

## 聘請家庭健康助理

### 什麼是家庭護理？

許多人因為患病、接受了手術、身體出現殘障或者一些其他的原因而需要在家中接受護理。本手冊討論關於聘請家庭健康助理(home health aide)、個人護理員(personal care attendant)以及其他提供個人護理服務的人員的事宜。

如想瞭解關於提供家庭護理服務的機構的種類、保險保付範圍、如何選擇服務機構以及轉介過程的更多資訊，請您閱讀一份配套的指南：[“家庭護理: 家庭照護者指南”](#)。

### 提供個人護理服務的人有 哪幾類？

很多不同的人員在病人的家中提供直接的護理服務，例如以下所列人員：

**家庭健康助理與個人護理員**，他們主要提供個人護理服務，包括在患者吃飯、洗澡、走路、穿衣服等方面提供幫助，並從事一些與患者的獨自生活相關的活動，比如購物、做飯以及洗衣服。

家庭健康助理可以做一些與健康相關的個人護理工作。他們可以測量患者的體溫和血壓，給患者更換傷口上的乾燥的紗布（在沒有出血或流膿的情況下），幫助患者活動手臂和腿，並且協助患者做關節活動練習，比如簡單的伸展運動。通常不允許家庭健康助理給患者服用藥物；關於健康助理的職責，每個州都有不同的規定。



家庭護理服務可以為您和您的接受培訓的家人提供醫療及個人護理方面的服務。但是請謹記，家庭護理僅限於一些特定的工作。

---

請注意，家庭健康助理通常只負責給患者本人提供服務，而不為患者的配偶或其他家庭成員提供服務。如果您是自費聘請家庭健康助理的，您可以給該助理分配為您的其他家庭成員提供服務的任務。

個人護理員的工作和家庭健康助理的工作有很多相同之處。兩者的區別取決於每個州對這些職位從業人員的培訓要求。

很多人認為個人護理並不需要很多的技能。事實並非如此。有些任務可能是非常困難的，比如給癱瘓患者洗澡或者移動、轉移很胖的患者。

**家庭管理員**可以幫助您的家庭成員做一些輕型的家務管理工作、洗衣服、到超市購買食物、準備食物，以及其他能讓您的家人留在家裏的家務勞動。家庭管理員通常不提供個人護理服務，例如洗澡、穿衣服等，他們也不是僕人。較重的任務和全面的房間清掃工作通常也不能由家庭管理員承擔。

關於查找和選擇家庭護理服務的更多資訊，請參閱[“家庭護理：家庭照護者指南”](#)。

## 關於聘用家庭健康助理，我需要瞭解哪些資訊？

無論您是通過仲介機構還是自行聘請家庭健康助理，都請事先理解護理人員的工作職責。您應該瞭解每位護理人員能做的和不能做的各項工作。同時，您也需要清楚您自己能做和不能做的工作。每個家庭的情況都不相同，您需要自己理清細節。

通常來說，助理人員會比護士或物理治療師花更多的時間與您的家庭成員在一起。當家庭健康護理第一次來到您家時，請留出一些時間與他/她會面和交談。帶他/她熟悉一下環境，並解釋一下您的家人的一些日常習慣。如果您不和患者居住在一起，您可能需要在白天打電話檢查健康助理的工作，或者不定期進行不預先通知的查訪。

一些需要考慮的其他事項：

▶ **合約條款和您的期望：**

如果您是自己聘請的護理人員，一定要清楚您的期望。將這些內容寫在一份簡單的合約裏。包括雙方同意的工作時間和報酬，是否支付用餐時間的費用和餐費，帶薪假期的時間為多久，以及如果助理人員不能及時趕到或者不能來上班時的備用方案。這樣的情況確實會發生，因此，如果您有備用方案，在發生這種情況時就可以更好地另作安排。如果您使用護理機構的護理人員，請務必搞清楚該機構的條款。

▶ **緊急狀況：**

預留一份緊急情況聯繫電話單，其中應包括您家人的醫生的電話和您自己的所有的聯繫電話。將這張單子放在任何人都能很容易找到的地方。制定一份緊急情況處理方案，確保每個人都瞭解這個方案。如果您使用護理機構的護理人員，應詢問該機構的緊急情況政策。例如，在緊急情況下應該首先給誰打電話以及助理應該在何時撥打911。

▶ **貴重物品：**

就像有陌生人或工作人員到您家時您會做的一樣，請將私人文件、現金以及貴重物品放置在安全的地方。

▶ **助理人員的人際交往：**

家庭護理機構的護理人員通常不能請朋友到客戶家中訪問。如果這個助理是您自己聘請的，您應該與他/她提前協商是否允許他們的朋友來訪。有可能影響其為您的家庭成員提供護理服務的其他問題也都需要進行商討。



無論您聘請的是家庭護理機構的護理人員還是獨立工作的護理人員，都請事先理解每一個人的角色。瞭解每個人能夠和不能夠做的工作。



如果您需要讓助理駕駛您的汽車，請檢查其駕駛記錄，並與您的保險公司確認，如果在他/她駕駛您的車子時發生意外，您的保險公司是否會負責賠付。

## 我是不是應該聘請獨立工作的護理人員？

除了聘請保險公司支付費用的助理之外，您可能需要或者希望聘用更多的家庭護理人員。或者，在保險保付的期限過後，您依然需要護理人員的幫助。如果您的家人在保險保付期限之後依然需要家庭護理機構的服務，您可能希望通過自己直接支付費用的方式延續該家庭護理機構的服務。在這種情況下您需要自己支付或者用您家人的資金支付護理的費用。

請記住，當您自己聘請助理時，您自己同時就要承擔起監督人和財務管理者的角色。當您聘請的助理生病或遇到個人緊急狀況時，您可能沒有能提供服務的後備人員。如果您能提前得到通知，您也許能夠聘請替代人員；但是通常情況下，這種工作日程變化都是突發的。這將影響您和您家人的日常安排。這些問題都是可以解決的。當您考慮自己聘請助理時，請預計到這些可能的突發狀況。



您、助理以及您的家人之間是一種雇用關係。您和您的家人與助理之間的關係可能會變得很親近，但是你們之前依然是雇用關係。助理人員是您聘請來提供服務的。您不能期望他們做超出其職責範圍的工作。

另一方面您需要知道如何界定助理的職責，即使有時這麼做會很困難。您必須清楚哪些行為是超出了您允許的底線的行為。

您可能認識某位可以勝任護理工作的人，他/她可能也認識您的家人。或者，您也可以可以在社區報紙或網路上刊登招聘廣告，或者詢問朋友和同事是否能為您推薦人選。務必要給所有的申請人打電話進行篩選，告訴他們您的家人的情況，您需要的服務，並對工作進行基本的描述。然後，您就可以面試那些合適的申請人。

**要求申請人提供身份證明和推薦人。一定要給推薦人打電話，詢問應聘人的工作習慣、態度以及可靠性。**如果應聘者是家庭健康助理，請與州政府核實其職業執照的認證局聯繫，以確保應聘者擁有相應的從業認證。如果應聘人不是一名家庭健康助理，他/她就可以自稱為個人護理員、家庭管理員、或者陪伴員。有些州的個人護理員和家庭管理員也需要資格認證。陪伴員或其他職銜的人有如何稱呼自己的自由；他們通常不需要資格認證，也不需要持有執照或者州政府頒發的從業證書。

有些州將護士和家庭健康助理人員進行了登記。您可以致電這些州的登記中心，索取您當地的護士和家庭健康助理的名單，或者您也許能從網路上獲取這些資訊。有些州對這些資訊的登記機構進行監管，或給它們頒發許可證。在使用這些登記資訊時，家庭照護者應該詢問對於護理人員的具體的培訓要求和資格認證方面的問題。查看一下您所在州的衛生局的網站，看看是否有此類登記冊。

將您需要的服務列一個清單，確保您將聘請的人員接受了從事您所需要的任務所需的培訓或有過此類工作經驗。例如，如果您的家人記憶方面有困難或者有迷路的傾向，您就需要確認您聘請的人員接受過護理這類患者的培訓和有為這類患者服務的工作經驗。您還需要確保應聘者有耐心，不會因您家人的行為而惱怒。

## 可能會出現的問題以及如何解決 這些問題？

定期的會議和坦誠的交流可以在問題的苗頭出現之前將其解決。

如果問題不能解決，您就需要另外聘請一位助理人員。

最常見的兩個情況是對外人的抵觸情緒和拒絕接受文化差異。



您家人之所以拒絕接受護理人員的幫助，可能是因為害怕失去獨立生活的能力。

### 對外人的抵觸情緒

很多上了年紀的人不願意讓陌生人到他們的家中，其中也包括家庭健康助理。他們會堅持認為他們不需要護理，他們可以很好地照顧自己，而您作為他們的親人是他們唯一信賴的人。如果這個問題沒有解決，您的家人就可能解僱您聘請的護理人員或者會增加其工作的難度，從而迫使他們自動辭職。

有些人的抵觸是因為擔心家裏被盜、自己受到虐待和其他傷害。而最大的抗拒則是由於其擔心會喪失獨立生活的能力。這是常見的現象，而且沒有簡單的解決方法。然而您可以與您的家人說說那些他們不需要幫助就可以做的事情。告訴您的家人，接受助理的幫助可以讓ta或她做更多的事情，而且可以預防進一步的健康問題。

您同時也可以提醒您的家人，您還有其他方面的責任。您的工作、家庭和孩子們也都需要您。您可以給老人解釋，有了家庭護理人員的幫助，您才有可能同時擔當做一個好女兒或兒子和一個好家長（或者其他的家庭關係）的多重角色。您無需因為自己不能給老人提供所有的照顧而有愧疚感。而且，無論您多麼希望給或者覺得應該長期地滿足您的家人的全部護理需求，您也不應該認為您真的能夠辦得到。您過度勞累、焦慮或者被壓得喘不過氣來，這對您的家人並沒有好處。

有經驗的家庭健康助理知道如何應付不願意接受幫助的患者。

助的患者。他們不會將患者對服務的抗拒看成是對他們個人的成見。有些助理會比較堅定，有些則會輕柔地分散患者的注意力。您可能需要嘗試多位護理人員，才能找出最適合您的家人的護理人員。有時，雖然在開始的時候，情況可能很糟，但隨著您的家人和護理人員學會相互瞭解並贊賞對方，情況會變得讓人非常滿意。





對個人所屬文化的尊重對每個人來說都很重要。請確保事先就語言、飲食以及其他方面的差異進行商討。

## 文化差異

家庭健康助理與您家人之間的文化尊重十分重要。首先說一下人名。詢問您聘請的護理人員，他們希望別人叫他們的姓還是名。例如，是叫“Mary”還是“Jones太太”。您和您的家人希望護理人員怎麼稱呼你們，也應告訴護理人員。有些人對這個並不在意。有些人尤其是上了年紀的人，不喜歡別人叫他們的名字。還有很多人則不喜歡被叫做“親愛的”、“寶貝”、“媽媽”或其他一些暱稱。

如果提前處理文化差異的問題，很多不愉快都是可以事先避免的。但是，通常都是在出現問題以後，雙方才會意識到問題是由文化差異所造成的。很多護理人員是少數民族或移民女性。很多接受護理的患者也屬於這類人群。

如果您的家人不會說英語，最好聘請一位與您的家人說同一種語言的護理人員。很多說其他語種的護理人員同時也可以用英語與您的家人交流。



好的營養是保持身體健康所必須的。隨著人們年齡的增長，他們有時會覺得曾經喜愛的食物不再那麼可口了。或者他們對不熟悉的氣味會變得非常敏感。如果家庭助理烹煮的食物過於辛辣或者有強烈的氣味，您的家人可能會拒絕食用。在這種情況下您需要和您的家人與助理一起協商，制定一份他們都能接受的食譜。

還有一些與飲食、宗教信仰或其他日常生活習慣相關的差異。如果您和您的家人有某些特定的宗教信仰或行為，您需要跟您聘請的護理人員說明。他們可能會為與您信仰同一宗教的其他患者服務過，因而會認為你們的宗教行為應該是一樣的，而事實卻不相是這樣的。同時您應該詢問護理人員，有關他們的文化和宗教習慣的事項(那些可能會影響到他們工作的因素)是否需要引起您的注意。相互尊重彼此的文化差異可以在護理人員和家庭成員之間建立起一個紐帶。

## 結語

家庭健康助理可以在很大程度上改變您和您家人的生活。接受家庭護理服務並不意味著您就不是一位好的家庭照護者。家庭護理人員(包括家庭健康助理、個人護理員、家庭管理員以及陪伴員的服務是您給您的家人提供的服務之外的一項有價值的補充。