H&H Care SA Pty Ltd

Hỗ Trợ Trẻ Tự Kỷ

Hướng Dẫn Thực Hành Cho Gia Đình và Quy Trình Làm Việc Hằng Ngày Cho Nhân Viên Hỗ Trợ H&H Care SA

Biên soạn: Huy Le | H&H Care SA

Tài liệu này giúp phụ huynh và nhân viên hỗ trợ H&H Care SA chăm sóc trẻ tự kỷ một cách an toàn, tôn trọng và nhất quán. Nội dung hướng dẫn các phương pháp thực hành trong giao tiếp, chăm sóc cá nhân, ăn uống, vui chơi, tham gia cộng đồng và hỗ trợ sức khỏe tinh thần.

Đối với nhân viên hỗ trợ H&H Care SA, tài liệu này phải được sử dụng cùng với kế hoạch hỗ trợ cá nhân, đánh giá rủi ro, kế hoạch giao tiếp, các kế hoạch quản lý sức khỏe và kế hoạch hỗ trợ hành vi của trẻ, nếu có. Tài liệu không cho phép nhân viên thực hiện công việc vượt quá phạm vi đào tạo, năng lực hoặc nhiệm vụ được giao.

1. Mục đích và nguyên tắc

Việc hỗ trợ phải bảo đảm an toàn, phẩm giá, quyền lựa chọn, sự phát triển và khả năng tham gia của trẻ.

Nhân viên hỗ trợ phải:

- Tôn trọng mỗi trẻ như một cá nhân có điểm mạnh và sở thích riêng.
- Tạo điều kiện để trẻ tham gia quyết định bằng hình thức giao tiếp phù hợp với khả năng hiểu của trẻ.
- Tôn trọng văn hóa, thói quen gia đình và ngôn ngữ trẻ sử dụng.
- Khuyến khích tính tự lập, không thúc ép hoặc tạo áp lực không cần thiết.
- Nhận biết rằng sự căng thẳng có thể là dấu hiệu trẻ cần được giúp đỡ, điều chỉnh hoạt động hoặc nghỉ ngơi.
- Duy trì ranh giới nghề nghiệp và bảo vệ quyền riêng tư của trẻ.

Trẻ tự kỷ được hỗ trợ tốt hơn khi người lớn hiểu và tôn trọng nhu cầu giao tiếp, nhu cầu cảm giác, đồng thời giúp trẻ thể hiện mong muốn và lựa chọn của mình.

2. Trước khi bắt đầu mỗi ca làm việc

Nhân viên hỗ trợ phải:

1. Đọc kế hoạch hỗ trợ hiện hành, các đánh giá rủi ro liên quan và ghi chép bàn giao gần nhất.
2. Xác nhận các hoạt động dự kiến và những thay đổi với phụ huynh hoặc người chăm sóc được ủy quyền.
3. Hỏi về giấc ngủ, ăn uống, đi vệ sinh, bệnh, chấn thương, thay đổi thuốc và những lần trẻ căng thẳng gần đây.
4. Kiểm tra các công cụ giao tiếp và thiết bị cần thiết của trẻ đã sẵn sàng.
5. Xác nhận thông tin liên lạc khẩn cấp và các kế hoạch xử trí khẩn cấp có liên quan.
6. Kiểm tra môi trường để phát hiện những nguy cơ trước mắt.
7. Xác định những công việc mình chưa được đào tạo hoặc chưa được phép thực hiện và liên hệ người giám sát H&H Care trước khi tiến hành.

Không mặc định rằng nhu cầu của trẻ ngày nào cũng giống nhau.

3. Xây dựng sự kết nối bình tĩnh và tin cậy

Khi bắt đầu ca làm việc:

- Bình tĩnh giới thiệu bản thân và giải thích lý do bạn có mặt.
- Cho trẻ thời gian làm quen và cảm thấy thoải mái.
- Khi có thể, bắt đầu bằng một hoạt động quen thuộc hoặc trẻ yêu thích.
- Quan sát cách giao tiếp, tâm trạng và mức năng lượng của trẻ.
- Hỏi trước khi chạm vào trẻ hoặc đồ dùng của trẻ.
- Không yêu cầu trẻ phải nhìn vào mắt, ôm hoặc thể hiện tình cảm bằng tiếp xúc cơ thể.

Phụ huynh có thể giúp bằng cách giải thích những điều khiến trẻ cảm thấy an toàn, đặc biệt khi có nhân viên mới.

4. Thực hiện theo kế hoạch giao tiếp của trẻ

Nhân viên phải sử dụng hình thức giao tiếp phù hợp với trẻ, bao gồm lời nói, cử chỉ, ký hiệu, hình ảnh hoặc thiết bị giao tiếp.

Trong thực hành hằng ngày:

- Dùng ngôn ngữ rõ ràng, cụ thể.
- Mỗi lần chỉ đưa ra một hướng dẫn.
- Cho trẻ thời gian xử lý thông tin trước khi nhắc lại hoặc diễn đạt theo cách khác.
- Đưa ra những lựa chọn đơn giản, phù hợp.
- Giải thích điều sắp xảy ra trước khi bắt đầu hoạt động.
- Nhận biết và đáp lại các biểu hiện giao tiếp như quay mặt đi, chỉ tay hoặc đẩy đồ vật sang một bên.
- Luôn để công cụ giao tiếp trong tầm sử dụng của trẻ, kể cả khi ra ngoài hoặc khi trẻ căng thẳng.

Ví dụ:
Thay vì nói: "Nhanh lên, chuẩn bị đi", hãy nói: "Mang giày vào", đồng thời đưa giày cho trẻ xem. Tạm dừng để trẻ phản hồi trước khi đưa ra hướng dẫn tiếp theo.

Khi căng thẳng, trẻ có thể gặp khó khăn hơn trong giao tiếp. Giảm áp lực và các yếu tố gây phân tâm về cảm giác có thể giúp ích. Chuyên viên âm ngữ trị liệu có thể tư vấn các phương tiện hỗ trợ giao tiếp phù hợp.

5. Hỗ trợ thói quen và chuyển đổi hoạt động

Sử dụng lịch sinh hoạt đã thống nhất, kết hợp hình ảnh hỗ trợ khi phù hợp.

Trước khi chuyển hoạt động:

1. Cho trẻ xem hoặc giải thích hoạt động tiếp theo.
2. Báo trước hoặc sử dụng đồng hồ hẹn giờ nếu cách này giúp ích cho trẻ.
3. Cho trẻ thời gian hoàn thành hoặc tạm dừng hoạt động hiện tại.
4. Hỗ trợ trẻ chuyển sang hoạt động tiếp theo.
5. Điều chỉnh nhịp độ nếu trẻ bắt đầu quá tải.

Ví dụ:
"Con vẽ thêm hai phút nữa, rồi mình ăn trưa." Cho trẻ xem hình ảnh tương ứng nếu trẻ sử dụng hình ảnh để giao tiếp.

Chuẩn bị trước cho trẻ về các thay đổi như nhân viên khác đến hỗ trợ, lịch hẹn hoặc địa điểm mới. Lịch bằng hình ảnh có thể giúp trẻ hiểu thói quen và những thay đổi sắp tới.

6. Đáp ứng nhu cầu cảm giác

Thực hiện theo sở thích cảm giác của trẻ và các khuyến nghị của chuyên viên hoạt động trị liệu, nếu có.

Nhân viên nên:

- Giảm tiếng ồn không cần thiết và ánh sáng quá mạnh.
- Tạo không gian yên tĩnh và bố trí thời gian nghỉ.
- Cung cấp đồ vật giúp trẻ dễ chịu hoặc dụng cụ hỗ trợ cảm giác đã được thống nhất.
- Tạo cơ hội vận động theo sở thích của trẻ khi phù hợp.
- Theo dõi dấu hiệu khó chịu như bịt tai, thu mình hoặc cố rời khỏi khu vực.
- Không ngăn cản những động tác lặp lại vô hại chỉ vì chúng trông khác thường.

Không tự ý sử dụng thiết bị hỗ trợ cảm giác chuyên dụng hoặc kỹ thuật tác động lên cơ thể khi chưa được đánh giá, hướng dẫn và đào tạo cần thiết.

7. Chăm sóc cá nhân với sự tôn trọng

Khi hỗ trợ tắm rửa, mặc quần áo, đi vệ sinh và đánh răng:

- Giải thích từng bước trước khi hỗ trợ.
- Tìm kiếm sự hợp tác của trẻ và chú ý dấu hiệu từ chối hoặc khó chịu.
- Bảo vệ sự riêng tư, chỉ để lộ phần cơ thể cần thiết cho việc chăm sóc.
- Tuân thủ quy trình phòng ngừa nhiễm khuẩn.
- Chia công việc thành các bước nhỏ, dễ thực hiện.
- Khuyến khích trẻ tự làm những phần trẻ có thể thực hiện.
- Chỉ hỗ trợ ở mức cần thiết.

Nếu trẻ căng thẳng, hãy tạm dừng khi an toàn và tìm hiểu nguyên nhân. Không ép buộc trẻ thực hiện việc chăm sóc cá nhân thường ngày. Nếu không thể hoàn thành việc chăm sóc thiết yếu một cách an toàn, hãy xin hướng dẫn từ phụ huynh và người giám sát.

Ghi nhận và báo cáo tình trạng đau, thay đổi trên da, bất thường khi đi vệ sinh hoặc khó khăn kéo dài trong quá trình chăm sóc.

8. Hỗ trợ ăn uống an toàn

Trước khi chuẩn bị hoặc cho trẻ ăn uống:

- Kiểm tra dị ứng và yêu cầu về chế độ ăn.
- Tuân thủ chính xác kế hoạch ăn uống hoặc kế hoạch hỗ trợ nuốt của trẻ.
- Xác nhận kết cấu thức ăn, độ đặc của đồ uống, tư thế và mức giám sát cần thiết.

- Cung cấp thức ăn quen thuộc và môi trường ăn uống bình tĩnh.
- Khuyến khích quyền lựa chọn và tính tự lập.
- Ghi lại lượng ăn uống khi kế hoạch hỗ trợ yêu cầu.

Không ép ăn, không giữ lại những thức ăn trẻ chấp nhận để buộc trẻ làm theo yêu cầu, và không tự ý thay đổi kết cấu thức ăn đã được chỉ định.

Báo cáo tình trạng ăn uống hạn chế, dấu hiệu nghi mất nước, lo ngại về cân nặng hoặc căng thẳng trong bữa ăn. Khó khăn ăn uống và chế độ ăn quá hạn chế có thể cần được chuyên gia đánh giá.

Nếu trẻ bị nghẹt đường thở do thức ăn hoặc dị vật, hãy sơ cứu trong phạm vi đã được đào tạo và gọi 000 khi cần. Báo cáo kịp thời nếu trẻ thường xuyên ho khi ăn uống hoặc gặp khó khăn khi nuốt.

9. Khuyến khích vui chơi, học tập và tính tự lập

Sử dụng các hoạt động hằng ngày thú vị để thực hành những mục tiêu đã thống nhất.

Ví dụ:

- Luân phiên lượt chơi trong một trò chơi.
- Yêu cầu đồ dùng khi vẽ.
- Rửa tay trước bữa ăn.
- Cất đồ chơi.
- Mặc quần áo với mức hỗ trợ giảm dần.
- Chuẩn bị một bữa ăn nhẹ đơn giản.

Dựa vào sở thích của trẻ, làm mẫu và cho trẻ thời gian phản hồi. Ghi nhận sự cố gắng của trẻ. Không đặt điều kiện rằng trẻ phải hoàn thành nhiệm vụ mới được đáp ứng nhu cầu thiết yếu, sử dụng công cụ giao tiếp hoặc nhận sự an ủi.

Nhân viên phải thực hiện theo hướng dẫn của chuyên viên đối với các hoạt động trị liệu được chỉ định. Không tự ý đưa vào hoặc thay đổi chương trình trị liệu chuyên môn.

10. Ứng phó khi trẻ căng thẳng hoặc quá tải cảm xúc

Trẻ khóc, thu mình, bỏ chạy, đánh người hoặc không thể giao tiếp có thể đang quá tải, sợ hãi, đau hoặc bị bệnh.

Các bước xử trí ngay:

1. Giữ bình tĩnh và kiểm tra nguy hiểm trước mắt.
2. Tạm dừng hoạt động và giảm yêu cầu đối với trẻ.

3. Giảm tiếng ồn, ánh sáng và số người ở gần.
4. Dùng lời nói ngắn gọn, nhẹ nhàng để trấn an.
5. Cho trẻ không gian và các phương tiện giúp bình tĩnh đã quen thuộc.
6. Tránh chạm bất ngờ, vây quanh hoặc hỏi liên tục.
7. Thực hiện theo kế hoạch an toàn và hỗ trợ hành vi riêng của trẻ.
8. Tìm sự trợ giúp nếu không thể duy trì an toàn.

Cân nhắc nguyên nhân thể chất như đau, bệnh, táo bón, đói hoặc khát. Không tự động cho rằng mọi thay đổi đột ngột đều do tự kỷ.

Nhân viên không được la hét, làm nhục, đe dọa, trừng phạt hoặc tự ý áp dụng biện pháp khống chế hay biệt lập trẻ. Trừng phạt thân thể và làm trẻ xấu hổ có thể làm tăng căng thẳng. Mọi đề xuất sử dụng biện pháp hạn chế phải được chuyển đến ban quản lý để xem xét các yêu cầu áp dụng; tài liệu này không cho phép sử dụng các biện pháp đó.

Sau khi trẻ ổn định, hãy trấn an, ghi nhận sự việc và trao đổi với phụ huynh, người giám sát về những điều chỉnh cần thiết.

11. Bảo đảm an toàn khi ra ngoài

Trước khi đi:

- Xác nhận hoạt động đã được thống nhất và phù hợp với kế hoạch hỗ trợ.
- Kiểm tra phương tiện di chuyển và thiết bị giữ an toàn cho trẻ trên xe.
- Mang theo công cụ giao tiếp, thông tin liên lạc khẩn cấp và đồ dùng cần thiết.
- Kiểm tra các kế hoạch sức khỏe và xử trí khẩn cấp liên quan.
- Xác định nơi yên tĩnh để nghỉ và phương án rời khỏi địa điểm.
- Xác nhận trách nhiệm giám sát của từng người.

Duy trì mức giám sát quy định trong đánh giá rủi ro, đặc biệt gần đường giao thông, khu vực có nước và nơi không quen thuộc. Nếu trẻ bị lạc hoặc tách khỏi người giám sát, thực hiện ngay quy trình ứng phó khi trẻ mất tích.

12. Hỗ trợ dùng thuốc và chăm sóc sức khỏe

Nhân viên hỗ trợ phải:

- Chỉ hỗ trợ dùng thuốc khi đã được đào tạo, được phép và có hướng dẫn trong hồ sơ hiện hành.
- Tuân thủ quy trình quản lý thuốc của tổ chức.

- Không tự thay đổi liều hoặc cho trẻ dùng thuốc để làm trẻ bình tĩnh khi không có đơn thuốc hợp lệ và hướng dẫn được phê duyệt.
- Báo cáo ngay sai sót thuốc, việc trẻ từ chối thuốc, nghi ngờ tác dụng bất lợi và mọi thông tin thuốc không khớp.
- Thực hiện theo kế hoạch khẩn cấp riêng đối với các tình trạng như động kinh, hen suyễn hoặc phản vệ.

13. Báo cáo và chuyển xử lý kịp thời

Tình huống	Hành động cần thực hiện
Bệnh đe dọa tính mạng, chấn thương nghiêm trọng hoặc nguy hiểm tức thời	Gọi **000**, sơ cứu trong phạm vi được đào tạo và thông báo cho phụ huynh, ban quản lý H&H Care ngay khi an toàn.
Đau mới xuất hiện, bệnh, giảm ăn uống, buồn ngủ bất thường hoặc thay đổi rõ rệt về hành vi	Thông báo kịp thời cho phụ huynh và người giám sát; tìm tư vấn y tế theo mức độ khẩn cấp.
Căng thẳng lặp lại, nguy cơ an toàn tăng hoặc thường xuyên không hoàn thành được chăm sóc thiết yếu	Đề nghị xem xét lại kế hoạch hỗ trợ và xin ý kiến chuyên môn phù hợp.
Chấn thương, sai sót thuốc, trẻ mất tích hoặc sự cố khác	Bảo đảm an toàn trước mắt, thông báo kịp thời cho ban quản lý và hoàn thành hồ sơ sự cố theo yêu cầu.
Nghi ngờ lạm dụng, bỏ bê hoặc trẻ tiết lộ việc bị xâm hại	Bảo vệ an toàn trước mắt, lắng nghe nhưng không tự điều tra, ghi lại nguyên văn lời trẻ và thực hiện ngay quy trình bảo vệ trẻ em cùng nghĩa vụ báo cáo áp dụng.

14. Ghi chép hỗ trợ và bàn giao rõ ràng

Hoàn thành ghi chép kịp thời bằng ngôn ngữ khách quan và tôn trọng.

Nội dung gồm:

- Hoạt động và sự hỗ trợ đã cung cấp.
- Lựa chọn và cách giao tiếp của trẻ.
- Tiến bộ đối với các mục tiêu đã thống nhất.
- Quan sát liên quan đến ăn uống, đi vệ sinh hoặc sức khỏe.

- Những gì xảy ra trước, trong và sau khi trẻ căng thẳng.
- Hành động đã thực hiện và phản ứng của trẻ.
- Người đã được thông báo và việc cần theo dõi.

Ví dụ ghi chép:

Lúc 3 giờ 20 chiều, máy hút bụi bắt đầu hoạt động ở phòng bên cạnh. Sam bịt tai, khóc và đi về phía hành lang. Việc hút bụi được dừng lại. Nhân viên đưa ra lựa chọn dùng tai nghe hoặc đến không gian yên tĩnh. Sam chỉ vào không gian yên tĩnh và ngồi ở đó, nhân viên ở gần. Lúc 3 giờ 30 chiều, Sam quay lại vẽ. Không quan sát thấy chấn thương. Đã thông báo cho phụ huynh khi bàn giao.

Tránh các từ mang tính phán xét như "hư", "thao túng" hoặc "không hợp tác". Chỉ chia sẻ thông tin với người được phép nhận, qua các kênh đã được phê duyệt.

15. Danh mục kiểm tra cuối ca

Trước khi kết thúc ca, xác nhận:

- Trẻ đã được bàn giao an toàn cho phụ huynh, người chăm sóc được ủy quyền hoặc nhân viên ca tiếp theo.
- Hồ sơ chăm sóc, thuốc và sự cố liên quan đã hoàn thành.
- Các thay đổi và vấn đề còn tồn đọng đã được thông báo.
- Thiết bị và môi trường xung quanh an toàn.
- Trách nhiệm theo dõi tiếp theo đã được xác định rõ.

H&H Care SA yêu cầu mỗi trẻ được hỗ trợ bằng sự kiên nhẫn, tôn trọng và phù hợp với nhu cầu cá nhân. Nhân viên phải xin hướng dẫn khi công việc, thay đổi nhu cầu hoặc vấn đề an toàn vượt quá phạm vi đào tạo hay nội dung kế hoạch hiện hành của trẻ.