



Sổ Tay Cho Người  
Tiêu Dùng

# QUẢN LÝ NGƯỜI CUNG CẤP DỊCH VỤ CHĂM SÓC TẠI NHÀ



Public Authority Services  
by Sourcewise



Kính gửi Người tiêu dùng;

Ủy ban Tư vấn của Cơ quan Công quyền IHSS chào mừng tất cả người tiêu dùng mới của IHSS, tất cả người tiêu dùng hiện tại của IHSS và tất cả các thành viên gia đình và bạn bè của người tiêu dùng tới tham gia Chương trình IHSS. Chúng tôi hiểu mức độ phức tạp của hệ thống IHSS và hy vọng rằng cuốn Cẩm nang Người tiêu dùng này cùng với Tài liệu Đào tạo Người tiêu dùng do IHSS Public Authority cung cấp sẽ trả lời nhiều câu hỏi và thắc mắc của quý vị.

Ủy ban Tư vấn của Cơ quan Công quyền tin tưởng mạnh mẽ rằng một người tiêu dùng thông thái có thể tự ủng hộ cho mình hoặc nhờ sự giúp đỡ của gia đình và bạn bè nhằm sử dụng hiệu quả hệ thống IHSS để cảm thấy an toàn và thoải mái trong ngôi nhà của họ. Mục đích của Cẩm nang Người tiêu dùng này là giúp quý vị hiểu về hệ thống IHSS và cách quý vị có thể hỗ trợ trong việc làm cho hệ thống có hiệu quả với quý vị.

Ủy ban Tư vấn của Cơ quan Công quyền đưa ra các khuyến nghị cho Cơ quan Quản lý Cơ quan Công quyền, (Ban Giám sát Hạt Santa Clara), về tất cả các vấn đề liên quan đến IHSS và hỗ trợ chăm sóc cá nhân/chăm sóc tại nhà. Về bản chất, chúng tôi là tiếng nói của người tiêu dùng và rất coi trọng vai trò của người tiêu dùng. Chúng tôi hoan nghênh ý kiến, đề xuất và thông tin của quý vị về hệ thống IHSS tại Quận Santa Clara.

Vui lòng sử dụng Cẩm nang Người tiêu dùng và chúng tôi mong muốn đáp ứng nhu cầu đào tạo của quý vị theo nhiều cách thức khác nhau trong suốt cả năm.

Trân trọng,

Janie Whiteford  
Ủy ban Tư vấn của Cơ quan Công quyền



# Quản Lý Người Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Tại Nhà

Có một vài điểm quan trọng cần thực hiện về chủ đề quản lý người cung cấp độc lập (IP) của quý vị. Cho dù quý vị có nhận ra hay không, mỗi quan hệ của quý vị cũng giống như mọi mối quan hệ người quản lý/nhân viên trong thế giới kinh doanh. Quý vị càng hiểu rõ các mối quan hệ này hoạt động như thế nào, quý vị sẽ nhận được chất lượng mỗi quan hệ và hiệu suất tốt hơn từ “nhân viên” của mình.

## Giao tiếp

Chúng tôi không thể nhấn mạnh quá mức tầm quan trọng của trải nghiệm giao tiếp tốt giữa quý vị và IP. Quan hệ giao tiếp tốt, vững chắc là sự khác biệt giữa một mối quan hệ thịnh vượng, lâu dài và mối quan hệ đầy khó khăn và thất vọng.

Trong khi giao tiếp là một con đường hai chiều, quý vị chỉ có thể kiểm soát khả năng giao tiếp của mình. Hiểu những gì quý vị muốn nói và cách quý vị nói điều đó là rất quan trọng.

Đôi khi, các vấn đề giao tiếp đến từ một rào cản ngôn ngữ hoặc giọng nói. Hãy chắc chắn rằng IP hiểu những gì quý vị đang nói và nếu cần, hãy yêu cầu họ lặp lại hướng dẫn để quý vị cảm thấy thoải mái khi họ hiểu quý vị chính xác. Hãy nói chậm rãi và rõ ràng khi đưa ra hướng dẫn.

Đôi khi vấn đề giao tiếp xảy ra là do sự thất bại của một hoặc cả hai người trong vấn đề thỏa hiệp.

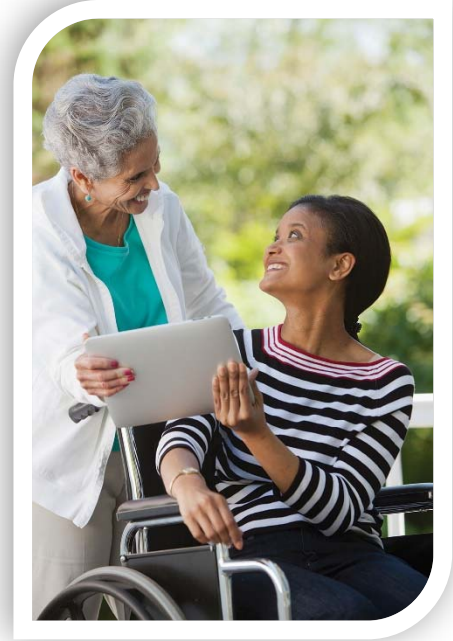
Những gì quý vị muốn và những gì IP muốn làm có thể không giống nhau, trong trường hợp đó quý vị thấy mình đang ở trong một trận chiến ý chí. Đây là lúc thỏa hiệp xảy ra. Tuy nhiên, nếu quý vị thấy mình không thể đàm phán thành công về một vấn đề quan trọng, có lẽ tốt hơn là đồng ý rằng hai người không thể làm việc tốt với nhau và chấm dứt mối quan hệ.

Trong hầu hết các trường hợp, thỏa hiệp sẽ có hiệu quả. Quý vị cũng có thể thử các kỹ thuật giao tiếp sau:

- Đừng ra lệnh cho IP. Giải thích lý do và cách thức quý vị muốn nhiệm vụ được thực hiện. Mọi người đều thích được đối xử với sự tử tế và kính trọng.



- Lập lại hướng dẫn nếu IP không thực hiện nhiệm vụ nào đó để quý vị hài lòng.
- Hãy kiên nhẫn. Mỗi người có tốc độ học hỏi khác nhau. Một số người cần thời gian lâu hơn một chút để hiểu những hướng dẫn.
- Luôn cởi mở trong giao tiếp. Nếu IP biết họ có thể nói chuyện cởi mở với quý vị, họ có nhiều khả năng bắt đầu một cuộc trò chuyện nếu có vấn đề xảy ra. Hai người giao tiếp càng tốt, quý vị sẽ càng hiểu rõ hơn về khả năng của họ.



### Sử dụng tiền

Nếu quý vị có kế hoạch cho IP sử dụng tiền của mình, điều quan trọng là phải thực hiện các bước để đảm bảo cả hai người đều được bảo vệ.

Nếu quý vị yêu cầu IP lấy tiền từ của quý vị, hãy luôn quan sát quy trình và xác minh số tiền đã được lấy đi. Ghi lại số tiền vào một cuốn sổ, và xem lại và ký nháy vào biên lai, xác minh số tiền lẻ được trả lại.

Nếu quý vị yêu cầu IP lấy tiền từ của quý vị, hãy luôn quan sát quy trình và xác minh số tiền đã được lấy đi. Ghi lại số tiền vào một cuốn sổ, và xem lại và ký nháy vào biên lai, xác minh số tiền lẻ được trả lại.

### Bạn bè - Có hay Không có

Mặc dù có thể có nhiều ưu điểm khi trở thành bạn với IP, nhưng cũng có một số nhược điểm nhất định.

Quý vị có thể thấy mình chấp nhận một tiêu chuẩn chăm sóc thấp hơn để không mạo hiểm xúc phạm “bạn” của mình. IP của quý vị có thể bắt đầu lợi dụng tình bạn và làm ít hơn mong đợi.

Đôi khi IP có thể lợi dụng quý vị bằng cách sử dụng điện thoại của quý vị cho các cuộc gọi đường dài và cá nhân trong lúc lẽ ra họ nên làm việc. Họ có thể vay tiền mà không trả lại cho quý vị.

Trở thành bạn bè với IP khiến việc chấm dứt hợp đồng thuê người với IP trở nên khó khăn hơn nhiều nếu quý vị quyết định nhu cầu của mình không được đáp ứng.



Mặc dù việc coi IP là một người bạn là điều tự nhiên, quý vị cần nhớ rằng phần quan trọng nhất trong mối quan hệ của quý vị là họ quan tâm và chăm sóc nhu cầu của quý vị. Hãy thân thiện, nhưng tốt nhất là giữ mối quan hệ này chuyên nghiệp nhất có thể.

### **Khi Mọi Việc Không Hiệu Quả - Quy Trình Cho Thôi Việc**

Là chủ lao động, quý vị có quyền cho thôi việc IP bất cứ lúc nào, vì bất kỳ lý do gì. Mặc dù việc sa thải ai đó không bao giờ dễ dàng, có một số lý do chính đáng để cho IP thôi việc. Những lý do này có thể là:

- Liên quan đến hoạt động tội phạm
- Ăn cắp tiền hoặc đồ dùng cá nhân của quý vị
- Sử dụng đồ dùng cá nhân của quý vị khi chưa được phép, ví dụ: Sử dụng điện thoại
- Thường xuyên không làm việc đúng giờ
- Không có khả năng đáp ứng nhu cầu của quý vị

Cách tốt nhất để tránh thấy mình ở vị trí phải cho IP thôi việc là giải quyết bất kỳ và tất cả các vấn đề trước khi chúng trở thành vấn đề tiêu cực. Một lần nữa, giao tiếp là chìa khóa cho mối quan hệ IP/người tiêu dùng thành công. Sắp xếp thời gian để nói chuyện với IP. Hãy giải thích tầm quan trọng của vấn đề và ảnh hưởng của nó đối với quý vị và sự chăm sóc của quý vị. Giải thích kết quả mong đợi hoặc thảo luận của quý vị. Hãy nhớ rằng giao tiếp là một con đường hai chiều. Cho phép IP đặt câu hỏi về quý vị và tiếp thu các đề xuất của họ về cách giải quyết vấn đề.

Nếu quý vị không thấy bất kỳ cải thiện nào và đang cân nhắc cho IP thôi việc, hãy bắt đầu tìm kiếm một người thay thế. Khi quý vị đã tìm thấy một IP mới, hãy thông báo cho IP hiện tại rằng sự sắp xếp không hiệu quả và quý vị đã tìm được người thay thế.

Nếu quý vị từng rơi vào tình huống cần sa thải ai đó ngay lập tức, (lý do có thể là ăn cắp, lạm dụng bằng lời nói hoặc lạm dụng thể xác, v.v.) và quý vị đã giữ lại tên và số liên lạc của một số IP trước đây hoặc các ứng viên tiềm năng khác trong quá trình phỏng vấn, quý vị có thể thay thế họ nhanh chóng. Nếu không tìm được IP thay thế, quý vị có thể đủ điều kiện nhận hỗ trợ từ Cơ quan đăng ký Chăm sóc Khẩn cấp. Nếu quý vị cư trú ở Quận Santa Clara, vui lòng liên hệ với Cơ quan Đăng ký Chăm sóc Khẩn cấp khi cần trợ giúp khẩn cấp bằng cách gọi (408) 590-0834.

Public Authority Registry có thể giúp quý vị tìm IP mới. Hãy nhớ thông báo cho nhân viên xã hội nếu quý vị thay đổi IP.



Để tìm hiểu thêm về Public Authority Registry và Cơ quan đăng ký Chăm sóc Khẩn cấp (Urgent Care Registry), vui lòng truy cập [www.pascc.org/service/registry.html](http://www.pascc.org/service/registry.html)

## Trách nhiệm của Người tiêu dùng/Chủ lao động

Là chủ lao động, quý vị hiện có trách nhiệm nhất định đối với IP của mình.

### Sức khỏe và An toàn

- Cung cấp găng tay và các vật liệu lau dọn thích hợp, như bột biển và hóa chất tẩy rửa, cũng như những vật dụng khác quan trọng đối với sự an toàn của IP hoặc cần thiết để thực hiện các nhiệm vụ như mong đợi.
- Nếu quý vị mắc bệnh truyền nhiễm, vui lòng không yêu cầu IP thực hiện bất kỳ nhiệm vụ nào theo cách có thể gây nguy hiểm cho sức khỏe của họ.
- Là chủ lao động, quý vị phải tuân theo các quy định về sức khỏe và an toàn, cũng như các luật liên quan đến tiền lương, giờ làm việc và điều kiện làm việc bao gồm:
  - Cung cấp môi trường làm việc không có sự quấy rối
  - Cung cấp môi trường làm việc không có các mối nguy hiểm về sức khỏe và an toàn không hợp lý
  - Cho phép người cung cấp dịch vụ chăm sóc được nghỉ không lương và/hoặc ăn trưa nếu họ làm việc trên 4 giờ mỗi ngày
- Quý vị chịu trách nhiệm cho các hành động của IP, cũng như khách hoặc con trẻ của họ nếu họ đi cùng với IP. Quý vị cũng có trách nhiệm với hàng xóm của mình và phải cho IP thôi việc nếu quý vị biết được IP ăn cắp, buôn bán ma túy, v.v.

### Quan hệ Con người

- Đối xử với IP bằng lòng tốt và sự tôn trọng, giống như cách quý vị mong đợi bản thân được đối xử.
- Nhận ra năng lực và điểm yếu của IP.
- Đừng bao giờ cho rằng IP biết quý vị muốn họ thực hiện nhiệm vụ gì. Hãy chuẩn bị đào tạo IP để đáp ứng nhu cầu cụ thể của quý vị.
- Đừng bao giờ yêu cầu IP thực hiện các nhiệm vụ vô lý, không an toàn hoặc trái phép.

*“Giao tiếp rất quan trọng. Nếu bạn không giao tiếp rõ ràng với người cung cấp độc lập của mình thì bạn sẽ nhận thất bại.”*

-Richard, Người tiêu dùng của IHSS



- Đừng bao giờ yêu cầu IP làm việc ngoài giờ mà không trả phí cho họ.
- Công nhận quyền của IP được thi thoảng yêu cầu điều chỉnh lịch làm việc hoặc yêu cầu thời gian nghỉ vì nhu cầu của riêng họ, cho dù đó là họ nghỉ để có thể đi đến các cuộc hẹn y tế của riêng họ hoặc dành thời gian đi nghỉ với bạn bè và gia đình. Có kế hoạch dự phòng để quý vị có thể không vẫn được chăm sóc trong những khoảng thời gian này.
- Nếu công việc sắp hoàn thành vì quý vị không còn cần hỗ trợ nữa, hãy thông báo trước cho IP ít nhất hai tuần. Nếu quý vị hài lòng với dịch vụ của họ và muốn giới thiệu họ cho những người khác, hãy đề nghị là người giới thiệu.



## Thanh toán cho IP

Nếu quý vị là người tiếp nhận từ IHSS, quý vị phải đảm bảo rằng IP của quý vị đã được đăng ký với Chương trình IHSS của Social Services Agency trước khi họ có thể được thanh toán lương. Nếu IP chưa đăng ký làm người cung cấp dịch vụ chăm sóc IHSS, họ cần truy cập vào trang web của Public Authority Services để bắt đầu quá trình đó. Quý vị cũng sẽ cần phải lấy Mẫu Chỉ định Người cung cấp của Người tiêu dùng (Consumer Designation of Provider Form - SOC 426A) từ Nhân viên xã hội hoặc bằng cách in biểu mẫu trống từ internet. Biểu mẫu đã điền thông tin cần được gửi đến Nhân viên xã hội để họ có thể đưa tên IP của quý vị vào trường hợp của quý vị và tạo bảng chấm công cho IP. Thông thường có thể mất đến sáu tuần để hoàn thành quy trình.

Trang web Public Authority Enrollment của Quận Santa Clara có thể được tìm thấy ở đây: [www.pascc.org](http://www.pascc.org)

Để hỗ trợ IP của quý vị được thanh toán nhanh chóng và thường xuyên nhất có thể, hãy nhớ các bước sau:

- Lấy biểu mẫu 426A ngay khi quý vị thuê IP mới. Cùng nhau điền thông tin vào biểu mẫu. Ký tên và ghi ngày theo yêu cầu. Điền thông tin phù hợp vào mỗi biểu mẫu. Nếu biểu mẫu không được điền thông tin chính xác, IP của quý vị sẽ không được trả lương.



- Vào ngày cuối cùng của mỗi kỳ thanh toán, hãy cùng với IP xem lại bảng chấm công của họ để kiểm tra độ biết chính xác và ký tên.
- Hãy đảm bảo rằng IP của quý vị không làm việc hơn 60% số giờ được phân bổ hàng tháng của quý vị trong cả hai giai đoạn thanh toán (có hai kỳ thanh toán mỗi tháng). Nếu điều này xảy ra, IP của quý vị sẽ không được thanh toán. Nếu họ làm việc nhiều hơn 60% trong thời gian thanh toán đầu tiên, quý vị có thể không còn đủ số giờ trong nửa cuối của tháng.
- Hãy đảm bảo rằng IP của quý vị không làm việc nhiều hơn số giờ tối đa hàng tuần vì điều này có thể dẫn đến vi phạm về làm thêm giờ cho IP.
- Nếu phiếu lương được gửi tới quý vị, hãy thanh toán cho IP ngay khi quý vị nhận được phiếu lương.
- Nếu phiếu lương không được gửi tới quý vị, vui lòng hỗ trợ IP bằng cách theo sát việc trả lương ngay lập tức. Nếu đó là phiếu lương đầu tiên của IP, hãy liên hệ với Nhân viên xã hội của quý vị. Yêu cầu Nhân viên xã hội giới thiệu quý vị tới nhân viên làm bảng lương phụ trách trường hợp của quý vị khi bất kỳ phiếu lương nào bị thiếu.



## Chúng tôi ở đây để hỗ trợ quý vị

Public Authority Services và Chương trình IHSS cam kết trợ giúp quý vị, người tiêu dùng, nhận được sự hỗ trợ và giúp đỡ nhiều nhất có thể trong việc sử dụng hệ thống IHSS.

Public Authority Registry có thể cung cấp cho quý vị trợ giúp trong việc tìm kiếm người cung cấp, trợ giúp trong các tình huống khẩn cấp với Cơ quan đăng ký Chăm sóc Khẩn cấp, giúp quý vị tạo kế hoạch dự phòng và trả lời những thắc mắc của quý vị.

Public Authority Training cung cấp các cơ hội đào tạo có thể giúp quý vị hiểu rõ hơn các vấn đề liên quan đến:

- Hệ thống IHSS





- Đánh giá, đánh giá lại và quá trình kháng cáo
- Quản lý và đào tạo người cung cấp độc lập
- Các lĩnh vực quan ngại khác liên quan tới cuộc sống độc lập
- Lời khuyên và mẹo về sức khỏe và an toàn



Chương trình IHSS của Social Services Agency cũng có thể trả lời nhiều câu hỏi của quý vị, giúp giải quyết các vấn đề y tế thông qua đội ngũ nhân viên điều dưỡng công cộng và phối hợp chặt chẽ với Public Authority Services nhằm cải thiện hệ thống IHSS tại Quận Santa Clara.

Ủy ban Tư vấn của Cơ quan Công quyền IHSS hoan nghênh mọi ý kiến, mối quan tâm và đề xuất của quý vị. Bằng cách cùng nhau hợp tác, chúng ta có thể tiếp tục cải thiện hệ thống IHSS tại Quận Santa Clara. Ủy ban Tư vấn nghiên cứu, đánh giá, đánh giá và đưa ra khuyến nghị cho Public Authority Services Governing Body, Public Authority Services Director, và IHSS County Administration về mọi vấn đề ảnh hưởng đến các cá nhân nhận In-Home Supportive Services tại Quận.

Các cuộc họp của Ủy ban Tư vấn của Cơ quan Công quyền IHSS được mở cửa cho công chúng tham dự. Nếu quý vị mong muốn tham dự, các cuộc họp diễn ra vào ngày Thứ Ba thứ ba của tháng từ 11:30 sáng đến 1:30 chiều tại Sourcewise.

Các trường hợp ngoại lệ đối với lịch trình này rất hiếm khi xảy ra, vì vậy hãy liên hệ với Public Authority Services để được xác nhận ngày và địa điểm của cuộc họp theo số (408) 350-3286.

