H&H Care SA Pty Ltd

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

# Nhận biết và báo cáo hành vi lạm dụng, bỏ bê hoặc những thay đổi về tình trạng sức khỏe

**Bảo vệ sự an toàn, sức khỏe, nhân phẩm và quyền con người của người tham gia**

**Chủ đề đào tạo:** Bảo vệ người tham gia (Participant Safeguarding), báo cáo sự cố (Incident Reporting) và theo dõi sức khỏe (Health Monitoring)

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

**Môi trường làm việc:** Nhà ở hỗ trợ sinh hoạt độc lập (SIL), chăm sóc tại nhà, chăm sóc cá nhân và hỗ trợ tham gia cộng đồng

**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 quan trọng về yêu cầu NDIS, pháp luật hoặc quy trình của tổ chức

**Tình trạng tài liệu:** Dự thảo chờ ban quản lý xem xét và phê duyệt

---

## 1. Mục đích

Tại H&H Care SA, sự an toàn, nhân phẩm, sức khỏe và chất lượng cuộc sống của mỗi người tham gia chương trình NDIS (Participant) luôn là những ưu tiên hàng đầu.

Nhân viên hỗ trợ đóng vai trò quan trọng trong việc bảo vệ người khuyết tật khỏi các hành vi lạm dụng, bỏ bê, bóc lột và những tổn hại có thể phòng tránh.

Do thường xuyên tiếp xúc với người tham gia, nhân viên hỗ trợ thường là những người đầu tiên nhận thấy sự thay đổi về sức khỏe thể chất, tinh thần, hành vi hoặc điều kiện sinh hoạt.

Việc phát hiện sớm và báo cáo đúng cách có thể giúp ngăn ngừa những hậu quả nghiêm trọng và cải thiện chất lượng chăm sóc.

Mục đích của quy trình này là bảo đảm tất cả nhân viên H&H Care SA hiểu cách:

1. Nhận biết các dấu hiệu có thể liên quan đến lạm dụng, bỏ bê và bóc lột.

2. Phát hiện những thay đổi về sức khỏe thể chất và tinh thần.
3. Phản ứng an toàn và chuyên nghiệp khi phát hiện vấn đề.
4. Báo cáo kịp thời các sự cố, cáo buộc và mối lo ngại về sức khỏe.
5. Ghi chép thông tin chính xác và khách quan.
6. Bảo vệ nhân phẩm, quyền riêng tư và quyền con người.
7. Tuân thủ các yêu cầu của NDIS về bảo vệ người tham gia và quản lý sự cố.

**Nguyên tắc cốt lõi:**

*Quan sát cẩn thận. Lắng nghe với sự tôn trọng. Hành động kịp thời. Báo cáo chính xác. Bảo vệ mọi người tham gia.*

## 2. Hiểu về hành vi lạm dụng trong dịch vụ hỗ trợ người khuyết tật

Lạm dụng (Abuse) xảy ra khi một người bị đối xử theo cách gây tổn hại, đe dọa, bóc lột hoặc xúc phạm nhân phẩm.

Lạm dụng có thể là hành vi cố ý hoặc phát sinh từ những hành động không phù hợp hay việc không thực hiện trách nhiệm cần thiết.

Lạm dụng có thể xảy ra tại nhà riêng, nhà ở SIL, nơi sinh hoạt cộng đồng hoặc những môi trường hỗ trợ khác.




Người gây ra hành vi lạm dụng có thể là người thân, nhân viên hỗ trợ, người tham gia khác, khách đến thăm hoặc bất kỳ cá nhân nào.

Nhân viên phải luôn cảnh giác với những dấu hiệu có thể liên quan đến lạm dụng và không được bỏ qua mối lo ngại chỉ vì không có thương tích rõ ràng.

### 2.1. Lạm dụng thể chất (Physical Abuse)

Lạm dụng thể chất là việc sử dụng vũ lực gây ra hoặc có nguy cơ gây thương tích, đau đớn hoặc tổn hại.

**Ví dụ:**

- Đánh, tát, đẩy hoặc đá.
- Kéo, giật hoặc xử lý thô bạo khi chăm sóc cá nhân.
- Sử dụng vũ lực không cần thiết.
- Kiềm giữ cơ thể không phù hợp.
- Cố tình gây đau đớn hoặc thương tích.
- Sử dụng vũ lực để trừng phạt.

**Các dấu hiệu cảnh báo:**

- Vết bầm tím, vết cắt hoặc thương tích không rõ nguyên nhân.
- Thường xuyên xuất hiện thương tích nhưng không có lời giải thích hợp lý.
- Sợ hãi hoặc căng thẳng khi tiếp xúc với một người cụ thể.
- Giật mình hoặc né tránh khi được chạm vào.
- Thay đổi hành vi đột ngột.
- Không muốn nhận hỗ trợ chăm sóc cá nhân.

**Cách xử lý của nhân viên:**

Bảo đảm an toàn trước mắt, tìm kiếm hỗ trợ y tế khi cần thiết, báo cáo kịp thời và ghi chép khách quan những gì quan sát được.

Không tự tiến hành điều tra cáo buộc.

### 2.2. Lạm dụng tinh thần hoặc tâm lý (Emotional or Psychological Abuse)

Lạm dụng tinh thần là những hành vi gây sợ hãi, nhục nhã, căng thẳng hoặc tổn thương tâm lý.

**Ví dụ:**

- La hét hoặc đe dọa.
- Xúc phạm hoặc làm nhục người tham gia.

- Đe dọa, bắt nạt.
- Cố tình phớt lờ hoặc cô lập.
- Kiểm soát quyền lựa chọn cá nhân mà không có cơ sở pháp lý phù hợp.
- Sử dụng sự sợ hãi hoặc hình phạt để buộc hợp tác.

**Các dấu hiệu cảnh báo:**

- Lo lắng hoặc sợ hãi nhiều hơn bình thường.
- Thu mình, tránh giao tiếp xã hội.
- Đột ngột mất tự tin.
- Thay đổi giấc ngủ hoặc khẩu vị.
- Căng thẳng bất thường khi có mặt một người cụ thể.
- Không muốn giao tiếp.

**Ví dụ thực tế:**

Một người tham gia trở nên lo lắng rõ rệt mỗi khi một nhân viên cụ thể bước vào phòng.

Điều này không tự động chứng minh có lạm dụng, nhưng là dấu hiệu cần được quan sát, ghi chép và báo cáo để đánh giá phù hợp.

**2.3. Lạm dụng tình dục (Sexual Abuse)**

Lạm dụng tình dục bao gồm các hành vi tiếp xúc, ứng xử hoặc bóc lột tình dục khi không có sự đồng ý hợp lệ, bao gồm những tình huống có ép buộc hoặc lạm dụng quyền lực.

**Ví dụ:**

- Đụng chạm cơ thể mang tính tình dục khi không được đồng ý.
- Quấy rối tình dục.
- Ép buộc tham gia hoạt động tình dục.
- Bình luận hoặc có hành vi tình dục không phù hợp.
- Chụp ảnh vùng nhạy cảm khi không có sự cho phép hợp pháp.
- Bóc lột tình dục bởi người ở vị trí được tin tưởng.

**Các dấu hiệu cảnh báo:**

- Đau hoặc thương tích không rõ nguyên nhân ở vùng nhạy cảm.
- Đột nhiên sợ hãi khi được chăm sóc cá nhân.
- Thay đổi hành vi đáng kể.

- Căng thẳng khi tiếp xúc với một người cụ thể.
- Trực tiếp hoặc gián tiếp tiết lộ việc bị tiếp xúc tình dục ngoài ý muốn.

**Quan trọng:** Nếu nghi ngờ hoặc nhận được thông tin về lạm dụng tình dục, phải ưu tiên an toàn và báo cáo ngay.

Không tự điều tra, không đặt câu hỏi mang tính dẫn dắt và không liên tục yêu cầu người tham gia kể lại sự việc.

**2.4. Lạm dụng và bóc lột tài chính (Financial Abuse and Exploitation)**

Lạm dụng tài chính xảy ra khi một người sử dụng, kiểm soát hoặc chiếm đoạt tiền bạc, tài sản hoặc nguồn tài chính của người tham gia một cách không phù hợp.

**Ví dụ:**

- Lấy tiền khi chưa được cho phép.
- Sử dụng thẻ ngân hàng của người tham gia để mua đồ cá nhân.
- Gây áp lực buộc người tham gia đưa tiền hoặc quà.
- Sử dụng sai mục đích tiền dành cho thực phẩm hoặc nhu cầu cá nhân.
- Đưa ra quyết định tài chính khi không có thẩm quyền phù hợp.
- Ngăn cản người tham gia sử dụng tiền của chính họ mà không có cơ sở pháp lý.

**Các dấu hiệu cảnh báo:**

- Tiền bị mất không rõ nguyên nhân.
- Giao dịch hoặc khoản mua sắm bất thường.
- Đồ dùng cá nhân bị mất.
- Người tham gia bày tỏ lo ngại về tiền bạc.
- Thay đổi đột ngột trong cách quản lý tài chính.

**Yêu cầu của H&H Care SA:**

Nhân viên phải tuân thủ quy trình quản lý tiền được phê duyệt, lưu giữ hồ sơ chính xác và báo cáo những nghi ngờ về bóc lột tài chính.

**2.5. Bỏ bê hoặc thiếu chăm sóc (Neglect)**

Bỏ bê xảy ra khi người có trách nhiệm chăm sóc không cung cấp sự hỗ trợ cần thiết, khiến người tham gia bị tổn hại hoặc có nguy cơ đáng kể bị tổn hại.

**Ví dụ:**

- Không cung cấp đủ thức ăn hoặc nước uống.
- Không hỗ trợ vệ sinh cá nhân thiết yếu.
- Không sắp xếp hỗ trợ y tế cần thiết.
- Để người tham gia một mình khi họ cần được giám sát.
- Phớt lờ những thay đổi nghiêm trọng về sức khỏe.
- Không cung cấp những hỗ trợ thiết yếu đã được thống nhất.
- Để môi trường sống không an toàn hoặc mất vệ sinh.

**Các dấu hiệu cảnh báo:**

- Vệ sinh cá nhân kém.
- Mất nước hoặc dinh dưỡng không đầy đủ.
- Vết thương không được điều trị.
- Thường xuyên bỏ sót những hoạt động chăm sóc thiết yếu.
- Điều kiện sinh hoạt không an toàn.
- Sức khỏe suy giảm không rõ nguyên nhân.
- Người tham gia cho biết họ không được hỗ trợ khi cần.

Không phải mọi trường hợp từ chối chăm sóc đều là bỏ bê.

Người tham gia có quyền đưa ra lựa chọn có hiểu biết, bao gồm quyền từ chối hỗ trợ.

Nhân viên phải phân biệt rõ giữa việc tôn trọng quyết định của người tham gia và việc không thực hiện trách nhiệm chăm sóc cần thiết.

## 3. Nhận biết những thay đổi về sức khỏe

Nhân viên hỗ trợ không có trách nhiệm chẩn đoán bệnh.

Tuy nhiên, nhân viên có trách nhiệm nhận biết và thông báo những thay đổi có thể là dấu hiệu của vấn đề sức khỏe.

Nhân viên cần hiểu tình trạng bình thường của từng người tham gia, các bệnh lý hiện có, nhu cầu giao tiếp và kế hoạch hỗ trợ cá nhân.

### 3.1. Thay đổi về sức khỏe thể chất

Các thay đổi quan trọng có thể bao gồm:

- Mệt mỏi hoặc yếu sức bất thường.

- Giảm khả năng vận động hoặc giữ thăng bằng.
- Xuất hiện cơn đau mới hoặc đau tăng lên.
- Thay đổi khẩu vị.
- Uống ít nước hơn bình thường.
- Thay đổi cân nặng không rõ nguyên nhân.
- Thay đổi màu sắc hoặc tình trạng da.
- Sưng hoặc xuất hiện vết bầm mới.
- Sốt hoặc dấu hiệu nhiễm trùng.
- Nôn mửa hoặc tiêu chảy.
- Thay đổi nhịp thở hoặc khó thở.
- Chóng mặt hoặc ngất xỉu.

**Ví dụ:**

Một người tham gia bình thường có thể tự đi lại nhưng đột nhiên cần hỗ trợ đáng kể để đứng hoặc đi bộ.

Nhân viên phải bảo đảm an toàn, đánh giá xem có cần hỗ trợ cấp cứu hay không và nhanh chóng báo cáo sự thay đổi.

Không được mặc định rằng tình trạng suy giảm đột ngột chỉ là một phần của khuyết tật.

**3.2. Thay đổi về sức khỏe tinh thần và cảm xúc**

Nhân viên cũng cần quan sát những thay đổi về tâm lý và cảm xúc.

Các dấu hiệu có thể bao gồm:

- Buồn bã kéo dài.
- Lo lắng tăng lên.
- Thu mình, tránh giao tiếp.
- Dễ kích động bất thường.
- Mất hứng thú với các hoạt động yêu thích.
- Thay đổi đáng kể về giấc ngủ.
- Đột ngột lú lẫn.
- Bày tỏ sự tuyệt vọng.
- Nói về việc tự làm hại bản thân.

**Quan trọng:** Bất kỳ dấu hiệu nào cho thấy nguy cơ tự làm hại bản thân hoặc tự tử ngay trước mắt đều cần được xử lý khẩn cấp và tìm kiếm hỗ trợ phù hợp.

Nhân viên phải lắng nghe và báo cáo mà không phán xét.

### 3.3. Thay đổi hành vi

Hành vi có thể là cách người tham gia thể hiện nhu cầu chưa được đáp ứng, đau đớn, căng thẳng hoặc bệnh lý, đặc biệt khi họ gặp khó khăn trong giao tiếp.

**Ví dụ:**

- Dễ kích động hơn.
- Có hành vi hung hăng bất thường.
- Không muốn tham gia hoạt động quen thuộc.
- Từ chối những hoạt động trước đây yêu thích.
- Thay đổi cách giao tiếp.
- Liên tục thể hiện sự khó chịu.
- Xuất hiện hoặc gia tăng những hành vi cần được hỗ trợ.

Nhân viên nên xem xét các yếu tố thể chất, môi trường, cảm xúc và giao tiếp.

Không được tự động xem những thay đổi hành vi là cố tình không hợp tác.

## 4. Nhận biết cơn động kinh và các sự cố y tế khác

Một số người tham gia H&H Care SA có thể mắc bệnh động kinh hoặc những tình trạng sức khỏe cần được theo dõi đặc biệt.

Nhân viên phải hiểu kế hoạch quản lý cơn động kinh (Seizure Management Plan) và các quy trình cấp cứu liên quan của từng người.

### Dấu hiệu có thể xảy ra cơn động kinh

- Đột ngột mất nhận thức.
- Cử động cơ thể không kiểm soát.
- Nhìn chằm chằm bất thường.
- Thay đổi đột ngột về khả năng phản ứng.
- Mất thăng bằng hoặc ngã.
- Lú lẫn sau cơn.

**Khi người tham gia lên cơn động kinh**

Nhân viên cần:

1. Giữ bình tĩnh.
2. Bảo vệ người tham gia khỏi các vật nguy hiểm xung quanh.
3. Ghi nhận thời gian bắt đầu và thời lượng cơn.
4. Tuân thủ kế hoạch quản lý động kinh cá nhân.
5. Không cố giữ chặt hoặc hạn chế cử động.
6. Không đưa bất kỳ vật gì vào miệng.
7. Thực hiện sơ cứu phù hợp với phạm vi đào tạo.
8. Theo dõi hô hấp và quá trình hồi phục.
9. Gọi cấp cứu khi có chỉ định.

**Gọi 000 ngay khi cần thiết**, bao gồm trường hợp cơn co giật kéo dài từ 5 phút trở lên, các cơn xảy ra liên tiếp mà người tham gia chưa hồi phục, có vấn đề về hô hấp, thương tích nghiêm trọng hoặc kế hoạch cấp cứu cá nhân yêu cầu.

Nếu đây là cơn động kinh đầu tiên được biết đến hoặc có biểu hiện nghiêm trọng, bất thường, cần tìm kiếm hỗ trợ cấp cứu.

Thuốc cấp cứu động kinh chỉ được sử dụng bởi nhân viên đã được đào tạo, có thẩm quyền và tuân thủ kế hoạch điều trị được kê đơn cùng yêu cầu của tổ chức.

**5. Hiểu về trách nhiệm chăm sóc (Duty of Care)**

Duty of Care là trách nhiệm thực hiện những biện pháp hợp lý để bảo vệ người tham gia khỏi những nguy cơ có thể dự đoán, đồng thời tôn trọng quyền và khả năng tự lập của họ.

Trách nhiệm chăm sóc bao gồm:

- Nhận biết nguy cơ và vấn đề sức khỏe.
- Tuân thủ kế hoạch hỗ trợ.
- Cung cấp mức giám sát phù hợp.
- Phản ứng trong tình huống khẩn cấp.
- Báo cáo nghi ngờ lạm dụng hoặc bỏ bê.
- Báo cáo kịp thời những thay đổi đáng kể về sức khỏe.
- Duy trì ranh giới nghề nghiệp.

- Ghi chép chính xác.

**Quan trọng:** Duty of Care không cho phép nhân viên tự ý kiểm soát mọi lựa chọn của người tham gia.

Mọi biện pháp hạn chế (Restrictive Practices) phải tuân thủ pháp luật và các yêu cầu NDIS liên quan.

## 6. Quy trình làm việc khi nghi ngờ lạm dụng hoặc bỏ bê

### Bước 1: Bảo đảm an toàn ngay lập tức

Nếu người tham gia đang gặp nguy hiểm:

- Đưa họ ra khỏi nguy hiểm nếu có thể thực hiện an toàn và phù hợp.
- Gọi 000 nếu cần hỗ trợ cấp cứu.
- Thực hiện sơ cứu trong phạm vi được đào tạo.
- Tìm kiếm hỗ trợ y tế khẩn cấp khi cần.
- Không đặt bản thân hoặc người khác vào nguy cơ không cần thiết.




### Bước 2: Lắng nghe và phản hồi với sự tôn trọng

Nếu người tham gia tiết lộ việc bị lạm dụng:

- Giữ bình tĩnh.
- Lắng nghe cẩn thận.
- Xem xét thông tin một cách nghiêm túc.

- Trấn an rằng mối lo ngại của họ sẽ được xử lý.
- Không đổ lỗi hoặc phán xét.
- Không hứa giữ bí mật tuyệt đối.
- Giải thích rằng thông tin có thể cần được chia sẻ với người có thẩm quyền để bảo vệ an toàn.

**Cách phản hồi phù hợp:**

“Cảm ơn anh/chị đã chia sẻ với tôi. Tôi rất nghiêm túc xem xét điều anh/chị vừa nói. Tôi sẽ hỗ trợ để vấn đề được báo cáo và anh/chị nhận được sự hỗ trợ phù hợp.”

**Bước 3: Không tự điều tra**

Nhân viên không được:

- Đối chất với người bị nghi ngờ gây ra hành vi.
- Gây áp lực buộc người tham gia kể chi tiết.
- Đặt câu hỏi lặp lại hoặc mang tính dẫn dắt.
- Tự kết luận ai đúng, ai sai.
- Thay đổi hoặc tiêu hủy bằng chứng.
- Thảo luận cáo buộc với người không có thẩm quyền.

Vai trò của nhân viên là bảo đảm an toàn, giữ lại thông tin liên quan và báo cáo.

**Bước 4: Báo cáo ngay**

Thông báo cho người giám sát, quản lý hoặc người phụ trách báo cáo sự cố của H&H Care SA sớm nhất có thể.

Tuân thủ quy trình quản lý sự cố của tổ chức.

Nếu vấn đề liên quan đến người giám sát trực tiếp, phải báo cáo thông qua quản lý cấp cao khác hoặc kênh bảo vệ người tham gia phù hợp.

Khi cần thiết, phải thông báo cho cảnh sát, dịch vụ cấp cứu hoặc cơ quan quản lý có thẩm quyền.

**Việc báo cáo nội bộ không được làm chậm trễ các báo cáo khẩn cấp ra bên ngoài.**

**Bước 5: Ghi chép chính xác**

Ghi nhận:

- Ngày và giờ.

- Địa điểm.
- Những người liên quan hoặc có mặt.
- Những gì trực tiếp quan sát được.
- Lời nói của người tham gia, sử dụng nguyên văn khi có thể.
- Biện pháp bảo đảm an toàn đã thực hiện.
- Người đã được thông báo.
- Thời gian và phương thức thông báo.
- Hướng dẫn tiếp theo đã nhận được.

Tránh suy đoán hoặc kết luận khi chưa có căn cứ.

**7. Báo cáo những thay đổi về sức khỏe**

Không phải mọi thay đổi sức khỏe đều cần gọi cấp cứu, nhưng những thay đổi đáng kể phải được đánh giá và báo cáo phù hợp.

**Tình huống cấp cứu**

Gọi **000** khi có dấu hiệu có thể đe dọa tính mạng, chẳng hạn:

- Bất tỉnh hoặc không phản ứng.
- Khó thở nghiêm trọng.
- Dấu hiệu đột quỵ.
- Nghi ngờ nhồi máu cơ tim.
- Chảy máu nghiêm trọng.
- Chấn thương nặng.
- Cơn động kinh kéo dài hoặc liên tiếp.
- Các triệu chứng nguy hiểm đến tính mạng khác.

Thực hiện sơ cứu trong phạm vi được đào tạo và tuân thủ quy trình cấp cứu.

**Vấn đề khẩn cấp nhưng chưa rõ là tình huống cấp cứu**

Ví dụ:

- Đau mới xuất hiện hoặc tăng lên.
- Giảm khả năng vận động đáng kể.
- Nôn mửa hoặc tiêu chảy kéo dài.

- Dấu hiệu mất nước.
- Lú lẫn mới xuất hiện.
- Nghi ngờ nhiễm trùng.
- Triệu chứng bất thường có thể liên quan đến thuốc.
- Thay đổi hành vi đáng kể.

Nhân viên phải nhanh chóng liên hệ người giám sát và tuân thủ kế hoạch chăm sóc sức khỏe để sắp xếp tư vấn y tế phù hợp.

Nếu không chắc tình trạng có phải cấp cứu hay không, cần tìm kiếm tư vấn y tế khẩn cấp thay vì chờ đến ca làm tiếp theo.

**Theo dõi sức khỏe thường ngày**

Những thay đổi ít khẩn cấp hơn vẫn phải được ghi chép và trao đổi qua quy trình bàn giao hoặc báo cáo phù hợp.

Ví dụ:

- Khẩu vị thay đổi dần.
- Thói quen ngủ thay đổi.
- Mức năng lượng giảm nhẹ.
- Nhu cầu chăm sóc cá nhân thay đổi.
- Giảm hứng thú với hoạt động thường ngày.

Nhân viên không được chẩn đoán hoặc điều trị bệnh ngoài phạm vi chuyên môn và trách nhiệm được cho phép.

## 8. Yêu cầu báo cáo sự cố theo NDIS

Nhân viên H&H Care SA cần hiểu sự khác biệt giữa báo cáo sự cố nội bộ và yêu cầu báo cáo sự cố cho NDIS.

Theo hệ thống quản lý sự cố của NDIS, nhà cung cấp dịch vụ phải nhận biết, quản lý và ghi chép các sự cố hoặc cáo buộc xảy ra liên quan đến việc cung cấp dịch vụ NDIS.

Đối với nhà cung cấp đã đăng ký NDIS (Registered NDIS Provider), một số sự cố phải được báo cáo cho NDIS Quality and Safeguards Commission.

**Các nhóm sự cố phải báo cáo (Reportable Incidents)**

1. Người khuyết tật tử vong.
2. Người khuyết tật bị thương tích nghiêm trọng.

3. Người khuyết tật bị lạm dụng hoặc bỏ bê.
4. Tiếp xúc tình dục hoặc thể chất trái pháp luật, hoặc hành hung người khuyết tật.
5. Hành vi sai trái mang tính tình dục đối với hoặc trước mặt người khuyết tật, bao gồm hành vi dụ dỗ nhằm mục đích tình dục (Grooming).
6. Sử dụng biện pháp hạn chế không được cho phép (Unauthorised Restrictive Practice).

**Thời hạn báo cáo ra bên ngoài**

Đối với nhà cung cấp NDIS đã đăng ký, phần lớn các nhóm sự cố phải báo cáo cần được thông báo cho NDIS Commission trong vòng **24 giờ** kể từ khi nhà cung cấp biết về sự cố.

Các trường hợp sử dụng biện pháp hạn chế không được cho phép thường có thời hạn thông báo là **5 ngày làm việc**, trừ khi đã gây tổn hại, khi đó áp dụng yêu cầu 24 giờ.

Có thể còn có yêu cầu cung cấp thông tin bổ sung hoặc báo cáo tiếp theo.

**Quan trọng đối với nhân viên:** Không chờ đến thời hạn quy định của cơ quan quản lý. Phải báo cáo nội bộ ngay để người quản lý có thẩm quyền đánh giá và thực hiện nghĩa vụ báo cáo bên ngoài.

Tổ chức cần xác nhận tình trạng đăng ký NDIS, trách nhiệm báo cáo và các yêu cầu hiện hành của NDIS Commission.

## 9. Ghi chép chính xác trên ShiftCare

Ghi chép tốt là yếu tố thiết yếu để bảo đảm an toàn, tính liên tục của dịch vụ, quản lý sự cố và trách nhiệm của tổ chức.

**Case Notes cần:**

- Trung thực.
- Khách quan.
- Rõ ràng.
- Tôn trọng người tham gia.
- Được hoàn thành kịp thời.
- Liên quan trực tiếp đến dịch vụ đã cung cấp.

**Ví dụ 1: Phát hiện vết bầm không rõ nguyên nhân**

“Đến ca làm lúc 9:00 sáng. Trong quá trình hỗ trợ vệ sinh cá nhân, quan sát thấy một vết bầm trên cẳng tay trái của người tham gia. Đã hỏi người tham gia có bị đau hay muốn chia sẻ nguyên nhân vết thương không. Người tham gia cho biết không rõ nguyên nhân.

Không đưa ra suy đoán. Đã báo cáo cho người giám sát lúc 9:25 sáng và yêu cầu hướng dẫn tiếp theo."

**Ví dụ 2: Thay đổi khả năng vận động**

"Trong quá trình hỗ trợ buổi sáng, nhận thấy người tham gia cần nhiều hỗ trợ hơn bình thường khi đứng và đi bộ. Người tham gia cho biết bị khó chịu ở chân phải. Đã hỗ trợ ngồi xuống an toàn và thông báo cho người giám sát. Đề nghị đánh giá thêm theo kế hoạch chăm sóc sức khỏe."

**Ví dụ 3: Nghi ngờ bỏ bê**

"Trong ca làm, quan sát thấy chăn ga của người tham gia bị bẩn nhiều và phòng ngủ cần được vệ sinh. Người tham gia cho biết chưa được hỗ trợ thay chăn ga. Đã cung cấp sự hỗ trợ phù hợp sau khi có sự đồng ý và báo cáo cho trưởng nhóm để theo dõi."

**Ví dụ 4: Căng thẳng tinh thần**

"Người tham gia có biểu hiện ít giao tiếp hơn bình thường trong buổi sáng và từ chối hoạt động cộng đồng thường ngày. Đã hỏi liệu người tham gia có muốn chia sẻ điều gì đang khiến họ lo lắng không. Người tham gia cho biết muốn ở nhà. Nhân viên tôn trọng quyết định và thông báo cho người giám sát về sự thay đổi so với tình trạng thường ngày."

**Ví dụ 5: Quan sát cơn động kinh**

"Khoảng 11:15 sáng, người tham gia xuất hiện một cơn có biểu hiện phù hợp với dạng động kinh đã được ghi nhận trong kế hoạch chăm sóc. Nhân viên thực hiện theo kế hoạch quản lý động kinh cá nhân, theo dõi thời lượng cơn và cung cấp sơ cứu phù hợp. Đã báo cáo sự việc cho người giám sát và hoàn thành hồ sơ sự cố theo yêu cầu."

Những ví dụ này chỉ dùng cho đào tạo. Hồ sơ thực tế phải phản ánh đúng hoàn cảnh, quan sát, hành động và kết quả đã xảy ra.

**Quan trọng:** Ghi chép Progress Notes trên ShiftCare không nhất thiết thay thế báo cáo sự cố chính thức (Incident Report). Nhân viên phải hoàn thành cả hai khi quy trình tổ chức yêu cầu.

## 10. Giao tiếp và bàn giao giữa các nhân viên hỗ trợ

Giao tiếp rõ ràng giữa các nhân viên là rất quan trọng, đặc biệt trong nhà SIL nơi người tham gia có thể được hỗ trợ qua nhiều ca làm khác nhau.

Khi bàn giao ca, nhân viên nên trao đổi các thông tin liên quan đến:

- Thay đổi sức khỏe thể chất.
- Thay đổi cảm xúc hoặc tâm lý.
- Thương tích mới hoặc vấn đề về da.

- Hoạt động động kinh.
- Những vấn đề liên quan đến thuốc.
- Giảm ăn uống.
- Thay đổi khả năng vận động.
- Thay đổi hành vi đáng kể.
- Sự cố cần theo dõi tiếp.
- Lịch hẹn hoặc hướng dẫn y tế.

Thông tin bảo mật chỉ được chia sẻ với người có thẩm quyền và cần biết để cung cấp dịch vụ hoặc bảo đảm an toàn.

**Ví dụ bàn giao:**

“Hôm nay người tham gia có vẻ mệt hơn bình thường và cần hỗ trợ nhiều hơn khi đi bộ. Người giám sát đã được thông báo. Vui lòng xem lại kế hoạch chăm sóc sức khỏe và tiếp tục theo dõi những thay đổi trong ca tiếp theo.”

**11. Nhận biết và xử lý vấn đề liên quan đến thuốc**

Những vấn đề liên quan đến thuốc có thể ảnh hưởng đến sức khỏe và sự an toàn của người tham gia.

Nhân viên cần chú ý:

- Bỏ sót thuốc.
- Người tham gia từ chối dùng thuốc.
- Nghi ngờ sai sót khi cho dùng thuốc.
- Buồn ngủ bất thường.
- Chóng mặt hoặc lú lẫn.
- Phản ứng dị ứng.
- Thay đổi hành vi sau khi dùng thuốc.
- Nghi ngờ tác dụng phụ.

**Trách nhiệm của nhân viên**

- Tuân thủ kế hoạch quản lý thuốc.
- Chỉ hỗ trợ cho dùng thuốc khi được cho phép, đào tạo và có đủ năng lực.
- Không tự ý thay đổi liều thuốc.

- Không che giấu sai sót liên quan đến thuốc.
- Báo cáo kịp thời các sự cố.
- Tìm kiếm hỗ trợ y tế hoặc cấp cứu khi cần.
- Hoàn thành hồ sơ theo yêu cầu.

**Ví dụ:**

Một người tham gia có biểu hiện buồn ngủ bất thường sau khi dùng thuốc buổi sáng.

Nhân viên phải bảo đảm an toàn, tìm kiếm tư vấn y tế phù hợp với mức độ nghiêm trọng, thông báo cho người giám sát và ghi chép các quan sát.

Không được tự kết luận thuốc là nguyên nhân khi chưa có đánh giá chuyên môn.

## 12. Hỗ trợ người tham gia gặp khó khăn trong giao tiếp

Một số người tham gia có thể không diễn đạt bằng lời được cảm giác đau, khó chịu hoặc việc bị lạm dụng.

Nhân viên phải chú ý đến giao tiếp không lời và những thay đổi so với hành vi bình thường.

**Các dấu hiệu có thể bao gồm:**

- Nét mặt thể hiện sự khó chịu.
- Phát ra âm thanh bất thường.
- Né tránh tiếp xúc cơ thể.
- Thay đổi thói quen ăn uống hoặc ngủ.
- Dễ kích động hơn.
- Có động tác bảo vệ một vùng cơ thể.
- Tránh một người hoặc môi trường cụ thể.

**Thực hành tốt**

- Sử dụng phương pháp giao tiếp mà người tham gia yêu thích.
- Dành thêm thời gian để họ phản hồi.
- Sử dụng công cụ hỗ trợ giao tiếp khi có.
- Quan sát những biểu hiện lặp lại thay vì chỉ dựa vào một hành vi riêng lẻ.
- Tìm hướng dẫn từ chuyên gia y tế hoặc người hỗ trợ có thẩm quyền khi phù hợp.

- Báo cáo mối lo ngại ngay cả khi người tham gia không thể giải thích rõ điều đã xảy ra.

Việc không thể giao tiếp bằng lời không bao giờ là lý do để bỏ qua dấu hiệu có thể liên quan đến lạm dụng hoặc vấn đề sức khỏe.

**13. Ranh giới nghề nghiệp và bảo mật thông tin**

Nhân viên hỗ trợ phải bảo vệ thông tin của người tham gia và duy trì ranh giới nghề nghiệp.

**Nhân viên không được:**

- Chia sẻ thông tin sức khỏe với người không có thẩm quyền.
- Thảo luận sự cố trên mạng xã hội.
- Chụp hoặc phát tán hình ảnh khi không có sự cho phép hợp pháp.
- Bàn tán về người tham gia hoặc đồng nghiệp.
- Chỉnh sửa sai lệch hồ sơ sự cố.
- Gây áp lực buộc người tham gia rút lại khiếu nại.
- Trả đũa người đã báo cáo mối lo ngại.

Thông tin chỉ được chia sẻ thông qua hệ thống được phê duyệt và các kênh báo cáo hợp pháp.

Người tham gia phải được hỗ trợ phản ánh vấn đề mà không sợ bị trừng phạt hoặc giảm dịch vụ.

**14. Các tình huống đào tạo thực tế**

**Tình huống A: Người tham gia có vết bầm không rõ nguyên nhân**

Nhân viên phát hiện nhiều vết bầm trên cánh tay người tham gia khi hỗ trợ chăm sóc cá nhân.

**Cách xử lý đúng:** Bảo đảm an toàn, đặt câu hỏi trung lập nếu phù hợp, ghi chép quan sát và báo cáo kịp thời.

**Cách xử lý sai:** Cho rằng vết bầm không đáng lo hoặc buộc tội nhân viên khác khi chưa có bằng chứng.

**Tình huống B: Người tham gia cho biết bị nhân viên la mắng**

Một người tham gia nói rằng một nhân viên khác thường xuyên la hét với họ.

**Cách xử lý đúng:** Lắng nghe, xem xét thông tin nghiêm túc, ghi lại lời nói của người tham gia và báo cáo qua quy trình bảo vệ người tham gia.

**Cách xử lý sai:** Nói rằng người tham gia đang phóng đại hoặc khuyên họ giữ im lặng.

**Tình huống C: Sức khỏe suy giảm đột ngột**

Một người tham gia bình thường giao tiếp rõ ràng nhưng đột nhiên lú lẫn và khó đứng dậy.

**Cách xử lý đúng:** Xem đây là dấu hiệu có thể nghiêm trọng, tìm kiếm hỗ trợ cấp cứu khi có chỉ định, bảo đảm an toàn và thông báo cho người giám sát.

**Cách xử lý sai:** Chờ đến ca tiếp theo để xem người tham gia có tự cải thiện hay không.

**Tình huống D: Bỏ sót chăm sóc cá nhân**

Một người tham gia cho biết họ không nhận được hỗ trợ chăm sóc cá nhân thiết yếu trong những ca trước.

**Cách xử lý đúng:** Giải quyết nhu cầu chăm sóc trước mắt sau khi có sự đồng ý, ghi chép thông tin và báo cáo để xem xét.

**Cách xử lý sai:** Bỏ qua vì cho rằng nhân viên khác chịu trách nhiệm.

**Tình huống E: Nghi ngờ bóc lột tài chính**

Một người tham gia báo rằng tiền trong ví bị mất.

**Cách xử lý đúng:** Lắng nghe, ghi chép, tuân thủ quy trình bảo vệ tài chính và báo cáo kịp thời.

**Cách xử lý sai:** Buộc tội đồng nghiệp khi chưa có bằng chứng hoặc tự điều tra riêng.

## 15. Câu hỏi kiểm tra kiến thức nhân viên

**Câu 1: Nhân viên hỗ trợ có được tự điều tra hành vi lạm dụng bị nghi ngờ không?**

**Trả lời:** Không. Nhân viên phải bảo đảm an toàn, ghi chép thông tin liên quan và báo cáo qua kênh có thẩm quyền.

**Câu 2: Nhân viên phải làm gì nếu người tham gia đột nhiên không phản ứng?**

**Trả lời:** Gọi 000, thực hiện sơ cứu phù hợp và tuân thủ quy trình cấp cứu.

**Câu 3: Lạm dụng tinh thần có thể xảy ra mà không có thương tích thể chất không?**

**Trả lời:** Có. Lạm dụng tinh thần có thể bao gồm đe dọa, uy hiếp, làm nhục hoặc hành vi ép buộc.

**Câu 4: Có cần báo cáo nghi ngờ lạm dụng khi chưa có bằng chứng chắc chắn không?**

**Trả lời:** Có. Những mối lo ngại hoặc cáo buộc có cơ sở cần được báo cáo. Nhân viên không cần chứng minh lạm dụng đã xảy ra trước khi nêu mối lo ngại về an toàn.

**Câu 5: Chỉ ghi sự cố trên ShiftCare có luôn đủ không?**

**Trả lời:** Không. Có thể còn cần báo cáo sự cố chính thức, thông báo cho người giám sát và báo cáo ra bên ngoài.

**Câu 6: Bước quan trọng đầu tiên khi người tham gia đang gặp nguy hiểm là gì?**

**Trả lời:** Bảo vệ an toàn trước mắt và tìm kiếm hỗ trợ cấp cứu khi cần thiết.

## 16. Trách nhiệm của trưởng nhóm và ban quản lý

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

1. Duy trì quy trình báo cáo sự cố dễ tiếp cận.
2. Bảo đảm nhân viên hiểu trách nhiệm bảo vệ người tham gia.
3. Phản hồi kịp thời các mối lo ngại và cáo buộc.
4. Sắp xếp hỗ trợ y tế phù hợp.
5. Bảo vệ người tham gia khỏi tổn hại tiếp theo.
6. Xác định sự cố có cần thông báo cho cơ quan bên ngoài hay không.
7. Lưu giữ hồ sơ chính xác và bảo mật.
8. Hỗ trợ người tham gia khiếu nại.
9. Bảo đảm nhân viên được đào tạo và có đủ năng lực.
10. Rà soát sự cố để xác định cách phòng ngừa và cải thiện chất lượng dịch vụ.

Người quản lý cũng cần bảo đảm nhân viên có thể báo cáo vấn đề liên quan đến đồng nghiệp hoặc cấp trên mà không sợ bị trả đũa.

## 17. Danh sách kiểm tra an toàn hằng ngày

Khi bắt đầu và trong suốt mỗi ca làm, nhân viên nên tự hỏi:

- Người tham gia có khỏe mạnh so với tình trạng bình thường không?
- Có thương tích, vết bầm hoặc vấn đề về da mới xuất hiện không?
- Người tham gia có biểu hiện đau hoặc khó chịu không?
- Có thay đổi đáng kể về tâm trạng, giao tiếp hoặc hành vi không?
- Nhu cầu ăn uống và chăm sóc cá nhân thiết yếu có được hỗ trợ phù hợp không?
- Có vấn đề liên quan đến thuốc không?
- Môi trường sống có an toàn không?
- Người tham gia có bày tỏ sự sợ hãi hoặc lo ngại về ai đó không?

- Có sự cố hoặc vấn đề sức khỏe từ ca trước cần tiếp tục theo dõi không?
- Những quan sát quan trọng đã được báo cáo và ghi chép chưa?

Nhân viên nên sử dụng các câu hỏi này cùng với kế hoạch hỗ trợ cá nhân, không thay thế các đánh giá lâm sàng hoặc công cụ theo dõi bắt buộc.

**18. Cam kết của H&H Care SA về an toàn của người tham gia**

Tại H&H Care SA, bảo vệ người tham gia là trách nhiệm của tất cả mọi người.

Bảo vệ người tham gia khỏi lạm dụng, bỏ bê và những tổn hại có thể phòng tránh đòi hỏi sự quan sát, lòng cảm thông, khả năng đánh giá chuyên nghiệp và hành động kịp thời.

Mỗi nhân viên có trách nhiệm nhận biết mối lo ngại, lắng nghe người tham gia, phản ứng phù hợp và báo cáo sự cố không chậm trễ không cần thiết.

Chúng tôi cam kết xây dựng môi trường làm việc nơi sự an toàn của người tham gia luôn được ưu tiên, mọi mối lo ngại đều được xem xét nghiêm túc và nhân viên được khuyến khích lên tiếng.

**Cam kết của chúng tôi:**

*Chúng tôi quan sát bằng sự tận tâm.*

*Chúng tôi lắng nghe mà không phán xét.*

*Chúng tôi hành động khi sự an toàn bị đe dọa.*

*Chúng tôi báo cáo kịp thời và trung thực.*

*Chúng tôi bảo vệ nhân phẩm, quyền lợi và sức khỏe của mọi người tham gia.*

---

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

**Chủ đề:** Nhận biết và báo cáo hành vi lạm dụng, bỏ bê hoặc những thay đổi về tình trạng sức khỏe

**Thông điệp cốt lõi:**

**“NHẬN BIẾT SỚM – XỬ LÝ AN TOÀN – BÁO CÁO KỊP THỜI – BẢO VỆ MỌI NGƯỜI THAM GIA.”**

***Recognise Early – Respond Safely – Report Promptly – Protect Every Participant.***

**Tình trạng tài liệu:** Dự thảo quy trình làm việc và tài liệu đào tạo nhân viên. Cần được ban quản lý phê duyệt và đối chiếu với hệ thống quản lý sự cố, quy trình cấp cứu, kế hoạch chăm sóc sức khỏe và các yêu cầu báo cáo NDIS hiện hành trước khi chính thức áp dụng.

**Các tiêu chuẩn và tài liệu tham khảo:**

- NDIS Code of Conduct – Bộ quy tắc ứng xử NDIS.
- NDIS Practice Standards – Tiêu chuẩn thực hành NDIS.
- NDIS Incident Management and Reportable Incidents Rules – Quy định quản lý và báo cáo sự cố NDIS.
- NDIS Quality and Safeguards Commission – Ủy ban Chất lượng và Bảo vệ an toàn NDIS.
- Các yêu cầu liên quan của bang Nam Úc (South Australia) về bảo vệ người tham gia, cấp cứu và báo cáo bắt buộc.