發育殘障部個人服務提供者手冊

Washington State
Department of Social
& Health Services

Transforming lives

Developmental Disabilities Administration

簡介

本手冊包含作為Developmental Disabilities Administration（DDA）簽約個人服務提供者必須知悉的資訊。您還必須參閱*《個人服務提供者雇員指南》*（The Employee Reference Guide for Individual Providers (DSHS 22-221號出版物)），獲得作為個人服務提供者必須知悉的其他重要資訊。

請仔細閱讀本手冊，並妥善保管，以備今後查閱。如果您有其他問題，請與您所在地區的DDA辦事處聯繫。

第一區北部DDA
Spokane:.....1-800-462-0624

第一區南部DDA
Yakima:.....1-800-822-7840

第二區北部DDA
Everett: 1-800-788-2053

第二區南部DDA
Seattle: 1-800-314-3296

第三區北部DDA
Tacoma:.....1-800-248-0949

第三區南部DDA
Olympia:.....1-800-339-8227

目錄

簡介 1

個人服務提供者資格 2

護理責任 3

報告可疑的虐待/疏忽行為 3

尊重個人和家人 4

正向行爲支援 5

通用保健注意事項 7

服務計畫 7

支援和服務的提供方式應確保人們掌握決定選擇所須的資訊，並提供取得成功的最佳機會。

簡介

社會福利服務部的使命是通過建立賦予人們權利的合作伙伴關係來改變他們的生活。為達到這一目標，發展殘障服務管理處 (DDA) 盡最大努力地通過提供高質量的支持和服務，改善有資格獲得這些服務的人的生活，這些支持和服務包括：

- 以個人/家庭為主導；
- 穩定和靈活；
- 使個人及家人感到滿意；以及
- 可滿足個人需求。

支援和服務的提供方式應確保人們掌握決定選擇所須的資訊，並提供取得成功的最佳機會。

爲了實現我們的目標，DDA遵循以下運作原則：

個人價值和發展

接受服務時，人們將保持尊嚴，個體差異會受到尊重，人們將獲得支援以體驗：保持與朋友和家人關係的益處；個人力量和選擇；個人價值以及自我和他人的正面認同；融入；管理日常活動和追求個人目標的能力；以及健康和安全。

服務持續性和協調

服務將透過靈活的系統提供，該系統使人們可以盡可能生活在自己的家中和社區中。

社區參與和合作

服務和支援將促進消費者、父母、服務提供者、權利提倡者、當地政府、市民和企業的參與和合作。

尊重員工

員工被視為部門最有價值的資源。

服務品質和績效責任制

DDA對公衆負有有效和謹慎地使用資源的責任。DDA將定期審查、評估和修改計畫和服務。

反歧視

在准予和獲得服務、治療和就業方面，DDA絕不基於性別、種族、膚色、宗教、原國籍、年齡、殘障、婚姻狀況或性取向/外在性取向歧視任何人。

個人服務提供者資格

與DDA簽約提供以下一項服務後，您即成為「個人服務提供者」：

- **Medicaid個人護理計劃（MPC）；**
- **Waiver個人護理計劃（WPC）；或**
- **短期護理。**

作為個人服務提供者，您不是DSHS的員工。您受聘於您爲其提供護理的人士或該人士的家人（如果該人士年齡在18歲以下）。由DDA服務接受者和/或接受者的家人聘用、監督和解聘服務提供者。個人服務提供者的工作既有挑戰性又能讓人有成就感。您需要幫助您的雇主（有發育殘障的人士）完成許多任務。這是一個重要的責任。

您必須有技巧和能力，以便：

- 理解該人士的支援計畫；
- 按照該人士的支援計畫的描述提供服務；
- 理解提供護理的具體指示；
- 識別問題狀況，並採取必要的行動；
- 在沒有直接指示的情況下回應緊急事件；
- 理解您的雇主要求您工作的方式；
- 獨立地工作；以及
- 可靠和負責任。

參閱DSHS 22-221號出版物《個人服務提供者聘用參考指南》，以獲得更多關於服務提供者資格的資訊，包括背景調查和培訓。

您不得：

- 接受您的雇主或其家人的禮物、金錢或借款。
- 就DDA為您支付報酬的服務時間接受額外補償。
- 從您的雇主處購買任何東西。
- 向您的雇主出售任何東西。
- 未獲得您的雇主或其家人的明確同意，泄露有關他們的資訊。該人士或其家人與您分享的任何資訊都應保密，不能與他人分享。
- 在您的家中提供服務，除非計畫允許並且在該人士的支援計畫中DDA明確批准這樣做。
- 履行任何需要持照健康護理專業人員（例如註冊護士（RN）或持照護士（LPN））的任務。與服務接受者有親屬關係的服務提供者與他們的「雇主/家庭」有不同的關繫，可履行持照護理任務。
- 在審查雇主的疏散計畫，獲得緊急情況聯繫人列表和取得授權緊急醫療的簽名許可前，就開始□您的雇主工作。

護理責任

- **拋棄：** 根據州法，拋棄受贍養者是犯罪行為。「拋棄」是指將受贍養者置於無法或無力獲得任何基本生活必需品的境地。如果您希望辭職或終止您的工作，您必須至少提前兩（2）個星期以書面方式通知您的雇主、他們的法律代表和DDA個案資源經理。在終止聘用日期之前，您將需要繼續工作。
- **服務範圍：**您必須遵守您的合約條款，僅提供州法允許的服務。在個人服務提供者合約中，需要持照健康護理專業人員提供的任務不在補償之列。有以下兩種例外情況：
  - 有親屬關係的服務提供者可以合法地完成該人士的支援計畫中列明的任何健康護理或醫療任務；並且
  - 有能力自行指導健康護理的人士可以選擇培訓和指導他們的個人服務提供者完成任何醫療任務。如果您同意完成該任務，您必須遵循該人士的支援計畫。如果「自行指導的護理」或具體健康護理任務未在支援計畫中列明，請通知DDA個案資源經理。
- 僅在下列情況下，該人士或其家人可要求您完行額外的任務：
  - 如果您同意遵循該指示，並且
  - 該額外的任務不在國家付款時間內完成。
- 如果作為您的工作任務的一部分，您被要求用車輛運載該人士，而且在該人士的支援計畫中分配給您該項任務，您必須持有當前有效駕駛執照，並購買汽車保險。如果您不能提供交通服務，請通知您的雇主和DDA個案資源經理。
- 您絕對不能虐待、忽視或在身體上、口頭上、精神上、性方面或經濟方面剝削任何兒童或容易受傷害的成人。
- 如果您有關於您的工作任務的問題或顧慮，請與DDA個案資源經理聯繫。

報告可疑的虐待或疏忽行為

作為簽約服務提供者，法律要求您向當地Child Protective Services（CPS）或Adult Protective Services（APS）辦公室報告任何虐待或可疑的虐待/疏忽行為。當地電話號碼列於您的電話簿華盛頓州下方的政府頁面中。您也可以致電 1-866-ENDHARM。

尊重您服務的個人和家人

- 總是尊重您服務的個人和家人。尊重他們的選擇和生活經驗。
- 聆聽個人及其家人的意見。這意味著花時間認真傾聽、提出問題、並觀察對方的身體語言。認真對待他人的顧慮。
- 總是提供與年齡相符的選擇，尤其是在該人士無法直接表達自己的願望的情況下。相對於回答沒有確定答案的問題，如「你想去哪裏吃晚飯？」，回答有限制選擇的問題有時會比較簡單，如「你想去蘋果蜂餐館還是去麥當勞？」
- 靈活行事。個人服務提供者應根據服務的個人的需求調整其日程安排，而不是相反的做法。容許您服務的人士安排自己的日程表。
- 您服務的人士有隱私權。總是先敲門再進入他們的房間。等待回應。留意該人士對私人時間和與朋友單獨相處時間的需求。
- 承認您服務的人士和家庭成員可能在許多事情上持有不同的觀點。您對某個問題（如衛生）的擔憂可能不是他們擔心的問題。存在各種各樣的觀點，這些觀點都是可以接受的。
- 如果您無法按照該人士或其家人的要求去做，誠實地解釋原因。比起說「那樣做讓我感到不安」聽起來比「那樣做是錯的」更為得體。
- 最好告訴某人其行為的後果，而不是告訴他們應該做什麼。提供建議的方式應與年齡相符，並尊重該人士及其觀點和生活經驗。
- 幽默可能會有幫助。分享幽默可幫助我們處理一些可能在工作中遇到的不愉快的事情。如果我們真誠地喜歡彼此，也會有幫助。
- 與您服務的人士和家庭成員建立信任關係。保持言行一致和值得信賴。放心地讓該人士和家庭成員作出對他們來說是最好的決定。

正向行爲支援

正向行爲支援是一種處理具挑戰性行為的方法。該方法注重改變實際和人際環境以及某人的技能，以便該人士能夠使其需求得到滿足，而無需採取具有挑戰性的行為。

正向行爲支援基於尊重、尊嚴和個人選擇。它有助於透過正面表達方式發展滿足某人的需求的有效方法。這意味著為該人士提供機會和援助，以便：

- 學習如何作出選擇和運用個人能力；
- 管理日常活動、追求個人目標和獲得優質健康護理；
- 建立和保持有意義的友誼和關係；以及
- 廣泛地參與年齡相符的活動，這些是該人士樂於參加且能促進正面的自我和他人認同的活動。這包括工作、休閒、社交活動和個人興趣。

在支援的環境中，護理者主動地計畫，以滿足某人的需求。這樣可以避免某人採取具有挑戰性的行爲，以獲得回應。譬如，如果您知道什麼會觸發不恰當的行為，您就可以減少這些因素。透過提高某人作出選擇的機會，可以增強該人士對其環境的控制，並可能作為一種控制方法減少具有挑戰性的行為。

除了向您護理的人徵求意見外，您還可以向該人士的家庭成員或日常護理者瞭解該人士的日常生活和工作、好惡和需求。他們可以透過言傳身教，告訴您如何以最好的方法與該人士溝通和為該人士提供服務。

應該總是先採用鼓勵和其他正面的方法以獲得他人的合作。以下是一些建議採用的干預方法：

- 提示：口頭和身體提示、手勢和身體協助。
- 簡單的糾正：向某人解釋，他們做錯了事，並向他們顯示正確的做法。簡單的糾正應總是以正面的態度進行。
- 當可能和安全時，忽略不恰當的行為。
- 提供或建議其他選擇，並討論選項和行為的後果。
- 透過觀察鼓勵學習。

如果所有想獲得該人士合作的嘗試均告失敗，而您無法完成或繼續該任務，則停止該任務，照料該人士。稍後或日後再嘗試該任務。您不能從身體上強迫任何人士做任何他們不願意做的事情。但您有責任盡力防止該人士傷害自己或他人或損壞財產。

允許使用保護性措施以中斷或防止對該人士、他人或財產有危險或有害的行為，或會對他人造成嚴重情緒或心理壓力的行為。以下是一些建議的干預方法：

- 從身體上阻礙該行為，但不用手抓住該人士。
- 在不採取身體強迫/暴力的情況下，要求該人士離開某個區域。
- 透過抓住該人士並讓其離開的方法，要求其離開某個區域。
- 使用門和/或窗戶警報（由父母/法律代表決定；適用於某些要求）。
- 限制進入某些區域。
- 移除被用來傷害自己或他人的個人財產。
- 要求的監督。

如果以上方法均告失敗，而該人士、您本人、他人或財產面臨緊迫危險，致電 911 求援。

處理具有挑戰性的行為時，DDA個人服務提供者的某些形式的紀律懲罰或控制措施在任何情況下絕對不允許採用。**禁止以下行為：**

- 任何類型的身體懲罰；
- 電擊該人士的任何身體部位；
- 將某人士獨自鎖在房間內；
- 身體或機械束縛；
- 厭惡性刺激：這是指對該人士作出任何使之感到不愉快的刺激（例如，向面部噴水霧和讓其品嘗令人不快的滋味）；
- 移除、扣留或拿走該人士以前賺取的錢款、代幣、積分或活動；
- 要求該人士重新賺取錢款或以前購買的物品；以及
- 作爲某種行爲的後果扣留或改動食物。

事件報告

嚴重事件（例如身體攻擊、需要治療的受傷、流浪或出走或嚴重財產損害）須儘快向該人士的家庭成員或護理者報告，然後向DDA個案資源經理報告。

作□家庭服務提供者，您可能在該人士的家中看到使您感到擔心的事情。如果您感到該人士生活中可能存在虐待或疏忽行為，您必須報告您的顧慮。如果您懷疑在華盛頓州存在對兒童或容易受傷害成人的虐待或疏忽行為，請致電全州範圍虐待熱綫 1-866-ENDHARM（1-866-363-4276）。然後通知DDA個案資源經理。

如果您感到在如何更有效地管理某人士行爲方面需要幫助，請致電DDA，請求協助。

通用健康注意事項建議

- 接觸血液和/或帶血的體液前佩戴手套。
- 如果您有傷口、瘡或皮膚破損，用繃帶將傷口纏住。
- 清洗被體液（如尿液、排泄物、嘔吐物、陰道液和精液）污染的物體前，佩戴手套。
- 如果使用非一次性用橡膠手套，確保該手套狀況良好（無脱皮、破裂或破洞）。
- 如果體液可能飛濺，穿戴圍裙或罩衫。
- 從物體表面清除體液時，用肥皂和水或家用清潔產品清洗，並用一湯匙漂白劑和一夸脱水兑成的溶液消毒。無須消毒服裝或織物，常規洗滌即可。
- 將所有液體廢物沖入抽水馬桶。
- 將固體廢物安全地放入塑膠袋中。
- 不要共用或容許您護理的人共用牙刷、器皿、刷子、梳子、杯子、眼鏡、帽子、手帕、眼藥水和剃鬚刀等物品。

普通疾病建議：

- 鼓勵患者咳嗽時或打噴嚏時用手蓋住嘴，並經常洗手。讓他們使用可以立即丢弃的紙巾和紙杯。清洗和消毒可能已經接觸體液的玩具、盆、器皿和設備或傢俱。
- 鼓勵家人將患病的家庭成員留在家中，直至痊愈。
- 鼓勵家人確保所有家庭成員按時接受全面疫苗接種。
- 您可以向DDA個案資源經理索取或從Washington State Department of Health官方網站 http://www.doh.wa.gov/ 下載更多健康資訊小冊子。

支援計畫

DDA個案資源經理將向您提供一些有關您的雇主（有發育殘障的人士）的資訊。提供給您的資訊的數量和類型取決於該人士的狀況和所接受的服務。雇主/家人總是最佳資訊來源。但要求個案資源經理向您提供您完成支援計畫分配給您的工作所需的所有資訊。

您將收到該人士的支援計畫副本。該計畫將解釋您將要向您的雇主提供的服務。一旦您開始為該人士工作，您可能會發現支援計畫中沒有列出的不同需求或健康和安全問題。與DDA個案資源經理聯繫，討論這些問題。

如果您需要幫助或有疑問，請致電DDA個案資源經理或您所在地區的Medicaid個人護理協調員：

第一區北部:..... 1-800-462-0624
第一區南部:..... 1-800-822-7840
第二區北部:..... 1-800-788-2053
第二區南部:..... 1-800-314-3296
第三區北部:..... 1-800-248-0949
第三區南部:..... 1-800-339-8227

您可以透過查閱DDA的網址http://www.dshs.wa.gov/ddd/index.shtml獲得更多關於DDA的資訊。

- 如果您要查閱有關正向行爲支援、護理和其他發育殘障相關問題的培訓機會，在主頁上點擊「活動和培訓」(Events and Training) 按鈕或查閱以下網址：http://www.dshs.wa.gov/ddd/calendar.shtml
- 如果您要獲得關於發展殘障和相關問題的資訊，在主頁上點擊「資源鏈結」(Resource Links) 按鈕或查閱以下網址：http://www.dshs.wa.gov/ddd/links.shtml。

Washington State
Department of Social
& Health Services

Transforming lives

Developmental Disabilities Administration
www.dshs.wa.gov/ddd

DSHS 22-334 CH (Rev. 3/14)