



服務接受者 手冊

僱傭一名家中護理提供者



Public Authority Services
by Sourcewise



親愛的服務接受者們：

我謹代表公共管理局家援助服務（以下簡稱 IHSS）的全體顧問理事會，歡迎您們新老服務接受者和您們的親友，一起來參加 IHSS 項目。IHSS 項目在表面上看來，似乎是很復什的，但是，在閱讀了這本手冊，除了 IHSS 公共管理局提供的服務接受者培訓材料，您們所關心的各種疑問和問題，一定能迎刃而解。

我們公共管理局全體顧問理事會們認為，服務接受者們明瞭了 IHSS 項目內容，即能單獨地，或在親友協助下，更好地使用和發揮 IHSS 項目的效能。從而使您們能在自己家中生活得更安全，更舒適。這本手冊的目的是幫助您們明瞭 IHSS 系統，以及如何更好地使用它，為您們服務。

公共管理局顧問理事會 (Public Authority Advisory Board) 將各項與 IHSS，個人護理，和家庭助理等有關的事項，推薦給公共管理局的上級主管機構聖克拉拉縣監督委員會 (The Santa Clara County Board of Supervisors)。我們公共管理局主要是代表服務接受者們的呼聲，而且在維護服務接受者權利方面忠實地執行我們應負擔得作用和任務。我們歡迎服務接受者們對聖他克拉拉縣 IHSS 系統方面提供有關的評語，建議和信息輸入。

希望您們能欣閱這本手冊，在本年度中，我們期待在全年以不同方式滿足您的培訓需要。

Janie Whiteford
顧問理事會委員



如何請到您的提供者

僱用過程：

在僱用提供者的過程中，您的家庭醫師，親友很可能會影響您的選擇決定，有時您也會習慣於讓他(她)們來代替您決定選擇誰。但是，不管怎樣，在您選擇僱用某一位提供者後，必須讓該提供者尊重您，也要讓他(她)們尊重您有決定選擇的權利。

僱用您的家庭成員為提供者：

您也可以被允許來選擇一位家庭成員那來作為您的提供者。這種僱用方式有時是很成功的。但是，它也有它特有的優缺點。

優點：優點是顯而易見的，一般來說，家庭成員是真誠地愛護您的，他(她)們很關心您的舒適，使您能得到您的需求。這是因為您和您家庭成員之間，早已有了血統關係和相互信任。如為您的密友，您們之間也早已有了社交的關係，他(她)們為您服務是愉快的，不會感到是一種負擔。

缺點：不太容易被發現。您和親友之間的親密程度，會改變僱用與被僱用者之間的關係。

因此，在僱用親友之前，必須考慮下列：

- 您不可能將您親友完全當作為您需求服務的提供者。
- 您和您親友都會產生一種憎惡感。
- 如果發生上述情況，您如何對待？是否按服務紀律來要求您的親友？或者，您祇得降低對您的服務質量。
- 如果最終您倆的關係無法融洽時，是否將他(她)解雇？

您很可能認為，這種情況絕不會發生。僱用親友作提供者有許多成功的例子，但也會有失敗的例子。



找尋提供者的各種途徑：

- Public Authority Registry(登記處) (408) 350-3251.
- 可參閱報紙或網站上 “招聘” 或 “待聘” 分類廣告欄。
 - 您可以發佈工作或蒐索護理人員的網站包括：
 - www.care.com
 - www.sfbay.craigslist.org/sby (試著在簡歷中蒐索 “家中護理提供者” or “in home caregiver”)
 - www.indeed.com
- 教會的告示或佈告欄
 - 學校護理學院
- 口頭傳語

Public Authority Registry (登記處)：

在圣克拉拉郡，服務通過該郡與 [Sourcewise](#) 之間的有效合作提供。為了闡明此服務管理的獨特模式，圣克拉拉郡的 IHSS 公共管理局被 Public Authority Services by Sourcewise 改名為。

Public Authority Services by Sourcewise 設立了一個登記處，專門協助 IHSS 核准的服務接收者，來找尋合適的提供者。

該登記處僅僅是一個介紹機構，不是僱用者。提供者是您的僱工 您是僱用者。因此，您必須對僱工全面負責，包括僱用，培訓，監督，和終止服務等。可與登記處聯繫：
(408) 350-3251.

在登記處名單上的提供者必須完成申請，參加 3 個半小時的培訓和訓練，參加一個面對面的面試，並提供至少兩個關係的人。他們必須完成包括司法部背景調查在內的注冊過程。



登記處將提供者的上述情況作出編列，也包括經驗，第一或第二語言，可工作的時間時數，和關係人。這些情況在今後配對介紹給僱主時，可起很大的作用。

服務接收者們也須知曉，IHSS/Public Authority Services 處對其名單上的提供者的品格，犯罪記錄，和工作經驗，不作任何保證或推薦。因而，在介紹給服務接收者以後發生的任何事情，均不承擔任何責任。

登記處除名

服務接受者

登記處可按照一些公正的理由撤銷僱主的資格。

- 對提供者進行性侵犯，包括不受歡迎的性挑釁行為，要求性幫助，以及其他造成敵意或冒犯性工作環境的語言或身體的性行為。
- 對提供者進行管理時，採用不適當行為，不合法 或不良的工作模式。
- 犯罪行為。

請記住，您的提供者有權利得到一個安全的，職業化的工作環境。

提供者

一個 IP 也可以從註冊表中刪除，從而使其名字停止出現在接受者的清單中，出於某些行為和表現。這些包括但不限於：

- 經常遲到或不上班
- 未履行受聘時所授權及同意的工作
- 任何形式的虐待和騷擾
- 在酒精或非法藥物的影響下工作
- 偽造工時錶
- 偷竊或故意損害接受者財產



篩選和會見您的後補提供者

在選擇您的提供者的步驟中，第一步，也是很重要的一步，是篩選。篩選可瞭解到您將僱用的提供者的人品，能力，工作態度，和是否合得來。有關詳細信息，請參閱附錄 A。

我們推薦下列三個選擇驟：

1. 電話會見。
2. 當面會見。
3. 核對社會關係，如果不從公共管理局登記處聘用。

電話會見：

電話會見可節省寶貴的時間，也可幫助您來瞭解該提供者是否符合您的要求。在電話會見中，您應扮演主角，您是接受服務者，您也是提供者的僱主和經理。

必須牢記，切勿在電話中作任何僱用的決定。電話會見的目的是，決定要否對提供者進行下一步的當面會見。

在電話會見中，通常需進行的談話內容是下列：

- 您希望提供者為您提供那些服務項目。
- 您有那些特別的需求。
- 提供者是否駕車或乘公車前來上班。

電話會見也可提供您一次機會來收集提供者的一些資料。下麵是一些你可能會問的問題的例子：

- 提供者在執行您需要的服務項目時，是否會遇到困難。



- 提供者能來上班的具體時間，是否與您的需求符合。
- 您曾經提供過什麼類型的護理服務 / 提供者曾經提供過什麼類型的護理服務？
- 提供者是否吸煙。
- 提供者對此寵物是否過敏。

電話會見還可以讓您瞭解提供者熟悉英語，或其他語言的程度。從而可預見今後您倆能否順利溝通。如果，通過電話會見，您很想要僱用他(她)，即可安排下一步的當面會見。您需要告訴該提供者，您的電話號，以便在他(她)遲到，或取消會見以前，能及時通知您。

當面會見：

首先，您需決定在何處舉行當面會見，如果您為了安全起見，可以不在家中，而在附近餐館，或在您居住的大樓的公共休息室中舉行。會見時，可請您的一位親友在場。

您在當面會見時，與電話會見一樣，也需扮演主角。注意態度要友好，但是，對合約或服務項目細節，必須像在商業談判時，同樣地具體和詳細。如果提供者的反應不夠明確時，您可大膽地提出詢問。

提供者的回答必須比在電話回見時更確切。絕對不能含糊其辭。參閱附錄 A 合約樣本和會見時核對項目。



特別重要的是，您必須完全搞清楚，並同意提供者的工作安排表，薪金多少，如何支付。同時，您也需得到下列得信息：

- 証實提供者部願做的工作。
- 如需提供者為您駕駛時醫療預約，需查對提供者的有效的加州駕駛證。以及最近的。
- 如果您不是從公共管理局登記處雇用他們，詢問他們的工作參考資料。
- 任何培訓或認證的證明。
- 肺結核試驗陰性報告，如果您需要的話。
- 說明提供者的試用期。
- 說明提供者如有涉及犯罪，或使用酒精/毒品等活動，均應立即終止合約和工作。

請您必須憑您的直覺本能，鄭重考慮該提供者在您家打工，對您及您家庭是否安全，而作出決定僱用與否。

重要的是要記住，IHSS 的護理提供者不是由機構管理的，他們是獨立的護理提供者。當你面試他們來決定您是否想要僱傭他們的時候，他們也在決定是否接受您提供的工作。

核對社會關係：

如果不從公共管理局登記處僱傭 IP，通過篩選，可獲得申請提供者的許多有價值的資料，當您對提供者所提供的社會關係進行核對時，必須核對下面一些主要的項目；即，提供者以往參加過得工作，薪金多少，僱用時間，為何終止僱用。

在核對提供者以往的工作經歷時，必須非常具體，例如：幫助僱主洗浴這項工作中，就可以有二種完全不同的工作內容。一種是扶僱主進出浴缸，另一



種是真正的為僱主擦洗。因而，如果您需要提供者為您提供某項服務時，必須詢問清楚，該提供者的確確是有這項經驗的。

有時，提供者在過去工作時，用的不是他(她)自己的，而是他(她)朋友的姓名，因而，在核對，一定要詢問的很清楚，很具體。例如下列的一些詢問內容：

- 提供者過去為您(社會關係人)提供過何種服務。
- 您(社會關係人)如何安排提供者的工作。
- 服務多久以及，如果他們不再為您工作，為什麼他們僱傭被終止了？

您必須讓提供者真正的僱主來回答您的問題，不要被任何假的社會關係人來詐騙您，切勿上當受騙。

核查犯罪背景

所有 IHSS 服務提供者必須通過司法部 (DOJ) 的犯罪背景調查，才能從 IHSS 項目中獲得報酬。這包括採集他們的指紋並將其送到司法部進行處理。

在過去 10 年裏，因一級或二級犯罪而被逮捕將導致提供者無法通過背景調查，使他們沒有資格成為護理提供者，也沒有資格從 IHSS 項目中獲得報酬。

一級犯罪包括虐待老人，成人和兒童，以及醫療保險或醫療補助欺詐。沒有任何例外可以使僱傭一個有一級犯罪記錄的人成為可能。

有一些例子，例如在家庭成員的情況下，接受者可能希望雇用一個在背景調查中有二級犯罪記錄的人。在這種情況下，接受者仍然可以通過簽署提供者棄權書 (SOC 862) 來雇用此人。

- 對於可能的二級犯罪的完整清單，請點擊以下連結或複製並粘貼到您的瀏覽器的蒐索欄，並查看第 29 頁 - 41 頁：
www.cdss.ca.gov/lettersnotices/entres/getinfo/acl/2012/12-22.pdf
- 瞭解更多背景檢查，請點擊以下連結或複製並粘貼到您的瀏覽器蒐索欄：
<https://oag.ca.gov/fingerprints>



僱用您的提供者的決策時刻

我們建議您在決定僱用某位提供者前，必須會見至少 2 或 3 位提供者，這樣，您便會有足夠，來完成社會關係的核查，這樣，您也有機會僱用到一位較為滿意的提供者。

在會見和核查工作完成後，排除一些您不滿意的提供者，將滿意的留下，排一下隊。向排隊中第一名提供者提出僱用要求，如果，第一名提供者不願意接受您的聘請，則，移至第二名。

在對提供者提出聘用要求時，需重述下列：

- 切勿以為您的提供者，已完全明瞭您的需求，您必須再一次明確服務項目。此外，您還有責任來培訓您的新提供者。可參閱“如何管理好您的提供者”手冊。
- 工作時刻表（天數及時數）。
- 務接受者和提供者工作協議（附件 B）
- 試用期。
- 終止合約的條件。

IHSS 接受者 Helena:

“我的僱主在這世界上無論做什麼事，都有我的一份功勞，我為之感到驕傲！”

一旦，該提供者決定接受您的聘用後，應通知其他來應聘的提供者，不被錄用，同時，您也可徵求未被聘用的提供者，能否同意仍由您保留他(她)們的姓名和電話號，以便在緊急時，再聘用他(她)們。必須通知您的責任社工，請他(她)寄給您服務接受者指定的提供者(SOC 426A)，如果，您的提供者是由公共管理局處處登記處介紹的，則應通知登記處，您已僱用該提供者。

您和您的提供者必須及時地，正確地在 SOC 426A 上簽名。並填上日期。您必須一步一步地按正式合約的要求，進行填寫。任何遺留或錯誤，都可能延誤提供者得到薪金支票。



附錄 A：會見時核對項目

電話會見

需敘述的項目：

- 提供者需在何日何時前來服務？
- 每週總服務時數？
- 何時開始服務？
- 需服務的項目？
- 有否特殊的護理，用具，飲食，或烹調等。
- 如需舉起重物，您體重多少？提供者能否在搬動您時，承受您的體重？
- 如需下一步作當面會見，您需告知提供者您的姓名，地址，和電話。提供者們的提問多少不一，所提供給您的，和從您處獲到的資料，也不相同。因此，您必須正確判斷，如何提問，提問多少？

在電話會見結束時，您應能回答下列一些基本問題：

- 提供者是否能來為您服務。
- 提供者在您需求的服務項目上有多少經驗。
- 提供者過去在何種服務項目上有工作經驗，
- 提供者是否吸煙。如您有寵物，提供者能否適應，容納。
- 提供者有何特殊訓練和技巧。
- 提供者為何樂于做家庭服務工作。
- 讓提供者自己敘述他(她)的優良品質，(如 勤快，可信賴，刻苦，能聽從吩咐)。



當面會見：

如您已預約提供者當面會見，要求提供者攜帶下列：

1. 社會關係姓名，電話號（需 2 或 3 位）
2. 身份証，工作許可証，駕駛証，社會安全卡，綠卡(永久居住証) 等.
3. 任何培訓証書，結核試驗陰性報告. (如無，不作為必須証件).

會見時，可詢問比電話回見時更詳細的問題，必須清楚地告訴提供者下列：

提供者的服務項目時刻表，准時上下班，按時數支付薪金，(如您為 S.O.C, 需自付部份)，如何培訓提供者准醫療或其他提供者不熟悉的服務項目. 一旦您決定僱用您的 IHSS 提供者時，SOC 426A, 並儘快寄交 IHSS 辦公室.



附錄 B: IHSS 服務接受者和提供者工作協議

CDSS 居家扶助服務 (IHSS) 計劃

IHSS 服務接受者和提供者工作協議

這份工作協議會說明工作職責和時間表。您可以使用本協議作為您和新提供者討論的指引。

請填妥這份工作協議並簽名。用它作為彼此同意的職責紀錄。



1. 這份工作協議訂約者為：

_____ 以及 _____
服務接受者/雇主 提供者/雇員
正楷姓名 正楷姓名

2. 服務接受者和提供者同意以下的一般規定。

服務接受者同意：

- 指派並指示提供者的工作。
- 時數或職責變更時，盡可能讓提供者事先知道。
- 不要求提供者為他/她本人之外的其他人工作，或從事未獲IHSS授權的事情。
- 如果提供者的時間表正確顯示工作的時數，準時在時間表上簽名。

提供者同意：

- 從事同意的任務和職責。
- 如果遲到、生病或無法工作，盡快打電話給服務接受者。
- 準時來工作（請看本頁背面的工作時數）。
- 盡可能將私人電話減到最少，而且不要使用服務提供者的電話來打長途電話。
- 不借錢或預支現金。
- 盡可能在休假或離開工作前兩週通知服務提供者。

3. 提供者會按照IHSS提供者所在縣設定的費率獲得付款。

4. 本工作的時數如下所示。

排定工作日和時數的變更必須提供事先通知，並由雙方同意。有些提供者可能需要每天分段工作，以滿足服務接受者的需求。

	週一	週二	週三	週四	週五	週六	週日
時數							
時數							

5. IHSS不會支付提供者的汽油或交通費用。

服務接受者和提供者在本文件簽名，同意上述條款。如果協議有變更，雙方都必須在變更上草簽姓名首字母並註明日期。

服務接受者/僱主簽名

日期

電話號碼

提供者/僱員簽名

日期

電話號碼

