H&H Care SA Pty Ltd

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

Chăm sóc cá nhân với sự tôn trọng nhân phẩm, quyền riêng tư và sự đồng ý

Chủ đề đào tạo: Chăm sóc cá nhân và đạo đức nghề nghiệp
Đối tượng áp dụng: Tất cả nhân viên hỗ trợ của H&H Care SA
Môi trường làm việc: Chăm sóc tại nhà, hỗ trợ người khuyết tật và hỗ trợ tham gia cộng đồng
Loại tài liệu: Tài liệu đào tạo và dự thảo quy trình làm việc
Thời gian rà soát: Hằng năm hoặc khi có thay đổi liên quan đến pháp luật, tiêu chuẩn hoặc quy trình của tổ chức

---

1. Mục đích

Tại H&H Care SA, chúng tôi tin rằng mỗi người tham gia chương trình hỗ trợ (Participant) đều xứng đáng được đối xử bằng sự tôn trọng, tử tế, cảm thông và được bảo vệ nhân phẩm.

Chăm sóc cá nhân là một trong những trách nhiệm nhạy cảm nhất của nhân viên hỗ trợ (Support Worker). Công việc này có thể bao gồm hỗ trợ tắm rửa, thay quần áo, đi vệ sinh, cạo râu, vệ sinh răng miệng và các hoạt động sinh hoạt hằng ngày khác.

Những công việc này không chỉ đòi hỏi kỹ năng chăm sóc mà còn yêu cầu nhân viên tôn trọng ranh giới cá nhân, sở thích, văn hóa, khả năng tự lập và quyền tự quyết của người được hỗ trợ.

Nguyên tắc cốt lõi của chúng tôi:

Mỗi người tham gia đều có quyền cảm thấy an toàn, được tôn trọng, thoải mái và có quyền kiểm soát việc chăm sóc cá nhân của chính mình.

Mục đích của quy trình này là bảo đảm nhân viên H&H Care SA cung cấp dịch vụ chăm sóc cá nhân một cách an toàn, chuyên nghiệp, tôn trọng nhân phẩm, quyền riêng tư và sự đồng ý của người tham gia.

2. Hiểu về nhân phẩm trong chăm sóc cá nhân (Dignity)

Tôn trọng nhân phẩm có nghĩa là công nhận giá trị và sự khác biệt của mỗi người, bất kể tình trạng khuyết tật, độ tuổi, khả năng giao tiếp hoặc mức độ hỗ trợ cần thiết.

Khi thực hiện chăm sóc cá nhân, nhân viên phải đối xử với người tham gia như một cá nhân có quyền lựa chọn, chứ không chỉ là người cần được giúp đỡ.

Nhân viên hỗ trợ phải:

- Giao tiếp lịch sự và gọi người tham gia bằng tên mà họ mong muốn.
- Giải thích từng hoạt động chăm sóc trước khi thực hiện.
- Khuyến khích người tham gia tự thực hiện những công việc trong khả năng của họ.
- Tôn trọng thói quen sinh hoạt, sở thích, văn hóa và tín ngưỡng.
- Không thúc giục hoặc làm người tham gia cảm thấy khó chịu.
- Không đưa ra nhận xét tiêu cực về cơ thể, vệ sinh cá nhân, tình trạng khuyết tật hoặc ngoại hình.
- Luôn giữ thái độ bình tĩnh, kiên nhẫn và chuyên nghiệp.

Ví dụ:

Không nên nói:

"Đi tắm ngay đi, nhanh lên!"

Nên nói:

"Anh/chị muốn tắm bây giờ hay nghỉ thêm một chút? Khi nào anh/chị sẵn sàng, tôi sẽ hỗ trợ."

Cách giao tiếp này giúp người tham gia cảm thấy được tôn trọng, có quyền lựa chọn và duy trì tính tự lập.

3. Bảo vệ quyền riêng tư khi chăm sóc cá nhân (Privacy)

Quyền riêng tư là một quyền cơ bản của con người. Người tham gia phải được cảm thấy thoải mái và an toàn khi nhận hỗ trợ chăm sóc cá nhân.

Nhân viên có trách nhiệm bảo vệ cả sự riêng tư về cơ thể và thông tin cá nhân.

Quyền riêng tư về cơ thể

Nhân viên phải:

1. Gõ cửa trước khi vào phòng ngủ hoặc phòng tắm.

2. Xin phép trước khi bước vào không gian riêng tư.
3. Đóng cửa và kéo rèm khi hỗ trợ tắm rửa, thay quần áo hoặc đi vệ sinh.
4. Sử dụng khăn tắm hoặc quần áo để che chắn cơ thể phù hợp.
5. Chỉ để lộ phần cơ thể cần thiết cho hoạt động chăm sóc.
6. Tránh tiếp xúc hoặc quan sát những vùng nhạy cảm khi không cần thiết.
7. Tôn trọng yêu cầu về không gian riêng tư.
8. Không để người lạ hoặc người không có thẩm quyền quan sát quá trình chăm sóc cá nhân.

Bảo mật thông tin (Confidentiality)

Nhân viên không được tiết lộ hoặc bàn luận về nhu cầu chăm sóc, tình trạng sức khỏe, hành vi hoặc thông tin cá nhân của người tham gia với bạn bè, người thân hoặc những người không có thẩm quyền.

Thông tin chỉ được chia sẻ với người có thẩm quyền khi cần thiết cho việc chăm sóc, bảo đảm an toàn hoặc theo yêu cầu pháp luật.

Lưu ý quan trọng: Không được chụp ảnh hoặc quay video người tham gia trong quá trình chăm sóc cá nhân, trừ khi có mục đích hợp pháp, được cho phép cụ thể, có sự đồng ý phù hợp và tuân thủ các biện pháp bảo vệ của tổ chức.

4. Hiểu về sự đồng ý (Consent)

Sự đồng ý có nghĩa là người tham gia tự nguyện chấp nhận sự hỗ trợ sau khi hiểu rõ hoạt động chăm sóc sẽ được thực hiện.

Nhân viên phải có sự đồng ý trước khi cung cấp dịch vụ chăm sóc cá nhân.

Sự đồng ý phải bảo đảm:

- **Tự nguyện (Voluntary):** Không bị ép buộc hoặc gây áp lực.
- **Được cung cấp đầy đủ thông tin (Informed):** Người tham gia hiểu rõ hoạt động hỗ trợ.
- **Cụ thể (Specific):** Đồng ý với một công việc không có nghĩa là đồng ý với tất cả công việc khác.
- **Liên tục (Ongoing):** Nhân viên cần tiếp tục kiểm tra sự thoải mái và đồng ý trong quá trình hỗ trợ.
- **Có thể rút lại (Revocable):** Người tham gia có quyền thay đổi quyết định hoặc rút lại sự đồng ý bất cứ lúc nào.

Cách xin sự đồng ý

Trước khi bắt đầu chăm sóc, nhân viên cần giải thích rõ công việc và xin phép.

Ví dụ:

"Anh/chị có muốn tôi giúp kỳ lưng không?"

"Tôi giúp anh/chị mặc áo nhé, được không?"

"Anh/chị muốn tự đánh răng hay cần tôi hỗ trợ?"

"Hôm nay anh có muốn tôi giúp cạo râu không?"

Nhân viên không được tự cho rằng người tham gia đã đồng ý chỉ vì họ thường xuyên nhận sự hỗ trợ tương tự.

Khi người tham gia từ chối chăm sóc

Nhân viên phải:

1. Giữ thái độ bình tĩnh và tôn trọng.
2. Dừng hoạt động chăm sóc được đề nghị.
3. Hỏi xem người tham gia có muốn thay đổi cách hỗ trợ hoặc thực hiện vào thời điểm khác không.
4. Tìm hiểu liệu họ có đang đau, khó chịu, xấu hổ hoặc có mối lo ngại nào khác.
5. Đề xuất các lựa chọn thay thế phù hợp mà không gây áp lực.
6. Tuân thủ kế hoạch chăm sóc và quy trình báo cáo khi việc từ chối có thể gây ảnh hưởng đến sức khỏe hoặc an toàn.
7. Ghi chép trung thực việc từ chối, phản ứng của người tham gia và các biện pháp đã thực hiện.

Việc từ chối chăm sóc không bao giờ được sử dụng làm lý do để đe dọa, trừng phạt hoặc đối xử thiếu tôn trọng.

Nếu người tham gia gặp khó khăn trong giao tiếp hoặc đưa ra một quyết định cụ thể, nhân viên cần sử dụng phương pháp giao tiếp phù hợp, dành đủ thời gian và tuân thủ các quy định về hỗ trợ ra quyết định và sự đồng ý hợp pháp.

Có khuyết tật không đồng nghĩa với việc không có khả năng tự đưa ra quyết định.

<u>5. Khuyến khích tính tự lập và quyền lựa chọn</u>

Tại H&H Care SA, nhân viên nên hỗ trợ người tham gia cùng thực hiện công việc thay vì tự động làm tất cả mọi việc thay cho họ.

Khuyến khích tính tự lập giúp duy trì kỹ năng, tăng sự tự tin và phát triển khả năng tự quyết.

Ví dụ:

- Khuyến khích người tham gia tự rửa mặt hoặc đánh răng.
- Để người tham gia tự lựa chọn quần áo.
- Hỗ trợ họ tự thực hiện một phần việc tắm rửa.
- Cho phép họ quyết định cách cạo râu, chải tóc hoặc chăm sóc ngoại hình.
- Dành đủ thời gian để họ hoàn thành công việc theo khả năng của mình.

Ghi nhớ: Mức độ hỗ trợ phải phù hợp với nhu cầu đã được đánh giá, khả năng, sở thích và kế hoạch chăm sóc của từng người.

Nhân viên không nên hỗ trợ bằng tay quá mức cần thiết khi người tham gia có thể tự thực hiện công việc một cách an toàn.

6. Ranh giới nghề nghiệp khi chăm sóc cá nhân (Professional Boundaries)

Chăm sóc cá nhân thường liên quan đến việc tiếp xúc cơ thể ở khoảng cách gần. Vì vậy, duy trì ranh giới nghề nghiệp là điều đặc biệt quan trọng.

Nhân viên phải:

- Chỉ thực hiện các công việc thuộc phạm vi trách nhiệm, đã được đào tạo, có đủ năng lực và được cho phép trong kế hoạch chăm sóc.
- Giải thích trước khi tiếp xúc cơ thể.
- Sử dụng găng tay và các biện pháp vệ sinh phù hợp.
- Tránh tiếp xúc cơ thể không cần thiết.
- Tôn trọng mong muốn về giới tính của người chăm sóc, văn hóa và tôn giáo trong phạm vi có thể thực hiện.
- Không nói đùa, bình luận hoặc có cử chỉ không phù hợp.
- Không có hành vi mang tính tình dục hoặc lợi dụng tình trạng dễ bị tổn thương của người tham gia.
- Báo cáo ngay những hành vi không phù hợp, lạm dụng hoặc nghi ngờ bóc lột theo quy trình.

Nhân viên không được thực hiện các thủ thuật chăm sóc vùng nhạy cảm hoặc có nguy cơ cao nếu chưa được cho phép, đào tạo và đánh giá đủ năng lực.

7. Quy trình chăm sóc cá nhân an toàn

Nhân viên H&H Care SA cần tuân thủ quy trình chung sau đây khi thực hiện chăm sóc cá nhân.

Bước 1: Chuẩn bị

- Xem lại kế hoạch hỗ trợ và các đánh giá rủi ro liên quan.
- Xác định mức độ hỗ trợ cần thiết.
- Chuẩn bị dụng cụ, quần áo và sản phẩm vệ sinh.
- Kiểm tra môi trường sạch sẽ, an toàn và thoải mái.
- Vệ sinh tay và sử dụng phương tiện bảo hộ cá nhân phù hợp.

Bước 2: Giao tiếp và xin sự đồng ý

- Chào hỏi người tham gia một cách lịch sự.
- Giải thích hoạt động chăm sóc dự định thực hiện.
- Đưa ra những lựa chọn phù hợp.
- Xin sự đồng ý trước khi bắt đầu.
- Xác nhận người tham gia cảm thấy thoải mái với sự hỗ trợ.

Bước 3: Thực hiện chăm sóc

- Đóng cửa và kéo rèm để bảo đảm sự riêng tư.
- Khuyến khích người tham gia tự làm những việc trong khả năng.
- Hỗ trợ nhẹ nhàng và tôn trọng.
- Áp dụng kỹ thuật hỗ trợ di chuyển an toàn và sử dụng thiết bị được phê duyệt.
- Tuân thủ kế hoạch chăm sóc và quy trình phòng ngừa nhiễm khuẩn.
- Thường xuyên kiểm tra sự thoải mái và đồng ý.
- Dừng lại và đánh giá tình huống nếu người tham gia đau, khó chịu hoặc rút lại sự đồng ý.

Bước 4: Hoàn thành chăm sóc

- Hỗ trợ người tham gia mặc quần áo phù hợp.
- Bảo đảm họ cảm thấy thoải mái và ở tư thế an toàn.
- Vệ sinh và cất giữ dụng cụ.
- Xử lý rác thải và phương tiện bảo hộ đúng cách.

- Vệ sinh tay sau khi hoàn thành.

Bước 5: Ghi chép và báo cáo

Ghi nhận thông tin cần thiết vào hệ thống hồ sơ chăm sóc được tổ chức phê duyệt, chẳng hạn như ShiftCare.

Nội dung ghi chép bao gồm:

- Các hoạt động chăm sóc đã thực hiện.
- Mức độ tham gia và khả năng tự lập của người tham gia.
- Những sở thích hoặc thay đổi liên quan đến nhu cầu hỗ trợ.
- Việc từ chối chăm sóc và cách nhân viên xử lý.
- Những vấn đề liên quan đến da, đau, khó chịu hoặc sức khỏe.
- Sự cố và biện pháp đã thực hiện, theo đúng quy trình báo cáo.

Mọi thông tin phải trung thực, chính xác, tôn trọng người tham gia và được ghi chép kịp thời.

8. Xử lý khi người tham gia khó chịu, căng thẳng hoặc từ chối

Người tham gia đôi khi có thể cảm thấy xấu hổ, lo lắng, không thoải mái hoặc không muốn thực hiện hoạt động chăm sóc cá nhân.

Nhân viên không nên mặc định rằng việc không hợp tác là hành vi cố tình chống đối.

Nguyên nhân có thể bao gồm đau đớn, sợ hãi, khác biệt văn hóa, không quen nhân viên hỗ trợ, khó khăn giao tiếp hoặc mong muốn duy trì thói quen riêng.

Cách xử lý phù hợp

- Dừng hoạt động và tạo không gian riêng cho người tham gia.
- Giao tiếp bình tĩnh và tôn trọng.
- Hỏi nguyên nhân khiến họ khó chịu.
- Đưa ra lựa chọn thay thế khi có thể.
- Cho họ thêm thời gian.
- Xin hướng dẫn từ người quản lý khi cần thiết.
- Tuân thủ kế hoạch chăm sóc và các chiến lược hỗ trợ hành vi được áp dụng.

Không được ép buộc chăm sóc, đe dọa người tham gia hoặc sử dụng các biện pháp hạn chế không được cho phép (Unauthorised Restrictive Practices).

Nếu có nguy cơ mất an toàn tức thời, nhân viên phải thực hiện quy trình khẩn cấp và tìm kiếm sự hỗ trợ phù hợp.

9. Tôn trọng văn hóa và sở thích cá nhân

Mỗi người tham gia có giá trị, niềm tin và sở thích riêng.

Nhân viên phải tôn trọng những khác biệt này, bao gồm:

- Văn hóa và tôn giáo.
- Mong muốn được nhân viên nam hoặc nữ chăm sóc.
- Thói quen vệ sinh cá nhân.
- Phong cách và ngôn ngữ giao tiếp.
- Sở thích về quần áo.
- Ranh giới cá nhân và mức độ thoải mái.

Khi có thể, những sở thích này cần được ghi nhận trong kế hoạch hỗ trợ để bảo đảm dịch vụ được cung cấp nhất quán.

Nhân viên không được đưa ra giả định về mong muốn của người tham gia chỉ dựa trên tình trạng khuyết tật, xuất thân hoặc ngoại hình.

10. Ví dụ ghi chép hồ sơ chăm sóc (Case Notes)

Ví dụ 1 – Hỗ trợ vệ sinh cá nhân

"Đến ca làm lúc 9:00 sáng. Người tham gia đã thức dậy và đang chuẩn bị cho ngày mới. Giải thích quy trình chăm sóc buổi sáng và nhận được sự đồng ý trước khi hỗ trợ cạo râu và vệ sinh cá nhân. Khuyến khích người tham gia tự thực hiện các công việc trong khả năng. Việc hỗ trợ được thực hiện theo kế hoạch chăm sóc, bảo đảm quyền riêng tư và nhân phẩm. Người tham gia cảm thấy thoải mái trong suốt quá trình."

Ví dụ 2 – Tôn trọng quyền lựa chọn

"Người tham gia yêu cầu hoãn việc tắm đến thời điểm muộn hơn trong buổi sáng. Nhân viên tôn trọng quyết định và đề nghị hỗ trợ vào thời gian phù hợp. Sau đó, người tham gia đồng ý nhận hỗ trợ tắm và thay quần áo. Quyền riêng tư được bảo đảm và việc chăm sóc được thực hiện theo sở thích của người tham gia."

Ví dụ 3 – Từ chối chăm sóc cá nhân

"Người tham gia từ chối hỗ trợ cạo râu trong buổi sáng. Nhân viên tôn trọng quyết định và đề nghị thực hiện vào thời điểm khác. Người tham gia tiếp tục từ chối. Không thực hiện hỗ trợ bằng tay. Thông tin được ghi chép và báo cáo theo kế hoạch hỗ trợ."

Đây chỉ là những ví dụ phục vụ đào tạo. Nhân viên phải ghi chép đúng những gì thực tế diễn ra trong từng ca làm việc, không sao chép nội dung mẫu.

11. Trách nhiệm của nhân viên hỗ trợ

Mỗi nhân viên H&H Care SA có trách nhiệm:

1. Tôn trọng quyền lợi, nhân phẩm và quyền riêng tư của người tham gia.
2. Xin sự đồng ý có hiểu biết và duy trì sự đồng ý trong suốt quá trình chăm sóc.
3. Tuân thủ kế hoạch hỗ trợ cá nhân.
4. Khuyến khích quyền lựa chọn và tính tự lập.
5. Bảo mật thông tin cá nhân.
6. Tuân thủ quy trình vệ sinh và phòng ngừa nhiễm khuẩn.
7. Duy trì ranh giới nghề nghiệp.
8. Nhận biết và báo cáo hành vi lạm dụng, bỏ bê hoặc thực hành không an toàn.
9. Ghi chép hồ sơ chính xác và đúng thời gian.
10. Tham gia các chương trình đào tạo và giám sát chuyên môn cần thiết.

Nhân viên phải báo cáo ngay các vấn đề nghiêm trọng liên quan đến an toàn và tuân thủ các yêu cầu về quản lý sự cố và báo cáo bắt buộc theo quy định áp dụng.

12. Tình huống đào tạo thực tế

Tình huống A: Người tham gia từ chối tắm

Một người tham gia nói rằng hôm nay họ không muốn tắm.

Cách xử lý đúng: Tôn trọng quyết định, tìm hiểu nguyên nhân, đề nghị thời gian khác phù hợp và tuân thủ kế hoạch chăm sóc cùng quy trình báo cáo khi cần thiết.

Cách xử lý sai: Ép người tham gia vào phòng tắm hoặc đe dọa báo cáo vì họ không chịu tắm.

Tình huống B: Người tham gia muốn có không gian riêng khi thay quần áo

Người tham gia yêu cầu nhân viên ra khỏi phòng trong lúc họ thay quần áo.

Cách xử lý đúng: Tôn trọng yêu cầu, xem xét những nhu cầu an toàn đã được xác định và đề nghị hỗ trợ từ bên ngoài phòng nếu phù hợp.

Cách xử lý sai: Tiếp tục đứng trong phòng chỉ vì nhân viên có trách nhiệm hỗ trợ chăm sóc cá nhân.

Tình huống C: Người tham gia cần hỗ trợ cạo râu

Người tham gia yêu cầu nhân viên hỗ trợ cạo râu.

Cách xử lý đúng: Giải thích quy trình, xin sự đồng ý, sử dụng dụng cụ và kỹ thuật an toàn, đồng thời khuyến khích người tham gia tự thực hiện những bước trong khả năng.

Cách xử lý sai: Bắt đầu cạo râu mà không giải thích hoặc xin phép.

13. Những nguyên tắc cần nhớ trong mỗi ca làm việc

Trước khi thực hiện chăm sóc cá nhân, nhân viên nên tự hỏi:

- Tôi đã giải thích công việc sắp thực hiện chưa?
- Người tham gia đã đồng ý chưa?
- Tôi có đang bảo vệ quyền riêng tư của họ không?
- Tôi có đang khuyến khích khả năng tự lập của họ không?
- Tôi có đang tuân thủ kế hoạch hỗ trợ không?
- Tôi có đang hỗ trợ một cách an toàn và chuyên nghiệp không?
- Tôi đã ghi chép thông tin chính xác chưa?

Nếu câu trả lời cho bất kỳ câu hỏi nào là "Chưa", nhân viên cần dừng lại và giải quyết vấn đề trước khi tiếp tục.

14. Câu hỏi kiểm tra kiến thức nhân viên

Câu 1: Nhân viên có được chăm sóc cá nhân mà không xin phép vì người tham gia đã quen với hoạt động đó mỗi ngày không?

Trả lời: Không. Nhân viên phải xác nhận và duy trì sự đồng ý.

Câu 2: Nhân viên nên làm gì khi người tham gia từ chối tắm?

Trả lời: Tôn trọng quyết định, đưa ra lựa chọn thay thế và tuân thủ kế hoạch chăm sóc cùng quy trình báo cáo khi cần thiết.

Câu 3: Vì sao quyền riêng tư quan trọng trong chăm sóc cá nhân?

Trả lời: Quyền riêng tư giúp bảo vệ nhân phẩm, ranh giới cá nhân, sự an toàn và quyền kiểm soát cơ thể cũng như thông tin riêng của người tham gia.

Câu 4: Nhân viên có nên làm tất cả công việc chăm sóc thay cho người tham gia để tiết kiệm thời gian không?

Trả lời: Không. Nhân viên cần khuyến khích tính tự lập và chỉ hỗ trợ ở mức cần thiết để bảo đảm an toàn và chăm sóc lấy người tham gia làm trung tâm.

Câu 5: Nhân viên phải làm gì khi phát hiện dấu hiệu có thể liên quan đến lạm dụng hoặc bỏ bê?

Trả lời: Bảo đảm an toàn trước mắt, thực hiện quy trình báo cáo và chuyển vấn đề đến đúng người hoặc cơ quan có thẩm quyền theo yêu cầu.

15. Cam kết của H&H Care SA

Tại H&H Care SA, chăm sóc cá nhân không đơn thuần là hoàn thành các công việc sinh hoạt hằng ngày. Đây còn là quá trình xây dựng niềm tin, bảo vệ quyền con người và hỗ trợ mỗi người tham gia sống có nhân phẩm và tự lập.

Mỗi nhân viên hỗ trợ đại diện cho các giá trị của tổ chức thông qua lời nói, hành động và thái độ nghề nghiệp.

Cam kết của chúng tôi:

Chúng tôi lắng nghe trước khi hành động. Chúng tôi xin phép trước khi hỗ trợ. Chúng tôi tôn trọng mọi lựa chọn. Chúng tôi luôn bảo vệ nhân phẩm của mỗi người tham gia.

Bằng việc thực hiện những nguyên tắc này, nhân viên H&H Care SA góp phần xây dựng môi trường chăm sóc an toàn, tôn trọng và trao quyền cho mỗi người tham gia.

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

Chủ đề: Chăm sóc cá nhân với sự tôn trọng nhân phẩm, quyền riêng tư và sự đồng ý

Thông điệp cốt lõi: Tôn trọng con người. Bảo vệ quyền riêng tư. Luôn xin sự đồng ý.

Tình trạng tài liệu: Dự thảo tài liệu đào tạo và quy trình làm việc – cần được ban quản lý phê duyệt và đối chiếu với chính sách hiện hành của tổ chức cũng như các yêu cầu NDIS có liên quan.