



服務接受者 手冊

您的提供者的管理



Public Authority Services
by Sourcewise



親愛的服務接受者們：

我謹代表公共管理局家援助服務（以下簡稱 IHSS）的全體顧問理事會，歡迎您們新老服務接受者和您們的親友，一起來參加 IHSS 項目。IHSS 項目在表面上看來，似乎是很復什的，但是，在閱讀了這本手冊，除了 IHSS 公共管理局提供的服務接受者培訓材料，您們所關心的各種疑問和問題，一定能迎刃而解。

我們公共管理局全體顧問理事會們認為，服務接受者們明瞭了 IHSS 項目內容，即能單獨地，或在親友協助下，更好地使用和發揮 IHSS 項目的效能。從而使您們能在自己家中生活得更安全，更舒適。這本手冊的目的是幫助您們明瞭 IHSS 系統，以及如何更好地使用它，為您們服務。

公共管理局顧問理事會 (Public Authority Advisory Board) 將各項與 IHSS，個人護理，和家庭助理等有關的事項，推薦給公共管理局的上級主管機構聖克拉拉縣監督委員會 (The Santa Clara County Board of Supervisors)。我們公共管理局主要是代表服務接受者們的呼聲，而且在維護服務接受者權利方面忠實地執行我們應負擔得作用和任務。我們歡迎服務接受者們對聖他克拉拉縣 IHSS 系統方面提供有關的評語，建議和信息輸入。

希望您們能欣閱這本手冊，在本年度中，我們期待在全年以不同方式滿足您的培訓需要。

Janie Whiteford
顧問理事會委員



您的提供者的管理

管理好您的提供者

在管理好您的提供者的問題上，有幾件事是非常重要的。不管您如何想法，您應該根據商業上經理和職工間的關係，來管理好您的提供者。您如能明瞭這種關係和做到這一點，您就能和提供者達到良好的關係，從而，您也能得到良好的服務。

溝通：

必須強調您和您提供者間良好溝通是很重要的，一個長期繁榮的良好關係，和一個充滿麻煩，不協調關係之間的差別，就在於有否良好的實質性的溝通。

溝通是雙向的，您祇能提高溝通的質量。您必須明瞭您想要講些什麼，如何來講？

偶而，我們可能會遇到語言和語言發音上的差別，而影響溝通。因此，您必須確認您提供者聽懂您的話，可請他(她)重複一遍您的話，這樣，您便可以知道他(她)是否正確地聽懂了，您講話時請儘可能慢些，清楚些。

有的時候，您和您提供者未能協調成功的真正原因，就在於語言的問題。

如果，您想要的和您提供者提供的服務不一樣，這就會引起衝突。在原則問題上，您和您提供者間無法協調時，您應該考慮到你們二人，無法很好地相處在一起，而祇能終止僱主/提供者關係。

在大多數情況下，協商是可以解決問題的。您也可試用下列的詢問技巧：

- 不要對提供者發號施令，要解釋給他(她)聽，您為何和如何希望他(她)為您服務。每個人都希望別人對他(她)和善些，對他(她)關心。
- 如果，提供者服務未能使您滿意，可重複您的吩咐。
- 要有耐心，每個人學習新事物的進度不一樣。有些人需要長一些時間來學會它。
- 溝通大門要暢開，如果您的提供者能和您開誠地溝通，他(她)們遇到了問題，就會向您提出，您們倆溝通得越好，您就越能明瞭他(她)的工作能力。



錢鈔的處理：

如果您想要讓您的提供者經手您的錢鈔時，必須採取一些必要的步驟，使您倆都得到保護。

當您讓提供者從您錢袋或皮包中取錢鈔時，您必須在場觀看，並清點取出的錢鈔數，記錄在記事本上，核對數目，對找回錢鈔開收據。

當您讓提供者為您開支票時，記錄下開支票的時間，支付原因，和支票中的錢鈔數。雙方都簽名，並給您提供者一份有簽名的證件，說明開支票原因，以備他人日後查詢之用。

與提供者為友？

與提供者為友有優點，也有缺點。

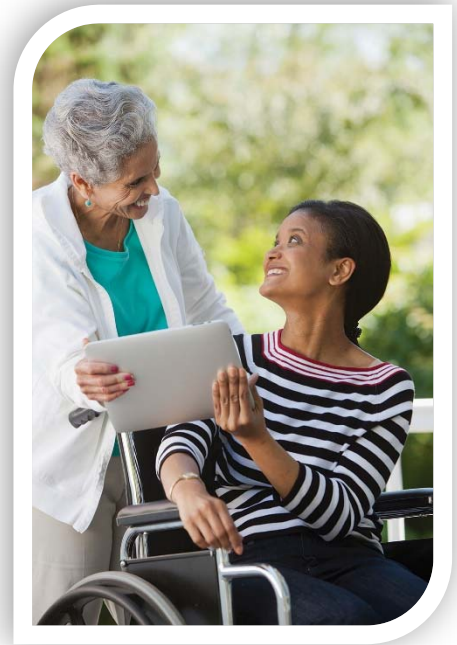
為了不觸犯您的”朋友”，您得接受低標準的服務，您的提供者也會利用與您為友的機會，而減少服務工作量。

有時，提供者會在上班時，使用您的電話作他(她)個人的長度途通話。也可能借錢不回。

如果，您的服務要求未能得到滿足，而想終止服務時，您會發覺很難啟口。

與提供者頻繁交往，很自然地會使他(她)成為您的朋友。因此，請您牢記，您們之間的關係，最最主要的，是由他(她)們為您提供服務。與提供者為友不是主要的，是可有也可無的。應當友好地對待您的提供者，但是，還是將您們的關係，保持在經理和職工的職業化的格局內為好。

因服務不好而欲終止服務的步驟：



每位僱主都有權利，在任何時間，以任何理由，來終止提供者的服務。解雇提供者往往不易進行，需考慮下列的，正當的解雇理由：

- 涉及犯罪活動。
- 偷竊錢鈔或個人物件。
- 未得到同意，動用您個人物件，例如電話。
- 經常未能准時上班。
- 不能完成您的服務要求。

如何您才能避免這種”開口去解雇提供者”的難堪困窘的局面？最好的方法是：在發現提供者有任何問題的苗頭時，及早提出，使它不要進展成為問題。溝通又一次成為服務接受者和提供者間關係成功良好的關鍵。您可特意安排一次談話，強調提供者的不良苗頭，會影響您倆的服務。並準備如何回答提供者提出的不同看法，或其他有關的問題。請記住。溝通是雙向的。應該允許提供者發表意見和提問，虛心聽取，儘可能高高興興地接受他(她)們對解決問題的建議。

如果，您發現您倆的服務關係未能改善，而準備考慮解雇該提供者時，您應首先找尋新的提供者，來替代他(她)。一旦，您找到了新提供者，您就可通知提供者，並解雇他(她)。

如果，您遇到了提供者有偷竊，或語言或動作粗暴，或有虐待等情況，您會考慮立即終止。此時，如果您還保留着以往會見過的其他提供者的姓名和電話號，您可立即請他(她)來替代這位有問題的提供者。如果，您一時找不到替代提供者，您可能有資格獲得緊急護理登記處的幫助。如果您立即需要幫助，請撥打(408) 590-0834 聯系緊急護理登記處。

公共管理局處的登記處，能幫助您找到一位新提供者。同時，您也應該通知您的社工。

如欲瞭解更多有關公共管理局登記處和緊急護理登記處的資訊，請訪問 www.pascc.org/services/registry.html



服務接受者 / 消費者的職責

您對提供者有以下的應盡的職責：

健康和 safety

- 為提供者提供手套 或其他有關的清潔用具和材料，例如海綿和清潔化學品，來保證提供者的健康和 safety。
- 如果您有感染性疾病，切勿讓提供者做任何有危及他(她)們健康的工作。
- 作為雇主，你必須遵守健康和 safety 法規，以及與薪水，工時和工作條件有關的法律：
 - 提供一個沒有騷擾的工作環境
 - 提供一個沒有不合理健康和 safety 危害的工作環境
 - 允許護理提供者在一天工作 4 小時或以上的情况下享受無薪休息和 / 或午餐。
- 如果，提供者的親友或子女陪同前來上班，您要對他(她)們的舉動負責。如果提供者，買賣毒品等活動，您也應對您鄰居負責，而辭退該提供者。

人間關係

- 您和提供者間應相互尊重，相互以友好態度對待。
- 充分認識提供者的能力和弱點。
- 應承認任何提供者都不可能滿足您全部的需求。
- 不要以為提供者他(她)們自己會知道您需要什麼。對某些特殊的需求，您要準備培訓他(她)。
- 永遠不要讓您的 IP（護理提供者）執行不合理，不 safety 或未經授權的任務。
- 永遠不要要求提供者”免費”超時工作。
- 意識到您的提供者有權要求偶爾調整工作安排或根據自己的需求請假，

IHSS 服務接受者 Richard:

“溝通是如此的重要。如果，您不能與您提供者清楚地溝通，您們注定要失敗”



無論是為了自己的醫療預約，還是為了與朋友和家人一起度假。有一個後備計畫，這樣您就不會在這些時候在缺少護理的情況下出門。

- 如果您的要求的任務已接近完成，您不再需要服務時，應提前至少二週通知提供者。如果，您對他(她)的服務滿意，並欲推薦給他人時，您也可將您自己作為該提供者的社會關係人之一。



支付薪金

如果您是 IHSS 項目的服務接受者，您必須將您提供者也列入社會福利局的 IHSS 項目中去，這樣，提供者便會得到薪金。如果他們還沒有註冊成為 IHSS 的護理提供者，他們需要去公共管理局處的網站開始這個過程。您還需要從您的社工處或從互聯網上列印一份空白表格 (SOC 426A) 來獲取服務接受者指定的提供者的表格。您需要將填寫好的表格發送給您的社工，以便他們可以列出您名下的 IP，並為您的提供者生成工時錶。您的社工才會給提供者寄工作計時表。一般來說，需 6 週時間來完成此步驟。

可以在這裡找到聖克拉拉縣的公共機構註冊網站：www.pascc.org

為了使您提供者能及早按時地得到薪金，請按下列步驟進行：

- 儘快獲得服務接受者指定的提供者(SOC 426A)約書，與提供者一起，完整地填寫完畢。簽好姓名和日期。任何不完整或錯誤，都會使提供者得不到薪金。
- 您的護理提供者核對時間表，簽下姓名及日期。
- 每月有二次付薪日，在每次付薪日，工作時數不能超過每月核准總數的 60%。否則，提供者便得不到薪金。如果，在第一個付薪日，時數已超過 60%，則在下半月，服務時數將不夠。



- 請確保您的護理提供者的工作時間不超過您的每週最多工時，因為這可能導致您的護理提供者違反加班規定。
- 如果支票是寄給您的，您在收到後，應立即支付給提供者。
- 如果未按時收到支票，協助提供者立即去追查，如果是提供者的第一次薪金，應與該社工轉至管理支票的職員，來追查遺失的支票。



我們要為您提供幫助：

IHSS 公共管理局處和社會福利局是有責任來給您幫助，服務接收者，使您得到最大的支持幫助您能很好地使用 IHSS 系統的服務。

公共管理局處登記處可幫助您得到一位提供者，在緊急時 可從緊急護理登記處獲得幫助，幫助您創立一個備份計畫，並能回答您各種問題。

公共管理局處培訓部門定期通過每月免費的電話會議為您提供培訓機會，這可以幫助您更好地瞭解相關問題：

- IHSS 系統
- 評估，再評估 及申訴
- 管理您的護理提供者
- 安全獨立生活的其他方面問題
- 健康和安全的提示和建議



社會福利局 IHSS 項目處也能回答許多問題，通過公共護理員也能解決一些醫學上的問題，並與公共管理局處緊密合作，使聖他克拉拉縣的 IHSS 系統更為完善。

公共管理局處顧問理事會歡迎您給我們工作，提出批評，關照，和建議。讓我們一起為繼續改進聖他克拉拉縣 IHSS 系統工作而努力！



諮詢委員會，就任何和所有影響在縣接受家庭支持服務的個人的問題，研究，審查，評估並向公共管理局處首長部門，公共管理局處服務主任和 IHSS 縣管理局提出建議。

公共管理局諮詢委員會會議以英語舉行，並向公眾開放。如果您有興趣參加，會議將在每個月的第三個星期二，上午 11:30 到下午 1:30，在 Sourcewise 召開。

這個時間表很少有例外情況，但確實會發生，所以請通過 (408) 350-3286 致電公共管理局以確認日期和地點。

您的提供者的管理

