Thuê Mướn Gia Đình hoặc Bạn Bè là Nhân Viên Chăm Sóc Của Quý Vị

Hiring Family or Friends as Your Caregiver

Một Hướng Dẫn về Việc Chăm Sóc Cần Thiết Cho Người Lớn

A Guide for Adults Needing Care

Cẩm nang này được phác thảo để trợ giúp quý vị và một thành viên gia đình, bạn bè, hoặc hàng xóm làm việc thành công với tư cách là chủ nhân/nhân viên.

Washington State
Department of Social & Health Services
Transforming lives

Giới Thiệu

Nếu quý vị giống như hầu hết mọi người, quý vị muốn vẫn độc lập và tiếp tục sống ở nhà. Với một ít trợ giúp, hầu hết mọi người đều có thể. Trên thực tế, việc được trợ giúp thường gia tăng các tùy chọn của quý vị để vẫn sống độc lập.

Việc thuê mướn người nào đó mà quý vị biết để làm các công việc xung quanh nhà, chạy việc vặt, đưa quý vị đến các buổi hẹn khám của bác sĩ, hoặc ngay cả trợ giúp chăm sóc cá nhân có thể có nhiều lợi thế tích cực. Nó cũng có thể đem đến các thử thách nhất định. Gia đình kèm với lược sử và vai trò trước đây. Ngoài ra, các thành viên khác trong gia đình có thể có ý kiến và mong đợi của riêng họ.

Các mục sau đây là những gợi ý và đề nghị thực tiễn từ các gia đình khác đã tìm ra cách thức để thuê mướn người nào đó mà họ biết là một nhân viên chăm sóc làm việc suôn sẻ.

Lưu ý: Từ ngữ nhân viên chăm sóc là gia đình/bạn bè được sử dụng ở phần cuối của cẩm nang có nghĩa là một thành viên gia đình, người bạn hoặc hàng xóm.

Quý vị Có Trách Nhiệm

Nhân viên chăm sóc là gia đình/bạn bè sẽ được trả lương để phục vụ cho quý vị. Với tư cách là chủ nhân, quý vị quyết định và hướng dẫn khi nào và cách nào quý vị muốn mọi việc được hoàn tất. Các lựa chọn và hướng dẫn của quý vị cũng như bất kỳ chủ nhân nào đều sẽ được đối xử cùng một thái độ lịch sự và tôn trọng.

Thiết Lập Các Nguyên Tắc Cơ Bản

Suy nghĩ thấu đáo và truyền đạt rõ ràng các nguyên tắc cơ bản.

Suy nghĩ thấu đáo và truyền đạt rõ ràng các nguyên tắc cơ bản mà quý vị muốn thiết lập đối với vai trò chủ nhân/nhân viên của quý vị. Điều này đem đến cho cả hai quý vị một cơ hội để làm rõ các mong đợi và giảm thiểu các hiểu lầm. Đây là một số thắc mắc được đề nghị để giúp quý vị bắt đầu:

Cách thức quý vị có thể bảo đảm nhân viên chăm sóc là gia đình/bạn bè của quý vị là:

- Giúp quý vị hoàn tất các công việc quý vị muốn làm?
- Tôn trọng vai trò của quý vị là chủ nhân trong số giờ được trả lương?
- Hỗ trợ quý vị vẫn độc lập khi có thể?

Có bất kỳ công việc chăm sóc cá nhân nào khiến cho quý vị hoặc nhân viên chăm sóc là gia đình/bạn bè của quý vị cảm thấy tự giác hay lo âu không? Quý vị muốn những gì cần làm để bảo đảm quyền riêng tư, lòng tự trọng và sự thoải mái của quý vị không?

Quý vị có thể làm những gì để tránh xúc phạm hay hiểu lầm không? Quý vị muốn giải quyết mọi việc như thế nào khi một hay cả hai quý vị đều cảm thấy khó chịu; cảm thấy mọi việc sẽ không tốt đẹp; hay cần thay đổi?

Các thành viên khác trong gia đình có bất kỳ vấn đề, quan ngại hay tranh cãi nào có thể làm ảnh hưởng đến việc chăm sóc của quý vị không? Quý vị và nhân viên chăm sóc là gia đình/bạn bè của quý vị có cùng nhau làm việc để duy trì các vấn đề ở mức tối thiểu không?

Có bất kỳ gia quy nào mà quý vị muốn đề cao trong khi nhân viên chăm sóc là gia đình/bạn bè của quý vị đang làm việc không? Điều này có thể bao gồm những việc như không hút thuốc, nhận các cuộc gọi điện cá nhân không khẩn cấp, dẫn theo những người khác đến làm việc, sử dụng đồ vật của quý vị, hoặc chia sẻ thức ăn của quý vị.

Có một Kế Hoạch Chăm Sóc Bằng Văn Bản

Một kế hoạch chăm sóc bằng văn bản chứng minh chính xác các công việc nào mà quý vị mong đợi sẽ làm, khi nào, thường bao lâu và sở thích của quý vị về cách thức quý vị muốn hoàn tất các công việc. Một kế hoạch chăm sóc chi tiết trợ giúp:

- Quý vị suy nghĩ thấu đáo và làm rõ những gì sẽ làm cho quý vị.
- Bảo đảm nhân viên chăm sóc là gia đình/bạn bè của quý vị hiểu chính xác những gì được mong đợi.

Sử dụng kế hoạch chăm sóc này như là sự mô tả việc làm của nhân viên chăm sóc là gia đình/bạn bè của quý vị. Trong hầu hết các trường hợp, quý vị sẽ muốn bảo đảm họ có một bản sao.

> **Khách hàng DSHS**: Sử dụng một bản sao kế hoạch chăm sóc mà quý vị đã nhận được từ nhân viên quản lý hồ sơ của quý vị vì mục đích này. Nhân viên chăm sóc là gia đình/bạn bè của quý vị chỉ có thể được trả lương đối với các công việc chăm sóc này được cho phép trong kế hoạch chăm sóc của quý vị.

Nhiều người gặp khó khăn khi yêu cầu trợ giúp hoặc nói thẳng về những gì họ muốn. Những người khác giả định nhân viên chăm sóc là gia đình/bạn bè của họ hiểu những gì họ cần mà không có giải thích.

Mặc dù điều đó có thể không làm cho quý vị thoải mái trước tiên, nhưng quan trọng đối với quý vị là đưa ra hướng dẫn rõ ràng về việc chăm sóc của quý vị. Việc truyền đạt các nhu cầu của quý vị giúp ngăn ngừa sự oán giận, bối rối và thất bại. Khi cung cấp các hướng dẫn về việc chăm sóc của quý vị:

- Suy nghĩ thấu đáo và giải thích theo các bước hợp lý mà quý vị muốn được thực hiện.
- Nêu cụ thể.
- Bảo đảm nhân viên chăm sóc là gia đình/bạn bè của quý vị hiểu từng bước trước khi qua bước kế tiếp.
- Yêu cầu nhân viên chăm sóc là gia đình/bạn bè của quý vị thực hành ngay sau khi quý vị giải thích những gì quý vị muốn làm. Những người cho rằng việc nào đó sẽ dễ dàng trước khi họ thử làm. Nếu việc đó không thể được thực hành, hãy yêu cầu nhân viên chăm sóc là gia đình/bạn bè của quý vị lặp lại sau các bước quan trọng để bảo đảm các nhu cầu của quý vị được hiểu. Điều này sẽ giúp quý vị biết các bước hoặc chi tiết nào cần làm rõ thêm.
- Không giả định nhân viên chăm sóc là gia đình/bạn bè của quý vị hiểu công việc hàng ngày của quý vị. Mặc dù đây là bản chất phụ đối với quý vị, nhưng có khả năng cần đến một số giải thích.
- Kiên nhẫn. Phải luyện tập làm việc nào đó mới. Cho nhân viên chăm sóc là gia đình/bạn bè của quý vị biết khi nào họ đã làm điều đó "đúng".
- Nhớ hỏi và không yêu cầu. Tỏ thái độ tôn trọng khi hỏi và xây dựng ý thức làm việc theo nhóm và mối quan hệ cộng tác.
- Rõ ràng về những gì quý vị muốn làm và khi nào. Hỏi việc nào đó sẽ được làm xong "sớm" hoặc "khi nào quý vị có thời gian" bỏ ngõ đối với các mong đợi và thất vọng chưa được đáp ứng. Đây là một ví dụ. "Tôi muốn quý vị giúp tôi tắm vòi sen vào buổi sáng trước khi quý vị bắt đầu làm điểm tâm."

Duy Trì Các Tiêu Chuẩn Việc Làm Cơ Bản

Quý vị mong đợi các tiêu chuẩn việc làm cơ bản sẽ được đáp ứng trong khi nhân viên chăm sóc là gia đình/bạn bè của quý vị đang làm việc, bao gồm:

- Làm việc theo lịch trình đã thỏa thuận.
- Làm các nhiệm vụ liên quan đến việc làm trong số giờ theo lịch trình.
- Chứng minh số giờ đã làm việc (ví dụ: báo cáo thời gian đã làm việc trên bảng chấm công Nhân Viên Phục Vụ Chăm Sóc Cá Nhân trong IPOne).
- Gởi cho quý vị thông báo đầy đủ nếu họ không thể làm việc theo lịch trình.
- Tôn trọng vai trò của quý vị là chủ nhân.

Quý vị nên tôn trọng vai trò nhân viên chăm sóc là gia đình/bạn bè của quý vị là một nhân viên.

Quý vị cũng nên duy trì các tiêu chuẩn chủ nhân cơ bản, bao gồm:

- Bảo đảm các yêu cầu của quý vị được tôn trọng và hợp lý.
- Truyền đạt các nhu cầu và mong đợi của quý vị một cách rõ ràng.
- Cung cấp thông tin phản hồi thường xuyên và khen ngợi xứng đáng về cách thức họ đang làm công việc.
- Cung cấp một môi trường làm việc an toàn.
- Tôn trọng vai trò nhân viên chăm sóc là gia đình/bạn bè của quý vị là nhân viên.

Khách hàng DSHS: Nếu quý vị buộc phải chi trả một số chi phí chăm sóc của quý vị (sự tham gia), hãy chi trả toàn bộ số tiền cho nhân viên chăm sóc của quý vị mỗi tháng. Quý vị có thể buộc phải báo cáo các khoản chi trả này vì các lý do về thuế.

Có một Kế Hoạch Dự Phòng

Kế hoạch trước mắt về một nhân viên chăm sóc dự phòng cho những lần nhân viên chăm sóc là gia đình/bạn bè của quý vị bị bệnh, có trường hợp khẩn cấp, hoặc đi nghỉ. Thường đây là một thành viên khác trong gia đình hoặc bạn khác có thể thấy trên một thông báo ngắn. Một số người trong danh sách "trực" có một ý kiến chung về việc có mặt thường lệ của họ.

Một số người sắp xếp trả lương cho nhân viên chăm sóc dự phòng của họ; còn những người khác cho việc này không chính thức và người này không được trả lương.

Xây dựng một kế hoạch dự phòng vững chắc sẽ chiếm nhiều thời gian. Bắt đầu lập kế hoạch càng sớm càng tốt.

> **Khách hàng DSHS:** Nếu quý vị muốn DSHS trả lương cho một nhân viên chăm sóc dự phòng, họ phải được thuê mướn như là một Nhân Viên Phục Vụ Chăm Sóc Cá Nhân và ký hợp đồng với DSHS trước khi họ có thể được trả lương để làm việc.

Nhân viên quản lý hồ sơ của quý vị là một nguồn trợ giúp để giúp tìm một nhân viên phục vụ chăm sóc thay thế nếu quý vị không biết bất kỳ người nào.

Quý vị cũng có thể giao kết với các nhân viên phục vụ chăm sóc thay thế được thẩm tra trước thông qua các nguồn trợ giúp sau đây:

Carina
www.carinacare.com
1-844-797-8901

The Washington State Home Care Referral Registry (HCRR)
www.hcrr.wa.gov (chọn "Registry Offices")
1-800-970-5456

Khoản trả lương cho Nhân Viên Chăm Sóc Là Gia Đình/Bạn Bè của quý vị đối với Số Giờ Đã Làm Việc

Nhân viên chăm sóc là gia đình/bạn bè của quý vị được trả lương phải nộp một bảng chấm công trong IPOne để được trả lương cho thời gian họ làm việc chăm sóc cho quý vị. Họ cũng phải theo dõi các nhiệm vụ (những việc mà họ làm để giúp quý vị mỗi ngày). Các bảng chấm công phải được nộp trước ngày đến hạn nộp để chi trả lương đúng lúc. Nếu nhân viên chăm sóc là gia đình/bạn bè của quý vị có các thắc mắc về việc hoàn tất hoặc nộp các bảng chấm công, họ có thể liên hệ với Trung Tâm Gọi IPOne theo số 1-844-240-1526 để được trợ giúp.

Giải Quyết Sớm Các Vấn Đề

Dành một ít thời gian để đăng ký thường xuyên mỗi tuần nói hết cách thức mọi việc đang diễn ra. Điều này giúp giải quyết các vấn đề, căng thẳng, hoặc nản chí trước khi chúng trở thành một mối quan ngại.

Nếu quý vị có quan ngại về sự thực hiện công việc:

- Nói trực tiếp các quan ngại của quý vị cho nhân viên chăm sóc là gia đình/bạn bè của quý vị. Đừng tự giữ các quan ngại cho bản thân quý vị hoặc than phiền với những người khác.
- Gởi thông tin phản hồi khách quan và rõ ràng.
- Chú trọng các ý kiến của quý vị đến sự thực hiện công việc.
- Cụ thể những gì họ có thể làm để cải thiện.
- Chắc chắn thông tin mức độ không hài lòng của quý vị. Có đủ loại chuyện từ một điều bực mình nhỏ nhoi đến việc suy nghĩ đuổi họ nếu mọi việc làm không cải thiện. Cảnh báo thích đáng nhân viên chăm sóc là gia đình/bạn bè của quý vị nếu có một vấn đề nghiêm trọng xảy ra.

Nếu mọi việc không cải thiện, quý vị có quyền chọn lựa chấm dứt nhân viên là gia đình/bạn bè của quý vị nếu quý vị không nhận được dịch vụ chăm sóc có chất lượng hoặc cảm thấy bất an.

> **Khách hàng DSHS:** Nhân viên quản lý hồ sơ của quý vị có kinh nghiệm làm việc với các gia đình trong những tình huống tương tự. Họ là một nguồn trợ giúp tốt và có thể giúp cho quý vị một số đề nghị sâu sắc và chuyên nghiệp về cách thức làm cho mọi việc đều tiến triển nếu có các vấn đề xảy ra.

Quý vị đang ở vị thế tốt nhất để biết những gì đang xảy ra dựa trên cơ sở hàng ngày với việc chăm sóc của quý vị. Cho nhân viên quản lý hồ sơ của quý vị biết nếu quý vị:

- Không nhận được tất cả các dịch vụ được cho phép trong kế hoạch chăm sóc của quý vị.
- Có bất kỳ quan ngại nào về kế hoạch chăm sóc của quý vị hoặc về chất lượng chăm sóc mà quý vị đang nhận được.
- Quyết định thay thế nhân viên chăm sóc là gia đình/bạn bè của quý vị bằng người nào khác.

Chúng Tôi Là Tất Cả Cộng Sự Chống Lại Tình Trạng Ngược Đãi Người Lớn

Ngược đãi những người lớn yếu thế có thể xảy ra vào bất kỳ lúc nào hoặc bất kỳ nơi nào. DSHS điều tra các cáo buộc ngược đãi.

Nếu quý vị hoặc người nào đó mà quý vị biết đang bị ngược đãi tinh thần hoặc thể chất, bỏ đi mà không có khả năng nhận thực phẩm, quần áo, chỗ tạm trú hoặc chăm sóc sức khỏe, hay bị bóc lột về tài chánh, hãy báo cáo việc đó theo đường dây miễn phí số 1-866-ENDHARM (866-363-4276).

Tìm Kiếm Hỗ Trợ và Dịch Vụ trong Tiểu Bang Washington

Quý vị và nhân viên chăm sóc là gia đình/bạn sẽ không đơn độc. Có nhiều người và nguồn lực có thể trợ giúp quý vị và nhân viên chăm sóc là gia đình/bạn bè của quý vị.

Area Agencies on Aging & Community Living Connections

Kết Nối Cuộc Sống Cộng Đồng (CLC) cung cấp thông tin về các dịch vụ địa phương trong cộng đồng. Nhân viên CLC có thể giúp quý vị thẩm định tình huống hiện tại của quý vị, lập kế hoạch cho những gì cần, và giúp tìm các nguồn lực và dịch vụ đáp ứng tốt nhất các nhu cầu của quý vị. CLC là một bộ phận của Cơ Quan Người Cao Tuổi Trong Khu Vực (AAA) tại địa phương của quý vị. Để tìm văn phòng CLC hoặc AAA gần nhất nơi ở của quý vị, hãy đến *waclc.org*. Quý vị có thể email trực tiếp đến văn phòng hoặc tìm số điện thoại địa phương. Quý vị cũng có thể gọi số điện thoại miễn phí toàn tiểu bang tại 1-855-567-0252.

Sở Dịch Vụ Gia Đình và Cộng Đồng (HCS)

Nhân viên Sở Dịch Vụ Gia Đình và Cộng Đồng giúp những người lớn cần các dịch vụ chăm sóc dài hạn nhưng cũng có thể cần đến số tiền tài trợ của tiểu bang (Medicaid) để giúp chi trả cho họ.

Tìm văn phòng Sở Dịch Vụ Gia Đình và Cộng Đồng tại địa phương của quý vị bằng cách truy cập vào *www.dshs.wa.gov/altsa/home-and-community-services/who-contact-find-local-services* hoặc bằng cách gọi *1-800-422-3263*.

BenefitsCheckUp

BenefitsCheckUp là một dịch vụ toàn diện trực tuyến giúp quý vị tìm các chương trình và phúc lợi liên bang, tiểu bang và một số chương trình và phúc lợi công cộng và tư nhân tại địa phương giúp chi trả tiền thuốc kê toa, chăm sóc sức khỏe, chi phí tiện ích và các nhu cầu khác. BenefitsCheckUp đưa ra sự mô tả chi tiết về các chương trình, mối liên hệ để tìm kiếm thêm thông tin và tài liệu để giúp áp dụng thành công cho mỗi trường hợp. Truy cập vào *www.benefitscheckup.org*.

Nhận một Cẩm Nang Nhân Viên Chăm Sóc là Gia Đình Miễn Phí

Cẩm Nang này bao gồm 54 trang thông tin thực tế dành cho các gia đình cung cấp dịch vụ chăm sóc, trên các lĩnh vực hữu ích như:

- Gợi ý chăm sóc để thành công trong việc cung cấp dịch vụ chăm sóc hàng ngày.
- Nơi để trở lại khi quý vị cần trợ giúp bên ngoài.
- Giải quyết trầm cảm, lo âu hoặc các vấn đề cảm xúc khác.
- Nâng cao cuộc sống hàng ngày – dinh dưỡng, giao tiếp xã hội, hoạt động, tình trạng khỏe mạnh về tinh thần và trí tuệ.
- Tự chăm sóc bản thân như là một nhân viên phục vụ chăm sóc.

Để yêu cầu một bản sao duy nhất, hãy gọi 1-800-422-3263. Có thể yêu cầu nhiều bản sao bằng cách gọi (360) 570-3062. Quý vị cũng có thể xem cẩm nang này trực tuyến tại *www.dshs.wa.gov/SESA/publications-library*

Tìm Thông Tin trên Internet

Tìm các bài báo, cẩm nang, gợi ý, biện pháp nhanh chóng và thông tin về các dịch vụ mà có thể giải quyết các nhu cầu, thắc mắc và khó khăn của quý vị tại: *www.dshs.wa.gov/altsa/home-and-community-services/caregiver-resources*

Washington State
Department of Social
& Health Services

Transforming lives

DSHS 22-1332 VI (Rev. 7/19) Vietnamese