H&H Care SA Pty Ltd

TÀI LIỆU ĐÀO TẠO NHÂN VIÊN HỖ TRỢ & QUY TRÌNH LÀM VIỆC

Hỗ trợ phát triển khả năng sống tự lập tại nhà ở SIL

Trao quyền cho người tham gia xây dựng sự tự tin, kỹ năng và khả năng tự quyết trong cuộc sống hằng ngày

Chủ đề đào tạo: Supported Independent Living (SIL) – Kỹ năng sinh hoạt hằng ngày và phát triển khả năng tự lập

Đối tượng áp dụng: Tất cả nhân viên hỗ trợ (Support Workers), trưởng nhóm (Team Leaders) và điều phối viên SIL (SIL Coordinators) của H&H Care SA

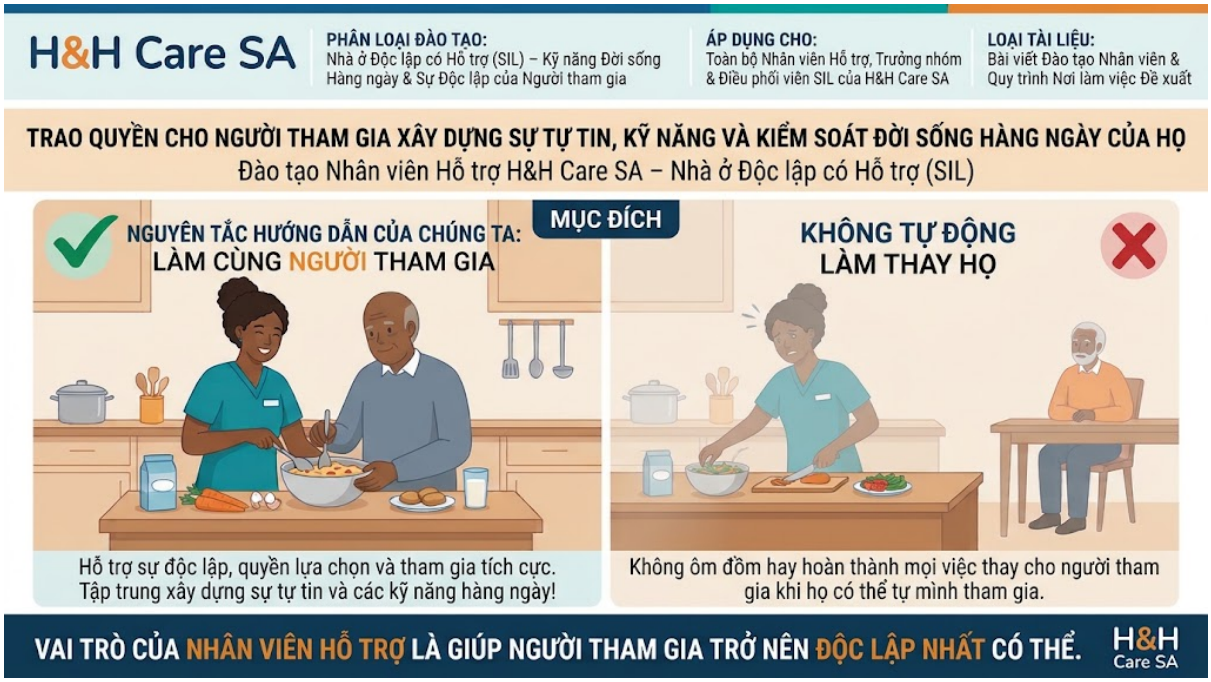
Môi trường làm việc: Nhà ở có hỗ trợ sinh hoạt độc lập (Supported Independent Living – SIL)

Loại tài liệu: Tài liệu đào tạo nhân viên và dự thảo quy trình làm việc

Thời gian rà soát: Hằng năm hoặc khi có thay đổi liên quan đến yêu cầu NDIS hoặc quy trình của tổ chức

---

1. Mục đích



Tại H&H Care SA, chúng tôi tin rằng mọi người khuyết tật đều có quyền được sống với nhân phẩm, sự tự lập, quyền lựa chọn và quyền kiểm soát cuộc sống hằng ngày của mình.

Supported Independent Living (SIL) là hình thức hỗ trợ người tham gia chương trình NDIS (Participant) thực hiện các hoạt động sinh hoạt hằng ngày, đồng thời phát triển và duy trì kỹ năng, sự tự tin và khả năng tự đưa ra quyết định.

Vai trò của nhân viên hỗ trợ (Support Worker) không chỉ đơn thuần là hoàn thành công việc thay cho người tham gia. Quan trọng hơn, nhân viên cần giúp họ phát triển khả năng tự lập tối đa, phù hợp với năng lực, mục tiêu, sở thích và nhu cầu hỗ trợ của từng người.

Nguyên tắc cốt lõi của chúng tôi:

"Cùng người tham gia thực hiện công việc, thay vì tự động làm mọi việc thay cho họ."

Điều này có nghĩa là cung cấp mức độ hỗ trợ phù hợp, đồng thời khuyến khích người tham gia chủ động tham gia vào các hoạt động sinh hoạt hằng ngày.

Mục đích của quy trình này là thiết lập những tiêu chuẩn và kỳ vọng rõ ràng đối với nhân viên H&H Care SA trong việc thúc đẩy khả năng tự lập tại các nhà ở SIL.

2. Hiểu về khả năng tự lập trong SIL

Sống tự lập không nhất thiết có nghĩa là một người phải tự thực hiện tất cả công việc mà không cần sự trợ giúp.



Đối với một số người tham gia, tự lập có thể là tự chuẩn bị bữa ăn. Đối với những người khác, tự lập có thể đơn giản là lựa chọn món ăn, chọn quần áo, thể hiện sở thích hoặc tham gia các công việc gia đình với sự hỗ trợ.

Tự lập là có cơ hội đưa ra quyết định, phát triển kỹ năng và duy trì quyền kiểm soát cuộc sống của chính mình.

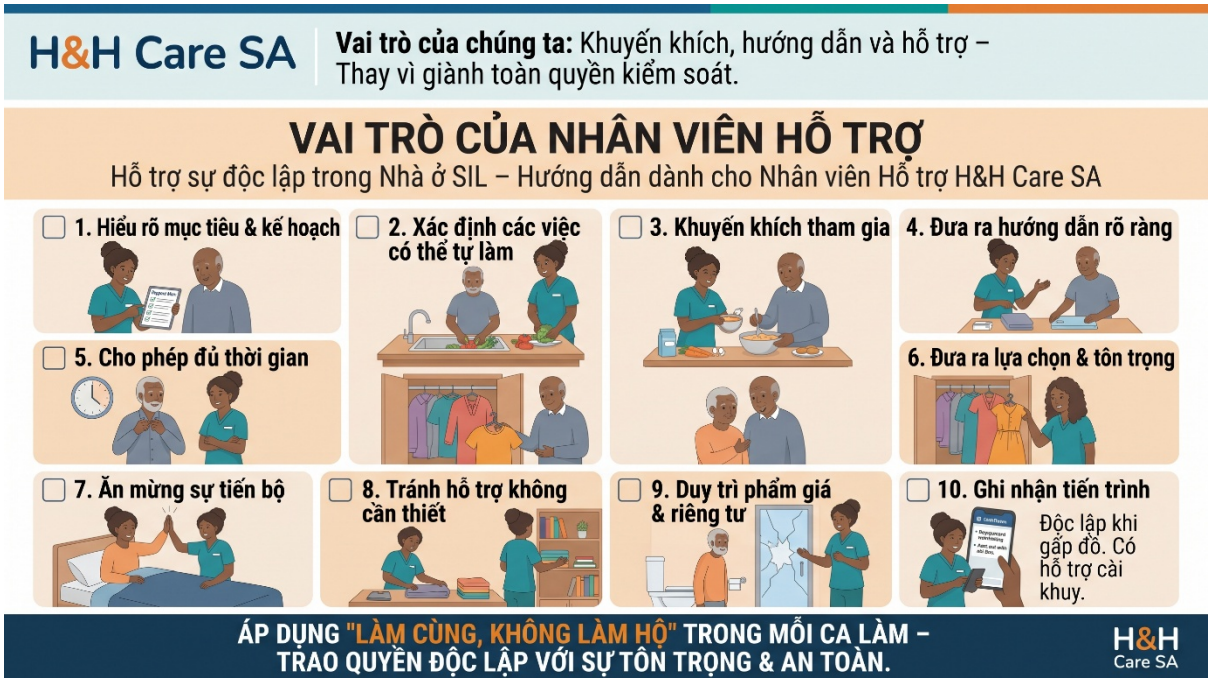
Ví dụ về khả năng tự lập:

- Tự lựa chọn giờ thức dậy và đi ngủ.
- Lựa chọn món ăn và tham gia chuẩn bị bữa ăn.
- Chọn quần áo và quyết định thói quen vệ sinh cá nhân.
- Tham gia dọn dẹp và các công việc trong nhà.
- Quản lý đồ dùng cá nhân.
- Quyết định hoạt động mua sắm và giải trí.
- Phát triển kỹ năng giao tiếp và quan hệ xã hội.
- Học cách sử dụng phương tiện giao thông công cộng hoặc tham gia cộng đồng một cách an toàn.
- Quản lý lịch hẹn và thời gian biểu hằng ngày với sự hỗ trợ phù hợp.

Nhân viên phải hiểu rằng mỗi người tham gia có khả năng, nhu cầu và mục tiêu khác nhau.

Lưu ý quan trọng: Việc khuyến khích tự lập phải luôn được cân bằng với yêu cầu an toàn, sự đồng ý có hiểu biết và kế hoạch hỗ trợ cá nhân (Support Plan).

3. Vai trò của nhân viên hỗ trợ trong việc phát triển khả năng tự lập



Nhân viên H&H Care SA có trách nhiệm khuyến khích, hướng dẫn và hỗ trợ người tham gia, thay vì kiểm soát hoàn toàn các hoạt động hằng ngày của họ.

Nhân viên hỗ trợ phải:

1. Hiểu rõ mục tiêu và kế hoạch hỗ trợ cá nhân của từng người.
2. Xác định những công việc người tham gia có thể tự thực hiện.
3. Khuyến khích họ tham gia các hoạt động sinh hoạt hằng ngày.
4. Hướng dẫn rõ ràng và làm mẫu khi phù hợp.
5. Dành đủ thời gian để người tham gia hoàn thành công việc.
6. Đưa ra lựa chọn và tôn trọng sở thích cá nhân.
7. Ghi nhận và khích lệ sự tiến bộ mà không có thái độ xem thường hoặc đối xử như trẻ nhỏ.
8. Tránh hỗ trợ quá mức cần thiết.
9. Bảo đảm nhân phẩm, quyền riêng tư và sự an toàn.
10. Ghi chép tiến bộ, thành tích và những thay đổi về nhu cầu hỗ trợ.

Ví dụ:

Thay vì tự chuẩn bị bữa sáng cho người tham gia, nhân viên có thể hỏi:

“Hôm nay anh/chị có muốn cùng tôi chuẩn bị bữa sáng không? Anh/chị có thể chọn món mình thích, tôi sẽ hỗ trợ những phần anh/chị cảm thấy khó thực hiện.”

Cách tiếp cận này giúp tăng sự tham gia, tự tin và khả năng đưa ra quyết định.

4. Hỗ trợ tự lập trong các hoạt động sinh hoạt hằng ngày

4.1. Vệ sinh cá nhân và chăm sóc ngoại hình

Người tham gia cần được khuyến khích chủ động thực hiện các hoạt động chăm sóc cá nhân phù hợp với khả năng.

Nhân viên nên:

- Khuyến khích tự đánh răng khi có thể.
- Cho phép tự lựa chọn quần áo.
- Hỗ trợ tắm rửa và chăm sóc ngoại hình, đồng thời bảo vệ quyền riêng tư.
- Đưa ra lời nhắc hoặc hướng dẫn từng bước khi cần.
- Không làm thay những công việc người tham gia có thể tự thực hiện an toàn.

- Tôn trọng sở thích, nhân phẩm và sự đồng ý.

Ví dụ:

Một người tham gia có thể tự rửa mặt và đánh răng nhưng cần hỗ trợ cạo râu.

Nhân viên nên khuyến khích họ tự hoàn thành những công việc có khả năng thực hiện trước, sau đó xin sự đồng ý và hỗ trợ cạo râu.



4.2. Chuẩn bị bữa ăn và nấu nướng

Chuẩn bị bữa ăn là cơ hội quan trọng để phát triển kỹ năng sống thực tế.

Nhân viên nên khuyến khích người tham gia:

- Lựa chọn món ăn và tham gia lên thực đơn.
- Chuẩn bị nguyên liệu đơn giản.
- Rửa rau củ và trái cây.
- Làm bánh mì sandwich hoặc chuẩn bị bữa sáng.
- Sắp xếp bàn ăn.
- Tham gia dọn dẹp sau bữa ăn.
- Học các nguyên tắc an toàn trong nhà bếp và vệ sinh thực phẩm.

Ví dụ:

Thay vì tự nấu toàn bộ bữa ăn, nhân viên có thể hỗ trợ người tham gia làm một chiếc bánh mì sandwich hoặc chuẩn bị bữa trưa đơn giản.

Người tham gia có thể chọn nguyên liệu, sắp xếp thức ăn và tự dọn đĩa sau khi ăn.

Nhân viên phải tuân thủ quy trình an toàn thực phẩm và đánh giá nguy cơ liên quan đến dao, bề mặt nóng và thiết bị điện.

4.3. Dọn dẹp và trách nhiệm trong gia đình

Sống tự lập bao gồm việc tham gia duy trì môi trường sống sạch sẽ và thoải mái.

Nhân viên nên khuyến khích người tham gia thực hiện những công việc phù hợp như:

- Tự dọn giường ngủ.
- Sắp xếp đồ dùng cá nhân.
- Lau bàn và mặt bếp.
- Phân loại quần áo cần giặt.
- Gấp quần áo.
- Cất chén đĩa sạch.
- Giữ phòng ngủ gọn gàng.
- Tham gia vệ sinh nhà cửa theo khả năng.

Lưu ý: Công việc gia đình phải phù hợp với khả năng, sở thích và mục tiêu cá nhân. Không được ép buộc người tham gia làm việc hoặc giao công việc vượt quá khả năng của họ.

4.4. Mua sắm và quản lý tiền bạc

Mua sắm là cơ hội giúp phát triển kỹ năng tự lập, giao tiếp và đưa ra quyết định.

Nhân viên nên:

- Khuyến khích lập danh sách mua sắm.
- Hỗ trợ lựa chọn sản phẩm.
- Hướng dẫn so sánh giá cả.
- Khuyến khích kỹ năng lập ngân sách phù hợp.
- Cho phép người tham gia tự thanh toán khi có thể.
- Hỗ trợ quản lý tiền an toàn.
- Tôn trọng quyết định chi tiêu cá nhân.

Ví dụ:

Người tham gia muốn mua các sản phẩm vệ sinh cá nhân.

Thay vì tự chọn và mua tất cả, nhân viên nên khuyến khích họ lựa chọn sản phẩm yêu thích và tham gia thanh toán.

Nhân viên phải tuân thủ quy trình quản lý tài chính của H&H Care SA và tuyệt đối không được sử dụng tiền của người tham gia cho mục đích cá nhân.

4.5. Tham gia các hoạt động cộng đồng

Khả năng tự lập không chỉ giới hạn trong nhà ở SIL.

Người tham gia cần được hỗ trợ duy trì các mối quan hệ, tiếp cận hoạt động cộng đồng và phát triển sự tự tin trong giao tiếp xã hội.

Các hoạt động có thể bao gồm:

- Đi quán cà phê.
- Mua sắm.
- Đi bộ trong công viên.
- Tham gia sự kiện cộng đồng.
- Tham gia hoạt động giải trí.
- Thăm bạn bè và gia đình.
- Tham dự các cuộc hẹn.
- Học kỹ năng sử dụng phương tiện giao thông công cộng khi phù hợp.

Nhân viên cần khuyến khích người tham gia tự lựa chọn địa điểm và hoạt động mà họ yêu thích.

Các hoạt động cộng đồng phải được lên kế hoạch phù hợp với sở thích, rủi ro đã được đánh giá, nguồn hỗ trợ sẵn có và các điều kiện tài trợ liên quan.

5. Hỗ trợ quyền lựa chọn và tự quyết (Choice and Control)

Quyền lựa chọn và tự quyết là những nguyên tắc cơ bản của NDIS.

Người tham gia có quyền đưa ra quyết định về cuộc sống hằng ngày, kể cả khi quyết định đó khác với sở thích cá nhân của nhân viên.

Nhân viên phải tôn trọng lựa chọn về:

- Thói quen sinh hoạt.
- Thức ăn và đồ uống.
- Quần áo và ngoại hình.
- Hoạt động giải trí.

- Các mối quan hệ xã hội.
- Đồ dùng cá nhân.
- Việc tham gia công việc gia đình.
- Phương thức giao tiếp yêu thích.



Ví dụ:

Một người tham gia thích ăn sáng lúc 10:00 thay vì 8:00.

Nếu không có yêu cầu cụ thể liên quan đến sức khỏe hoặc an toàn, nhân viên nên tôn trọng sở thích này và điều chỉnh lịch hỗ trợ khi có thể.

Nhân viên không được áp đặt những thói quen không cần thiết chỉ vì thuận tiện cho lịch làm việc của mình.

6. Tầm quan trọng của hỗ trợ ra quyết định (Supported Decision-Making)

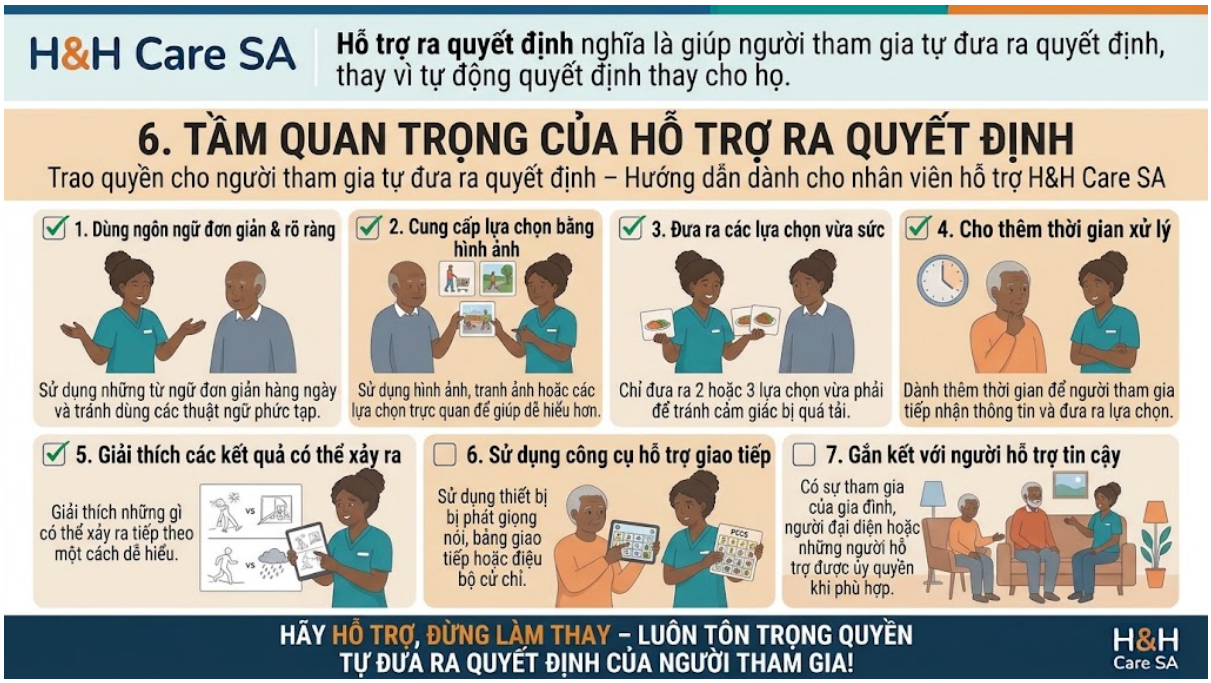
Một số người tham gia có thể cần hỗ trợ thêm để hiểu thông tin hoặc thể hiện quyết định.

Hỗ trợ ra quyết định có nghĩa là giúp họ tự đưa ra quyết định, thay vì tự động quyết định thay họ.

Các phương pháp hỗ trợ bao gồm:

- Sử dụng ngôn ngữ đơn giản và rõ ràng.
- Cung cấp hình ảnh hoặc lựa chọn trực quan.
- Đưa ra số lượng lựa chọn vừa phải.

- Dành thêm thời gian để suy nghĩ.
- Giải thích những kết quả có thể xảy ra.
- Sử dụng công cụ hỗ trợ giao tiếp.
- Mời người hỗ trợ đáng tin cậy tham gia khi phù hợp và được cho phép.



Ví dụ:

Một người tham gia gặp khó khăn khi lựa chọn quần áo.

Thay vì tự chọn mà không hỏi ý kiến, nhân viên có thể đưa ra hai bộ quần áo phù hợp và hỏi họ thích bộ nào.

Nhân viên không được cho rằng một người không có khả năng quyết định chỉ vì họ có khuyết tật hoặc khó khăn giao tiếp.

7. Cân bằng giữa tự lập và an toàn

Khuyến khích tự lập không có nghĩa là bỏ qua những nguy cơ có thể xảy ra.

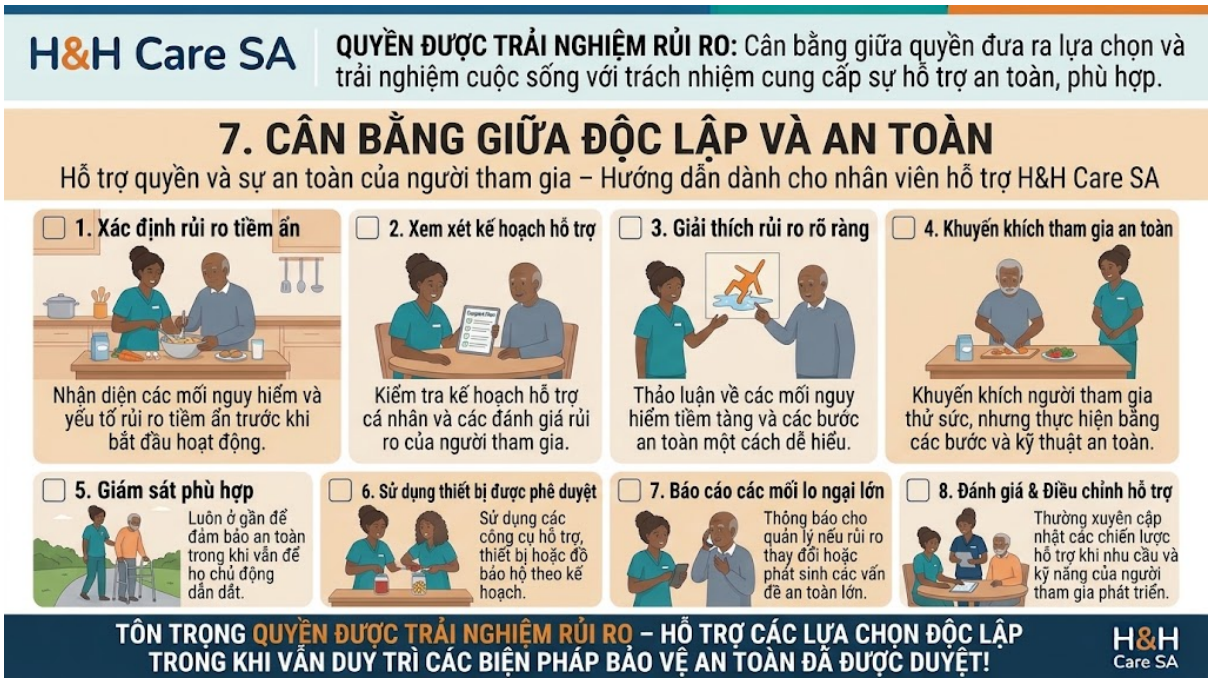
Nhân viên phải cân bằng quyền lựa chọn của người tham gia với trách nhiệm cung cấp hỗ trợ an toàn và phù hợp.

Nguyên tắc này đôi khi được gọi là **Dignity of Risk – Quyền được chấp nhận rủi ro có hiểu biết**, công nhận rằng mọi người có quyền đưa ra lựa chọn sau khi được cung cấp thông tin và có cơ hội trải nghiệm cuộc sống bình thường.

Nhân viên nên:

1. Xác định nguy cơ có thể xảy ra trong hoạt động.

2. Xem xét kế hoạch hỗ trợ và đánh giá rủi ro.
3. Giải thích nguy cơ bằng cách dễ hiểu.
4. Khuyến khích tham gia một cách an toàn.
5. Cung cấp mức độ giám sát hoặc hỗ trợ phù hợp.
6. Sử dụng thiết bị và quy trình an toàn được phê duyệt.
7. Báo cáo những vấn đề đáng kể cho người quản lý.
8. Rà soát phương pháp hỗ trợ khi nhu cầu thay đổi.



Ví dụ:

Một người tham gia muốn tự pha đồ uống nóng.

Nếu có nguy cơ bị bỏng, nhân viên nên xem xét sử dụng thiết bị an toàn hơn, hướng dẫn hoặc giám sát phù hợp thay vì tự động ngăn cản hoạt động.

Mọi biện pháp hạn chế quyền tự do hoặc hoạt động của người tham gia phải tuân thủ pháp luật, yêu cầu cấp phép và các thỏa thuận hỗ trợ liên quan.

8. Tránh hỗ trợ quá mức và tạo sự phụ thuộc

Một trong những thách thức thường gặp trong SIL là nhân viên cung cấp nhiều hỗ trợ hơn mức người tham gia thực sự cần.

Mặc dù điều này có vẻ hữu ích, việc thường xuyên làm thay có thể làm giảm cơ hội luyện tập kỹ năng và duy trì khả năng tự lập.

Ví dụ về hỗ trợ quá mức:

- Mặc quần áo thay cho người có thể tự mặc.
- Chuẩn bị toàn bộ bữa ăn mà không cho cơ hội tham gia.
- Dọn phòng mà không khuyến khích người tham gia cùng thực hiện.
- Đưa ra quyết định hằng ngày mà không hỏi ý kiến.
- Nói thay người có khả năng tự giao tiếp.
- Thúc giục công việc vì nhân viên có thể làm nhanh hơn.

Cách thực hiện tốt hơn

Nhân viên nên tự hỏi:

“Người tham gia có thể tự làm việc này không?”

“Chỉ hướng dẫn bằng lời có đủ không?”

“Tôi có thể chỉ hỗ trợ phần khó nhất không?”

“Làm thế nào để giúp họ luyện tập kỹ năng này?”

Ghi nhớ:

Mục tiêu không phải là hoàn thành công việc nhanh nhất. Mục tiêu là cung cấp sự hỗ trợ an toàn, lấy người tham gia làm trung tâm và phát triển khả năng tự lập.

9. Hỗ trợ tự lập trong nhà SIL có nhiều người cùng sinh sống

Trong nhà SIL có nhiều người cùng sinh sống, mỗi người có khả năng, sở thích, tính cách và nhu cầu hỗ trợ khác nhau.

Nhân viên phải tôn trọng từng người như một cá nhân độc lập.

Nhân viên nên:

- Tôn trọng phòng ngủ và đồ dùng cá nhân.
- Khuyến khích tham gia hoạt động chung mà không ép buộc.
- Hỗ trợ giao tiếp tích cực giữa những người sống cùng nhà.
- Tôn trọng sự khác biệt trong thói quen sinh hoạt.
- Bảo đảm quyền tiếp cận công bằng đối với không gian chung.
- Hỗ trợ giải quyết mâu thuẫn một cách tôn trọng.
- Tránh thiên vị hoặc đối xử không công bằng.
- Bảo mật thông tin riêng của từng người.

Người tham gia không mất quyền lựa chọn cá nhân chỉ vì họ sống trong nhà ở chung.

Ví dụ:

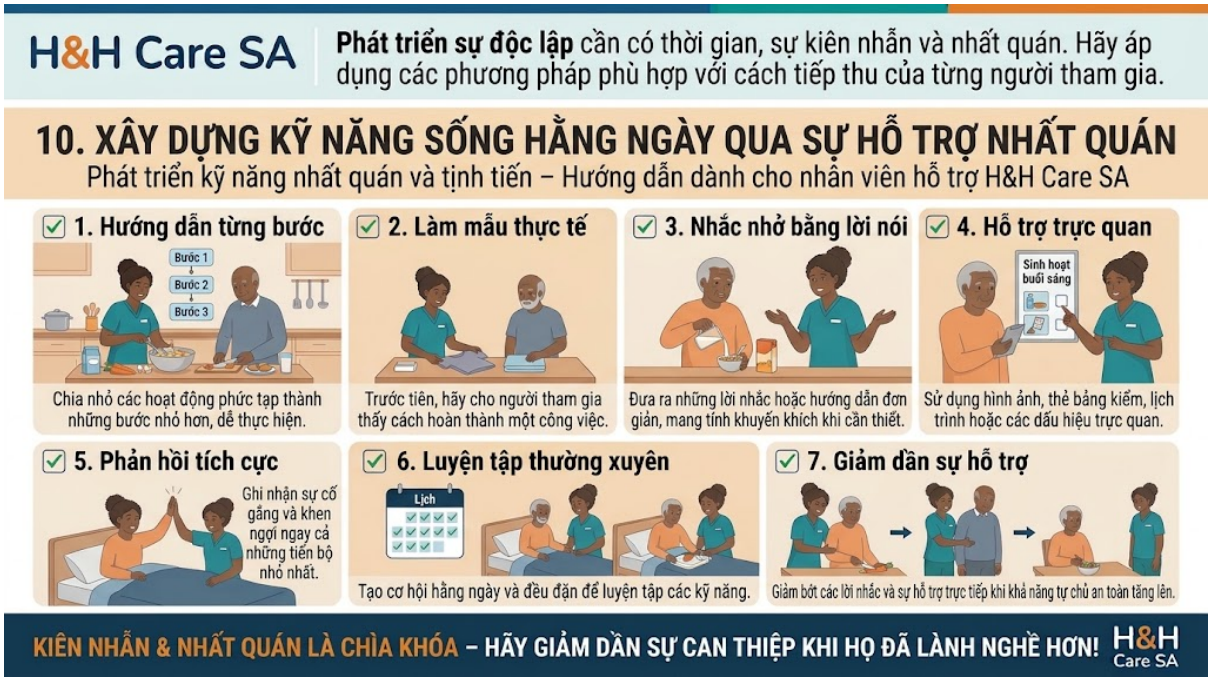
Hai người tham gia có sở thích khác nhau về hoạt động buổi tối.

Nhân viên nên tìm cách sắp xếp hợp lý để tôn trọng cả hai, thay vì tự quyết định tất cả mọi người phải làm cùng một việc.

10. Phát triển kỹ năng sống thông qua hỗ trợ nhất quán

Phát triển khả năng tự lập cần thời gian, sự kiên nhẫn và tính nhất quán.

Nhân viên nên sử dụng phương pháp phù hợp với cách học và nhu cầu hỗ trợ của từng người.



Các phương pháp được khuyến khích

Hướng dẫn từng bước: Chia công việc phức tạp thành các bước nhỏ, dễ thực hiện.

Làm mẫu: Cho người tham gia quan sát cách thực hiện.

Nhắc nhở bằng lời: Đưa ra lời nhắc hoặc hướng dẫn đơn giản khi cần.

Hỗ trợ trực quan: Sử dụng hình ảnh, danh sách kiểm tra hoặc thời gian biểu.

Phản hồi tích cực: Ghi nhận nỗ lực và tiến bộ.

Luyện tập lặp lại: Tạo cơ hội thực hành thường xuyên.

Giảm dần mức độ hỗ trợ: Giảm lời nhắc hoặc hỗ trợ bằng tay khi người tham gia chứng minh có thể tự hoàn thành nhiều bước hơn một cách an toàn.

Ví dụ: Học cách chuẩn bị bữa sáng

Tuần 1: Người tham gia chọn món ăn và quan sát quá trình chuẩn bị.

Tuần 2: Người tham gia hỗ trợ lấy nguyên liệu và dụng cụ.

Tuần 3: Người tham gia tự chuẩn bị một phần bữa ăn với sự hỗ trợ.

Tuần 4: Người tham gia thực hiện nhiều bước hơn với lời nhắc bằng lời.

Mục tiêu tiếp theo: Người tham gia có thể chuẩn bị bữa sáng đơn giản với mức hỗ trợ cần thiết để bảo đảm an toàn.

Đây chỉ là ví dụ minh họa về quá trình học kỹ năng. Mục tiêu và thời gian thực tế phải được điều chỉnh phù hợp với từng người.

11. Quy trình làm việc: Hỗ trợ tự lập trong mỗi ca làm

Bước 1: Xem lại kế hoạch hỗ trợ

Trước khi bắt đầu, nhân viên cần hiểu:

- Mục tiêu cá nhân.
- Khả năng hiện tại.
- Mức độ hỗ trợ cần thiết.
- Sở thích giao tiếp.
- Những nguy cơ liên quan đến sức khỏe và an toàn.
- Các phương pháp đã thống nhất để phát triển khả năng tự lập.

Bước 2: Hỏi về sở thích

Khi bắt đầu ca làm, nhân viên nên trao đổi với người tham gia về hoạt động và thói quen họ mong muốn.

Ví dụ:

“Hôm nay anh/chị muốn làm gì vào buổi sáng?”

“Anh/chị có muốn giúp chuẩn bị bữa sáng không?”

“Hôm nay có công việc nào anh/chị muốn thử tự làm không?”

Bước 3: Khuyến khích tham gia chủ động

Cho phép người tham gia thực hiện công việc trong khả năng.

Chỉ hướng dẫn bằng lời, làm mẫu hoặc hỗ trợ bằng tay khi phù hợp.

Bước 4: Tôn trọng quyết định

Tôn trọng lựa chọn và xin sự đồng ý trước khi hỗ trợ.

Không ép buộc tham gia các hoạt động rèn luyện kỹ năng.

Bước 5: Theo dõi an toàn

Tuân thủ kế hoạch hỗ trợ, đánh giá rủi ro và quy trình an toàn liên quan.

Điều chỉnh mức hỗ trợ theo nhu cầu của người tham gia.

Bước 6: Ghi nhận tiến bộ

Ghi chép những quan sát có ý nghĩa, bao gồm:

- Các hoạt động đã hoàn thành.
- Công việc được thực hiện độc lập.
- Loại và mức độ hỗ trợ đã cung cấp.
- Kỹ năng đã luyện tập.
- Lựa chọn và sở thích của người tham gia.
- Tiến bộ hướng đến mục tiêu cá nhân.
- Khó khăn hoặc vấn đề an toàn.

Bước 7: Trao đổi với nhóm

Chia sẻ thông tin cần thiết thông qua quy trình bàn giao ca và báo cáo được phê duyệt nhằm duy trì sự hỗ trợ nhất quán.

12. Ghi chép hồ sơ chăm sóc trên ShiftCare (Progress Notes)



Ghi chép chính xác giúp H&H Care SA theo dõi tiến bộ và duy trì tính liên tục của dịch vụ chăm sóc.

Case Notes cần mô tả rõ người tham gia thực sự đã làm gì và cần mức hỗ trợ như thế nào.

Ví dụ 1 – Chuẩn bị bữa ăn

“Hỗ trợ người tham gia chuẩn bị bữa sáng. Người tham gia tự lựa chọn món ăn và lấy nguyên liệu trong bếp. Nhân viên đưa ra lời nhắc bằng lời để hỗ trợ quá trình chuẩn bị. Người tham gia tự hoàn thành phần lớn các bước và cần hỗ trợ khi xử lý đồ vật nóng. Khuyến khích tham gia dọn dẹp khu vực ăn uống sau bữa ăn. Người tham gia có vẻ hài lòng khi hoàn thành hoạt động.”

Ví dụ 2 – Kỹ năng làm việc nhà

“Khuyến khích người tham gia dọn dẹp phòng ngủ và sắp xếp đồ dùng cá nhân. Người tham gia tự gấp quần áo và cất vào tủ với một số lời nhắc bằng lời. Nhân viên đưa ra phản hồi tích cực để ghi nhận sự tham gia. Không ghi nhận vấn đề an toàn trong quá trình thực hiện.”

Ví dụ 3 – Tham gia cộng đồng

“Hỗ trợ người tham gia ra ngoài cộng đồng và mua sắm. Người tham gia tự lựa chọn đồ dùng cá nhân và tham gia thanh toán với sự hướng dẫn bằng lời. Khuyến khích tự đưa ra quyết định trong suốt chuyến đi. Người tham gia có vẻ vui vẻ và tích cực tham gia hoạt động.”

Ví dụ 4 – Tôn trọng lựa chọn

“Người tham gia từ chối hoạt động gia đình đã được lên kế hoạch và yêu cầu thời gian nghỉ ngơi. Nhân viên tôn trọng quyết định và đề nghị cơ hội tham gia vào thời điểm khác trong ngày. Sau đó, người tham gia lựa chọn hỗ trợ chuẩn bị bữa trưa. Việc hỗ trợ được thực hiện theo sở thích và khả năng của người tham gia.”

Những ví dụ này chỉ phục vụ mục đích đào tạo. Nhân viên phải ghi chép đúng sự việc thực tế và không được sao chép nội dung mẫu để sử dụng như hồ sơ của ca hỗ trợ đã hoàn thành.

13. Trách nhiệm nghề nghiệp và ranh giới chuyên môn

Nhân viên H&H Care SA phải:

1. Tuân thủ kế hoạch hỗ trợ và mục tiêu đã thống nhất.
2. Khuyến khích nhân phẩm, khả năng tự lập và quyền lựa chọn.
3. Xin sự đồng ý trước khi hỗ trợ.

4. Duy trì ranh giới nghề nghiệp.
5. Tôn trọng quyền riêng tư và bảo mật thông tin.
6. Tránh kiểm soát không cần thiết đối với cuộc sống hằng ngày.
7. Sử dụng kỹ thuật hỗ trợ an toàn và phù hợp.
8. Báo cáo thay đổi về khả năng hoặc nhu cầu hỗ trợ.
9. Ghi chép chính xác.
10. Giao tiếp tôn trọng với người tham gia, gia đình và đồng nghiệp.

Nhân viên tuyệt đối không được đe dọa, trừng phạt, làm nhục hoặc sử dụng biện pháp hạn chế không được cho phép để buộc người tham gia thực hiện hoạt động.

14. Tình huống đào tạo thực tế

Tình huống A: Người tham gia không muốn dọn phòng ngủ

Một người tham gia từ chối dọn phòng khi được đề nghị.

Cách xử lý đúng: Tôn trọng quyết định, tìm hiểu xem họ có cần hỗ trợ hoặc muốn thực hiện vào thời gian khác không, đồng thời khuyến khích tham gia mà không gây áp lực.

Cách xử lý sai: Đe dọa, ép buộc dọn phòng hoặc tước bỏ quyền lợi để trừng phạt.

Tình huống B: Người tham gia muốn tự nấu ăn

Một người tham gia muốn chuẩn bị bữa trưa nhưng chưa có nhiều kinh nghiệm nấu nướng.

Cách xử lý đúng: Xem xét nguy cơ, hướng dẫn và giám sát phù hợp, khuyến khích tham gia các bước nấu ăn an toàn.

Cách xử lý sai: Tự động từ chối yêu cầu mà không xem xét cách hỗ trợ an toàn.

Tình huống C: Người tham gia cần nhiều thời gian để mặc quần áo

Một người tham gia có thể tự mặc quần áo nhưng cần thêm thời gian.

Cách xử lý đúng: Dành đủ thời gian và chỉ hỗ trợ khi cần hoặc được yêu cầu.

Cách xử lý sai: Tự mặc quần áo thay vì nhân viên muốn hoàn thành công việc nhanh hơn.

Tình huống D: Người tham gia muốn tự lựa chọn hoạt động

Một người tham gia muốn đi bộ thay vì tham gia hoạt động nhóm đã lên kế hoạch.

Cách xử lý đúng: Tôn trọng sở thích và xem xét liệu có thể sắp xếp hoạt động đi bộ an toàn trong phạm vi hỗ trợ hiện có hay không.

Cách xử lý sai: Bắt buộc người tham gia phải theo nhóm chỉ vì thuận tiện cho nhân viên.

15. Câu hỏi kiểm tra kiến thức nhân viên

Câu 1: Mục đích chính của việc khuyến khích tự lập trong SIL là gì?

Trả lời: Giúp người tham gia duy trì và phát triển kỹ năng, sự tự tin, quyền lựa chọn và quyền kiểm soát cuộc sống hằng ngày.

Câu 2: Nhân viên có nên làm thay công việc chỉ vì làm nhanh hơn không?

Trả lời: Không. Nhân viên cần khuyến khích sự tham gia và chỉ cung cấp mức hỗ trợ phù hợp với nhu cầu và sự an toàn.

Câu 3: Nếu người tham gia muốn thử một hoạt động mới có rủi ro, nhân viên nên làm gì?

Trả lời: Xem lại kế hoạch hỗ trợ và đánh giá rủi ro, giải thích nguy cơ và tìm phương pháp hỗ trợ tham gia an toàn.

Câu 4: Người tham gia có quyền từ chối công việc gia đình không?

Trả lời: Có. Nhân viên phải tôn trọng quyền và sở thích của họ, đồng thời tuân thủ kế hoạch hỗ trợ và xử lý các nguy cơ an toàn đáng kể nếu có.

Câu 5: Vì sao ghi chép chính xác lại quan trọng?

Trả lời: Giúp theo dõi tiến bộ, xác định thay đổi về nhu cầu hỗ trợ và bảo đảm sự hỗ trợ nhất quán giữa các nhân viên.

16. Trách nhiệm của người quản lý và trưởng nhóm SIL

Người quản lý và trưởng nhóm SIL của H&H Care SA cần:

- Bảo đảm nhân viên hiểu mục tiêu và kế hoạch hỗ trợ của từng người.
- Cung cấp đào tạo ban đầu và đào tạo định kỳ phù hợp.
- Rà soát phương pháp hỗ trợ và đánh giá rủi ro.
- Khuyến khích sự nhất quán giữa các nhân viên.
- Theo dõi tiến bộ và phản hồi của người tham gia.
- Điều chỉnh những cách làm hạn chế khả năng tự lập không cần thiết.
- Hỗ trợ nhân viên nhận biết và báo cáo vấn đề an toàn.
- Đánh giá liệu dịch vụ có đang giúp người tham gia duy trì hoặc phát triển kỹ năng sinh hoạt hằng ngày hay không.

Trưởng nhóm nên thường xuyên thảo luận về cách tạo thêm cơ hội lựa chọn, tham gia và phát triển khả năng tự lập cho người tham gia.

17. Cam kết của H&H Care SA đối với cuộc sống tự lập

Tại H&H Care SA, chúng tôi hiểu rằng khả năng tự lập có ý nghĩa khác nhau đối với mỗi người tham gia.

Một số người có thể phát triển kỹ năng để thực hiện hoạt động hằng ngày với rất ít hỗ trợ. Những người khác có thể tiếp tục cần sự hỗ trợ đáng kể nhưng vẫn có quyền lựa chọn và kiểm soát cuộc sống của mình.

Trách nhiệm của chúng tôi là nhận biết khả năng của từng người, tôn trọng quyết định và tạo cơ hội để họ tham gia các hoạt động sinh hoạt hằng ngày.

Chúng tôi cam kết cung cấp dịch vụ giúp xây dựng sự tự tin, duy trì kỹ năng và bảo vệ nhân phẩm.

Cam kết của chúng tôi:

Chúng tôi khuyến khích thay vì kiểm soát.

Chúng tôi hướng dẫn thay vì làm thay.

Chúng tôi tôn trọng quyền lựa chọn thay vì đưa ra những quyết định không cần thiết thay cho người khác.

Chúng tôi thúc đẩy khả năng tự lập đồng thời bảo đảm an toàn, nhân phẩm và sự tôn trọng.

Mỗi lần tương tác là một cơ hội để trao quyền cho người tham gia.

H&H CARE SA – ĐÀO TẠO NHÂN VIÊN HỖ TRỢ

Chủ đề: Hỗ trợ phát triển khả năng sống tự lập tại nhà ở SIL

Thông điệp cốt lõi:

“CÙNG LÀM, KHÔNG LÀM THAY – KHUYẾN KHÍCH TỰ LẬP, TÔN TRỌNG LỰA CHỌN, XÂY DỰNG SỰ TỰ TIN.”

Do With, Not For – Support Independence, Respect Choice, Build Confidence.