



## Thư gửi Người Sử Dụng Lao Động

Có nhiều phương cách mà những nhà tập thể dành cho người lớn, nhà an dưỡng và cơ quan cung cấp dịch vụ chăm sóc tại nhà có thể sử dụng tài liệu này để trợ giúp việc đáp ứng yêu cầu định hướng trong hai giờ dành cho nhân viên LTC. Chương trình huấn luyện được bao gồm trong tài liệu này hiện gồm có các thông tin nói về **tất cả chủ đề được yêu cầu của bộ**. Có thể tìm thấy các chủ đề được yêu cầu trong WAC [388-112-0020](http://www.wa.gov/wac/388-112-0020).

Quý vị có thể sử dụng:

- Toàn bộ chương trình huấn luyện còn được bổ sung vào các chính sách và thủ tục riêng để đáp ứng nhu cầu duy nhất của quý vị.
- Các mục của chương trình huấn luyện này dùng để bổ sung vào tài liệu định hướng hiện có nếu quý vị đang thiếu bất kỳ lĩnh vực nào của chủ đề được yêu cầu cho ví dụ.

Những chỗ quý vị thấy có vẻ thích hợp nhất để bao gồm biểu mẫu, chính sách, và thủ tục của riêng quý vị đã được ghi trong chương trình huấn luyện nơi mà quý vị thấy Biểu Tượng Chèn này. Không yêu cầu quý vị thêm một cái gì đó vào mỗi chỗ. Đã được bao gồm như là một công cụ trợ giúp duy nhất.



### **Bổ sung văn bản vào trong tài liệu này**

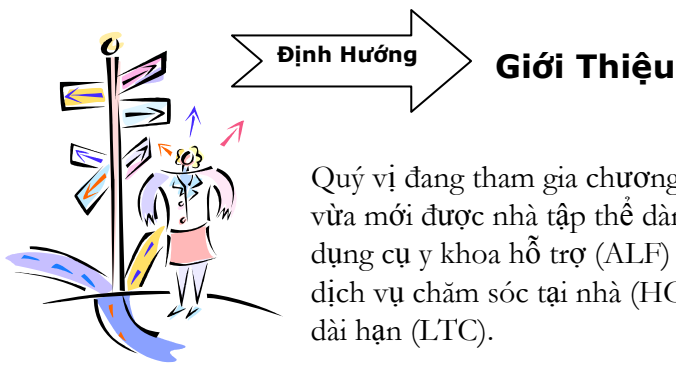
Các mã kiểu đã được sử dụng để định dạng tài liệu này dễ dàng hơn. Để biết về [cách sử dụng các mã kiểu](#).

Quý vị có thể cũng muốn cập nhật Mục Lục sau khi thêm các tài liệu. Để biết thêm về [Cập Nhật Mục Lục](#)

**[www.adsa.dshs.wa.gov/professional/training](http://www.adsa.dshs.wa.gov/professional/training)**



<b>Giới Thiệu</b> .....	<b>2</b>
<b>Thân Chủ và Nơi Họ Sinh Sống</b> .....	<b>2</b>
Quyền Của Thân Chủ .....	3
Cơ Sở Chăm Sóc .....	4
<b>Trách Nhiệm Cơ Bản Về Công Việc của một nhân viên LTC</b> .....	<b>1</b>
Hiểu Nhiệm Vụ Công Việc Của Quý Vị.....	5
Nhận Thông Tin Quý Vị Cần.....	1
Lập một Thông Lệ.....	7
Hỏi Lại.....	7
<b>Giao Tiếp Tốt</b> .....	<b>7</b>
Ấn Tượng Đầu Tiên.....	7
Lắng Nghe.....	8
Ngôn Ngữ Cử Chỉ.....	8
Nói chuyện bằng điện thoại ở nơi làm việc.....	9
Giao Tiếp Khẩn .....	10
Giao tiếp với các thành viên trong nhóm chăm sóc.....	10
<b>Tài Liệu và Báo Cáo</b> .....	<b>10</b>
Theo Dõi .....	10
Cung Cấp Tài Liệu.....	11
Báo Cáo .....	11
<b>Vai trò của quý vị là một báo cáo viên bắt buộc</b> .....	<b>1</b>
Báo cáo tình trạng lạm dụng cho DSHS .....	13
<b>Sau Cùng</b> .....	<b>15</b>



Quý vị đang tham gia chương trình huấn luyện định hướng bởi vì quý vị vừa mới được nhà tập thể dành cho người lớn (AFH), nhà an dưỡng có dụng cụ y khoa hỗ trợ (ALF) cho người lớn tuổi, hoặc cơ quan cung cấp dịch vụ chăm sóc tại nhà (HCA) tuyển dụng là một nhân viên chăm sóc dài hạn (LTC).

Chương trình đào tạo định hướng cho quý vị một cái nhìn khái quát về những gì quý vị cần biết và thực hiện trong công việc mới của mình.

Vai trò của quý vị là một nhân viên LTC là cung cấp các dịch vụ hỗ trợ và chăm sóc chất lượng cao cho những người (các thân chủ) đang sống nơi quý vị làm việc. Các dịch vụ này chủ yếu là sức khỏe, tự lập tiếp tục, và an sinh của các thân chủ dưới sự chăm sóc của quý vị. Để cung cấp dịch vụ chăm sóc chất lượng cao, quý vị phải:

- Hiểu biết vai trò của quý vị là một nhân viên LTC.
- Hoàn thành tất cả nhiệm vụ được chỉ định với khả năng tốt nhất của quý vị ở mỗi ngày.
- Tôn trọng các chọn lựa của thân chủ theo cách nào và khi nào họ muốn các nhiệm vụ được hoàn tất.
- Giữ an toàn cho các thân chủ.
- Học hỏi và tuân theo các chính sách và thủ tục của sở làm quý vị.

### Thân Chủ

Một cá nhân yêu cầu chăm sóc được nói đến bằng nhiều tên khác nhau. Các ví dụ quý vị có thể biết bao gồm thân chủ, cư dân, khách hàng, hoặc người tham gia.

Trong chương trình định hướng này, chúng tôi đã dùng thân chủ để đại diện cho bất kỳ tên nào trong các tên này.



**Bởi vì quý vị trải qua chương trình huấn luyện này, nên biểu tượng này chỉ ra các điểm chính.**

## Thân Chủ và Nơi Họ Sinh Sống

Khi các thân chủ cần trợ giúp chăm sóc trong thời hạn kéo dài, thì dịch vụ này được coi như là dịch vụ chăm sóc dài hạn.

Một thân chủ có thể là:

- Lớn tuổi và yếu đuối.
- Bị một căn bệnh hoặc bệnh tật gây khó khăn hoặc không thể làm các công việc nào đó mà không có sự trợ giúp.
- Đã té ngã hoặc bị kiểu tai nạn khác.
- Bị khuyết tật phát triển.

### Nhóm chăm sóc của thân chủ

Không phải chỉ một mình quý vị cung cấp dịch vụ chăm sóc và hỗ trợ cho một thân chủ. Nhiều người khác có thể một phần của nhóm chăm sóc cho thân chủ.

Các thành viên nhóm chăm sóc có thể bao gồm (các) nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe, gia đình và bạn bè, một người giám hộ, các nhân viên LTC khác, y tá hoặc các chuyên viên thành thạo khác, và/hoặc nhân viên quản lý hồ sơ hoặc nhân viên xã hội của thân chủ từ Sở Dịch Vụ Cộng Đồng và Gia Đình (HCS) hoặc một Cơ Quan Lão Niên Khu Vực (AAA).



## Quyền Của Thân Chủ

Một thân chủ đang nhận dịch vụ chăm sóc có một số quyền nhất định được bảo vệ bởi luật lệ của tiểu bang và liên bang. Hiểu biết và bảo vệ các quyền của một thân chủ là một phần công việc của quý vị. Luật lệ tiểu bang liên quan đến các quyền của thân chủ có thể được tìm thấy trong [RCW 70.129](#) và trong Đạo Luật Hành Chánh Washington (WAC) [388-106-1300](#).



Quý vị phải:

- Đối xử với các thân chủ một cách tôn trọng.
- Hỗ trợ các chọn lựa và tự lập của thân chủ.
- Bảo vệ thông tin riêng tư và mật của thân chủ.
- Giữ an toàn cho thân chủ.



Dưới đây là **một số** quyền của thân chủ được bảo vệ bởi luật pháp trong tiểu bang của chúng ta.

### Chọn Lựa & Tự Do

Các thân chủ có quyền:

- Thực hiện một vai trò tích cực trong việc lập hoặc thay đổi kế hoạch chăm sóc của họ.
- Từ chối chăm sóc, thuốc men, hoặc điều trị.
- Chọn lựa các hoạt động, lịch làm việc (bao gồm thời gian ăn và lúc chăm sóc được đề ra), chăm sóc sức khỏe, quần áo, và kiểu tóc.
- Tham gia vào các hoạt động xã hội, tôn giáo, và cộng đồng.
- Quản lý tài chánh của họ.
- Không sử dụng các biện pháp kiểm chế bằng thuốc hoặc thể chất.
- Nói rõ việc khiếu nại hoặc mối quan ngại mà không sợ trả thù.
- Đồng ý với những người ở cả bên trong lẫn bên ngoài nơi cư trú của họ bao gồm gia đình, bạn bè, bác sĩ của họ và một Viên Thanh Tra (nếu trong một AFH hay ALF).

### Sự Cận Mật và Riêng Tư

Các thân chủ có quyền:

- Có tất cả vấn đề y tế, tài chánh, và cá nhân phải được lưu giữ riêng.
- Có sự riêng tư trong không gian của riêng họ và trong thời gian chăm sóc cá nhân.

### Đạo Luật Về Trách Nhiệm Giải Trình và Cung Cấp Thông Tin Bảo Hiểm (HIPAA)

HIPAA là một luật liên bang thêm các yêu cầu bổ sung về việc sử dụng và tiết lộ thông tin y tế.

Một mục tiêu chính của HIPAA là bảo đảm thông tin y tế của một cá nhân được bảo vệ một cách thích hợp trong khi vẫn cho phép luồng thông tin y tế cần thiết để cung cấp cho dịch vụ chăm sóc sức khỏe chất lượng cao.



Sở làm của quý vị sẽ tái xét với quý vị về những gì quý vị cần biết để tuân theo các quy định HIPAA khi áp dụng cho công việc của quý vị.

### Một thân chủ cần và có quyền về sự riêng tư

- Khi thực hiện chăm sóc cá nhân:
  - Kiểm tra hoặc bảo vệ một thân chủ.
  - Bảo đảm các màn cửa và cửa sổ được đóng lại.
- Chỉ chia sẻ thông tin y tế, tài chánh hoặc cá nhân khác về một thân chủ với các thành viên nhóm chăm sóc thích hợp.
- Cung cấp sự riêng tư của thân chủ về các cuộc gọi điện thoại và thăm hỏi.
- Cho một thân chủ mở thư riêng.  
**Tôn trọng sự riêng tư.**



## Vai trò của quý vị trong việc bảo vệ các quyền của thân chủ

Biết rằng một thân chủ có các quyền và những gì về các quyền này chỉ là một bước. Bảo vệ các quyền này mỗi khi quý vị đang làm việc với thân chủ cũng là một phần trách nhiệm hàng ngày của quý vị. Bảo vệ các quyền của thân chủ có nghĩa là quý vị phải thực hiện những việc sau đây **mỗi** khi quý vị tương tác với thân chủ:

- Đối xử với các thân chủ một cách tôn trọng.
- Hỗ trợ các chọn lựa và tự lập của thân chủ.
- Bảo vệ thông tin riêng tư và mật của thân chủ.
- Giữ an toàn cho thân chủ.

Bởi vì quý vị bắt đầu công việc mới của mình, dường như có thể dễ dàng cam kết lúc nào cũng bảo vệ các quyền của thân chủ. Khi công việc sẽ khó thực hiện hơn ở một số ngày. Quý vị có thể mệt mỏi, thiếu người, chậm trễ trong lịch làm việc của quý vị, hoặc nản chí bởi sự chọn lựa của thân chủ.

Khởi sự từ lúc bắt đầu công việc của quý vị để luôn luôn hỏi và ưu đãi các chọn lựa của thân chủ. Điều này sẽ giúp cho công việc dễ dàng trong suốt những ngày khó khăn hơn.



## Hỏi và ưu đãi các chọn lựa của thân chủ.

### Cơ Sở Chăm Sóc

Dưới đây là các cơ sở chăm sóc tuyển dụng nhân viên LTC.

#### Chăm sóc tại nhà

Hầu hết những người lớn cần chăm sóc đều nhận được các dịch vụ và hỗ trợ vẫn ở nhà. Một trong các dịch vụ có thể đang tuyển dụng một nhân viên LTC để trợ giúp chăm sóc. Các dịch vụ và hỗ trợ bổ sung có thể được cung cấp tùy theo nhu cầu chăm sóc của thân chủ bao gồm điều dưỡng hoặc chăm sóc sức khỏe chuyên nghiệp khác, các nguồn trợ giúp cộng đồng chẳng hạn như Việc Cung Cấp Thức Ăn Tại Nhà, dịch vụ chăm sóc bệnh nhân ở giai đoạn cuối hoặc dịch vụ thể người chăm sóc hoặc các sửa đổi tại nhà và thiết bị hỗ trợ để giúp tự lập.

Các nhân viên LTC đang làm việc trong nhà của một thân chủ được thuê mướn trực tiếp bởi cá nhân đang cần chăm sóc hoặc thông qua một cơ quan cung cấp dịch vụ chăm sóc tại nhà.



#### Chăm sóc nội trú

Chăm sóc nội trú là một tùy chọn khác dành cho thân chủ cần trợ giúp chăm sóc. Các nhà tập thể dành cho người lớn (AFHs) và nhà an dưỡng có dụng cụ y khoa hỗ trợ (ALF) cho người lớn tuổi là hai ví dụ về chăm sóc nội trú.

Nhiều người đã biết được thuật ngữ trợ giúp sinh sống. Các cơ sở trợ giúp sinh sống được bao gồm dưới những nhà an dưỡng.

Cả AFHs/ALFs đều cung cấp một phòng, các bữa ăn, dịch vụ giặt ủi, giám sát, và trợ giúp chăm sóc. Thêm vào đó một số AFHs/ALFs thỉnh thoảng cung cấp dịch vụ điều dưỡng và/hoặc chăm sóc đặc biệt cho những người có vấn đề về sức khỏe tâm thần, khuyết tật phát triển, hoặc chứng mất trí.

AFHs là những nhà thông thường trong vùng có thể cung cấp dịch vụ chăm sóc cho bất kỳ nơi nào từ hai đến sáu thân chủ. ALFs là những nhà/cơ sở lớn hơn trong cộng đồng có từ bảy thân chủ trở lên. Các cơ sở trợ giúp sinh sống được bao gồm trong những nhà an dưỡng.

AFHs và ALFs được tiểu bang cấp phép. Các quy định được thành lập bởi tiểu bang nhằm giúp bảo đảm dịch vụ chăm sóc chất lượng, nhất quán và các dịch vụ dành cho tất cả khách hàng đang sống trong AFHs hoặc ALFs. Các quy định này có thể được tìm thấy trong WAC [388-76](#) cho AFHs và WAC [388-78a](#) cho ALFs.



Mỗi nhà, cơ sở, hoặc cơ quan đều có triết lý và mục tiêu hoạt động duy nhất của họ. Sự am hiểu tầm nhìn của sở làm quý vị sẽ trợ giúp quý vị cảm nhận tốt hơn về công việc của mình và những gì quý vị sẽ mong đợi.

## Trách Nhiệm Cơ Bản Về Công Việc của một nhân viên LTC

Dưới đây là một số trách nhiệm cơ bản về công việc mà quý vị sẽ được coi như là một nhân viên LTC.

- Hiểu nhu cầu chăm sóc của thân chủ và thực hiện các nhiệm vụ được chỉ định của quý vị một cách đúng đắn và hữu hiệu như đã xác nhận trong kế hoạch chăm sóc hoặc hợp đồng dịch vụ có thương lượng của thân chủ.
- Biết cách nào và khi nào một thân chủ muốn các nhiệm vụ này hoàn thành. Tôn trọng và thực hiện theo các chọn lựa của thân chủ.
- Theo dõi thân chủ đối với (các) thay đổi về sức khỏe và an sinh.
- Xác nhận và báo cáo bất kỳ thay đổi nào mà quý vị biết được khi sử dụng các chính sách và thủ tục được phác thảo trong chương trình định hướng này.
- Trả lời các trường hợp khẩn cấp thích hợp.
- Đến làm việc đúng giờ, gọi cho giám sát viên của quý vị nếu quý vị không thể làm việc một ca, và xác định thích hợp. Nếu quý vị không hiểu những gì có ý nghĩa để xác định thích hợp, hãy hỏi giám sát viên của quý vị.
- Hoàn tất và lưu giữ bảng tính thời gian chính xác.
- Thông báo bằng văn bản trong hai tuần nếu quý vị sẽ nghỉ việc.

Đối với sức khỏe và sự an toàn của một thân chủ, hãy hoàn thành tất cả nhiệm vụ được chỉ định cho quý vị.

### Thực hiện công việc

Cách thức quý vị làm việc tốt tác động đến cuộc sống của thân chủ mỗi ngày. Làm tốt công việc của quý vị, và các thân chủ tiếp tục sống tự trọng và độc lập. Làm công việc của mình tối tệ và quý vị phải chịu mọi rủi ro gây ra tổn hại thể chất, nỗi đau đớn, lo âu, và/hoặc bối rối cho các thân chủ mà quý vị đang được trả để cung cấp dịch vụ chăm sóc và hỗ trợ.

Làm việc hết mình và tự hào trong công việc của mình. Khi quý vị đang làm việc, hãy tập trung vào công việc của mình. Học cách thực hiện các nhiệm vụ được chỉ định của quý vị một cách đúng đắn và hữu hiệu. Biết những gì thực hiện và tránh né. Thành thật, rõ ràng và chuyên nghiệp trong các mối quan hệ của quý vị với các thân chủ và thành viên nhóm chăm sóc khác.



Ngoài ra, sở làm của quý vị còn có các mong đợi khác của quý vị với tư cách là một nhân viên.



**Bắt đầu công việc của quý vị với sự hiểu biết vững chắc về những gì được mong đợi của quý vị.**



### Hiểu Biết Nhiệm Vụ Công Việc Của Quý Vị

Quý vị cần hiểu cách nào và khi nào thực hiện một trong các nhiệm vụ được chỉ định của quý vị. Quý vị sẽ nhận được thông tin này từ kế hoạch chăm sóc của quý vị, các thành viên nhóm chăm sóc khác, và quan trọng nhất là thân chủ.

### Kế Hoạch Chăm Sóc

Mỗi thân chủ có một kế hoạch chăm sóc bằng văn bản. Một kế hoạch chăm sóc là một tài liệu được triển khai sau khi thẩm định (đánh giá) cần thận đã được hoàn tất cho thân chủ đó.

Thẩm định này dẫn đến sự am hiểu rõ ràng về các dịch vụ và hỗ trợ nào mà thân chủ cần và cách nào và khi nào họ muốn các dịch vụ này hoàn tất. Các nhiệm vụ này và sở thích của thân chủ được xác nhận trong kế hoạch chăm sóc.

Một văn bản kế hoạch chăm sóc trợ giúp bảo đảm thân chủ nhận được dịch vụ chăm sóc chất lượng, nhất quán đáp ứng nhu cầu của họ. Kế hoạch chăm sóc của thân chủ thay đổi khi các nhu cầu của họ thay đổi.

Trong một nhà an dưỡng có dụng cụ y khoa hỗ trợ (ALF) cho người lớn tuổi hoặc nhà tập thể dành cho người lớn, kế hoạch chăm sóc mà quý vị sẽ biết được gọi là kế hoạch hoặc hợp đồng dịch vụ có thương lượng.



Phần nào trong kế hoạch chăm sóc của thân chủ mà quý vị sẽ biết tùy thuộc vào nơi quý vị làm việc. Một số nhân viên LTC sẽ có quyền sử dụng và đọc toàn bộ kế hoạch chăm sóc. Những người khác sẽ nhận được một danh sách nhiệm vụ. Nếu quý vị được phép, hãy đọc hết kế hoạch chăm sóc dành cho mỗi thân chủ mà quý vị được chỉ định.



### Quý vị luôn chịu trách nhiệm về những việc sau đây trong kế hoạch chăm sóc của thân chủ.

Thông tin trong kế hoạch chăm sóc là tuyệt mật và nhạy cảm. Tôn trọng nhu cầu và quyền của thân chủ đề tất cả mọi thứ quý vị đọc và nghe được lưu giữ riêng biệt. Phẩm chất chuyên môn của quý vị góp phần giảm bớt trạng thái khó chịu hoặc bối rối của thân chủ hiện có thông tin cá nhân như thể cho những người khác.

### Nhận Thông Tin Quý Vị Cần

Tôn trọng các sở thích của thân chủ bằng cách bảo đảm quý vị nhận được thông tin quý vị cần để ưu đãi chúng. Quý vị và thân chủ cần phải:

- Biết những gì quý vị được mong đợi để thực hiện.
- Hiểu các giới hạn công việc của quý vị.
- Cảm thấy giống một phần của nhóm như thế.
- Tránh các hiểu lầm sau đó bằng cách bàn thảo các nhiệm vụ chăm sóc cần thận khi quý vị bắt đầu trước tiên.

Ngay cả với thông tin từ một kế hoạch chăm sóc và các thành viên nhóm chăm sóc khác, quý vị vẫn cần nói trực tiếp với một thân chủ và hỏi họ về các sở thích của họ.

Hỏi các câu hỏi hay là một nghệ thuật. **Cách thức** quý vị hỏi các câu hỏi của một thân chủ để nhận được nhiều thông tin quý vị cần.

Hỏi các câu hỏi **cụ thể** về nhiệm vụ.

Ví dụ: “Quý vị thích tắm bồn hay vòi sen vào buổi sáng này?”

Hỏi các câu hỏi **không giới hạn** hơn là các câu hỏi có thể được trả lời “có” hoặc “không”.

Ví dụ, hỏi: “Quý vị muốn dùng điểm tâm gì?” sẽ nhận được thông tin tốt hơn khi hỏi “Quý vị có muốn dùng điểm tâm bây giờ không?”

Hỏi các câu hỏi bắt đầu bằng **cái gì, khi nào, ở đâu, tại sao, và như thế nào**.

Ví dụ: kế hoạch chăm sóc cho biết quý vị được trợ giúp khi tắm. Hỏi các câu hỏi như: “Quý vị muốn nước tắm của quý vị nóng như thế nào?” “Loại xà phòng nào dùng tốt cho quý vị?”

### Bàn về kế hoạch chăm sóc hoặc danh sách nhiệm vụ

- Hãy kiên nhẫn nếu một thân chủ nhận thấy việc bàn về các vấn đề khó khăn này.
- Không thể sử dụng một thân chủ để bàn về các vấn đề cá nhân như thế.
- Một thân chủ có thể thấy thật khó mà cam kết rằng họ cần trợ giúp.
- Có thể thật khó mà giải thích một thông lệ họ đã có trong nhiều năm.

**Tôn trọng và am hiểu các chọn lựa của thân chủ về cách nào và khi nào các dịch vụ chăm sóc sẽ được cung cấp.**



**Hỏi các câu hỏi hay để giúp quý vị nhận được thông tin quý vị cần làm công việc của quý vị một cách đúng đắn.**

## Lập một Thông Lệ

Khi quý vị bắt đầu một nhiệm vụ mới, hãy thỏa thuận với thân chủ về một thông lệ và sau đó gắn kết với nó.

Một thông lệ (hoặc lịch làm việc) trợ giúp quý vị hoàn thành tất cả nhiệm vụ của mình. Một thông lệ có nghĩa là quý vị và một thân chủ sẽ biết những gì sẽ yêu cầu ở mỗi ca.



**Các thông lệ trợ giúp quý vị và thân chủ.**

## Hỏi Lại

Sau khi làm việc cho thân chủ một lúc, đó là một thông lệ tốt để nói lại với họ về các nhiệm vụ trong kế hoạch chăm sóc. Có bất kỳ điều nào mà họ muốn hoàn tất khác không?

Bằng cách hỏi lại, quý vị có thể bảo đảm quý vị hiểu được thông lệ của thân chủ và thực hiện các nhiệm vụ theo cách làm tốt nhất dành cho họ.

## Giao Tiếp Tốt

Giao tiếp tốt có ý nghĩa nhiều hơn việc nói chuyện với một thân chủ. Giao tiếp tốt giúp quý vị cung cấp dịch vụ chăm sóc chất lượng cao và làm cho công việc quý vị trở nên dễ dàng hơn. Giao tiếp tốt có nghĩa là:

- Quan sát ngôn ngữ cử chỉ của thân chủ một cách cẩn thận để biết xem các hành động và cử chỉ nào của họ có thể nói cho quý vị biết.
- Lắng nghe cẩn thận về bất kỳ ý kiến nào từ thân chủ.

Giao tiếp tốt trợ giúp:

- Quý vị nhận được thông tin quý vị cần để làm công việc của mình.
- Mọi việc đều diễn ra êm xuôi đối với thân chủ và các thành viên nhóm chăm sóc khác.
- Giữ cho mọi việc dịu êm hơn trong tình trạng đầy căng thẳng.
- Những người khác xem quý vị như là một chuyên gia.

## Các ấn tượng đầu tiên

Quý vị chỉ có vài giây để tạo ấn tượng tốt đầu tiên tốt đẹp đối với các thân chủ, và thành viên gia đình, bạn bè và người giám hộ của thân chủ. Các ấn tượng đầu tiên được dựa vào những điểm sau đây của quý vị:

- Diện mạo.
- Ngôn ngữ cử chỉ.
- Hành vi.
- Quần áo.

## Hỏi Lại Để Trợ Giúp Quý Vị

- Bảo đảm quý vị am hiểu thông lệ của thân chủ.
- Trợ giúp các nhiệm vụ theo cách làm việc tốt nhất cho thân chủ.
- Biết thêm nhiều các sở thích của thân chủ.
- Nhận được phản hồi về cách thức quý vị đang thực hiện.

## Hỏi Lại để Biết Quý Vị Đã Hoàn Thành Tốt Công Việc Của Quý Vị

## Gặp gỡ một thân chủ vào lần đầu tiên

- Tái xét kế hoạch chăm sóc của thân chủ trước khi quý vị đáp ứng nếu có thể. Thân chủ có gặp bất kỳ khó khăn nào trong giao tiếp chẳng hạn như khó nghe hoặc khó nói không? Dự định trước cách tốt nhất để đương đầu với bất kỳ khó khăn nào.
- Giới thiệu bản thân quý vị và giải thích vì sao quý vị ở đó.
- Hỏi thân chủ tên nào họ thích mà quý vị sử dụng.

**Quý vị sẽ không bao giờ có cơ hội thứ hai để tạo ấn tượng tốt đẹp của lần đầu.**



Khi gặp gỡ một thân chủ hoặc gia đình, bạn bè hoặc người giám hộ của họ lần đầu tiên, hãy chú ý đến các phạm vi sau đây.

- Ngưng lại những gì quý vị đang làm và hết sức chú ý đến người khác.
- Một nụ cười ấm áp và chân thật khiến cho quý vị và người khác thêm thoải mái và dễ chịu.
- Đứng thẳng, nhìn nhau, quay thân mình về phía người này và chào hỏi bằng cách bắt tay mạnh mẽ (nếu thích hợp với văn hóa của người khác).
- Giới thiệu về bản thân quý vị và những gì quý vị làm. Ví dụ: “Chào buổi sáng. Tên tôi là Sandy Cove và tôi là một trong những nhân viên chăm sóc của cha bạn.”
- Sử dụng tên của người này nhiều lần trong cuộc đàm thoại. Điều này sẽ cho thấy quý vị đã được chú ý từ ban đầu.

## Lắng nghe

Một phần khác của giao tiếp tốt là phải lắng nghe! Biết lắng nghe:

- Giúp xây dựng lòng tin với thân chủ.
- Khuyến khích chia sẻ ý nghĩ và cảm nhận thành thật.
- Bảo đảm quý vị nghe chính xác những gì người khác nói.

Biết lắng nghe tạo cho thân chủ có thời gian tìm kiếm lời nói đúng.

- Khuyến khích thân chủ tiếp tục bằng cách nói “Tôi hiểu,” “Hãy nói cho tôi nghe nhiều hơn,” “Um-hmm,” hoặc bằng cách quý vị gật đầu.
- Hỏi các câu hỏi và nhận nhiều thông tin hơn khi quý vị không rõ.
- Không nhảy vào bằng các ý kiến hoặc lời khuyên của quý vị - chờ cho đến khi quý vị được hỏi.
- Sẵn lòng lắng nghe mọi điều thân chủ cần nói - không tránh né một chủ đề nào vì quý vị không cảm thấy dễ chịu.

## Ngôn Ngữ Cử Chi.

Các hành động của quý vị, cách quý vị đứng thẳng người, và sự biểu hiện qua vẻ mặt của quý vị là tất cả hành động giao tiếp không lời - hoặc ngôn ngữ cử chỉ.

Biết được những gì mà ngôn ngữ cử chỉ của quý vị đang nói với thân chủ.

- Một biểu hiện vui vẻ và giọng nói dịu dàng cho thấy một thái độ tích cực.
- Đứng thẳng và nhìn nhau trực tiếp cho thấy quý vị đang chú ý.
- Tư thế tốt với tay thả lỏng cho thấy quý vị có thể tiếp cận được và tự tin.
- Luôn luôn bảo đảm rằng ngôn ngữ cử chỉ của quý vị tương xứng với những gì quý vị đang nói bằng lời nói của mình.



### Cố gắng biết lắng nghe

- Chú ý thân chủ 100%.
- Không cố lắng nghe trong khi đang làm một việc gì khác.
- Hướng về một thân chủ và cúi nhẹ người về phía trước. Điều này cho thấy việc nhìn nhau vui vẻ và bày tỏ sự quan tâm.

**Biết lắng nghe có nghĩa là...  
tập trung vào thân chủ  
trong khi lắng nghe.**



**Giao tiếp không lời là tác động mạnh.**

## Ngôn ngữ cử chỉ của thân chủ

Ngôn ngữ cử chỉ của thân chủ có thể nói cho quý vị biết cách họ cảm nhận nhiều hơn những gì họ nói. Quan sát các dấu hiệu ngôn ngữ không lời trợ giúp cho quý vị hiểu nhiều hơn những gì đang xảy ra với thân chủ.

Ví dụ: ở đây là một số dấu hiệu ngôn ngữ không lời của thân chủ đang bị đau đớn:

- Một cơ thể căng ra hoặc gồng cứng.
- Đu đưa qua lại.
- Chạm liên tục một chỗ trên cơ thể của họ đang đau.
- Một cái nhìn với vẻ mặt nhăn nhó hoặc khó chịu.

Bằng cách quan sát các dấu hiệu ngôn ngữ không lời của cơn đau, quý vị có thể:

- Nói cho thân chủ biết về những việc mà quý vị có thể thực hiện để cho họ có thể dễ chịu hơn.
- Cẩn thận hơn khi thực hiện các nhiệm vụ chăm sóc cá nhân.
- Cảnh giác vấn đề đang tiến triển có thể xảy ra.

Quan sát lời nói và ngôn ngữ cử chỉ không hợp với nhau. Trong hầu hết các trường hợp, cơ thể sẽ không nói cho quý vị biết những gì thực sự đang xảy ra.

Ví dụ: nếu một thân chủ nói “Tôi khỏe” nhưng ngôn ngữ cử chỉ của họ nói cho quý vị biết họ đang đau, có khả năng là họ không “khỏe” nhưng không thể hoặc khó chịu khi nói về những gì họ đang cảm thấy.

## Giao Tiếp Công Việc

Đó là khoảng khắc khi quý vị cần nói với giám sát viên của quý vị hoặc nhân viên quản lý khác khi quý vị có các quan ngại, thắc mắc, vấn đề với bạn đồng nghiệp, hoặc lịch làm việc của quý vị, v.v. Đó là trách nhiệm của quý vị phải hành động chuyên nghiệp và giải quyết các vấn đề trước khi mọi việc không kiểm soát được nữa.

**Đừng trì hoãn hoặc che giấu các vấn đề:** Cho giám sát viên của quý vị thời gian để trợ giúp hoặc dự định những gì cần thiết.

**Tích cực.** Một thái độ tích cực giúp mọi người làm việc với quý vị, kể cả chủ của quý vị. Giao tiếp bằng các câu hỏi hoặc đề nghị, hơn là các khiếu nại.

**Yêu cầu những gì quý vị cần.** Thật là dễ dàng phàn nàn mà không hành động. Mô tả tình trạng hoặc yêu cầu một cách khách quan và rõ ràng để yêu cầu những gì quý vị muốn.

**Bình tĩnh.** Nếu một việc gì đó làm cho quý vị giận dữ hoặc cảm thấy khó chịu, hãy chờ cho đến khi quý vị kiểm chế được các cảm xúc trước gặp chủ của mình.



### Tỏ ra chuyên nghiệp khi nói chuyện với giám sát viên của quý vị



### Nói chuyện bằng điện thoại ở nơi làm việc

Trả lời điện thoại ở nơi làm việc yêu cầu phải có phép xã giao tốt trên điện thoại cơ quan.

- Thở sâu và tập trung vào cuộc gọi.
- Có sẵn bút và giấy.
- Mỉm cười khi quý vị nhắc máy điện thoại lên. Mỉm cười trong khi quý vị nói chuyện qua giọng nói của mình.

### Sự im lặng cho thời gian để lắng nghe và kết thân mọi người với nhau

- Nếu thân chủ buồn hoặc lo lắng, chỉ lắng nghe để trợ giúp.
- Sự im lặng cho người đó thời gian suy nghĩ và lựa chọn lời nói.
- Sự im lặng cho người đó thời gian kiểm chế cơn giận dữ hoặc các cảm xúc mạnh mẽ khác.

### Cho mọi người thời gian suy nghĩ và cảm nhận.

- Sử dụng giọng hữu ích, tự nhiên, và tôn trọng.
- Nói tên của cơ sở và tên họ của quý vị. Hỏi, "Tôi có thể giúp bạn như thế nào?"
- Nếu quý vị đang trả lời điện thoại cho thân chủ, nhận biết bản thân quý vị và cho người mà quý vị đang trả lời điện thoại. Ví dụ: nói "Xin chào. Đây là Mary. Tôi đang trả lời điện thoại cho Susan Smith. Bạn cần chi?"

## Giao Tiếp Khẩn



Trách nhiệm của quý vị là phải biết ai và cách thức quý vị giao tiếp với những người khác trong tòa nhà/nhà trong trường hợp khẩn cấp và các chính sách và thủ tục được xác nhận.

Hiểu biết chương trình huấn luyện an toàn để biết thêm thông tin về kế hoạch phòng chống thiên tai.

## Giao tiếp với các thành viên nhóm chăm sóc

Các nhân viên LTC thường dành cho một thân chủ nhiều thời gian hơn các thành viên nhóm chăm sóc. Quý vị là nguồn cung cấp thông tin quý giá liên quan đến sức khỏe an sinh hàng ngày của thân chủ.



**Giao tiếp tốt với các thành viên nhóm chăm sóc khác là một phần thiết yếu công việc của quý vị.**

## Tài Liệu và Báo Cáo



Quý vị đang cung cấp dịch vụ chăm sóc cho những người có nhu cầu về sức khỏe và an sinh cần được giám sát một cách chặt chẽ. Quý vị có trách nhiệm theo dõi các thân chủ và thông tin bất kỳ thay đổi hoặc quan ngại nào một cách hữu hiệu và nhanh chóng cho tất cả thành viên nhóm chăm sóc cần thiết. Điều này đặc biệt quan trọng khi những người làm việc ở các ca khác nhau hoặc các phòng ban khác.

## Theo Dõi

Là một nhân viên LTC, quý vị có thể là người đầu tiên thông báo sự thay đổi về tình trạng thể chất, tinh thần hoặc cảm xúc của thân chủ. Trách nhiệm của quý vị là phải theo dõi các thay đổi này.

- Sử dụng các giác quan của quý vị như xúc giác, thị giác, khứu giác và thính giác để theo dõi khi chăm sóc thân chủ.
- Theo dõi các thay đổi về tâm trạng.
- Lắng nghe khi một thân chủ nói cho quý vị biết cảm giác hoặc sự đau đớn.
- Thay đổi ăn mặc tề chỉnh chải chuốt - quần áo dơ bẩn, tóc dơ, mùi cơ thể.
- Thay đổi tâm trạng khác thường yên lặng hoặc khóc lóc, lo âu, sợ sệt, biểu hiện nổi đau buồn quá mức, hoặc bệnh hoang tưởng (nói rằng một người nào đó lảng vảng bên ngoài để tìm họ hoặc lấy tiền của họ), hoặc đang nói về sự tự tử.
- Bối rối, hay quên, thiếu hợp tác, đưa ra các câu trả lời câu hỏi không có ý nghĩa gì cả.
- Bất kỳ thay đổi nào về khả năng đi, đứng hoặc tự chăm sóc hàng ngày.
- Các thay đổi về thể chất có thể có nghĩa là bệnh, chẳng hạn như sưng, da nổi mụn, ho, khó thở.
- Thay đổi về các thói quen ăn uống hoặc nấu nướng, giảm cân, không quan tâm đến thực phẩm và ăn uống, bất kỳ dấu hiệu ăn uống không đầy đủ nào.
- Nói về các vấn đề tài chính hoặc yêu cầu trợ giúp một vấn đề.



**Tìm kiếm các dấu hiệu thay đổi khi quý vị đồng ý chăm sóc.**

## Xác Nhận

**Hãy Nhớ!** Hồ sơ của thân chủ có thông tin cá nhân riêng tư và mật. Luật lệ tiểu bang và liên bang phác thảo các hướng dẫn nghiêm ngặt về cách thức mà các hồ sơ của một thân chủ, đặc biệt các y bạ, phải được quản lý.



Cơ sở hoặc công ty của quý vị sẽ có các chính sách và thủ tục bằng văn bản để bảo đảm quý vị lưu giữ toàn vẹn ở mức cao nhất khi quản lý hoặc bổ sung các hồ sơ của thân chủ. Việc này bao gồm cách nào, khi nào, và những gì mà quý vị làm khi thông tin cần thiết sẽ là văn bản.



### Hiểu biết và thực hiện theo các chính sách và thủ tục bằng văn bản nơi quý vị làm việc.

Mẹo vặt về tài liệu chung.

- Luôn luôn bảo vệ quyền của thân chủ về sự riêng tư. Không bao giờ để lại các ghi chú hoặc biểu mẫu ở những nơi mà người khác có thể nhìn thấy.
- Viết in rõ ràng để những người khác dễ dàng đọc chữ viết của quý vị. Sử dụng viết đen khi ghi nhận.
- Mô tả những gì quý vị theo dõi một cách rõ ràng để một người nào không ở đó sẽ dễ dàng hiểu được.
- Mô tả chỉ những gì quý vị thấy. Những chuyện này được gọi là “các sự việc đáng kể”. Bỏ sót các ý kiến riêng của quý vị và giải trình những gì quý vị nghĩ đã xảy ra.
- Không bao giờ ghi vào hồ sơ của thân chủ về một người nào khác hoặc viết ký hiệu về một cái gì đó mà quý vị đã không làm xong hoặc nhìn thấy.
- Nhớ rằng những gì quý vị viết sẽ trở thành một tài liệu hợp pháp.



### Tìm kiếm các dấu hiệu thay đổi khi quý vị đồng ý chăm sóc.

## Báo Cáo

Nhà hoặc cơ sở quý vị làm việc sẽ có các nguyên tắc rõ ràng về thời gian để báo cáo các quan ngại của quý vị cho các thành viên nhóm chăm sóc khác. Những việc này thường là các tình huống mà một hành động trực tiếp hơn được cần thiết hoặc thân chủ phải được giám sát cẩn thận hơn.



Trách nhiệm của quý vị là phải bảo đảm rằng quý vị thực hiện theo các nguyên tắc này và hoàn toàn hiểu biết khi nào quý vị được yêu cầu báo cáo và báo cáo cho ai.

### Nếu một thân chủ từ chối chăm sóc

Bất kỳ thân chủ nào cũng luôn có quyền từ chối chăm sóc. Đôi khi một thân chủ có thể không muốn quý vị làm một hoặc tất cả nhiệm vụ được chỉ định của quý vị. Hãy dành thời gian để tìm hiểu lý do tại sao và nếu có bất kỳ điều gì mà quý vị có thể làm giúp. Có thể là thân chủ không đủ sức để làm vào ngày hôm đó nhưng sẽ là lần tới khi quý vị ở đó.

Quý vị có cần xác nhận hoặc báo cáo việc từ chối nhận dịch vụ chăm sóc của thân chủ không? Thường còn tùy thuộc vào (các) nhiệm vụ đã không hoàn thành và nếu có các quan ngại về an toàn cho thân chủ. Nếu quý vị không chắc chắn, hãy hỏi giám sát viên của mình.



### Biết những gì cần và không cần được xác nhận hoặc báo cáo và khi nào.

#### Bao gồm tất cả các sự việc khi xác nhận và báo cáo!

**KHI NÀO...** ngày giờ quý vị đã theo dõi tình trạng thay đổi, hành vi, hoặc sự cố.

**CÁI GÌ...** đã xảy ra - ghi lại các sự việc khách quan.

**Ở ĐÂU...** quý vị đã theo dõi việc này đang xảy ra.

**BAO...** lâu và thường xuyên sự việc đã xảy ra.

**AI...** đã hiện diện, tham gia, hoặc thông báo về chuyện gì đang xảy ra.

**CÁI GÌ...** hành động quý vị đã thực hiện và kết quả.

#### Mẹo vặt bảo mật các hồ sơ của thân chủ

- Không để các hồ sơ của thân chủ ở bên ngoài một cách bất cẩn.
- Lưu lại bất kỳ hồ sơ nào của thân chủ ngay lập tức ở vị trí thích hợp ngay khi quý vị đã làm.
- Nhận ra được ai đang ở trong khu vực khi tái xét hoặc cập nhật các hồ sơ của thân chủ.
- Không bàn thảo những gì quý vị biết được từ các hồ sơ của thân chủ với bất kỳ người nào bên ngoài nhóm chăm sóc.

## Vai trò của quý vị là một báo cáo viên bắt buộc

Rất tiếc, có thể là khoảnh khắc khi quý vị theo dõi sát hoặc nghi ngờ những gì đều khiến cho quý vị tin rằng một người lớn yếu thể đang bị tổn hại.

Tất cả chúng tôi chia sẻ trách nhiệm của lương tâm để trợ giúp bảo vệ những người khác là:

- Ít khả năng để có thể bảo vệ bản thân họ.
- Gánh chịu mọi rủi ro nguy hiểm làm tổn hại đến thể chất, tinh thần, và/hoặc cảm xúc.

Theo luật lệ Tiểu Bang Washington, trách nhiệm của quý vị là một nhân viên LTC đã vượt quá nghĩa vụ của lương tâm. Đó cũng là luật lệ. Quý vị là một **báo cáo viên bắt buộc** nếu quý vị nghi ngờ (có nghĩa là quý vị có lý do chính đáng để tin tưởng) bất kỳ người lớn yếu thể nào đang bị lạm dụng, ruồng bỏ, bỏ mặc hoặc bóc lột. Điều này có thực liệu quý vị có tiếp tục làm việc hay nghỉ việc của mình không.

Luật Lệ Tiểu Bang Washington cũng yêu cầu **tất cả** báo cáo viên bắt buộc phải báo cáo trẻ em bị nghi ngờ lạm dụng và bỏ mặc ([RCW 26.44](#)).



Để bảo đảm các luật lệ này của tiểu bang và liên bang được thực hiện theo, cơ sở hoặc công ty quý vị làm việc đã soạn thảo các nguyên tắc và chính sách để bảo vệ mỗi thân chủ khỏi bị tổn hại. Các nguyên tắc và chính sách được bao gồm ở đây và mặt khác có trong thời gian huấn luyện cơ bản.



### Hiểu biết vai trò của quý vị là một báo cáo viên bắt buộc

#### Một số định nghĩa hữu ích

**Ruồng bỏ** là khi người nào đó có trách nhiệm chăm sóc cho một người lớn yếu thể nhưng lại bỏ mặc người lớn yếu thể không có điều kiện hoặc khả năng nhận thực phẩm, quần áo, nơi cư trú, hoặc chăm sóc sức khỏe cần thiết.

**Lạm dụng** là cố ý gây ra tổn thương, giam cầm vô lý, hăm dọa, hoặc ngược đãi một người lớn yếu thể. Lạm dụng bao gồm lạm dụng tình dục, lạm dụng tinh thần, lạm dụng thể chất, và bóc lột một người lớn yếu thể.

- **Lạm dụng tình dục** là bất kỳ hình thức nào về việc tiếp xúc tình dục ngoài ý muốn, bao gồm sự sờ mó ngoài ý muốn hoặc không thích hợp, hiếp dâm, thú dâm, cưỡng ép tình dục, sự chụp hình tình dục lộ liễu, và quấy rối tình dục.
- **Lạm dụng thể chất** là gây ra thương tổn trên thân thể hoặc ngược đãi thể chất bao gồm đánh đập bằng cách dùng hoặc không dùng đồ vật, tát, nhéo, bóp cổ, đá, xô đẩy, đâm chọc, hoặc sử dụng thuốc hoặc thể chất để kiểm chế (trừ khi biện pháp kiểm chế phù hợp với các yêu cầu cấp phép).
- **Lạm dụng tinh thần** là cố ý lạm dụng về tinh thần hoặc bằng lời nói bao gồm tình trạng bị ép buộc (bắt nạt), quấy rối, cách ly không phù hợp một người lớn yếu thể ra khỏi gia đình, bạn bè, hoặc hoạt động thường xuyên, và tấn công bằng lời nói bao gồm chế nhạo, bắt chước, la hét, hoặc nguyền rủa.
- **Bóc lột** là thúc ép, xúi giục, hoặc sử dụng uy thế thái quá đối với một người lớn yếu thể khiến cho người lớn yếu thể phải:
  - Hành động theo một cách mà họ đã không thực hiện trong quá khứ.
  - Có hành động làm lợi cho người khác.

**Bóc lột tài chánh** là khi người khác sử dụng bất hợp pháp hoặc không thích hợp tài sản, thu nhập, các nguồn trợ giúp, hoặc tín quỹ của một người lớn yếu thể để hưởng lợi nhuận hoặc ưu thế của họ - đó không phải là lợi nhuận hoặc ưu thế của người lớn yếu thể.

#### Ai được coi như là một người lớn yếu thể?

Một người lớn yếu thể là bất kỳ người nào:

- Trên 60 tuổi không có thể chăm sóc cho mình.
- Sống trong nhà dưỡng lão, nhà an dưỡng, hoặc nhà tập thể dành cho người lớn.
- Nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại nhà, chăm sóc bệnh nhân ở giai đoạn cuối, cơ quan cung cấp dịch vụ chăm sóc tại nhà hoặc nhà cung cấp dịch vụ cá nhân.
- Với một khuyết tật phát triển.
- Với một người giám hộ hợp pháp.

**Bỏ mặc** là khi người nào đó có nhiệm vụ chăm sóc cho một người lớn yếu thể không cung cấp hàng hóa hoặc dịch vụ cần thiết để duy trì sức khỏe tâm thần hoặc thể chất của người lớn yếu thể, không phòng ngừa tổn hại tinh thần hoặc thể chất, và/hoặc đưa người lớn yếu thể lâm vào cảnh nguy hiểm.

## Báo cáo tình trạng lạm dụng cho DSHS

Quý vị **PHẢI** báo cáo ngay lập tức cho Bộ Y Tế và Xã Hội (DSHS) nếu quý vị có lý do chính đáng tin tưởng một thân chủ hoặc bất kỳ người lớn yếu thể nào đang bị lạm dụng, bỏ mặc, ruồng bỏ, hoặc khai thác.

Ngoài ra, quý vị phải báo cáo cho DSHS và:

- Cơ quan công lực nếu quý vị nghi ngờ trường hợp tấn công bằng thể chất hoặc tình dục.
- Điều tra viên tai nạn hoặc bác sĩ pháp y và cơ quan công lực nếu quý vị nghi ngờ cái chết do lạm dụng, bỏ mặc hoặc ruồng bỏ gây ra.

Không báo cáo với tư cách là một báo cáo viên bắt buộc là tội tiểu hình cấp nặng.

### Ai để Gọi

Nơi quý vị báo cáo tình trạng lạm dụng tùy thuộc vào nơi người này đang sống.

Nếu người này sống trong:

- **Một nhà an dưỡng có dụng cụ y khoa hỗ trợ (ALF) cho người lớn tuổi hoặc nhà tập thể dành cho người lớn:**

Gọi Đơn Vị Giải Quyết Khiếu Nại DSHS (CRU) theo số **1-800-562-6078**.

- **Nhà riêng của họ:**

Gọi đường dây nóng EndHarm DSHS theo số **1-866-363-4276**.

Quý vị có thể cảm thấy bồn chồn lo lắng hoặc không chắc chắn về việc báo cáo. Đây là cảm giác thông thường. Đừng để các cảm giác này ngăn chặn quý vị báo cáo. Quý vị phải báo cáo. Quý vị là một báo cáo viên bắt buộc trong Tiểu Bang Washington.

- Quý vị không cần bằng chứng để gọi. Quý vị cần phải có lý do chính đáng để tin một người lớn yếu thể đang bị tổn hại.
- Quý vị không cần sự cho phép của thân chủ hoặc giám sát viên để gọi.
- Nếu quý vị báo cáo thành thực và hóa ra không có tình trạng lạm dụng, thì quý vị cũng không thể được miễn trừ trách nhiệm.
- Tên quý vị sẽ được bảo mật trừ khi có một phiên điều giải hợp pháp.

**Nếu quý vị nghĩ một thân chủ có thể gặp nguy hiểm trực tiếp hoặc cần trợ giúp khẩn, hãy gọi 911.**

### Tự Bỏ Mặc

Có một số trường hợp mà một người lớn yếu thể đang sinh sống trong nhà của họ sẽ không đưa ra vì tình trạng sức khỏe thể chất và/hoặc tâm thần đến mức tổn hại.

Mặc dù quý vị không phải là một báo cáo viên bắt buộc về việc tự bỏ mặc, thì cũng được khuyến khích báo cáo việc đó cho DSHS nếu quý vị có lý do để tin một người lớn yếu thể đang bỏ mặc nhu cầu của họ đến mức tổn hại. Gọi **1-866-363-4276**.

### Nơi để báo cáo tình trạng lạm dụng

Để báo cáo trường hợp khả nghi lạm dụng cho DSHS về một người lớn yếu thể đang sống trong:

- **Một nhà tập thể dành cho người lớn hoặc nhà an dưỡng: gọi 1-800-562-6078**
- **Nhà riêng của họ, gọi 1-866-363-4276.**

## Làm việc với giám sát viên của quý vị và báo cáo

Nếu quý vị có lý do chính đáng để tin rằng sự ruồng bỏ, lạm dụng, bóc lột tài chánh, hoặc bỏ mặc một người lớn yếu thể đã xảy ra, báo cho giám sát viên của quý vị ngay lập tức.



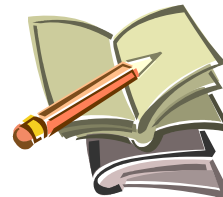
Có các chính sách và thủ tục bằng văn bản về cách thức mà cơ sở hoặc công ty của quý vị muốn quý vị xử lý tình huống này để luật lệ được thực thi và thân chủ được bảo vệ. Trách nhiệm của quý vị phải biết những gì, nơi nào các chính sách được xác nhận, và thực hiện theo các chính sách này.

Hãy nhớ báo cho giám sát viên của quý vị biết nhưng **không** miễn trừ cho quý vị về trách nhiệm của mình là một báo cáo viên bắt buộc. Nếu quý vị có lý do chính đáng để tin rằng, sự ruồng bỏ, lạm dụng, bóc lột tài chánh, hoặc bỏ mặc một người lớn yếu thể đã xảy ra, bắt buộc quý vị phải báo cáo điều đó.

## Bản Ghi Tình Trạng Sự Cố



Tất cả AFHs được yêu cầu lưu giữ bản ghi tình trạng sự cố về bất kỳ sự cố khả nghi hoặc viện dẫn nào liên quan đến lạm dụng, ruồng bỏ, bỏ mặc việc bóc lột.



Bản ghi tình trạng sự cố này cũng được yêu cầu để xác nhận cho bất kỳ:

- Tai nạn hoặc sự cố nào ảnh hưởng đến phúc lợi của thân chủ.
- Tồn thương đến thân chủ.

Cho dù bản ghi sự cố không bị yêu cầu trong các ALFs, ALFs phải vào sổ điều đã được thực hiện để điều tra bất cứ báo cáo nghi ngờ nào về sự lạm dụng ngược đãi, bỏ bê, làm lơ sự bóc lột, tai nạn, hoặc sự cố làm nguy hiểm tới hay ảnh hưởng tới sức khỏe, hay tính mạng của một thân chủ. Trách nhiệm của quý vị là phải biết việc quý vị phải làm, và ghi vào tài liệu nếu quý vị làm việc trong một ALF.



## Trách nhiệm của quý vị phải biết nơi để bản ghi và cách thức điền vào bản ghi.

### Sử dụng các biện pháp kiểm chế

Ba loại kiểm chế đã được sử dụng trong quá khứ trước khi được biết rằng đa số các biện pháp kiểm chế **không giữ an toàn cho thân chủ**. Trong hầu hết tất cả trường hợp, các loại kiểm chế sau đây không thể sử dụng. Các biện pháp kiểm chế có thể **KHÔNG BAO GIỜ** được sử dụng để rèn luyện một thân chủ hoặc tạo điều kiện thuận tiện cho nhân viên.

Kiểm chế **Thể Chất** - bất kỳ vật nào được sử dụng để ngăn chặn hoặc hạn chế hành động hoặc đến gần cơ thể của một người nào đó. Việc này có thể là một dây đai, hông giường, hoặc một cái ghế mà người ngồi không thể ra khỏi.

Kiểm chế **thuốc** - thuốc **không** được yêu cầu để điều trị các triệu chứng của căn bệnh mà được sử dụng để tạo điều kiện thuận tiện cho nhân viên hoặc không thích hợp hoặc đủ để giám sát.

Kiểm chế **môi trường** - phòng hoặc rào chắn được khóa lại giam giữ một người vào chỗ đặc biệt.



## Các biện pháp kiểm chế làm cho thân chủ phải gánh chịu mọi rủi ro.



Có những tình huống rất đặc biệt có thể sử dụng biện pháp kiểm chế cùng với thân chủ riêng biệt **chỉ có trong một AFH**. Trong một AFH, các biện pháp kiểm chế có thể không bao giờ được sử dụng để kỷ luật hoặc tạo điều kiện thuận tiện và phải được áp dụng và giám sát tại chỗ bởi một y tá có phép hoặc bác sĩ. Các hướng dẫn này và hướng dẫn quan trọng khác phải được thực hiện theo. Xem WAC [388-76-10655](#) và [WAC 388-76-10660](#). Nói với giám sát viên của quý vị và biết chính xác những gì quý vị có thể và không thể làm trong các hồ sơ cá nhân này nếu quý vị làm việc tại một AFH.

**Các biện pháp kiểm chế có thể không bao giờ được sử dụng ở bất kỳ lúc nào trong một BH hoặc một cơ sở cung cấp dịch vụ tại nhà.**

## Sau Cùng...

Có nhiều điều cần phải học hỏi khi bắt đầu một công việc mới. Chương trình định hướng này đã cho quý vị một cái nhìn khái quát để biết một số điều quan trọng nhất và nơi nào đến để nhận thêm nhiều thông tin trong các tuần trước.

Là một nhân viên LTC, quý vị tác động đến cuộc sống của những người khác mỗi ngày. Những gì quý vị làm có ý nghĩa to lớn đối với các thân chủ do quý vị chăm sóc. Tự hào những gì quý vị làm.

Thật khó tìm thấy một nghề nào có những người đã cống hiến hết mình cảm thấy được quý trọng về những gì họ làm. Điều này cũng có thể là trường hợp của các nhân viên LTC.

Hầu như mọi ngày, lời cảm ơn và biết ơn chân thành từ thân chủ, gia đình và bạn bè, giám sát viên, hoặc các thành viên của nhóm chăm sóc khác của họ đã giúp quý vị nhớ đến lý do tại sao việc làm này có thể là công việc rất hài lòng. Chắc chắn thấy rằng sự tốt lành sẽ đến với chính quý vị và những người khác.