửa sổ trong suốt để người kia có thể nhìn thấy miệng quý vị.
✗ Mất kiên nhẫn và bỏ cuộc.	✓ Nhớ rằng các thách thức là có thật. Quý vị phải nỗ lực thêm để giao tiếp rõ ràng, tích cực và kiên nhẫn, điều này có thể giúp xây dựng một mối quan hệ chăm sóc tuyệt vời.

Ấn Tượng Đầu Tiên

Quý vị chỉ có vài phút để tạo ấn tượng đầu tiên tốt đẹp với thân chủ, thành viên gia đình, bạn bè hoặc người giám hộ của họ. Ấn tượng đầu tiên được dựa vào sự việc dưới đây của quý vị:

- Lời nói ra
- Diện mạo
- Ngôn ngữ cơ thể
- Hành vi
- Quần áo

Gặp gỡ một Thân Chủ vào Lần Đầu Tiên

Trước khi quý vị gặp gỡ một thân chủ vào lần đầu tiên, hãy xem lại kế hoạch chăm sóc để tìm hiểu nhu cầu và sở thích giao tiếp của họ. Lập kế hoạch giao tiếp theo một cách phù hợp nhất đối với họ. Đảm bảo quý vị tự giới thiệu bản thân mình và giải thích lý do vì sao quý vị ở đó. Cũng hỏi thân chủ tên nào họ muốn quý vị sử dụng.

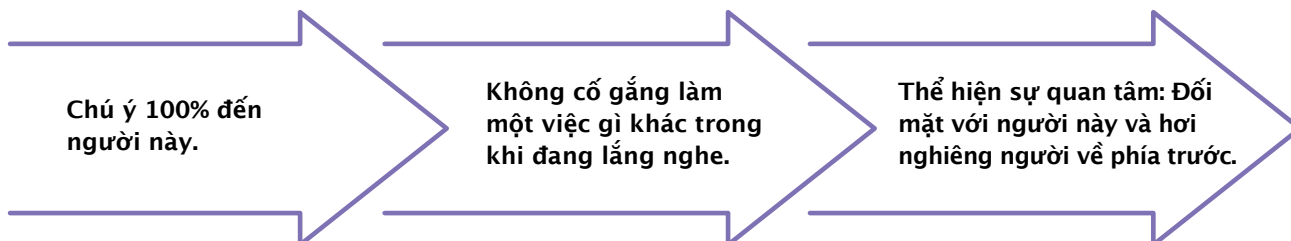


Quý vị không bao giờ có cơ hội thứ hai để tạo ấn tượng đầu tiên tốt đẹp.

Lắng Nghe

Lắng nghe là điều thiết yếu để giao tiếp tốt. Kỹ năng lắng nghe tốt:

- Giúp xây dựng lòng tin với một thân chủ.
- Khuyến khích chia sẻ suy nghĩ và cảm xúc một cách trung thực.
- Bảo đảm quý vị hiểu những gì người kia nói.
- Lắng nghe tốt cần phải nỗ lực.



Lắng nghe tốt có nghĩa là tập trung vào người kia trong khi họ đang phát biểu ý kiến.

Kiên Nhẫn

Một số thân chủ có thể cần thêm thời gian để phát biểu ý kiến. Lắng nghe tốt cũng giúp một thân chủ có nhiều thời gian họ cần để giao tiếp. Thực hiện theo các hướng dẫn này khi lắng nghe một thân chủ.

- Khuyến khích thân chủ tiếp tục bằng cách nói "Tôi hiểu," "Kể thêm cho tôi nghe," "Ừ-hmm," hoặc bằng cách gật đầu.
- Nếu quý vị không hiểu, hãy đặt câu hỏi để có thêm thông tin. Không giả vờ hiểu.
- Không ngắt lời bằng ý tưởng hoặc lời khuyên của riêng quý vị. Thay vào đó, hãy tập trung lắng nghe để hiểu. Đưa ra ý tưởng của riêng quý vị khi họ hỏi ý kiến của quý vị.
- Sẵn sàng lắng nghe những gì một thân chủ phải nói. Không tránh né một chủ đề nào bởi vì nó làm cho quý vị không thoải mái.

Im Lặng

Đôi khi, tốt nhất là nên im lặng và lắng nghe.

- Nếu một thân chủ buồn bã hoặc lo lắng, đôi khi chỉ cần lắng nghe cũng giúp ích.
- Im lặng sẽ đem đến cho một người thời gian để suy nghĩ và lựa chọn từ ngữ.
- Im lặng sẽ đem đến cho một người thời gian để kiểm soát cơn giận dữ hoặc cảm xúc mạnh mẽ khác.

Đem đến cho mọi người thời gian để suy nghĩ và cảm nhận.

Ghi Chép

Ghi chép có thể giúp quý vị nhớ lại để có khả năng đáp ứng tất cả các nhu cầu của thân chủ. Nếu quý vị muốn ghi chép khi giao tiếp với một thân chủ:



- Xin phép họ trước khi quý vị ghi chép.
- Nói cho người này biết quý vị đang ghi chép về họ và cho họ xem hoặc nói cho họ biết những gì quý vị đang viết.
- Biết và thực hiện theo các chính sách của chủ nhân quý vị về việc ghi chép.
- Nhớ bảo vệ các ghi chú như thông tin mật.
- Không ghi chú trên điện thoại hoặc thiết bị riêng của quý vị.
- Hủy các ghi chú không chính thức vào cuối ca làm việc của quý vị để bảo vệ quyền riêng tư và tính bảo mật.

Ngôn Ngữ Cơ Thể

Các chuyển động cơ thể, cách thức quý vị giữ cơ thể và biểu cảm khuôn mặt của mình đều là một phần ngôn ngữ cơ thể hoặc giao tiếp phi ngôn ngữ của quý vị. Ngôn ngữ cơ thể của quý vị gửi rất nhiều thông điệp đến những người xung quanh quý vị. Khi quý vị ở cùng với một thân chủ, hãy nghĩ về ngôn ngữ cơ thể của quý vị đang nói những gì với họ.

- Một vẻ mặt tươi cười và giọng nói dịu dàng cho thấy thái độ tích cực.
- Quay về phía người này cho thấy quý vị đang chú ý.
- Tư thế tốt với cánh tay thả lỏng và chân không bắt chéo cho thấy quý vị là người dễ gần và tự tin.
- Luôn bảo đảm ngôn ngữ cơ thể của quý vị phù hợp với những gì quý vị đang nói bằng từ ngữ của mình.

Giao tiếp phi ngôn ngữ có tác động mạnh.

Ngôn Ngữ Cơ Thể của Một Thân Chủ

Ngoài ra, chú ý đến ngôn ngữ cơ thể của một thân chủ. Cử chỉ, giọng nói và biểu cảm khuôn mặt của họ có thể nói cho quý vị biết rất nhiều về cách thức họ cảm nhận.

Ví dụ: sau đây là một số dấu hiệu không lời cho thấy một người có thể đang đau đớn:

- Cơ thể căng cứng hoặc khó cử động.
- Lắc qua lắc lại.
- Liên tục chạm hoặc chà xát vào một chỗ trên cơ thể của họ sẽ gây đau.
- Một khuôn mặt nhăn nhó hoặc đôi mắt lo lắng.

Bằng cách quan sát các dấu hiệu đau đớn không lời này, quý vị có thể:

- Nói với một thân chủ về những gì quý vị có thể thực hiện để họ thoải mái hơn.
- Cảnh thận hơn khi thực hiện các nhiệm vụ chăm sóc cá nhân.
- Cảnh giác về tình trạng có thể trở nên tệ hơn.

Đôi khi, mọi người không thoải mái hoặc không thể nói về cơn đau của mình. Nếu ngôn ngữ cơ thể của một người nói cho quý vị biết họ đang đau, hãy hỏi họ cảm thấy như thế nào. Nếu họ nói cho quý vị biết rằng họ cảm thấy ổn, hãy giải thích những gì quý vị nhìn thấy. Nếu họ khẳng định rằng họ cảm thấy ổn, xin không tranh cãi. Tiếp tục quan sát và báo cáo bất kỳ quan ngại nào mà quý vị có cho thân chủ và nhóm chăm sóc của họ.



Giao Tiếp Chuyên Nghiệp

Với tư cách là một nhân viên, một trong số các trách nhiệm của quý vị là phải giao tiếp chuyên nghiệp với đồng nghiệp và giám sát viên của mình. Khi quý vị có các quan ngại, thắc mắc hoặc vấn đề nào với một đồng nghiệp, mâu thuẫn với lịch trình của mình hoặc các vấn đề khác, quý vị cần phải nói với giám sát viên của mình hoặc các nhân viên quản lý khác. Giao tiếp chuyên nghiệp có thể giúp quý vị giải quyết các vấn đề này một cách hiệu quả.



- **Không trì hoãn hoặc che giấu vấn đề.** Cho giám sát viên của quý vị thời gian để giúp giải quyết vấn đề.
- **Tích cực.** Một thái độ tích cực giúp mọi người hợp tác với quý vị, kể cả chủ nhân của quý vị. Giao tiếp bằng các câu hỏi hoặc đề nghị thay vì phàn nàn.
- **Yêu cầu những gì quý vị cần.** Phàn nàn mà không hành động thì không hiệu quả. Mô tả tình huống hoặc yêu cầu một cách rõ ràng và khách quan. Hỏi trực tiếp những gì quý vị muốn hoặc cần.
- **Không phản ứng; hãy thay thế bằng phản hồi.** Nếu điều gì đó làm cho quý vị tức giận hoặc khó chịu, hãy chờ cho đến khi quý vị kiểm soát được cảm xúc trước khi nói chuyện với chủ nhân của mình.

Giao tiếp chuyên nghiệp với giám sát viên của quý vị.

Nói Chuyện trên Điện Thoại tại Nơi Làm Việc

Trả lời điện thoại tại nơi làm việc cần phải lịch sự khi sử dụng điện thoại doanh nghiệp.

- Hít thở sâu và chú trọng đến cuộc gọi.
- Chuẩn bị sẵn bút và giấy.
- Mỉm cười khi quý vị nhắc điện thoại. Mỉm cười khi nói chuyện sẽ làm cho giọng nói của quý vị trở nên tích cực.
- Sử dụng giọng nói hữu ích, tự nhiên và tôn trọng.
- Nếu quý vị đang trả lời điện thoại tại một cơ sở, hãy nói tên cơ sở/nhà và họ tên đầy đủ của quý vị. Hỏi "Tôi có thể giúp được gì cho anh/chị?"
- Nếu người này yêu cầu quý vị trả lời điện thoại cá nhân cho họ*, hãy giới thiệu bản thân quý vị và cho biết quý vị đang trả lời điện thoại cho ai. Ví dụ: nói "Xin chào, tôi là Fatima. Tôi đang trả lời điện thoại cho Susan Cortez. Tôi có thể giúp được gì cho anh/chị?"

*Không trả lời điện thoại của người này thay cho họ, trừ khi người này yêu cầu quý vị trả lời điện thoại của họ.

Giao Tiếp Khẩn Cấp

Trách nhiệm của quý vị là phải biết cách thức giao tiếp trong tòa nhà/nhà trong trường hợp khẩn cấp. Bảo đảm quý vị biết nói chuyện với người nào và nơi quý vị có thể tìm thấy tài liệu về chính sách và thủ tục khẩn cấp.

Xem khóa Huấn Luyện An Toàn Cho Nhân Viên Chăm Sóc Dài Hạn để biết thêm thông tin về việc lập kế hoạch ứng phó thảm họa và phản hồi khẩn cấp.

Giao Tiếp với Thành Viên Nhóm Chăm Sóc

Quý vị là một đối tác trong quá trình chăm sóc người này. Việc quan sát hàng ngày của quý vị về sức khỏe và tinh thần của người này sẽ giúp mọi người đáp ứng bất kỳ nhu cầu chăm sóc thay đổi nào. Biến giao tiếp thành một phần thường xuyên trong thói quen của quý vị.

Giao tiếp tốt và thường xuyên với người này và các thành viên còn lại trong nhóm chăm sóc của họ là một phần thiết yếu công việc của quý vị.

Cách tốt nhất để giao tiếp với các thành viên khác trong nhóm chăm sóc của một thân chủ tại môi trường chăm sóc của quý vị là gì?

Ghi Nhận và Báo Cáo

Chú ý kỹ đến sức khỏe và tinh thần của một thân chủ. Quý vị có trách nhiệm thông báo bất kỳ thay đổi hoặc quan ngại nào đến tất cả các thành viên nhóm chăm sóc cần thiết. Đây là điều đặc biệt quan trọng khi các thành viên nhóm chăm sóc làm việc theo ca khác nhau hoặc ở những phòng ban khác nhau.



Quan Sát

Với tư cách là một nhân viên chăm sóc dài hạn, quý vị có thể là người đầu tiên nhận thấy sự thay đổi về tình trạng thể chất, tâm thần hoặc cảm xúc của một thân chủ. Trách nhiệm của quý vị là phải quan sát các thay đổi này và báo cáo cho nhóm chăm sóc.

Sử dụng các giác quan của quý vị như xúc giác, thị giác, khứu giác và thính giác để quan sát thân chủ về các thay đổi khi quý vị chăm sóc họ. Một số ví dụ bao gồm:

- Các thay đổi về tâm trạng, như im lặng bất thường, phát khóc, căng thẳng, sợ hãi, đau buồn, hoang tưởng (nói rằng có người nào đó muốn hãm hại họ) hoặc nói về việc tự làm hại bản thân mình (tự tử).
- Thân chủ nói cho quý vị biết về cảm giác đau đớn.

- Các thay đổi về cách chải chuốt, như quần áo bẩn, tóc dơ và/hoặc mùi cơ thể.
- Các thay đổi về nhận thức bao gồm tình trạng lú lẫn mới hoặc nặng hơn, hay quên, thiếu hợp tác hoặc trả lời những câu hỏi không có ý nghĩa gì.
- Bất kỳ thay đổi nào về khả năng đi, đứng hoặc tự chăm sóc bản thân hàng ngày.
- Các thay đổi về thể chất có thể có nghĩa là bệnh tật hoặc nhiễm trùng, như sưng tấy, phát ban trên da, lở loét, ho hoặc khó thở.
- Các thay đổi về thói quen ăn, uống hoặc nấu nướng, sụt cân, mất hứng thú với đồ ăn và ăn uống hoặc bất kỳ dấu hiệu nào về việc không có đủ để ăn hay uống.
- Các thay đổi về nhu cầu đi vệ sinh.
- Yêu cầu trợ giúp vấn đề đang gây đau đớn.

Tìm kiếm dấu hiệu thay đổi khi quý vị chăm sóc.



Ghi Nhận

Nhớ: Hồ sơ thân chủ chứa thông tin rất riêng tư và bí mật. Luật pháp tiểu bang và liên bang nêu rõ các hướng dẫn nghiêm ngặt về cách thức quý vị phải xử lý hồ sơ của một thân chủ, đặc biệt là hồ sơ y tế.

Luôn thực hiện theo chính sách cơ sở hoặc công ty của quý vị về việc xử lý hoặc bổ sung hồ sơ của một thân chủ. Điều này bao gồm cách thức, thời điểm và những gì cần làm khi viết thông tin.

Hiểu biết và thực hiện theo các chính sách và thủ tục ghi nhận nơi quý vị làm việc.

Khi quý vị ghi nhận thông tin về một thân chủ, bao gồm tất cả các sự việc.

THỜI ĐIỂM...	...ngày và giờ mà quý vị đã quan sát việc thay đổi, hành vi hoặc sự cố.	12:45 pm ngày 11 Tháng Bảy, 2023
SỰ VIỆC...	...đã xảy ra – ghi các sự việc khách quan.	Bà Singh đã cố gắng ăn bữa trưa của mình. Bà gặp khó khăn khi nhai bánh mì. Bà phàn nàn miệng mình bị đau.
ĐỊA ĐIỂM...	...quý vị đã quan sát sự việc này xảy ra.	Sự cố đã xảy ra trong phòng ăn.
CÁCH THỨC...	...sự việc đã xảy ra lâu dài và thường xuyên.	Đây là lần đầu tiên tôi nhìn thấy sự việc.
AI...	...đã có mặt, tham gia hoặc được thông báo về những gì xảy ra.	Tôi đã báo cáo sự việc cho giám sát viên của mình và xin lời khuyên.
SỰ VIỆC...	...hành động mà quý vị đã thực hiện và kết quả.	Chúng tôi dọn món yến mạch cho bà Singh. Bà có thể ăn yến mạch thoải mái, nhưng bà nói rằng bà có thể ăn bánh sandwich. Một cuộc hẹn với nha sĩ đã được xếp lịch.

Lời Khuyên Chung Về Việc Ghi Nhận

- Mô tả chỉ những gì quý vị thấy, nghe, cảm nhận và/hoặc ngửi. Đây là các sự việc khách quan. Không bao gồm ý kiến cá nhân và cách giải thích của quý vị về những gì quý vị nghĩ đã xảy ra.
- Tránh đặt tên hoặc phán đoán về mọi người.
- Luôn bảo vệ quyền bảo mật của một thân chủ. Không bao giờ để ghi chú hoặc mẫu đơn ở nơi những người khác có thể nhìn thấy.

- Nếu ghi nhận trong giấy, hãy viết chữ in rõ ràng để những người khác có thể đọc bài viết của quý vị. Sử dụng bút mực đen hoặc xanh khi ghi nhận.
- Mô tả rõ ràng những gì quý vị quan sát để người nào đó không có mặt ở đó sẽ dễ dàng hiểu được.
- Không bao giờ ghi vào hồ sơ của một thân chủ thay cho đồng nghiệp hoặc ký vào báo cáo về điều gì đó mà quý vị không thực hiện hoặc không thấy xảy ra.
- Nhớ rằng những gì quý vị viết sẽ trở thành một chứng từ pháp lý.

Ghi nhận các sự việc, chứ không phải ý kiến của quý vị.

Báo Cáo

Môi trường chăm sóc sẽ có quy định rõ ràng về thời điểm báo cáo những quan ngại của quý vị cho các thành viên khác trong nhóm chăm sóc. Đây thường là các tình huống cần phải hành động ngay lập tức hoặc thân chủ cần được giám sát chặt chẽ hơn.

Trách nhiệm của quý vị là phải bảo đảm quý vị thực hiện theo các quy định này và hiểu rõ khi nào quý vị cần phải báo cáo và báo cáo cho ai.

Nếu một Thân Chủ Chọn không Nhận Dịch Vụ Chăm Sóc

Một thân chủ luôn có quyền chọn không nhận dịch vụ chăm sóc. Đôi khi, một thân chủ có thể yêu cầu quý vị không thực hiện một hoặc tất cả các nhiệm vụ được giao của mình. Giao tiếp với thân chủ và cố gắng tìm lý do mà họ không muốn chăm sóc. Hỏi xem có bất kỳ việc gì quý vị có thể thực hiện để trợ giúp hay không. Ghi nhận và báo cáo việc thân chủ lựa chọn không nhận dịch vụ chăm sóc, lý do và những gì quý vị đã thực hiện.

Biết thời điểm và những gì quý vị cần để ghi nhận và báo cáo.

Quý vị nên báo cáo các thay đổi về thân chủ trong môi trường chăm sóc của mình như thế nào, khi nào và cho ai?

Báo Cáo Bắt Buộc

Đáng tiếc là những người nhận dịch vụ chăm sóc dài hạn có nhiều nguy cơ bị lạm dụng, bỏ bê, ruồng bỏ và bóc lột tài chính hơn. Nếu quý vị quan sát các dấu hiệu hoặc nghi ngờ rằng bất kỳ người lớn yếu thế nào đang bị tổn hại, quý vị phải báo cáo cho các cơ quan có thẩm quyền của tiểu bang Washington và có thể là cơ quan thực thi pháp luật. Điều này đúng sự thật cho dù quý vị không đi làm ([RCW 74.34.035](#)).

Luật pháp tiểu bang Washington cũng yêu cầu quý vị, với tư cách là một người báo cáo bắt buộc, báo cáo tình trạng nghi ngờ lạm dụng và bỏ bê trẻ em ([RCW 26.44.030](#)).

Chủ nhân của quý vị cũng sẽ có các quy định bằng văn bản và khóa huấn luyện về việc bảo vệ người lớn yếu thế khỏi bị tổn hại và báo cáo tình trạng lạm dụng, bỏ bê, ruồng bỏ và bóc lột tài chính.

Với tư cách là một nhân viên chăm sóc dài hạn ở tiểu bang Washington, về phương diện pháp lý, quý vị cần phải báo cáo cho bộ về tình trạng nghi ngờ lạm dụng, bỏ bê, ruồng bỏ và bóc lột tài chính của người lớn yếu thế.

Ai là một Người Lớn Yếu Thế?

Với tư cách là một nhân viên chăm sóc dài hạn, mỗi thân chủ mà quý vị chăm sóc đều là một người lớn yếu thế. [RCW 73.34.020](#) định nghĩa một người lớn yếu thế là một người:

- Trên 60 tuổi và không thể chăm sóc cho bản thân mình, hoặc
- Sống trong một viện dưỡng lão, cơ sở trợ sinh, nhà tập thể người lớn, cơ sở dịch vụ nâng cao hoặc môi trường khác được Bộ Y Tế và Xã Hội cấp giấy phép hay chứng nhận, hoặc
- Nhận các dịch vụ từ chương trình chăm sóc sức khỏe tại nhà, cơ sở chăm sóc cuối đời, cơ quan chăm sóc tại nhà hoặc nhân viên phục vụ cá nhân, hoặc
- Là một người bị khuyết tật đang tiến triển, hoặc
- Có một người giám hộ hoặc bảo hộ hợp pháp, hoặc
- Tự điều khiển việc chăm sóc của riêng mình và nhận các dịch vụ từ một hộ lý cá nhân theo [chương 74.39 RCW](#).

Định Nghĩa

Đây là các định nghĩa mang tính pháp lý. Để biết các định nghĩa mới nhất, hãy xem [RCW 74.34.020](#). Nếu quý vị có bất kỳ thắc mắc nào về các định nghĩa này, hãy hỏi giám sát viên của quý vị.

- **Ruồng bỏ** có nghĩa là hành động hoặc không hành động của một người hoặc đơn vị có nhiệm vụ chăm sóc người lớn yếu thế, họ để mặc người yếu thế không có phương tiện hoặc khả năng có được thực phẩm, quần áo, nhà tạm trú hoặc dịch vụ chăm sóc sức khỏe cần thiết.
- **Lạm dụng** có nghĩa hành động hoặc không hành động cố ý, chủ tâm hoặc liều lĩnh gây tổn thương, giam giữ vô lý, đe dọa hoặc trừng phạt một người lớn yếu thế. Trong các trường hợp lạm dụng một người lớn yếu thế là người không thể bộc lộ hoặc thể hiện tổn hại về thể chất, đau đớn hoặc đau khổ về tinh thần, tình trạng lạm dụng được cho là gây tổn hại về thể chất, đau đớn hoặc đau khổ về tinh thần. Lạm dụng bao gồm lạm dụng tình dục, lạm dụng tinh thần, lạm dụng thể chất và bóc lột riêng một người lớn yếu thế và sử dụng không đúng biện pháp hạn chế đối với một người lớn yếu thế.

- **Lạm dụng tình dục** có nghĩa là bất kỳ hình thức thực hiện hành vi tình dục không có sự đồng thuận nào, bao gồm nhưng không giới hạn ở hành vi sờ mó không mong muốn hoặc không phù hợp, hăm hiếp, quấy rầy, tự do khiếm nhã, cưỡng ép tình dục, chụp ảnh và ghi âm khiêu dâm, nhìn trộm, phơi bày khiếm nhã và quấy rối tình dục. Lạm dụng tình dục cũng bao gồm bất kỳ hành vi tình dục nào giữa nhân viên, là người cũng không là cư dân hoặc thân chủ, của cơ sở hoặc nhân viên của chương trình được ủy quyền theo chương 71A.12 RCW, và người lớn yếu thể đang sống trong cơ sở đó hoặc nhận dịch vụ từ chương trình được ủy quyền theo chương 71A.12 RCW, liệu việc đó có đồng thuận hay không.
- **Lạm dụng thể chất** có nghĩa là hành động cố ý, chủ tâm hoặc liều lĩnh gây tổn thương cơ thể hoặc ngược đãi thể chất. Lạm dụng thể chất bao gồm, nhưng không giới hạn ở, đánh đập có hoặc không có đồ vật, tát, véo, bóp cổ, đá, xô đẩy hoặc đâm chọc.
- **Lạm dụng tinh thần** có nghĩa là hành động bằng lời nói hoặc không lời cố ý, chủ tâm hoặc liều lĩnh đe dọa, làm nhục, quấy rối, ép buộc, dọa dẫm, cô lập, giam giữ hoặc trừng phạt vô lý một người lớn yếu thể. Lạm dụng tinh thần có thể bao gồm chế giễu, la hét hoặc chửi thề.
- **Bóc lột Cá Nhân** có nghĩa là hành vi ép buộc, thúc ép hoặc gây ảnh hưởng quá mức đối với người lớn yếu thể khiến người lớn yếu thể hành động theo cách không phù hợp với hành vi quan trọng quá khứ hoặc làm cho người lớn yếu thể thực hiện các dịch vụ vì lợi ích của một người khác.
- **Sử dụng biện pháp hạn chế không đúng cách** có nghĩa là sử dụng biện pháp hạn chế bằng hóa chất, vật lý hoặc cơ học không đúng cách vì sự tiện lợi hoặc kỷ luật hoặc theo cách: (i) Không phù hợp với các yêu cầu cấp giấy phép hoặc chứng nhận của liên bang hoặc tiểu bang đối với các cơ sở, bệnh viện hoặc chương trình được ủy quyền theo chương 71A.12 RCW; (ii) không được ủy quyền về mặt y tế; hoặc (iii) nếu không cấu thành hành vi lạm dụng theo mục này.
- **Bóc lột tài chánh** có nghĩa là việc sử dụng, kiểm soát hoặc giữ lại bất hợp pháp hoặc không đúng cách về tài sản, thu nhập, nguồn lực hoặc quỹ tín thác của người lớn yếu thể bởi bất kỳ cá nhân hoặc tổ chức nào vì lợi nhuận hay lợi thế của bất kỳ cá nhân hoặc tổ chức nào khác ngoài lợi nhuận hay lợi thế của người lớn yếu thể.
- **Bỏ bê** có nghĩa là (a) một kiểu hành vi hoặc không hành động của một người hoặc đơn vị có nhiệm vụ chăm sóc mà họ không cung cấp hàng hóa và dịch vụ để duy trì sức khỏe thể chất hoặc tâm thần của một người lớn yếu thể, hoặc không né tránh hoặc ngăn chặn tổn hại hay nỗi đau thể chất hoặc tinh thần đối với một người lớn yếu thể; hoặc (b) một hành động hoặc sự thiếu sót của một cá nhân hoặc đơn vị có nhiệm vụ chăm sóc thể hiện sự coi thường nghiêm trọng các hậu quả ở mức độ như vậy đến mức tạo thành mối nguy hiểm rõ ràng và hiện hữu đối với sức khỏe, phúc lợi hoặc an toàn của người lớn yếu thể, bao gồm nhưng không giới hạn ở hành vi bị nghiêm cấm theo RCW 9A.42.100.

Hỏi chuyên gia huấn luyện, chủ nhân hoặc giám sát viên của quý vị nếu quý vị có bất kỳ thắc mắc nào về các định nghĩa này.

Thêm về Lạm Dụng Tinh Thần

Gọi người nào đó bằng tên khó nghe, hoặc cáo buộc họ là ám ảnh, thích gây sự chú ý hoặc phản ứng thái quá có thể gây tổn hại. Đe dọa bao gồm tối hậu thư như "Nếu anh/chị không làm những gì tôi nói, tôi sẽ không chăm sóc cho anh/chị nữa".

Nhớ rằng mục tiêu của quý vị là hỗ trợ người này theo một cách làm việc cho họ. Tôn trọng việc tự bảo vệ quyền lợi, mối quan tâm và sở thích riêng của họ. Giao tiếp và làm việc cùng nhau như một nhóm để tránh mâu thuẫn và giải quyết vấn đề.

Tự Bỏ Bê

Có một số tình huống mà một người lớn yếu thể không sống trong cơ sở có thể bỏ bê nhu cầu riêng của họ, đồng thời việc này có thể làm suy yếu hoặc đe dọa sức khỏe thể chất và/hoặc tâm thần của họ. Ví dụ: tình trạng tự bỏ bê bản thân có thể bao gồm việc không có khả năng quản lý tài chính, không có thức ăn trong nhà hoặc vệ sinh kém dẫn đến lở loét hoặc có mùi cơ thể.

Luật pháp không yêu cầu những người báo cáo bắt buộc, như nhân viên chăm sóc dài hạn, phải báo cáo tình trạng tự bỏ bê. Nếu quý vị có các quan ngại về người nào đó tự bỏ bê, quý vị có thể báo cáo. Để biết thêm thông tin về việc báo cáo bắt buộc và tự bỏ bê, hãy truy cập dshs.wa.gov/altsa/home-and-community-services/mandatory-and-permissive-reporters.

Nếu quý vị hỗ trợ một người biểu hiện các dấu hiệu tự bỏ bê, họ có thể có nhu cầu chăm sóc chưa được đáp ứng. Giao tiếp với họ về các quan ngại của quý vị. Ghi nhận những gì họ nói cho quý vị biết và báo cáo điều đó cho giám sát viên của quý vị hoặc nhân viên quản lý hồ sơ của thân chủ.

Nếu người này không phải là một thân chủ mà quý vị hỗ trợ, có thể không rõ liệu họ có tự bỏ bê hoặc nếu người nào khác có đang bỏ bê họ hay không. Tuy nhiên, đó không phải là trách nhiệm của quý vị phải phán đoán tình huống. Nếu quý vị có bất kỳ lý do nào để cho rằng một người lớn yếu thể đang bị lạm dụng, bỏ bê, ruồng bỏ hoặc bóc lột tài chính, quý vị phải báo cáo.

Sử Dụng Các Hạn Chế

Các hạn chế **KHÔNG** giữ được an toàn cho một thân chủ. Các hạn chế đều nguy hiểm và gây tổn hại về thể chất và tinh thần. Trong hầu hết tất cả các trường hợp, các hạn chế không được sử dụng. Các hạn chế có thể không bao giờ được sử dụng để kỷ luật một thân chủ hoặc vì sự thuận tiện của nhân viên. Có ba loại hạn chế (đối với các định nghĩa về mặt pháp lý, (xem [RCW 74.34.020](https://rcw.wa.gov/rcw/default.aspx?cite=74.34.020)):



Hạn chế thể chất có nghĩa là sử dụng vũ lực mà không sử dụng bất kỳ thiết bị nào, nhằm mục đích hạn chế khả năng di chuyển tự do của cơ thể người lớn yếu thể. Ví dụ: hạn chế thể chất bao gồm giữ chặt một người hoặc túm lấy họ để hạn chế khả năng di chuyển của họ.



Hạn chế cơ học bao gồm bất kỳ thiết bị nào được gắn vào hoặc liên kết với cơ thể của một thân chủ mà họ không thể dễ dàng tháo ra và hạn chế quyền tự do di chuyển hoặc khả năng tiếp cận bình thường với cơ thể của họ. Hạn chế cơ học có thể bao gồm dây nịt, cà vạt, quần áo ngăn cản một thân chủ không tiếp cận các bộ phận cơ thể, thành giường hoặc ghế mà người này không thể ra khỏi.



Hạn chế hóa chất là việc sử dụng thuốc không đúng cách để kiểm soát tâm trạng, trạng thái tinh thần hoặc hành vi mà không điều trị các tình trạng bệnh lý. Bất kỳ loại thuốc hoặc chất nào cũng có thể trở thành một hạn chế hóa chất nếu được sử dụng vì sự tiện lợi của nhân viên hoặc không có sự giám sát phù hợp hoặc đầy đủ.



Biệt lập không tự nguyện không phải là một loại hạn chế về mặt pháp lý, nhưng cũng ngăn cản một người di chuyển tự do. Cửa khóa hoặc rào chắn giam giữ một người trong một không gian cụ thể trái với ý muốn của họ (như phòng bị khóa hoặc trên giường) là các ví dụ về lạm dụng tinh thần.

**Các hạn chế gây ra tổn hại thể chất và tinh thần,
và thậm chí là tử vong.**

Các Hạn Chế trong Nhà Tập Thể Người Lớn, Cơ Sở Trọ Sinh và Cơ Sở Dịch Vụ Nâng Cao

Có những tình huống rất cụ thể cho phép các hạn chế trong nhà tập thể người lớn hoặc cơ sở dịch vụ nâng cao. Các hạn chế chỉ có thể sử dụng cho mục đích y tế hoặc triệu chứng như là một biện pháp cuối cùng dưới sự kiểm soát và giám sát nghiêm ngặt và phải được đưa vào kế hoạch chăm sóc với sự đồng ý của thân chủ. Các hạn chế có thể không bao giờ được sử dụng trong bất kỳ môi trường nào để kỷ luật hoặc vì sự thuận tiện. Xem [WAC 388-76-10655](#) và [WAC 388-76-10660](#) để biết cách sử dụng các hạn chế trong nhà tập thể người lớn cũng như [WAC 388-107-0420](#) và [WAC 388-107-0410](#) cho cơ sở dịch vụ nâng cao. Nói với giám sát viên của quý vị nếu kế hoạch chăm sóc của một thân chủ bao gồm việc sử dụng các hạn chế cho mục đích y tế hoặc triệu chứng.

Các quy định liên bang bảo vệ mọi người khỏi các hạn chế và ràng buộc tại môi trường Ở Nhà và Cộng Đồng. Để biết thêm thông tin, hãy truy cập dshs.wa.gov/dda/settingsrule.

Các hạn chế có thể không bao giờ được sử dụng trong bất kỳ môi trường nào để kỷ luật hoặc vì sự thuận.

Mong đợi về các hạn chế tại môi trường chăm sóc nơi quý vị làm việc là gì?

Thực Hiện Báo Cáo

Quý vị **phải báo cáo ngay lập tức** cho Bộ Y Tế và Xã Hội nếu quý vị có lý do cho rằng một thân chủ hoặc bất kỳ người lớn yếu thể nào đang bị lạm dụng, bỏ bê, ruồng bỏ hoặc bóc lột. Quý vị không cần phải xin phép giám sát viên hoặc chủ nhân của quý vị để thực hiện báo cáo. Không người nào có thể ngăn cản quý vị thực hiện báo cáo.

Nếu quý vị nghi ngờ tình trạng tấn công về thể chất hoặc hãm hiếp, quý vị phải báo cáo cho cơ quan thực thi pháp luật. Quý vị cũng phải báo cáo với điều tra viên về tử vong hoặc giám định viên y khoa và cơ quan thực thi pháp luật nếu quý vị nghi ngờ cái chết là do bị lạm dụng, bỏ bê hoặc ruồng bỏ.

**Thực hiện các bước để bảo vệ thân chủ khỏi bị tổn hại thêm.
Nếu thân chủ đang bị nguy hại trước mắt, hãy gọi 911.**

Cách Thức Báo Cáo

Cách thức báo cáo tùy thuộc vào nơi người này sống. Quý vị có thể thực hiện báo cáo trực tuyến hoặc qua điện thoại.

Nếu người này sống trong một cơ sở nội trú (như viện dưỡng lão, nhà tập thể người lớn, cơ sở trợ sinh, cơ sở dịch vụ nâng cao, cơ sở chăm sóc trung gian dành cho các cá nhân khuyết tật trí tuệ) hoặc đang nhận các dịch vụ hỗ trợ sinh hoạt:

Complaint Resolution Unit (CRU): 1-800-562-6078
(RTT: 1-800-737-7931)

Trực tuyến: dshs.wa.gov/altsa/residential-care-services/residential-care-services-online-incident-reporting

Nếu người này không sống trong một cơ sở nội trú:

Đường dây nóng DSHS's ENDHARM: 1-866-ENDHARM (1-866-363-4276)
(RTT: 1-800-624-6186)

Adult Protective Services: 1-877-734-6277
(RTT: 1-833-866-5595)

Trực tuyến: dshs.wa.gov/altsa/reportadultabuse

Với tư cách là một người báo cáo bắt buộc mà không báo cáo là hành vi phạm tội nhẹ nghiêm trọng có mức án tù lên đến 364 ngày và số tiền phạt là \$5,000.

Báo cáo điều tra và thanh tra cơ sở hiện được công khai tại fortress.wa.gov/dshs/adsaapps/lookup/AFHPubLookup.aspx.

Làm Việc với Giám Sát Viên của quý vị và Báo Cáo

Luật pháp yêu cầu chủ nhân của quý vị phải bảo đảm quý vị báo cáo tình trạng nghi ngờ bị ruồng bỏ, lạm dụng, bóc lột, bóc lột tài chánh hoặc bỏ bê:

- Nhà Tập Thể Người Lớn: [WAC 388-76-10673](tel:388-76-10673)
- Cơ Sở Trợ Sinh: [WAC 388-78A-2630](tel:388-78A-2630)
- Cơ Sở Dịch Vụ Nâng Cao: [WAC 388-107-0590](tel:388-107-0590)
- Cơ Quan Chăm Sóc Tại Nhà: [WAC 246-335-425](tel:246-335-425)

Quý vị không cần phải xin phép giám sát viên của quý vị để thực hiện báo cáo chính thức cho Bộ Y Tế và Xã Hội hoặc cơ quan thực thi pháp luật. Hãy nhớ, việc báo cho giám sát viên của quý vị không miễn trừ quý vị khỏi trách nhiệm của mình với tư cách là

một người báo cáo bắt buộc. Quý vị phải đích thân thực hiện báo cáo chính thức.

Chủ nhân của quý vị có thể có các chính sách và thủ tục bổ sung. Tìm hiểu và thực hiện theo các chính sách của chủ nhân quý vị ngoài việc tuân thủ pháp luật.

Nhật Ký Sự Cố

Nhà tập thể người lớn phải lưu giữ nhật ký sự cố để ghi nhận như sau:

- Các sự cố bị cáo buộc hoặc nghi ngờ là lạm dụng, ruồng bỏ, bỏ bê hoặc bóc lột.
- Tai nạn, chấn thương hoặc sự cố ảnh hưởng đến trợ cấp của một thân chủ.

Trách nhiệm của quý vị là phải biết nhật ký sự cố ở đâu và cách thức điền vào nhật ký.

Điều Tra

Trong cơ sở trợ sinh, không yêu cầu nhật ký sự cố. Tuy nhiên, cơ sở trợ sinh phải ghi nhận các cuộc điều tra về bất kỳ cáo buộc hay nghi ngờ nào về lạm dụng, ruồng bỏ, bỏ bê, bóc lột, tai nạn hoặc sự cố gây nguy hiểm hoặc ảnh hưởng đến sức khỏe hoặc tính mạng của một thân chủ. Trách nhiệm của quý vị là phải biết những gì quý vị phải thực hiện và ghi nhận nếu quý vị làm việc trong một cơ sở trợ sinh.

Biết Nhiều Hơn về Báo Cáo

Quý vị có thể cảm thấy lo lắng hoặc không chắc chắn về báo cáo. Đây là các cảm giác bình thường. Không để các cảm giác này ngăn cản quý vị báo cáo. Quý vị phải báo cáo. Nhiệm vụ của quý vị là một người báo cáo bắt buộc trong Tiểu Bang Washington.

Tôi không chắc chắn 100% là có tình trạng lạm dụng xảy ra.	Quý vị không cần bằng chứng để gọi.
Giám sát viên của tôi hoặc thân chủ đã yêu cầu tôi không gọi.	Quý vị không cần sự cho phép của thân chủ hoặc giám sát viên để gọi. Quý vị phải báo cáo!
Người nào khác đã báo cáo việc đó.	Quý vị vẫn cần phải báo cáo cho dù người nào khác cũng sẽ báo cáo.
Tôi lo lắng tôi sẽ gặp rắc rối.	Nếu quý vị báo cáo bằng tất cả thiện ý và báo cáo này hóa ra không có tình trạng lạm dụng nào, quý vị không thể bị khiển trách hoặc gặp rắc rối.
Tôi không muốn bất kỳ người nào biết tôi đã gọi.	Tên quý vị sẽ được bảo mật trừ khi có vụ kiện pháp lý.

Tự Chăm Sóc Bản Thân dành cho Nhân Viên Chăm Sóc

Chăm sóc là một công việc đáng để làm, nhưng việc này cũng có thể là sự thách thức về thể chất và cảm xúc. Một nhân viên chăm sóc không tự chăm sóc bản thân mình có thể bị mệt mỏi và kiệt sức vì căng thẳng khi cung cấp dịch vụ chăm sóc. Điều này có thể dẫn đến tình trạng ít hài lòng hơn về công việc và chất lượng chăm sóc thân chủ cũng giảm bớt.

Các Dấu Hiệu Căng Thẳng

Các dấu hiệu căng thẳng có thể là cả về thể chất và cảm xúc. Một số triệu chứng về thể chất có thể giống bệnh tật, như khó ngủ, đau bụng, nhức đầu hoặc thường xuyên bị cảm lạnh hay nhiễm trùng. Các dấu hiệu phổ biến khác về căng thẳng bao gồm mệt mỏi, lo âu, cáu kỉnh, tức giận, chán nản và buồn bã. Các triệu chứng này có thể ảnh hưởng đến chất lượng cuộc sống cũng như những mối quan hệ chuyên nghiệp và cá nhân của quý vị. Nếu quý vị nhận thấy các cảm xúc này ở bản thân mình, hãy nghĩ về những gì quý vị đang thực hiện để chăm sóc bản thân mình.

Thực Hành Tự Chăm Sóc Bản Thân

Tự chăm sóc bản thân tốt bao gồm:

- **Ngủ đủ.** Hầu hết người lớn cần ngủ khoảng tám giờ mỗi đêm.
- **Uống đủ nước.** Hầu hết những người khỏe mạnh cần từ chín đến 13 cốc nước mỗi ngày.
- **Lựa chọn chế độ ăn uống lành mạnh.** Ăn nhiều trái cây và rau quả, đồng thời ít đường, muối, thực phẩm chế biến và chất béo không lành mạnh có thể giúp cơ thể quý vị khỏe mạnh và có khả năng phản ứng tốt hơn trong các tình huống căng thẳng.
- **Duy trì hoạt động thể chất.** 150 phút một tuần đối với hoạt động cường độ vừa phải như đi bộ nhanh có nhiều tác động tích cực đến sức khỏe và tinh thần của quý vị.
- **Tăng cường sự cân bằng công việc/cuộc sống gia đình.** Có thể khó tách biệt khỏi công việc, nhiệm vụ hàng ngày, việc nhà và kiểm soát cuộc sống. Cố gắng không đảm nhận thêm trách nhiệm vượt quá giới hạn của riêng quý vị ở cả công việc và gia đình. Nghỉ giải lao thường xuyên khi quý vị có thể làm việc suốt ngày.

- **Tận hưởng sở thích và các hoạt động khác.** Dành thời gian tham gia các hoạt động thú vị có thể tăng cường cảm xúc tích cực và giảm bớt căng thẳng. Thậm chí các việc đơn giản như nghe nhạc có thể giúp ích.
- **Nói chuyện với những người khác.** Nói chuyện có thể giúp quý vị vượt qua các tình huống và cảm xúc khó khăn. Tìm kiếm những người an toàn và ủng hộ để kết nối khi quý vị cảm thấy căng thẳng hoặc kiệt sức. Giám sát viên của quý vị, các nhân viên chăm sóc khác, bạn bè hoặc người thân yêu hoặc tư vấn viên hay nhà trị liệu đều có thể lắng nghe và hỗ trợ quý vị.
- **Thư giãn.** Các kỹ thuật thư giãn có chủ đích như hít thở sâu, thiền và kéo giãn cũng có thể giúp giảm bớt căng thẳng.
- **Chơi đùa.** Tìm kiếm nhiều cách tham gia các trò chơi vui vẻ, sáng tạo và tự phát hàng ngày. Chơi đùa giải phóng các chất hóa học tích cực trong cơ thể giúp giảm bớt căng thẳng, đồng thời hỗ trợ sức khỏe và tinh thần cá nhân.
- **Tự hào về công việc của quý vị.** Quý vị tạo sự khác biệt tích cực sâu sắc trong cuộc sống của những người mà quý vị chăm sóc. Đó là một công việc tuyệt vời và quý vị nên cảm thấy tự hào về công việc này.



Vấn Đề ở Nơi Làm Việc

Quý vị có quyền không bị phân biệt đối xử, quấy rối và lạm dụng tại nơi làm việc.

Xử Lý Tình Trạng Ngược Đãi trong khi Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc tại một Cơ Sở Nội Trú

Nếu một thân chủ hoặc đồng nghiệp làm cho quý vị cảm thấy bị phân biệt đối xử, quấy rối hoặc lạm dụng, hãy nói với giám sát viên hoặc chủ nhân của quý vị.

Xử Lý Tình Trạng Ngược Đãi trong khi Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc ở Nhà của một Người

Thử các kỹ thuật sau đây nếu quý vị đang cảm thấy khó chịu hoặc bất an, hay đang bị quấy rối, lạm dụng hoặc phân biệt đối xử khi làm việc với một thân chủ ở nhà hoặc căn hộ riêng của họ.

Cấp Độ 1

Quý vị **cảm thấy khó chịu** với hành vi hoặc xử sự của thân chủ hoặc người nào khác trong hộ gia đình, nhưng **không cảm thấy rằng sự an toàn của quý vị đang gặp nguy cơ**.

- Yêu cầu thân chủ dừng lại hành vi này và giải thích rằng quý vị đang cảm thấy khó chịu, nếu quý vị cảm thấy thoải mái khi làm như vậy.
- Đọc lại kế hoạch dịch vụ của thân chủ để xem xét liệu có ghi chú, chiến lược giao tiếp hoặc biện pháp can thiệp nào giúp hỗ trợ quý vị hay không. Nhớ rằng hầu hết các hành vi đều thể hiện một nhu cầu. Liên hệ với giám sát viên hoặc chủ nhân của quý vị về bất kỳ bản cập nhật nào mà kế hoạch dịch vụ cần.
- Liên hệ với giám sát viên hoặc chủ nhân của quý vị để biết các đề xuất hoặc để báo cáo hành vi hoặc xử sự mới khiến cho quý vị cảm thấy khó chịu.

Cấp Độ 2

Quý vị **cảm thấy bất an** với hành vi hoặc xử sự của thân chủ hoặc người nào khác trong hộ gia đình, nhưng **không muốn hoặc cần phải rời khỏi tình huống này ngay lập tức**.

- Liên hệ với giám sát viên hoặc chủ nhân của quý vị và báo cáo các hành vi làm cho quý vị cảm thấy bất an. Cung cấp các chi tiết để giúp họ hiểu biết tình huống.
- Xem xét việc tham gia khóa huấn luyện chuyên biệt để giúp quý vị hiểu rõ hơn các nhu cầu hành vi của thân chủ. Để tìm hiểu thêm về các tùy chọn huấn luyện, hãy liên hệ với giám sát viên hoặc chủ nhân của quý vị.
- Liên hệ với giám sát viên hoặc chủ nhân của quý vị nếu quý vị không còn muốn cung cấp dịch vụ chăm sóc cho thân chủ nữa.

Cấp Độ 3

Quý vị **cảm thấy bất an** với hành vi hoặc xử sự của thân chủ hoặc người nào khác trong hộ gia đình và **muốn hoặc cần phải rời khỏi tình huống này ngay lập tức**.

- Rời khỏi nhà, sau đó gọi cho giám sát viên hoặc chủ nhân của quý vị ngay lập tức để cho họ biết rằng quý vị đã rời nhà và giải thích các quan ngại của mình về tình huống. Nếu có các quan ngại về việc thân chủ ở một mình và quý vị không thể liên hệ được với giám sát viên hoặc chủ nhân của mình, hãy cố gắng liên hệ với một giám sát viên khác hoặc nhân viên khác của DSHS/Cơ Quan Phụ Trách Người Cao Tuổi Trong Khu Vực (AAA). Nếu bỏ thân chủ ở lại một mình sẽ khiến họ gặp nguy hiểm tức thời, hãy gọi 911.
- Xem lại tất các biện pháp can thiệp được liệt kê ở cấp độ 1 và 2.
- Liên hệ với giám sát viên hoặc chủ nhân của quý vị nếu quý vị không còn muốn cung cấp dịch vụ chăm sóc cho thân chủ nữa.

Yêu Cầu Chứng Nhận và Huấn Luyện Tiếp Theo Của Quý Vị



Nhân viên chăm sóc dài hạn làm việc cho nhà tập thể người lớn, cơ sở trợ sinh, cơ sở cung cấp dịch vụ nâng cao và cơ quan chăm sóc tại nhà phải trở thành Hộ Lý Chăm Sóc Tại Nhà được chứng nhận thông qua Sở Y Tế Tiểu Bang Washington. Chủ nhân của quý vị nên trợ giúp quý vị trong suốt quy trình này.

Để biết mô tả chi tiết hơn về quy trình, hãy truy cập dshs.wa.gov/altsa/training/training-requirements-classes-quick-links.

Nộp và Đơn Xin

Trong vòng 14 ngày kể từ khi được tuyển dụng, hãy nộp đơn xin đăng ký Hộ Lý Chăm Sóc Tại Nhà cho Sở Y Tế. Quý vị có thể hoàn tất đơn xin giấy hoặc trực tuyến tại doh.wa.gov/licenses-permits-and-certificates/professions-new-renew-or-update/home-care-aide/licensing-information.

Quy trình nộp đơn xin bao gồm phí và kiểm tra lý lịch dựa vào dấu vân tay.

Yêu Cầu Huấn Luyện

Khóa huấn luyện định hướng này là hai giờ đầu tiên trong chương trình huấn luyện bắt buộc của quý vị. Quý vị cũng phải hoàn tất một khóa huấn luyện an toàn ba giờ trước khi quý vị có thể làm việc với thân chủ. Quý vị phải hoàn tất toàn bộ 75 giờ huấn luyện Hộ Lý Chăm Sóc Tại Nhà trong vòng 120 ngày kể từ ngày quý vị được tuyển dụng. 75 giờ đã hoàn tất bao gồm:

1. Định hướng (khóa huấn luyện này) – hai giờ
2. Huấn luyện an toàn – ba giờ
3. Huấn luyện cơ bản cốt lõi – 38 giờ
4. Luyện tập các kỹ năng thực hành (hoặc huấn luyện tại nơi làm việc) – 16 giờ
5. Các chủ đề cụ thể về nhóm (Bất kỳ khóa học chuyên ngành 8 giờ nào như Chứng Sa Sút Trí Tuệ, Sức Khỏe Tâm Thần, Chấn Thương Sọ Não, Bệnh Tiểu Đường, Rối Loạn Do Lạm Dụng Chất Gây Nghiện hoặc Ủy Quyền Của Y Tá) – 16 giờ

Chủ nhân của quý vị cũng sẽ yêu cầu khóa huấn luyện khác cụ thể cho môi trường làm việc của quý vị.

Kỳ Thi Hộ Lý Chăm Sóc Tại Nhà

Ngay khi quý vị hoàn tất khóa huấn luyện của mình, quý vị sẽ cần phải vượt qua kỳ thi Hộ Lý Chăm Sóc Tại Nhà. Kỳ thi này bao gồm cả bài kiểm tra trắc nghiệm và bài kiểm tra thao tác các kỹ năng. Quý vị phải vượt qua kỳ thi trong vòng 200 ngày kể từ ngày quý vị được tuyển dụng hoặc 260 ngày nếu quý vị có trình độ Tiếng Anh hạn chế.

Nâng Cao Bồi Dưỡng Nghiệp Vụ và Gia Hạn Chứng Nhận

Quý vị phải hoàn tất 12 giờ huấn luyện nâng cao bồi dưỡng nghiệp vụ được DSHS chấp thuận trước ngày sinh nhật của quý vị mỗi năm. Nếu ngày sinh nhật của quý vị sau ngày chứng nhận lần đầu với tư cách là Hộ Lý Chăm Sóc Tại Nhà chưa đầy một năm kể từ

ngày chứng nhận, thì sẽ không phải học khóa nâng cao bồi dưỡng nghiệp vụ trong giai đoạn gia hạn đầu tiên.

Chứng nhận hộ lý chăm sóc tại nhà hết hạn vào ngày sinh nhật của quý vị mỗi năm. Nếu ngày sinh nhật tiếp theo của quý vị nằm trong vòng ba tháng kể từ ngày chứng nhận ban đầu, ngày gia hạn đầu tiên của quý vị sẽ là ngày sinh nhật thứ hai sau ngày chứng nhận ban đầu. Phí gia hạn cần phải trả để gia hạn.

Để biết thêm thông tin về khóa nâng cao bồi dưỡng nghiệp vụ và gia hạn, hãy xem doh.wa.gov/licenses-permits-and-certificates/professions-new-renew-or-update/home-care-aide/frequently-asked-questions.

Để tìm kiếm các lớp nâng cao bồi dưỡng nghiệp vụ, hãy truy cập dshs.wa.gov/altsa/training/continuing-education-ce.

Trách nhiệm của quý vị là phải lưu giữ các chứng nhận và bằng chứng số giờ nâng cao bồi dưỡng nghiệp vụ của mình.

Để biết thêm thông tin về chứng nhận Hộ Lý Chăm Sóc Tại Nhà, hãy xem doh.wa.gov/licenses-permits-and-certificates/professions-new-renew-or-update/home-care-aide/frequently-asked-questions.

Cần Trợ Giúp?

Chuyên Viên Hướng Dẫn Đội Ngũ Nhân Viên Chăm Sóc Dài Hạn có thể hướng dẫn quý vị trong suốt quy trình trở thành một Hộ Lý Chăm Sóc Tại Nhà có lương và được chứng nhận. Để được hỗ trợ, hãy gửi tin nhắn đến Chuyên Viên Hướng Dẫn địa phương của quý vị:

caregivercareerswa.com

caregivercareerswa@dshs.wa.gov

Kết Luận...

Có rất nhiều điều cần phải học hỏi khi bắt đầu công việc mới với tư cách là một nhân viên chăm sóc. Khóa định hướng này mang đến cho quý vị phần tổng quan về một số điều quan trọng nhất cần biết và nơi đi đến để tìm hiểu thêm thông tin trong các tuần tới.

Tất cả chúng ta đều có nhu cầu và sở thích riêng của mình. Giao tiếp với những người mà quý vị hỗ trợ và tìm hiểu về họ. Tìm hiểu những gì quan trọng đối với họ và trân trọng những gì họ nói với quý vị. Ngay khi quý vị hiểu rõ một người như một cá nhân, quý vị có thể mang đến cho họ sự hỗ trợ mà họ cần.

Với tư cách là một nhân viên chăm sóc dài hạn, quý vị tạo sự khác biệt trong cuộc sống của mọi người ở mỗi ngày. Những gì quý vị làm đều có ý nghĩa to lớn đối với những người mà quý vị hỗ trợ. Hãy tự hào về những gì quý vị làm!

Khó tìm được một nghề mà những người cống hiến bản thân mình cảm thấy được trân trọng về những gì họ làm. Đây cũng là trường hợp có thể đối với nhân viên chăm sóc dài hạn.

Hầu hết các ngày, lời cảm ơn và trân trọng chân thành từ một thân chủ, gia đình, bạn bè, giám sát viên của họ hoặc một thành viên khác trong nhóm chăm sóc sẽ giúp quý vị nhớ lý do vì sao công việc này có thể là việc làm rất thỏa đáng. Bảo đảm thể hiện lòng tốt đó với bản thân quý vị và những người khác.



Phụ Lục 1: Từ Viết Tắt Phổ Biến

Có nhiều từ viết tắt trong thế giới chăm sóc dài hạn. Chương trình huấn luyện này không sử dụng từ viết tắt để dễ hiểu hơn. Tuy nhiên, quý vị có thể nghe hoặc nhìn thấy các từ viết tắt phổ biến này trong vai trò của mình là một nhân viên chăm sóc dài hạn.

AFH	Adult family home (Nhà tập thể người lớn)	Nhà nội trú, trong vùng lân cận được cấp phép để chăm sóc từ hai đến tám người.
ALF	Assisted living facility (Cơ sở trợ sinh)	Một cơ sở nội trú lớn hơn được cấp phép để chăm sóc từ bảy người trở lên.
AL TSA	Aging and Long-Term Support Administration (Phòng Hành Chánh Hỗ Trợ Người Cao Tuổi và Dài Hạn)	Phòng hành chánh trực thuộc DSHS cung cấp các dịch vụ và hỗ trợ người cao tuổi và người khuyết tật: dshs.wa.gov/altsa .
APS	Adult Protective Services (Sở Dịch Vụ Bảo Vệ Người Lớn)	Đơn vị trực thuộc DSHS điều tra tình trạng nghi ngờ lạm dụng người lớn yếu thế: dshs.wa.gov/altsa/adult-protective-services-aps .
CM	Case manager (Nhân viên quản lý hồ sơ)	Một người trợ giúp thân chủ triển khai kế hoạch chăm sóc, giúp họ sống ở môi trường họ lựa chọn, giám sát kế hoạch đó, đồng thời phối hợp hỗ trợ và tiếp cận các dịch vụ cần thiết.
CRU	Complaint Resolution Unit (Đơn Vị Giải Quyết Khiếu Nại)	Đơn vị trực thuộc DSHS nhận các cuộc gọi và thu thập thông tin về lạm dụng và bỏ bê trong nhà tập thể người lớn, cơ sở trợ sinh, cơ sở dịch vụ nâng cao hoặc viện dưỡng lão.
DDA	Developmental Disabilities Administration (Phòng Hành Chánh Trợ Giúp Phát Triển Cho Người Tàn Tật)	Phòng hành chánh trực thuộc DSHS trợ giúp cá nhân bị khuyết tật đang tiến triển và gia đình họ: dshs.wa.gov/dda .
DOH	Department of Health (Sở Y Tế)	Bộ phận tiểu bang quy định các tiêu chuẩn chuyên nghiệp và cấp phép như một phần trong sứ mệnh bảo vệ và cải thiện sức khỏe của tất cả mọi người ở tiểu bang Washington: doh.wa.gov .
DSHS	Department of Social and Health Services (Bộ Y Tế và Xã Hội)	Cơ quan tiểu bang cung cấp các chương trình và dịch vụ để giúp trẻ em, người lớn và gia đình ở tiểu bang Washington: dshs.wa.gov .
ESF	Enhanced services facility (Cơ sở dịch vụ nâng cao)	Cơ sở nội trú chứa tối đa 16 người có nhân viên chuyên môn và các dịch vụ chuyên sâu để tập trung can thiệp hành vi.

HCA	Home Care Agency (Cơ Quan Chăm Sóc Tại Nhà)	Một nhà cung cấp dịch vụ giao cho nhân viên chăm sóc dài hạn đến thăm thân chủ và cung cấp dịch vụ chăm sóc tại nhà họ.
HCA	Home Care Aide (Hộ Lý Chăm Sóc Tại Nhà)	Một nhân viên chăm sóc dài hạn đã hoàn tất đầy đủ 75 giờ huấn luyện của mình, đạt kết quả kỳ thi kiến thức và kỹ năng, đồng thời có được và duy trì chứng nhận hộ lý chăm sóc tại nhà do Sở Y Tế (Department of Health) cấp.
IP	Individual Provider (Nhân Viên Phục Vụ Cá Nhân)	Một nhân viên chăm sóc dài hạn có đủ trình độ chuyên môn được ký hợp đồng bởi chủ nhân hướng đến người tiêu dùng (consumerdirectwa.com) để cung cấp dịch vụ chăm sóc tại nhà cho thân chủ hội đủ điều kiện hưởng các dịch vụ chăm sóc tại nhà Medicaid.
LTCW	Long-term care worker (Nhân viên chăm sóc dài hạn)	Một người cung cấp cho người cao tuổi hoặc người khuyết tật các dịch vụ chăm sóc cá nhân và được trả lương. LTCW bao gồm Hộ Lý Chăm Sóc Tại Nhà Được Chứng Nhận (HCA), Trợ Lý Điều Dưỡng - Được Chứng Nhận (NAC) và Trợ Lý Điều Dưỡng - Đã Đăng Ký (NAR).
RCW	Revised Code of Washington (Bộ Luật Washington Đã Được Sửa Đổi)	Luật lệ vĩnh viễn của tiểu bang Washington: apps.leg.wa.gov/rcw .
WAC	Washington Administrative Code (Bộ Luật Hành Chính Washington)	Các quy định (luật lệ) của cơ quan hành pháp tiểu bang: apps.leg.wa.gov/wac .

Phụ Lục 2: Danh Sách Kiểm Tra Về Định Hướng Cho Nhân Viên Chăm Sóc Dài Hạn

Danh sách kiểm tra này là một công cụ mà quý vị có thể sử dụng trong thời gian huấn luyện. Đó không phải một văn bản hoàn tất chính thức hoặc một mẫu đơn được yêu cầu về Huấn Luyện Định Hướng Cho Nhân Viên Chăm Sóc Dài Hạn. Chứng nhận hoàn tất của quý vị là văn bản hoàn tất chính thức.

[WAC 388-112A-0210](#) và [WAC 388-71-0846](#) yêu cầu các chủ đề sau đây về định hướng cho nhân viên chăm sóc dài hạn. Xem [WAC 388-112A-0210](#) để biết các yêu cầu định hướng bổ sung của cơ sở.

Chủ đề	Trang
Môi trường chăm sóc và đặc tính cũng như nhu cầu đặc biệt của nhóm người được phục vụ.	11-12
Trách nhiệm công việc cơ bản và thực hiện các mong đợi.	13-14
Kế hoạch chăm sóc hoặc thỏa thuận dịch vụ đã thương lượng, bao gồm nội dung và cách thức sử dụng.	15-16
Nhóm chăm sóc.	6
Quy trình, các chính sách và thủ tục để quan sát, ghi nhận và báo cáo.	27-29
Các quyền của cư dân được pháp luật bảo vệ, bao gồm quyền bảo mật và quyền tham gia các quyết định chăm sóc hoặc từ chối chăm sóc cũng như cách thức nhân viên chăm sóc dài hạn sẽ bảo vệ và tăng cường các quyền này.	7-11
Luật về người báo cáo bắt buộc và trách nhiệm của nhân viên theo quy định của chương 74.34 RCW.	30-34
Phương pháp và kỹ thuật giao tiếp có thể được sử dụng trong khi làm việc với một cư dân hoặc người giám hộ và các thành viên khác trong nhóm chăm sóc.	20-26

Ngày Hoàn Tất Khóa Huấn Luyện Định Hướng	
Chữ Ký Nhân Viên Chăm Sóc Dài Hạn	
Chữ Ký Giảng Viên	

Lời Cảm Ơn

Chương trình giảng dạy này được triển khai cùng với việc thu thập thông tin phản hồi và ý kiến đóng góp của các chuyên gia về chủ đề, bên liên quan, giảng viên, Đối Tác Bộ Lạc, người bảo vệ quyền lợi của thân chủ và người tham gia dịch vụ trên khắp tiểu bang.

Triển Khai Chương Trình Giảng Dạy

Samuel Cooke, Training and Curriculum Specialist
Home and Community Services
DSHS Aging and Long-Term Support Administration

Chuyên Gia Đóng Góp

Jessica Baker, Curriculum Developer
Home and Community Services
DSHS Aging and Long-Term Support Administration

Sherise Baltazar, Adult Family Home Consultant
Proactive Solutions LLC

Ashley Beckley, CRSB Learning Solutions
Program Manager
DSHS Developmental Disabilities Administration

Julie Boghokian, Training Program Manager
Catholic Community Services of Western Washington

Melissa Brunton, Regulatory QA
Training Program Manager
Residential Care Services
DSHS Aging and Long-Term Support Administration

Adora Brouillard, Training Unit Manager
Home and Community Services
DSHS Aging and Long-Term Support Administration

Frank Buchanan, Service Experience Team Member

Mary M Campbell, Hard of Hearing Consultation and Resource Program Manager Office of Deaf and Hard of Hearing
DSHS Aging and Long-Term Support Administration

Brenda Carlstrom, Service Experience Team Member

Stephany Castilleja, Regulatory QA
Program Manager - Community
Residential Care Services
DSHS Aging and Long-Term Support Administration

Earnest Covington III, Director
Office of the Deaf and Hard of Hearing
DSHS Aging and Long-Term Support Administration

Kenny Davis, Residential Training Unit Manager
DSHS Developmental Disabilities Administration

Tina Edson, Program Director
Introduction to Patient Care - Everett High School

Lia Edwards, Curriculum & Instruction
Home Care Aide Training
Spokane Falls Community College

Arielle Finney, Assisted Living Facility Policy
Program Manager
Residential Care Services
DSHS Aging and Long-Term Support Administration

Jackie Fry, Training Unit Program Manager
Home and Community Services
DSHS Aging and Long-Term Support Administration

Robin Gibson, Service Director
Long Term Care Catholic Community
Services of Western Washington

Stacy Graff, Workforce Development Unit Manager
Home and Community Services
DSHS Aging and Long-Term Support Administration

Barbara Hannemann, Office Chief, Home and
Community Programs
DSHS Aging and Long-Term Support Administration

Sondra Haas, LTC Policy Program Manager
Residential Care Services
DSHS Aging and Long-Term Support Administration

Tereasa Hernandez
Rosewood Cottage at Lake Chelan

Huy Ho, Regulatory QA Training Program Manager
Residential Care Services
DSHS Aging and Long-Term Support Administration

Colleen Jensen, Adult Family Home
Policy Program Manager
Residential Care Services
DSHS Aging and Long-Term Support Administration

Saira Khan, Training Unit Program Manager
Home and Community Services
DSHS Aging and Long-Term Support Administration

Christine Kubiak, Regulatory QA
Nurse Program Manager
Residential Care Services
DSHS Aging and Long-Term Support Administration

Allison Lally, Operations Specialist
Brookdale Senior Living

Gregory LaVielle, Training Program Manager
Home and Community Services
DSHS Aging and Long-Term Support Administration

Larissa Lewis, Occupational Health Nurse
Consultant, Infectious Disease
Washington State Labor & Industries

Elena Madrid, Executive Vice President for
Education and Regulatory Affairs
Washington Health Care Association

Suzanne Mannella, Program Manager
Office of Deaf and Hard of Hearing
DSHS Aging and Long-Term Support Administration

Stephanie Marko, Workforce Development &
Retention Program Specialist
Home and Community Services
DSHS Aging and Long-Term Support Administration

Kristine Mazulo, CRSB Training
and Transition Specialist
DSHS Developmental Disabilities Administration

Marian McGunagle, Intake Coordinator/
Caregiver Trainer
Visiting Angels Living Assistance Services

Molly McIsaac, Training Program Manager
Home and Community Services
DSHS Aging and Long-Term Support Administration

Vicki McNealley, Director of Assisted Living
Washington Health Care Association

Rebecca Mead, Senior Policy Advisor
Adult Protective Services
DSHS Aging and Long-Term Support Administration

Cheryl Miller, Director
Children & Family Services
Port Gamble S'Klallam Tribe

David Minor, TBI Council and Funds Coordinator
Home and Community Services
DSHS Aging and Long-Term Support Administration

Christine Morris, Office Chief
Training, Communication & Workforce
Development unit
Home and Community Services
DSHS Aging and Long-Term Support Administration

Marlo Moss, RN Infection Preventionist
Home and Community Services
DSHS Aging and Long-Term Support Administration

Faduma Mursal, Director of Training
Washington Care Academy

Angela Nottage, NPI Unit Manager
Home and Community Services
DSHS Aging and Long-Term Support Administration

Julie Peters, Quality Assurance Training Program
Manager,
Home and Community Services
DSHS Aging and Long-Term Support Administration

Isaac Peterson, Service Experience Team Member

Kerry Reetz, Regulatory QA Training
Program Manager
Residential Care Services
DSHS Aging and Long-Term Support Administration

Angela Regensburg, Program Manager, Training
Unit Specialty Curriculum & Quality Assurance
Home and Community Services
DSHS Aging and Long-Term Support Administration

Lisa J. Robbe, Legal Counsel to the DD Ombuds
Regional Developmental Disabilities Ombuds,
Spokane Office

AJ Roberts, Regulatory QA Manager - CCRSS/ICF
Residential Care Services
DSHS Aging and Long-Term Support Administration

Manny Santiago, Executive Director,
Washington State LGBTQ Commission

Betty Schwieterman, State Developmental
Disabilities Ombuds

James (JD) Selby, Residential Waiver Support
Program Manager
Home and Community Services
DSHS Aging and Long-Term Support Administration

Jim Sherman, Regulatory QA Training PM
Residential Care Services
DSHS Aging and Long-Term Support Administration

Crissy Smith, eLearning Developer
Home and Community Services
DSHS Aging and Long-Term Support Administration

Barbara Thomas, Regulatory QA
Program Manager - Community
Residential Care Services
DSHS Aging and Long-Term Support Administration

Derek Trubia, Accessibility and ADA
Coordination Manager
DSHS

Robin VanHying, Founder, Owner,
Director of Training
Cornerstone Healthcare Training Company, LLC

Meagan Williams, Contracts/Fiscal Specialist
Aging & Adult Care of Central Washington

Zya Williams, Service Experience Team Member

Giảng Viên Thí Điểm

Dave Foltz, Home Care Aide Instructor
Rythm Senior Living Consultants

Hiệu Đỉnh Cuối Cùng và Bố Trí

Cheri Huber, Visual Communications Manager
Office of Innovation, Strategy, and Visual
Communications
Office of the Secretary
DSHS

Jessica Nelson, Media Relations Manager
Office of Communications and Government Affairs
Office of the Secretary
DSHS

Khả Năng Truy Cập Tài Liệu

Crissy Smith, eLearning Developer
Home and Community Services
DSHS Aging and Long-Term Support Administration

Nguồn Ảnh

Tất cả các hình ảnh đều được sử dụng theo giấy phép hoặc hợp đồng tiêu chuẩn từ Microsoft 365, Adobe Stock, Getty Images hoặc DSHS. Hình ảnh của thân chủ và nhân viên chăm sóc tại tiểu bang Washington được sử dụng với sự cho phép của họ. Các hình ảnh trong chương trình huấn luyện này có thể không được sử dụng lại vì bất kỳ mục đích nào khác.

Liên Hệ Với Chúng Tôi

Nếu có thắc mắc, quan ngại hoặc góp ý về tài liệu này, xin liên hệ với chúng tôi tại TCDUTrngDev4@dshs.wa.gov.

Chuyên Viên Hướng Dẫn Đội Ngũ Nhân Viên Chăm Sóc Dài Hạn có thể cung cấp thông tin cho quý vị và hướng dẫn quý vị trong suốt quy trình trở thành một Hộ Lý Chăm Sóc Tại Nhà (HCA) có lương và được chứng nhận. Để được hỗ trợ, hãy gửi tin nhắn đến Chuyên Viên Hướng Dẫn địa phương của quý vị thông qua trang web: caregivercareerswa.com hoặc email caregivercareerswa@dshs.wa.gov.

