



## 居家健康助理員工手冊



個人護理

## 目錄

使命宣言 .....	4
富康醫療 (VNS HEALTH) 核心價值 .....	4
歡迎來到富康醫療個人護理 (VNS Health PERSONAL CARE) .....	5
關於「個人護理」單位 .....	6
門戶開放政策與問題解決程序 .....	7
平等就業機會政策 .....	8
無騷擾政策 .....	9
性騷擾政策 .....	9
員工紀錄保密性 .....	10
員工關係理念 .....	10
就職介紹期 .....	10
人事紀錄 .....	10
上班時間 .....	11
員工福利 .....	111
帶薪休假 .....	111
喪假 .....	133
假日 .....	133
休假 .....	133
制服津貼 .....	155
退休福利 .....	155
健康保險 .....	155
法定福利 .....	155
居家健康獎 .....	166
JAMES R. WITHROW JR.居家健康助理年度大獎： .....	166
付款政策 .....	177
行動巡視驗證 .....	18
督導職責 .....	18
居家健康助理職責 .....	19
保密與道德 .....	20
居家健康助理應知事項 .....	20
緊急程序 .....	21
事件和意外通報 .....	22
樣本訊息： .....	22
個人緊急回應系統 (PERSONAL EMERGENCY RESPONSE SYSTEM, PERS) .....	22
教育方案 .....	23
認證流程： .....	23
在職教育 .....	23
專科訓練 .....	24
緊急與災難計畫 .....	25

員工出勤政策.....	25
假日與特殊節日工作規定 .....	28
工作供應政策.....	29
共同個案.....	29
週末工作政策.....	29
替代服務政策.....	29
用餐政策.....	29
行為準則.....	29
績效評估.....	33
二十四 (24) 小時案例政策 .....	33
招攬與發布政策.....	33
協助客戶 .....	33
辭職通知.....	34
制服規定.....	34
吸菸政策.....	34
健康方案.....	35
工作場所零藥物酒精政策 .....	37
客戶權利與責任議案.....	38
一般預防措施與補給品.....	39
愛滋病客戶相關資訊.....	40
暴露控制計畫：血源性病原體.....	40
預防 B 型肝炎.....	43
結語.....	46

## 使命宣言



Lillian Wald

為提升人們的**健康與福祉**，我們向居家和社區提供具成本效益的優質健康照護服務。

## 富康醫療 (VNS HEALTH) 核心價值

- 我們的核心價值指引我們如何行事。
- 核心價值讓我們以共有原則和行為成為一個共同體。



## 歡迎來到富康醫療個人護理 (VNS Health PERSONAL CARE)

恭喜！您已加入富康醫療個人護理，這是由一群敬業員工組成的優秀團隊。我們的客戶及家屬常形容我們的照護人員「珍貴」、「溫柔」、「誠實」和「有耐心」。您身為富康醫療個人護理居家健康助理員，將提供關懷、陪伴和慈悲，協助為紐約病患和老年人的生活創造新氣象。

每一次您與客戶或其家屬的互動，都代表我們的組織，且您會影響他們的幸福感，以及他們對富康醫療個人護理的感受。每次探訪時，您都應致力於 **為客戶提供可信賴的可靠照護**。

**「個人護理」是什麼單位？**

**您就代表個人護理單位。**

因為有您，「個人護理」才能成為紐約地區最優秀的私立居家護理組織。由您來創造差異性。

透過每天的行動。為每一位客戶和每一個家庭。

您協助客戶可安坐家中。

當他們想嘗試做些活動時，您就是他們的左右手。

您協助客戶維持尊嚴。

您協助客戶更長壽。當他們感覺不適時，您幫助他們。

您帶給他們平靜和安全感。

您是客戶願意選擇我們組織的理由。

您讓我們的客戶銘記在心。

**謝謝您。**

## 關於「個人護理」單位

自 1983 年開始，富康醫療個人護理即每日為超過 1 萬名的客戶提供個人護理和陪伴、註冊護士 (Registered Nurse, RN) 和執業護士 (Licensed Practical Nurse, LPN) 私人照護、患者評估以及老年照護。所有富康醫療個人護理居家健康助理員均擁有詢問握手認證協議 (Challenge-Handshake Authentication Protocol, CHAP) 認證和紐約州衛生部 (DOH) 執照，優於紐約州衛生部訓練指南的要求。我們同時隸屬於「紐約護士上門服務 (Visiting Nurse Service of New York)」，獲得全國最大非營利性居家健康照護組織的支援。

### 優良工作場所

富康醫療個人護理持續獲得紐約市認可為最佳雇主。我們為更多需要居家護理的紐約居民提供服務，也提供比其他機構更多的就業時間給居家健康助理員。2020 年，我們的居家健康助理員有 90% 推薦富康醫療個人護理為優良工作場所。

### 受尊敬的名號

您身為富康醫療個人護理的一員，我們希望您傳承我們卓越的傳統，並維護我們努力建立的聲譽。透過傾聽、同理心和超越期望的作為，您可以幫助客戶在家中獨立生活，並為紐約居民提供可信賴的居家護理。

## 門戶開放政策與問題解決程序

富康醫療個人護理鼓勵員工，在出現問題和疑慮時向管理階層提出。所有疑慮皆會以公開方式處理。

在組織內不同的人之間，對於工作相關問題，偶爾會出現意見分歧。我們已建立解決問題的程序，使抱怨、分歧的意見或不滿可透過令人滿意的友善方式迅速獲得解決。

問題可被視為因對公司政策、規則或程序中任何規定的申請、解釋或公司主張違反，而引起的任何投訴或不滿，也包括任一項員工認為因工作情況有所不妥而表示的不滿。

問題解決程序的目的是使員工能夠透過公司規則或政策，為問題或投訴尋求解決方案。直屬督導可協助員工了解並遵循程序所需的每一道步驟。富康醫療個人護理鼓勵員工使用此程序。

下列為問題解決程序：

1. **直屬督導**：如員工有問題或抱怨，我們鼓勵員工儘快與直屬督導討論情況。直屬督導在聆聽和調查問題後，將會及時為員工提供答覆。（如是私人性質問題，讓員工覺得不好意思與直屬督導討論，或出於任何理由，員工不想將問題告知直屬督導，則員工應立即聯絡部門內的單位經理）。
2. **單位經理**：如果員工對督導的回答不滿意，則可將問題或抱怨轉至單位經理。單位經理將會與員工討論此問題，並判斷是否需要督導的意見。單位經理將及時回應員工。
3. **部門協理**：如果員工對於單位經理的回答不滿意，則可再將問題或抱怨轉至部門協理。部門協理將與員工討論此問題，並判斷是否需要督導及 / 或單位經理的意見。部門協理會及時回應員工。
4. **人力資源 (HUMAN RESOURCES, HR) 業務合作夥伴協理**：如果員工對於部門協理的回答不滿意，則可再將問題或抱怨轉至人力資源事業合作夥伴協理。HR 事業合作夥伴協理將與員工討論此問題，並判斷是否需要督導、單位經理，及 / 或部門協理的意見。人力資源事業合作夥伴協理會及時回應。
5. **資深副總裁**：如果員工對於人力資源事業合作夥伴協理的回答不滿意，則可再將問題或投訴轉至資深副總裁。資深副總裁將與員工討論、調查並及時回覆員工。

## **平等就業機會政策**

富康醫療個人護理是一個講機會均等的雇主，不會因下列狀況而有所差別待遇：實際或認知的種族、信仰、膚色、宗教、國籍、血統、外國人或公民身分、年齡、殘帳或障礙、性別、婚姻狀態、退伍軍人身分、性取向、逮捕紀錄、遺傳傾向、病毒帶原者狀態、看護者狀態、公共援助相關的狀態、地方委員會的成員資格或活動狀況，或由適用的聯邦、州或地方法律保護的其他任何特徵。富康醫療個人護理管理團隊致力於確保本政策全面執行於：招聘、僱用、安置、晉升、調動、訓練、津貼、福利、員工活動和就業期間的一般待遇。

對於合格員工和有殘障的應徵人員，富康醫療個人護理會努力為其已知的身體或心理限制進行合理調整，除非該調整會對富康醫療個人護理的業務營運造成不當的困難。

## 無騷擾政策

富康醫療個人護理的政策是禁止任何人因任何受保護類別（包括但不限於：種族、膚色、國籍、殘障、宗教或年齡），對他人進行有意和無意的騷擾。本政策之目的並非規範「個人護理」員工的個人道德，而是確保無人會在工作場所騷擾他人。

所有管理階層員工對於本政策都有責任執行有效管理。如有員工認為自己受到違反本政策的騷擾，或任何員工、經理或督導注意到此類可能發生的騷擾，應立即向其督導、經理或協理，或人力資源業務合作夥伴協理報告此事。任何人都不会因根據本政策提出舉報而受到報復。

## 性騷擾政策

本公司政策禁止任何員工受到其他督導、員工或訪客以性別為主的騷擾。本政策之目的並非規範公司內部的個人道德。本政策是為確保在工作場所中，沒有督導、員工或訪客會出於性別而騷擾他人。

雖然性騷擾難以準確定義，但禁止行為範例包括有：不受歡迎的性挑逗、要求性好處，以及其他與性相關的口頭或身體行為，例如：未經請求的性接觸，或與性相關的評論。騷擾根據情況也可能包括：因性別而對某人發出不受歡迎的玩笑、取笑或其他行為，這些行為的嚴重性或普遍性足以使工作環境變得不專業和敵對。

任何認為自己受到性騷擾的人應立即向其督導、經理、協理或人力資源協理報告此事。

每一件感覺被騷擾的舉報事件都會受到調查，並適時採取矯正措施。違反本政策將導致紀律處分，最高將包括解雇。此外，如有個人根據本政策向管理階層報告不受歡迎行為，或配合調查此類報告，本公司不允許對其進行任何形式的報復。

## 員工紀錄保密性

未經員工書面許可，不得將有關員工的資訊透露給外部人士。如員工同意，將會確認其就職日期、職位、職稱和薪資。其他資訊則不提供。但是，如果法律要求雇主提交相關就職資訊，則不需取得員工同意。

## 員工關係理念

富康醫療個人護理的管理階層關心每位員工的個人發展和幸福。管理階層相信，員工與督導之間直接開放的溝通，是促進個人和公司目標實現的最佳方式。富康醫療個人護理的政策是對所有人都有所回應。

## 就職介紹期

就職前三個月是介紹期。介紹期即是介紹。介紹的目的在於讓員工有機會熟悉富康醫療個人護理，並學習工作。另外也讓督導有機會與正在學習工作的員工更密切地合作，並可評估個人績效。完成介紹期不是也不應被解釋為，「個人護理」單位對個人表現無條件接受，或做為繼續就業的保證。

## 人事紀錄

對於員工來說，讓督導及時知道員工地址、電話號碼、婚姻狀況和家庭成員的變化是非常重要的。此類資訊如有更改未報告，則可能會影響預扣稅和相關健康保險福利範圍。如有此類更改時，請盡快向督導報告。

## 上班時間

「個人護理」單位的上班時間因部門功能而有變化。

### 營運時間如下：

#### A. 營運部門

- 認證服務部 (Certified Services Department)
- 私人照護部 (Private Care Department)

上班時間為：

週一至週五，上午 7:00 至下午 6:00

週六和週日以及假日，上午 7:00 至下午 4:30

#### B 後勤部門

- 人力資源部 (Human Resources)
- 教育部 (Education)
- 員工健康部門 (Employee Health)
- 福利部 (Benefits)
- 薪資部 (Payroll)

上班時間為：

週一至週五，上午 8:30 至下午 4:30

\* 請注意：「個人護理」單位以一家服務機構的角色，致力於提供全天候客戶照護。因此非上班時間會有接聽所有緊急來電的服務。以下電話號碼提供全天候接聽服務：

- 針對所有VNS Health / MLTC個案 (212) 609-7600
- 針對所有「私人護理」個案 (212) 609-7700
- 值班人員會回應所有緊急來電。

## 員工福利

### 帶薪休假

員工每年最多可累積 180 小時的帶薪休假 (Paid Time Off, PTO)，每工作 17 小時可獲得 1 小時帶薪休假（每週最多可得 3.45 小時帶薪休假）。雖然本公司會盡可能核准帶薪休假請求，但由於排班需要，本公司仍保留拒絕任何此類請求的權利。在未取得適當授權即安排帶薪休假，將成為紀律處分的理由，最高處分包括解雇。

- 計畫性帶薪休假：使用帶薪休假的休假 / 假日時間的請求，必須在請求休假日期前**至少兩 (2) 週**，由員工以書面形式提出。不得無由拒絕帶薪休假 (Paid Time Off) 的請求。

- 因疾病、受傷和某些其他原因安排的帶薪休假：員工可因下列理由，允許使用最高 56 小時的帶薪休假：
  1. 員工生病、受傷或健康問題；有為疾病、傷害或健康狀況進行醫療診斷、照護或治療的需要；或有預防性醫療照護的需要。
  2. 在工作時間內為員工或家屬安排醫療約診。
    - 應盡量在工作日開始或結束時安排約診。
    - 當預見有需要此類約診時，員工必須給予督導七 (7) 天的病假使用通知。如果使用需要是不可預見，則應盡量迅速通知
  3. 照顧生病、受傷或健康問題的家屬，或與員工同住的其他個人；有需要為疾病、傷害或健康問題進行醫療診斷、照護或治療；或預防性醫療照護。
    - 「家屬」意指員工的配偶、同居伴侶、父母（或員工配偶或同居伴侶的父母）、子女（或員工配偶或同居伴侶的子女）、兄弟姐妹（包括一半血緣的兄弟姐妹、繼兄弟姐妹，或領養的兄弟姐妹）、孫子女、祖父母、有血緣親屬，以及等同於家庭關係的親近關係人。就本政策之目的而言：
    - 「子女」意指親生、收養或寄養的子女、受法定監護的未成年人，或員工做為代位父母的子女。
    - 「父母」意指親生父母、寄養父母、繼父母或養父母，或員工的法定監護人，或當員工未成年時做為其代位父母角色的人。
  4. 員工是家暴受害者，且需要處理與家暴相關的問題（例如，諮詢警察或檢察官、出庭或取得保護令）。
  5. 因公共衛生緊急事件，官員下令關閉員工的業務場所，或因公共衛生緊急事件，官員下令關閉學校或托兒所，導致員工需要照顧從學校或托兒所返回的孩子。
- 如因生病或受傷而缺勤，員工必須在開始值班前**至少兩 (2) 小時**以電話通知，並向雇主報告疾病或受傷情況。如果缺勤時間**超過三 (3) 天**，員工可能需要向本公司提交 (i) 健康照護提供者的聲明，以證明員工按照本手冊所述目的使用病假，指明需要使用的病假時間，並確認員工的體能狀況是否適合返回工作，或 (ii) 可確認員工符合病假時間資格的證明。如果。
- 帶薪休假結轉：一個日曆年最多有 **56 小時**可以結轉到另一個日曆年。在日曆年結束時超過 56 小時的帶薪休假，將在最晚下一年的 1 月 31 日前，按照換取時數時的有效費率支付款項。
- 離職時的帶薪休假支付：員工在離職時，有資格獲得已累積且未使用的帶薪休假款項，該筆款項按賺取工時時的有效費率計算。

## 喪假

所有員工有資格在每個日曆年獲得最多 3 天（每天 8 小時）的帶薪喪假。員工如有直系親屬（父親、母親、兄弟姐妹、子女、合法配偶或同居伴侶）死亡，必須以書面形式申請最多三 (3) 天的帶薪喪假。根據富康醫療個人護理的酌情裁量，員工必須提供死亡證明，或富康醫療個人護理可接受的死亡證據和關係證明。當員工計畫申請喪假時，即有責任及時通知富康醫療個人護理。

## 假日

員工**必須**在下列八 (8) 個假日中選擇四 (4) 個假日工作。如果員工在假日工作，他們所有工作時間的工資將為正常時薪的兩倍。

如果員工在假日不工作，他們**不會**為任何時間獲得薪資。

元旦	獨立日
馬丁路德金誕辰紀念日	勞動節
華盛頓誕辰紀念日	感恩節
美國陣亡將士紀念日	聖誕節

## 休假

員工有資格為下列原因申請休假：

**殘障休假：**在任何連續十二 (12) 個月的期間內，員工有資格申請最多二十六 (26) 週的無薪殘障休假（即個人生病、懷孕或與工作無關的傷害）。根據本政策所申請的休假也納入員工的 《家庭與醫療假法 (FMLA)》 政策權利（請見下文的家庭與醫療休假）。

**家庭與醫療休假：**員工可能有資格在連續十二月的期間內，申請最多達十二 (12) 週（或針對某些情況可為二十六 (26) 週）的**無薪**家庭與醫療休假。員工可因以下列原因，申請家庭與醫療休假：本身有嚴重健康問題導致無法執行基本職務；照顧有嚴重健康問題的配偶、子女或父母；有子女出生、收養或寄養；員工的配偶、子女或父母因現役，或為支援國民警衛隊或預備役成員的突發事件行動而被緊急徵召；或本身是受嚴重傷害或疾病的承保服務會員的配偶、子女、父母或近親。家庭與醫療休假可選擇連續休假，或間歇休假。如果可能，員工必須提前三十 (30) 天通知督導想申請家庭與醫療休假。

**紐約帶薪家庭事假：**員工開始為富康醫療個人護理工作 175 天後，即有資格申請帶薪家庭事假

(Paid Family Leave, PFL)。員工在 2018 年 1 月 1 日（帶薪家庭事假生效日期）之前的就業期可計入資格規定中。

符合帶薪家庭事假的原因包括：

- 為患有嚴重健康問題的家屬（配偶、同居伴侶、子女、父母、岳父母、祖父母或孫子女）提供照護，其中包括身體或心理照護。
- 員工在子女出生或安置後的前 12 個月內，需與其在出生或安置後的收養或寄養照護建立關聯。
- 因直系家屬（配偶、同居伴侶、子女或父母）正在美國武裝部隊中服役，或被通知即將徵召或下令服役，而需以必要行動和緊急情況協助家屬。

**員工不能因自身的殘障或嚴重的健康狀況而使用帶薪家庭事假。**

申請帶薪家庭事假可為連續性或間歇性。帶薪休假的最長期限為連續 52 週內的 12 週（間歇性休假為 60 天），每週福利金額為紐約法律規定的每週平均薪資的 67%。如果可能，員工必須提前三十 (30) 天通知督導想申請帶薪家庭事假。

**陪審團休假：**富康醫療個人護理了解，所有美國公民都有義務被傳喚擔任陪審團成員。員工可休假以執行此類服務，而不會受到任何報復。但是如法院要求一天中的主要時間，則員工應告知督導何時可工作。如果要求的缺勤時間會對督導形成嚴重的衝突，則員工可能被要求嘗試推延陪審團的職責。為陪審團休假的員工將根據適用的聯邦、紐約州或當地法律獲得薪資，法律允許員工領取最多不超過三天州規定的陪審團服務薪資。

**軍事休假：**如員工參加服役，則其將有資格獲得**無薪**軍事休假。如員工要申請軍事休假，則必須在收到服役文件後立即向督導出示副本。如果缺勤不超過適用的法定限制，則員工將根據適用的聯邦和州法律，保有再受雇的權利，並可累積年資和福利。如員工被要求參加年度預備役或國民警衛隊職務，則可申請無薪臨時軍事休假。員工應盡可能提前通知督導，以便督導為此期間的服務工作進行適當安排。

**個人事假：**員工入職滿三 (3) 個月後，針對某些情況，富康醫療個人護理可能給予員工**無薪**個人事假。應在預計開始個人事假前至少兩 (2) 週，向督導提出書面申請。針對此請求，將根據人員安排規定和請求休假的理由，以及績效和出勤紀錄來考慮。

休假期間通常最多為八 (8) 週。如有特殊情況，員工可在休假期滿前，向督導提交書面延期申請，如經核准，則可延長此個人事假。員工在休假期間不會累積本公司福利。

當員工預計返回工作時，應通知督導預計的返回日期。此通知應在休假到期前至少一 (1) 週發出。

如未通知督導可以返回工作，或在通知後仍未返回工作，或在超過公司核准的休假時間後繼續缺勤，則將被視為自願辭去「個人護理」單位的職務。

如需關於請假的更多詳細資訊，請致電 212-609-4442，聯絡富康醫療個人護理人力資源部。

## 制服津貼

員工完成 300 小時職務後，除雇用時收到的制服外，所有合格員工皆可再額外獲得一套制服。如要領取制服，員工必須前往「個人護理」設施部，地址為：245 East 41st Street, New York, NY 10017。每工作滿 1400 小時，即可再收到一套額外的制服。

(如需更多相關資訊，請參閱本手冊中的制服規定)

## 退休福利

所有富康醫療個人護理的居家健康助理都可能具有資格獲得 403(b) 稅務優惠年金計畫 (403(b) Tax Sheltered Annuity Plan)，也可能有資格獲得其他退休福利。如需更多資訊，請致電 212-609-4442，聯絡富康醫療個人護理人力資源部。

## 健康保險

符合某些工作規定的居家健康助理，可能有資格獲得健康保險福利。如需更多有關健康保險福利的資訊，請致電 212-609-4442，聯絡富康醫療個人護理人力資源部，以索取福利指南。福利指南也可進入「個人護理家庭健康助理 (Home Health Aides, HHA) 資源」的富康醫療內部網路取得。

## 法定福利

所有員工皆受紐約州殘障保險 (New York State Disability Insurance)、工人補償 (Workers' Compensation) 及《失業法》(Unemployment Laws) 規定的保護和約束。如需更多有關殘障和工人補償保險的資訊，請致電 212-609-4442，聯絡富康醫療個人護理人力資源部索取福利指南。

**殘障保險：**就職後已順利上班 25 天的工作，且因與工作無關的疾病或傷害而無法工作的員工，可能有資格透過紐約州殘障保險獲得最多二十六 (26) 週的殘障福利。

**工人補償：**員工受雇於富康醫療個人護理時，如在正常工作過程中出現任何受傷或疾病，可受《工人補償法》(Workers' Compensation law) 的保護。員工必須**立即**向督導報告受傷或疾病，督導將填寫必要的表格。員工尋求醫療照護時，**必須**向就診的醫生、診所及／或醫院報告說明受傷與工作相關。

如確認疾病或受傷與工作有關，則由「工人補償」方式來支付醫生、診所及／或醫院的就診費用，且員工有資格獲得損失的薪資。健康照護提供者將直接向工人補償索賠管理員 PMA 請款。如員工逕行支付帳單，則將無法報銷。員工應將所有服務提供者的帳單轉至：

**PMA Customer Service Center**  
**P.O. Box 5231**  
**Janesville, WI 53547-231**  
**電話：888-476-2669**  
**傳真：800-432-9762**

為能及時處理這些帳單，帳單應包含富康醫療識別碼：W565253 和員工的索賠編號。

此外，如確認受傷或疾病與工作有關，則可以「工人補償」名義休假最多一 (1) 年。根據本政策申請的休假將計入「家庭與醫療休假」權利中。（如需更多相關的詳細資訊，請參閱本手冊中「家庭與醫療休假」部分，或聯絡人力資源部福利管理人員。）

**失業保險：**符合紐約州失業法規定條件的合格申請人，可領取由紐約州勞工部確認的失業救濟金。

## 居家健康獎

### JAMES R. WITHROW JR. 居家健康助理年度大獎：

為紀念富康醫療個人護理創始董事會會員 James R. Withrow, Jr.，1988 年通過一項決議，在每年選出「最能將富康醫療個人護理理想服務提供給居家客戶的人員」，為其頒發「居家健康助理獎」。

督導每年針對「居家健康助理年度大獎」，評估居家健康助理的表現和為其提名。「居家健康助理年度大獎」的評選標準包括但不限於：

- 出勤紀錄
- 主動性
- 準時
- 對客戶的關心程度
- 與督導的關係
  - 與客戶的關係
  - 與同事的關係
- 服務熱誠：短時數案例
  - 暫時性案例
  - 假日

- 客戶（不論是否有診斷）
- 週末
- 個人儀表
- 時數
  - 週末工作
  - 工作時數
  - 假日工作
- 無紀律處分紀錄

### **Richard Flender 慈悲獎：**

為感念 Flender 先生一生所展示和實踐的無私無盡慈悲胸懷，每年將此獎項頒發給能夠發揚此種精神的居家健康助理。

此獎是為紀念 Flender 先生，因此得獎者的評分標準為：

- 在壓力下仍能盡全力展現慈悲胸懷
- 誠實
- 真誠
- 廉潔
- 卓越完善的客戶服務。

### **Stephen V. Goodhue 獎**

為感念 Goodhue 先生在日常生活中所體現的慷慨行為，每年將此獎項頒發給能夠發揚此種精神的居家健康助理。

Stephen V. R. Goodhue 獎得獎者的評分標準為：

- 內心和舉止都表現關懷
- 高度的幽默感
- 注意細節
- 廉潔
- 對富康醫療和「個人護理」單位表現無限的忠誠。

## **付款政策**

富康醫療個人護理不再以郵寄方式發放薪資。所有員工都透過直接存款方式，將薪資發放到員工

的銀行帳號。員工僅按照所安排的工作時數領薪。針對一週內超過四十 (40) 小時的所有工作時數，員工可領取加班費，加班費費率為正常時薪的一倍半 (1.5 倍)。發薪週自週六開始，於週五結束。薪資單存根會逐項列出總所得中的所有扣除款項。

經由電子電話系統或「行動巡視驗證」申請的費用會包含在薪資中。費用報銷會加到淨薪資中，而不需納稅。

富康醫療個人護理也提供額外的付款選項：PayPro Card Payment Services，或 Municipal Credit Union 帳號。

除定期津貼外，富康醫療個人護理也提供日間和夜間待命和住家津貼。待命或住家居家健康助理應參閱本手冊附錄中的「就職類型」條款，以了解更多資訊。

如員工對付款政策、其他就職類型、付款選項有任何疑問，或認為未收到支票，請參閱本手冊背面的附錄，裡面包含富康醫療個人護理補償計畫最常見問題的解釋和詳細答案。本附錄也包含有各種扣除和特別增加的薪資單範例。

富康醫療個人護理利用電子電話系統回報照護計畫任務的出勤和完成狀況。（有關詳細說明，請參閱附錄）。

## **行動巡視驗證**

什麼是行動巡視驗證 (Mobile Visit Verification, MVV)？

- 免費的智慧手機應用程式，可讓您在客戶家中簽到和簽退
- 與 Android 和 iPhone 相容；可從 Google Play Store (Android) 或 App Store (iPhone) 下載
- 使用您手機上的 GPS 來驗證您是否在客戶家中

有何利益？

- 可存取客戶資訊、工作時間表，有時也包括照護計畫
- 可用來記錄筆記
- 當客戶沒有電話或不允許您使用他們的電話時，不需再用紙本任務代碼表
- 向辦公室 / 護士報告重要資訊  
(有關詳細說明，請參閱附錄)。

## **督導職責**

富康醫療個人護理的督導扮演極重要的角色。督導向員工提供管理階層要傳達的資訊，以確保員工了解新的發展或變化。督導在聽取員工的想法、疑慮或問題後，代表員工傳遞給管理階層，也

協助員工確保管理階層了解員工的觀點。

最後，督導負責確保富康醫療個人護理提供優質服務給客戶。每位督導負責維持員工正常工作、管理客戶服務，並監控服務品質。

有眾多原因需要聯絡督導。如有疑問，請撥出時間打電話。確認情況並獲得正式核准，會比帶著不確定性行事更為明智。督導關心員工的狀況，會盡一切努力理解、尊重和解決員工的問題。

## 居家健康助理職責

**團隊工作：**團隊是一群在一起合作，以促進客戶的福祉。每位團隊成員視個人擅長之處，在團隊中各司其職。這通常取決於每位團隊成員所接受的訓練類型，或其在客戶生活中所扮演的角色。團隊成員範例包括有：

家庭	牧師	物理治療 (Physiotherapist, PT)	職業治療 (Occupational Therapist, OT)
朋友	居家健康助理	註冊護士／執業護士	語言治療師
社工人員	居家健康助理督導		

居家健康助有一項非常特別的角色。居家健康助與客戶相處的時間最多，可了解所有其他團隊成員的職責，並充當負責護士的眼睛和耳朵。

### 居家健康助理職責

居家健康助根據照護計畫（由負責客戶照護的護士準備） [可參閱本手冊附錄的範例]，在客戶家中為客戶提供實用型照護，以及營養和家政協助。HHA 的職責需具備基本護理照護方面的特殊技能、使用自適應設備、進行家務整理 / 家政管理和日常購物的能力。居家健康助如接獲指派，也需要陪同客戶往返診所 / 醫師辦公室和戶外。

居家健康助與各種年齡層的客戶合作，並與他們的家屬和來往機構員工互動，此皆為居家健康助的職責和功能之一。除護士或照護計畫指派的任務或責任外，居家健康助不得承擔其他任務或責任，如對任務或指派作業不確定時，應立即尋求澄清。

### 觀察、回報與記錄

觀察、回報和記錄是居家健康助最重要的職責之一。經由訓練，居家健康助可識別客戶在功能和心理上的變化，無論客戶的口語溝通能力為何。居家健康助可能可以偵測到的一些變化包括有：

- 皮膚表面的變化
- 營養狀態的變化

- 情緒狀態的變化
- 呼吸狀態的變化
- 活動程度的變化
- 排便與膀胱功能的變化
- 身體健康的變化
- 走動狀態的變化
- 心理狀態的變化

這部分的資訊已編入居家健康助訓練計畫中進行訓練，在之後的在職教育課程中會再次強調。

## 保密與道德

居家健康助必須遵循機構為醫療保健團隊所有成員設定的道德準則。倫理與道德責任或行為息息相關。居家健康助實務中的保密性代表，從與客戶的工作關係中所產生的個人資訊，只能與直接參與照顧客戶的團隊成員共享。

員工必須運用良好的判斷力，了解哪些資訊與客戶的健康照護相關，以及哪些資訊會侵犯客戶的隱私權。員工的保密能力說明對客戶、護士和機構的忠誠。居家健康助必須儘可能為每位客戶提供最佳照護，不因下列狀況而有所差別待遇：客戶實際或感知的種族、信仰、膚色、宗教、國籍、血統、外國人或公民身分、年齡、殘障或障礙、性別、婚姻狀態、退伍軍人身分、性取向、逮捕紀錄、遺傳傾向、病毒帶原者身分、與公共援助相關的狀態、地方委員會的成員資格或活動狀況，或由適用的聯邦、州或地方法律保護的其他任何特徵。

- 傳教            居家健康助必須尊重客戶的宗教信仰，不得將自己的信仰強加於客戶。
- 誠實            居家健康助僅接受「個人護理」單位以薪資形式提供的金錢報酬，而不向客戶討求或接受客戶的禮物或款項。
- 保密性          尊重個人的基本尊嚴、隱私和權利。
- 可靠性          無法值班時會立即通知「個人護理」單位
- 可依賴性       準確地按照照護計畫執行任務。回報無法執行的任務。
- 準時            回報準時上班，不早退。
- 主動性          參與並分擔符合客戶健康需求的責任。如觀察到有損害客戶健康的情況，立即回報。

## 居家健康助理應知事項

當居家健康助開始為現場任務照顧客戶時，必須知道下列事項：

- 一到達客戶家，立即查閱護理計畫
- 愛滋病毒相關保密法
- 預期的徵兆和症狀
- 客戶的飲食

- 客戶的藥物：
- 藥物名稱
- 用途
- 需注意的副作用

居家健康助如不知上列所有的資訊，應聯絡督導。

## 緊急程序

所有客戶緊急情況都必須回報到富康醫療個人護理。所有的居家健康助都必須將已發布的二十四 (24) 小時緊急電話號碼記錄下來。所有任何與員工或客戶相關的工作事故或傷害，都必須立即向督導回報。

發生問題時，請務必記住：

- 保持鎮定
- 評估問題
- 採取適當行動
- 立即回報

\* 客戶可能會要求您不要向富康醫療個人護理回報問題，但請注意，回報問題是您的責任。

應知：

- 何時向督導回報
- 何時撥打 911
- 何時打電話給護士

體溫、脈搏、呼吸：

- 知道如何測量
- 正常範圍
- 異常範圍
- 導致體溫過高或過低，或脈搏或呼吸不規則的原因為何。

如果客戶有臨床狀況，居家健康助必須立即聯絡督導。

## 事件和意外通報

居家健康助必須立即向富康醫療個人護理通報所有發生的事件和事故。通報時要完整，但保持簡短扼要。如果居家健康助無法直接與客戶的居家健康助督導談話，則其應與單位經理談話。如果事件或事故發生在正常上班時間外，可在答錄服務中留言：針對富康醫療／管理式長期護理個案：(212) 609-7600，針對私人照護個案：(212) 609-7700。

### 樣本訊息：

「我是 \_\_\_\_\_。我是照顧 \_\_\_\_\_ 的居家健康助理。  
(姓名) (客戶姓名)

識別碼 \_\_\_\_\_ 電話號碼 \_\_\_\_\_。

在 (日期) 的 (時間)，(簡要說明事件及所採取的行動，例如撥打911、撥打紐約護士上門服務、協助客戶回到床上等。) 我的督導名字是 \_\_\_\_\_ 我的工作地點在 (區)。請在今天回我電話 (電話號碼)。」

以下是可能發生的事件列表。如果發生的情況未列出，且居家健康助理不確定是否應該回報，則請打電話！

### **有用的安全提示：**

員工安全對富康醫療個人護理非常重要。居家健康助理常會獨自前往陌生的社區。為員工的便利性，居家健康助理可遵照安全指南以確保持續保有良好身心健康。請盡可能遵循這些指南行事。如有疑問，請謹慎行事（請參閱本手冊附錄的安全指南）。

## 個人緊急回應系統 (PERSONAL EMERGENCY RESPONSE SYSTEM, PERS)

個人緊急回應系統裝置通常由客戶使用，當他們獨自在家可能需要協助時即可使用。（請參閱示範包中的詳細說明）

## 教育方案

### 認證流程：

(僅限居家健康助理學員)

學員參加為期三 (3) 週的訓練方案。訓練結束時，訓練人員會填寫一份評估表 (請參閱示範包中的評估表)。

成功完成居家健康助理培訓計畫的課堂部分後，學員將獲得八小時的督導臨床經驗。在監督臨床場景中會指派一名註冊護士訓練人員給居家健康助理學員。

督導教學 / 監督巡視的目的是：

- a) 協助學員從學生轉型為輔助專業人員
- b) 根據需要提供額外的一對一必要技能教學。
- c) 確保學員具備所有的所需技能，以培養實力。

八 (8) 小時教學/督導是最低要求。以示範為主的能力。學員可能獲得認證。此由註冊護士護士以及教育部經理決定。

成功完成臨床督導經驗後，居家健康助理學員即獲得認證，可接受雇用並接受富康醫療個人護理入職說明會。當獲准可工作時，認證居家健康助理即被指派到客戶家中照顧客戶。

認證日後 10 個工作日內會列印證書。居家健康助理可致電確認證書是否已備妥，並可從教育部領取，地址為：245 East 41st Street。

證書也可在參加第一堂在職教育課程時領取，每位學員都會被邀請參加。

### 在職教育

所有「個人護理」單位的居家健康助理員每年都必須參加十二 (12) 小時的現場在職教育課程。計劃參加者將可按照他們的一般時薪，為參加課程的時數獲得薪資。時間安排由教育部確認。

課程一旦安排好後，即**必須出席**。

## 專科訓練

「個人護理」單位致力於為員工提供最佳訓練，讓居家健康助理為客戶提供最有效、最專業的照護。個人護理 如居家健康助理有興趣為有特定疾患和需求的客戶提供照護，教育部可提供帶薪專科訓練。

下列為部分目前提供的專科在職訓練方案：

成人之家	阿茲海默症
嬰幼兒照護	文化多元性
糖尿病	高難度服務客戶
安寧療護	心理健康神經系統疾患
物理治療物質濫用	家政管理
老年虐待	心肺復甦術（入職 1 年後）
床蝨侵襲	緊急備災
Kosher 飲食行為	行為準則 / 道德規範

如居家健康助理有興趣接受專科在職訓練，請聯絡教育部。

## 緊急與災難計畫

富康醫療個人護理致力於在被指明的緊急情況或災難期間，提供不受干擾的基本客戶照護。

在諸如暴風雨、罷工或其他原因，以及因極端天候導致的交通運輸及 / 或電力故障等情況中，機構總裁或指定人員會針對緊急事件的狀態做出決定。對於所有員工在緊急情況中的期望如下：

1. 所有員工都應向其指定的客戶報告。
2. 無法向指定客戶報告的員工應致電辦公室告知督導此事。如緊急情況發生於正常上班時間之外，則員工必須遵循現有的下班後聯絡督導程序（富康醫療個案服務號碼：(212) 609-7600；富康醫療私人照護個案服務號碼：(212) 609-7700）。
3. 督導將會確認是否有服務客戶的必要性。如已確認服務客戶的必要性，則會與被指派提供必要服務的員工探討替代性安排方式。
4. 如有必要指派替代人員，則督導會繼續安排，並將情況告知客戶。
5. 如確認服務客戶非必要性，則將告知客戶無法如常提供定期安排服務。
6. 如員工無法向其被指派的定期客戶報告，但可以在替代地點工作，則會指示員工保持電話聯絡以進行指派。
7. 如員工無法回報給任何工作場所，則會指示員工在日間與督導保持聯絡，以防緊急期間之需要。

## 員工出勤政策

所有居家健康助理都受雇於富康醫療個人護理執行重要功能。如同其他任何的集體努力，有效營運需要每一個人的合作與承諾。因此，出勤和準時非常重要。不必要的缺勤和遲到會使客戶面臨風險，代價高昂，具有破壞性，也會對同事和督導造成不公平的負擔。富康醫療個人護理期望每位居家健康助理維持高出勤率。員工如過度缺勤或遲到，將需參加改善輔導督導會議。會議後如仍未能改進，則可能會導致解雇。居家健康助理身為團隊成員，應盡可能避免出勤問題。

然而，富康醫療個人護理確實了解，有時無法避免缺勤和遲到。在這種情況下，居家健康助理應根據所遵循的政策通知督導。要求其他員工、朋友或親戚代為通知是不恰當的，可能會導致需參加改善輔導督導會議。請致電，並說明疾病性質、遲到或預計會出現的缺勤，以及預計的持續時間。針對疾病，居家健康助理可能需要在返回工作當天向督導提供醫生證明。

## 1. 缺勤

### A. 個案取消

- a) 當居家健康助理需要置換任何任務時，須提前五 (5) 天通知督導。
- b) 居家健康助理如因非緊急原因需要置換，且通知督導的時間少於五 (5) 天，但有二十四 (24) 小時或更多時間，則居家健康助理可能會接受如下輔導：
  - 1) 第一次發生：口頭告誡
  - 2) 第二次發生：書面告誡
  - 3) 第三次發生：警告
  - 4) 第四次發生：解雇
- c) 居家健康助理如因非緊急原因需要置換任務，且通知督導的時間少於二十四 (24) 小時，但有十二 (12) 小時或更多時間，則居家健康助理可能會接受如下輔導：
  - 1) 第一次發生：口頭告誡
  - 2) 第二次發生：書面告誡
  - 3) 第三次發生：解雇
- d) 居家健康助理如因非緊急原因需要置換任務，且通知督導的時間少於十二 (12) 小時，則居家健康助理可能會接受如下輔導：
  - 1) 第一次發生：警告
  - 2) 第二次發生：解雇
- e) 如果居家健康助理有文件已記載的緊急情況，且通知督導的時間為：
  - 1) 在十二 (12) 到二十四 (24) 小時之內通知置換任務，將不會對居家健康助理採取任何行動。
  - 2) 少於十二 (12) 小時通知置換任務，居家健康助理可能需接受如下輔導：
    - 1) 第一次發生：口頭告誡
    - 2) 第二次發生：書面告誡
    - 3) 第三次發生：警告
    - 4) 第四次發生：解雇

**B. 遲到通知**

居家健康助理如無法為客戶進行所安排的服務，應在任務正式開始前二十 (20) 分鐘內致電辦公室報告給督導知道。例如：

- a) 客戶不讓居家健康助理進入。
- b) 客戶不在家。
- c) 客戶未應門。
- d) 客戶住院。
- e) 居家健康助理到醫院接客戶，但客戶並未出院。

如居家健康助理未能在二十 (20) 分鐘內告知督導，居家健康助理可能會接受如下輔導：

- 1) 第一次發生：口頭告誡
- 2) 第二次發生：書面告誡
- 3) 第三次發生：解雇

**注意：** 如居家健康助理在早上 7:00 前或假日致電辦公室回報缺勤或緊急情況，HHA 必須撥打電話答錄服務號碼，針對富康醫療／管理式長期護理客戶：(212) 609-7600；針對私人照護客戶：(212) 609-7700。

**B. 遲到：** 如居家健康助理未在預定時間前到達指定的患者地點，無論原因為何，居家健康助理都將被視為遲到，可能需接受如下輔導：

- 1) 第一次發生：口頭告誡
- 2) 第二次發生：書面告誡
- 3) 第三次發生：警告
- 4) 第四次發生：解雇

**D. 未出勤 / 未電話通知：** 如居家健康助理未出勤或撥打電話，或遺棄指派的任務，則會立即解雇居家健康助理。如居家健康助理可出示緊急情況證明文件，則可能會接受如下輔導：

- 1) 第一次發生：書面告誡
- 2) 第二次發生：警告
- 3) 第三次發生：解雇

## 假日與特殊節日工作規定

這些政策和程序與八 (8) 個法定假日和以下特殊節日有關：

1. 除夕夜
2. 復活節週日
3. 母親節
4. 平安夜

- a) 居家健康助理在八 (8) 個假日中必須有四 (4) 個假日可工作，其中有兩 (2) 個假日必須是感恩節、聖誕節或元旦。
- b) 居家健康助理不可連續兩 (2) 年在聖誕節休假。
- c) 患者取消假日和特殊節日的服務：
- d) 如居家健康助理需在以下假日及 / 或特殊節日置換任務，必須提前四 (4) 週通知督導：
  1. 除夕夜
  - II. 元旦
  - III. 母親節
  - IV. 平安夜
  - V. 感恩節
  - VI. 聖誕節
- e) 如居家健康助理需在以下假日及 / 或特殊節日置換任務，必須提前二 (2) 週通知督導：
  - I. 復活節週日
  - II. 美國陣亡將士紀念日
  - III. 獨立日
  - IV. 勞動節
  - V. 華盛頓誕辰
  - VI. 馬丁路德金紀念日
- f) 假日選擇表（請參閱示範包）必須在雇用時和之後的每個日曆年填寫。居家健康助理必須選擇該年可工作的四 (4) 個假日。選擇必須按照前述政策為主。請參閱本手冊的員工福利部分，了解有關假日工作薪資的其他資訊。

## 工作供應政策

目前未被指派給患者的員工，必須每天致電督導以取得工作。三 (3) 天或更久時間未打電話則算違反規定。兩 (2) 週皆未工作則需員工在返回工作前重新啟動。

## 共同個案

如所有居家健康助理在同一住戶，同時服務兩名或更多名客戶，則所工作的時數將額外獲得每小時 0.50 美分的薪資。

## 週末工作政策

居家健康助理被期待可在週末工作，每月至少兩 (2) 次。如員工在週末工作，所有週末的工作時間將獲得每小時 1.10 美元的級差。如居家健康助理已被安排週末任務但無法工作，則必須提前五 (5) 天通知督導，以提早安排替代人選。

## 替代服務政策

居家健康助理**不得**私自更改工作時間表、更換客戶，或為照顧中的客戶安排任何替代服務。所有變更必須由「個人護理」單位督導提前安排。

## 用餐政策

如居家健康助理待在客戶家中工作一整天，則不會有時間外出用餐。因此，居家健康助理應自攜午餐，並在手邊無工作期間用餐。居家健康助理僅在護理計畫有需要時才允許離開客戶家（例如購物、洗衣。）

## 行為準則

無論公司業務性質為何，每家公司都有其特定的行為規則，員工必須遵守這些規則，以確保營運安全有生產力。富康醫療個人護理也不例外。在多數情況下，員工可運用自身的判斷力在工作中表現適當行為。以下是不被接受的行為範例。此列表並未完整包含所有行為，違反時，公司可視情況給予或不給予通知和理由，採取包括解雇在內的行動。

1. 因下列狀況而拒絕為客戶服務：年齡、宗教、婚姻狀況、殘障或障礙、逮捕紀錄、國籍、血統種族、信仰、與公共援助相關的身分狀態、地方委員會成員身分或活動狀況、退伍軍人身分、外國人或公民身分、膚色、性別、性取向、病毒帶原者身分或診斷。
2. 危及客戶的生命。
3. 涉嫌虐待客戶。
4. 未執行指派任務。
5. 經證實或重複涉嫌盜竊。
6. 核准的休假結束後未返回工作。
7. 由下列狀況形成的不服從行為：三 (3) 次拒絕接受服務案件，及 / 或兩 (2) 次要求轉移服務案件，但實際上督導已確認工作狀況和工作時間並無不妥。
8. 多次忘記將服務資訊輸入電子電話系統。
9. 在任務結束之前，或接班助理到達前，或針對 24 小時服務案件的接班助理到達前，即棄客戶不顧先行離開
10. 將自己的私人電話、手機號碼或呼叫器號碼提供給客戶。
11. 藥物篩選測試呈現陽性結果。
12. 違反任何法律、法規或法令。
13. 犯罪。
14. 帶孩子 / 朋友 / 親戚去工作。
15. 未到指派客戶處出勤，也未致電。
16. 值勤時在客戶家中睡覺（但 24 小時住家服務除外）。

17. 擅自 / 私下富康醫療個人護理客戶工作。
18. 盜竊或企圖盜竊屬於公司、同事、客戶或客戶家屬的財物。
19. 不完全配合公司的任何搜索、檢查或安全調查。
20. 不服從，包括但不限於：拒絕執行指派工作，對任何管理人員、同事、客戶或客戶家屬表現狠鬥、挑釁、辱罵或威脅行為或言論。
21. 與學生、同事、公眾或商務客人接觸時表現粗魯或其他侵犯行為。
22. 對任何報告或紀錄進行偽造或故意遺漏攸關資訊，包括但不限於：應徵工作、請領福利或電子電話系統。
23. 為其他員工簽到或簽退，或讓其他員工代替居家健康助理簽到或簽退。
24. 在工作期間持有、使用、分發或銷售非法藥物或酒精，或在工作時、或公司建物中、或處理業務時，出現受非法藥物或酒精作用的影響。
25. 在禁止區域內（包括客戶家中）吸菸。
26. 工作表現不佳。
27. 當居家健康助理遲到或缺勤時，遲到過久或曠職，或未能給予足夠的通知（或令人滿意的解釋）。
28. 違反公司不招攬或不發布的規則。
29. 移除或損毀公司公告欄上的通知，或濫用公司財產。
30. 進行惡作劇、妨害治安的行為、惡意胡鬧，或違反一般常識的安全規則。
31. 將爆炸物或武器帶入公司場所或客戶住家。
32. 在公司進行任一類調查，或針對任何請求、指控或訴訟進行辯護時，拒絕提供相關資訊或證詞。

33. 公開貶低公司或同事。
  34. 向他人揭露與公司、業務或政策相關的保密性資訊。
  35. 以公司財產或在進行公司業務時賭博。
  36. 任意浪費材料或濫用公司設備。
  37. 故意破壞或損壞公司財產。
  38. 違反公司的安全和良好家務管理規定。
  39. 接受客戶的禮物或小費。
  40. 工作時間外或未被指派時自行探訪客戶。
  41. 對外發佈客戶的電話號碼。
  42. 未經授權即接受客戶的金錢。
  43. 未出示巡視護士或私人照護現場督導的簽名授權，即接受客戶的鑰匙。
  44. 違反公司時而公布的其他任何規則或法規。
  45. 在客戶家中與同事發生私密或性關係。
  46. 與客戶或客戶家屬發生私密或性關係。
  47. 違反客戶隱私權：以手機或其他裝置拍攝客戶。
  48. 在工作時使用各種類型的電子裝置。（手機、iPod 等。）
  49. 未能嚴格遵守《健康保險流通與責任法案》(Health Insurance Portability and Accountability Act, HIPAA)，尤其是與患者保密性相關的法規。
-

## 績效評估

行政評估是評估工作績效時的重要一環，也是居家健康助理和督導討論共同疑慮和進度時的一種方式。每年會完成所有評估報告，會視需要性進行評估。將評估放入人事檔案前，會先由督導與居家健康助理討論。如經請求，也會提供一份評估副本給居家健康助理。[請參閱示範包中的評估範本]

## 二十四 (24) 小時案例政策

- A. **睡覺：** 任何時間都不允許居家健康助理在客戶家中睡覺。**唯一例外是為二十四 (24) 小時住家個案提供服務。**
- B. **接班：** 針對 24 小時服務，居家健康助理預期會陪伴客戶，直到接班助理員到達。如果接班助理員未如期到達，居家健康助理必須聯絡督導必要時可透過電話答錄服務。**居家健康助理永遠不可留下客戶單獨一人。**

## 招攬與發布政策

富康醫療個人護理認為員工在執行工作任務時不應受到干擾或中斷。因此，禁止任何人在工作時間進行任何形式的招攬。任何時候都禁止非員工者進行任何形式的招攬。任何時候都禁止在工作區域發布廣告材料、傳單或任何形式的印刷品或書寫的文學作品。任何時候都禁止非員工者在公司場所發布文學作品。

## 協助客戶

- A. **陪同政策** - 經巡視護士授權後，居家健康助理可能需要陪同客戶外出。此行為必須透過公共交通工具，或在特定情況下以步行方式或救護車載送來進行。**不論何種情況，居家健康助理都不得使用員工自己的車輛來載送客戶。** 但是，如經護士核准，**只要居家健康助理不駕駛**，也可以陪同客戶乘坐客戶或其家屬的車輛。
- B. **費用政策** - 居家健康助理每一次為客戶處理金錢的金額不得超過 50 美元，除非居家健康助理事先獲得巡視護士或督導（針對私人照護案件）的許可。每次處理客戶的金錢時，請確保領取收據。如居家健康助理未**事先**獲得許可處理客戶超過 50 美元的金錢，當客戶遺失或遭偷竊此筆金額時，居家健康助理有責任賠償給客戶。
- C. **銀行業務** - 居家健康助理不允許為客戶處理銀行交易，除非此項行為有特別列在照

護計畫中，且居家健康助理已事先獲得督導的核准。居家健康助理永不得使用客戶的金融卡辦理銀行業務。

## 辭職通知

居家健康助理必須在工作最後一天的至少前兩 (2) 週提交信函。

## 制服規定

為所有客戶提供服務時，**永遠**都必須穿著制服，女性穿著：白色或海軍藍色制服連衣裙，或白色搭海軍藍色短上衣或襯衫和長褲；男士穿著：白色或海軍藍色勤務制服。所有制服都必須永遠保持乾淨整齊。

- **絲襪**：僅允許穿白色或膚色絲襪。
- **鞋子**：白色。基於安全理由，不允許穿高跟鞋或涼鞋。允許穿著乾淨的運動鞋。但是，請注意，如有東西掉到腳上，運動鞋無法保護腳趾。
- **首飾**：只允許佩戴結婚戒指、耳環和手錶。出於安全考量，請勿佩戴昂貴或過多的首飾。
- **識別證**：將識別證夾在制服衣領上。這是制服服裝要求的一部分，且無論何時都**必須**顯示識別證在衣領上。識別證是「個人護理」單位的財產，「必須」在離職時歸還給公司。如果 HHA 遺失識別證，需要重新補發，費用為 3 美元。居家健康助理**必須**致電人力資源部預約拍照。
- **儀容與衛生**：長髮必須紮起放在耳後。指甲**必須**剪短。隨時都需保持適當的衛生。請參閱手冊中的制服津貼規定，以了解更多資訊。

## 吸菸政策

富康醫療個人護理有責任遵循《紐約市無菸空氣法》(New York City Smoke-Free Air Act) 和《紐約州公共衛生法》(New York State Public Health Law) 第 13-E 條規定，在機構內一般大眾常出入的所有區域，工作場所及一般員工可進出的其他區域（包括員工休閒中心）中，任何時候都**禁止**吸菸。

員工餐廳及／或用餐室、會議室、禮堂、教室、電梯、樓梯、走廊、洗手間、員工醫療設施、影印區、文字處理區、檔案室、郵件室、儲藏室、接待區，和所有其他包含其他員工常用辦公設備的區域。**客戶家中也禁止吸菸**。所有禁菸區都禁止擺放煙灰缸。

違反本政策可能導致紀律處分，最高處分包括解雇。任何個人皆可向人力資源業務合作

夥伴協理表示，反對聚集在任何禁菸區吸菸的意見，而不必擔心遭到報復。

本政策副本將可應要求提供給員工和應徵者。本公司要求並期望所有員工，依據市和州公共衛生法，協助遵守「個人護理」單位的法律責任。

## 健康方案

**入職前體檢：**紐約州衛生和個人護理部 (New York State Department of Health and Personal Care) 要求，所有居家健康助理任職為工作人員之前，先進行入職前體檢，檢查要包括風疹（德國麻疹）抗體滴度檢測。「個人護理」單位會支付此一檢測費用。

**結核菌素 (Mantoux) 和胸部 X 光結核病檢測：**紐約州衛生部 (New York State Department of Health) 要求所有與客戶有直接接觸的人員，在接觸客戶前後還有每年，都需接受結核菌篩檢和評估。

「個人護理」單位會對所有即將入職的員工進行結核病皮膚檢測。唯一例外是可出示醫師簽署文件，證明其已有陽性反應，不建議進行皮膚檢測者。這些人如已表現或開始出現結核病徵兆或症狀，將會先進行一次胸部 X 光檢查，之後每年都會再進行一次胸部 X 光檢查。陰性反應者會每年進行皮膚檢測。

**B 型肝炎疫苗：**所有「個人護理」的人員都會依據疫苗提供狀況施打疫苗，且免費提供給有合理暴露風險的工作人員。

**風疹（麻疹）抗體滴度檢測：**1957 年 1 月 1 日或之後出生的員工，在體檢時需要出示麻疹免疫文件。居家健康助理如無法提供文件，則需接受檢測。

如測試結果顯示該員工沒有免疫力，則會在「個人護理」單位的簽約醫療機構免費接種麻疹疫苗。

**年度健康報告：**所有富康醫療個人護理居家健康助理都必須遵照公司政策和紐約州衛生部法規，完成年度健康評估。年度健康評估包括結核病問卷。含年度結核病問卷在內的員工年度健康評估，是一項自行填寫的檢核表，表中也有提供意見的部分。

員工健康顧問或指定人員會分發、收集和檢查表單。後續可能需要由醫生提供相關文件。任何未提交這些表單的員工，在完成提交前將不被允許工作。

**健康資訊釋發：**任何員工如要求為自己或其他機構釋發醫療紀錄，都必須以書面形式提交請求並支付相關費用。富康醫療個人護理將盡一切努力在收到書面請求後的五 (5) 個工作日內回覆請求。

**復工證明：**任何員工如因醫療理由未工作八 (5) 天或更久，都需由醫師提供書面證明文件，說明該員工可以返回工作。此將確保所有員工在指派任務前，都遵循公司和衛生部的規定。

## 工作場所零藥物酒精政策

### I. 目的聲明

富康醫療個人護理為年長、體力衰弱或重病客戶提供照護，此需對客戶的福祉付出全面承諾。因此，富康醫療個人護理極為重視為員工和客戶確保工作環境安全、健康、有保障。在工作場所非法或不當持有或使用管控藥物或酒精，與我們的切身利益相衝突，此行為不僅危害員工健康安全，更會危及富康醫療個人護理客戶的健康和安全，以及富康醫療個人護理提供優質照護服務的能力。基於此考量，我們制定工作場所零藥物酒精政策。此政策僅代表管理指南，不應被解釋為雇用合約。此外，該公司還有一項藥物濫用方案。藥物及 / 或酒精檢測是富康醫療個人護理藥物濫用方案的一部分。所有應徵者和員工都會收到一份藥物濫用政策副本。

### II. 禁止行為

禁止員工在體內酒精濃度為 0.02 或更高時報到或繼續工作。此外，禁止員工在工作時間內喝酒，包括用餐和休息時間。此不包括以下被授權可飲酒的場合：

公司贊助的宴會或活動。員工不得拒絕公司依照藥物濫用政策要求提供的任何藥物及 / 或酒精測試。此外，員工禁止在公司贊助的宴會或活動中，非法或未經授權即分發、分配、招攬、銷售、轉讓或持有酒精。如員工在藥物及 / 或酒精檢測中呈陽性結果，同樣也禁止繼續工作。當員工使用任何管控藥物時，除非有持照醫生的指示可使用，否則禁止報到或繼續工作。

### III. 要求的藥物及 / 或酒精測試

所有由公司提供有條件雇用的應徵者，都需進行藥物測試，以確定是否存有非法藥物。陰性結果是可入職的必要條件。此外，所有在職員工可能需接受合理懷疑、隨機檢測、復工檢測，和藥物及 / 或酒精測試後的追蹤檢測。（請參閱藥物濫用政策，以了解有關具體說明）。本公司所有依據本政策要求進行的藥物和酒精測試，均遵循《聯邦運輸工作場所藥物和酒精測試方案程序》(Federal Procedures For Transportation Workplace Drug and Alcohol Testing Programs) 修訂版第 49 條第 40 部分，及 / 或州法律。這些程序以最低限度確保測試過程的完整性、保密性和可靠性，保障測試結果有效，並確保這些結果屬於正確的個人。此外，針對個人在接受此類測試時的隱私性和尊嚴，這些程序儘可能在可行範圍內降低對其的影響。

尿液樣本將用於藥物測試。所有藥物測試均應由美國衛生與公共服務部 (U.S. Department Health and Human Services) 認證的實驗室進行。唾液及 / 或呼吸樣本將用於酒精測試。

#### IV. 違反政策的後果

任何應徵者如拒絕提交入職前藥檢，或收到確認的藥檢陽性結果，將喪失在本公司就業的資格。此外，任何應徵者如更改或試圖更改，或替代尿液樣本，亦將喪失就業資格。如任何員工拒絕接受要求的藥物及 / 或酒精檢測，或更改或試圖更改，或替代尿液樣本，將會被解雇。任何員工如接受藥物及 / 或酒精檢測後，結果卻認為陽性，將會受紀律處分，最高包括解雇。任何員工如以任何其他方式，違反本政策和本公司的藥物濫用政策，將立即被免除職務，並受到紀律處分，最高包括解雇。

#### V. 財物檢查

除檢測外，本公司亦保留採取其他適當和合法行動，來執行本政策的權利，包括但不限於檢查公司分配的置物櫃、辦公桌、公司車輛，或其他公司財物。如本公司合理懷疑員工可能或已違反本政策的藥物及 / 或酒精禁令時，可保留檢查員工財物的權利。

#### VI. 遵循政策為就職條件

完全遵循前述零藥物酒精工作場所政策，是員工可於本公司就職的條件。違反本政策可能導致紀律處分，最高處分包括解雇。此外，任何員工如違反本政策，或自願尋求協助，即可能需參與並完成藥物及 / 或酒精諮商、援助或康復方案，以做為繼續就職工作的條件。本公司保證。任何與藥物及 / 或酒精使用的個人資訊都將被保密。

本公司根據公平就業政策，維護非歧視政策，並盡全力提供合理的便利措施，協助毒癮者或酗酒者，以及有物質濫用治療病史者康復。如有員工吸毒和酗酒，我們鼓勵他們在尚未無法執行基本工作職能，或危及自己或他人的健康和 safety 之前，即先尋求協助。本公司將嘗試透過轉介援助或康復方案、適當的休假和其他措施來協助居家健康助理，最大限度是這些措施不會對本公司造成過度困難，及 / 或危害員工及其同事、客戶或大眾的健康安全。

## 客戶權利與責任議案

富康醫療個人護理保護和提倡每位客戶的權利。這些權利可由客戶、客戶代表或兩者來行使。所有員工都應遵守和尊重客戶身為居家護理服務消費者的權利。

## 一般預防措施與補給品

一般預防措施指南目的在於，確保為客戶提供最佳照護服務。他們要求照護人員在為**所有**客戶洗澡，或處理尿液、血液或任何身體廢物等體液時，使用圍裙和手套。

客戶在家中通常都備有補給品（手套和圍裙）。另一套補給品會在入職說明會中提供給居家健康助理。這些手套和圍裙都應由居家健康助理帶到每名客戶家中，並在客戶沒有補給品時使用。當客戶需要重新訂購補給品時，居家健康助理應通知巡視護士。富康醫療個人護理提供補給品時都會隨附「居家健康助理補給品訂購單」，HHA 應在需要更多補給品的前十 (10) 天提交申請。需要更多用品時，可郵寄訂購單。如果補給品未按請求及時送達，居家健康助理可請督導協助領取客戶所需的補給品。

一般預防措施是居家健康助理培訓的一部分，會在為成為認證居家健康助理的在職教育課程中再上一次。措施包括有：

### 1. 洗手

- A. 照護任何客戶的前後都要洗手。此包括**戴**上手套之前和**脫**下手套之後。
- B. 準備食物的前後都要洗手。
- C. 使用洗手間的前後都要洗手。

### 2. 下列情況都應穿戴**手套**：

- A. 照護失禁客戶。
- B. 提供口腔照護。
- C. 提供導管照護。
- D. 更換可水洗尿布、拋棄型尿布、未消毒的包紮用品或衛生棉。
- E. 每次可能會接觸到血液或其他體液時。

### 3. 提供的**圍裙**可協助居家健康助理保持制服清潔，下列情況都應穿著：

- A. 為客戶洗澡
- B. 執行其他任何可能會濺出體液的程序時。

### 4. 如果程序會造成飛濺，則應佩戴**口罩和護目鏡**。護士會告訴居家健康助理是否需要佩戴口罩和護目鏡。

**請注意：**如居家健康助理在工作時確實接觸到血液或體液，則應：

1. 在接觸後儘快用水清洗該區域。如接觸原因是因為刮鬍刀割傷或針刺，則在清洗該區域之前，應按壓受傷部位，如擠壓會導致出血。
2. 如身體任何開放或龜裂處有接觸到客戶的血液或體液，應立即用肥皂和清水沖洗。
3. 如居家健康助理暴露接觸到血液或體液，**必須立即聯絡督導**。督導會將居家健康助理轉介給員工健康顧問，或待命臨床經理，以進行適當追蹤。

**廢物處理：**處理被體液或血液沾污的物品時，務必要採取一般預防措施。手套應保持穿戴，才能處理已被污染的物品 [請參閱示範包中的其他資訊]。

## 愛滋病客戶相關資訊

保密性代表客戶對於健康資訊有隱私權。如未經客戶同意，健康照護工作人員不得與第三方討論客戶的任何狀況。富康醫療個人護理致力於防止任何客戶相關資訊被不當及／或未授權揭露，資訊包括但不限於：客戶的姓名、地址、電話號碼、社會安全號碼、診斷紀錄、病歷號碼。

《紐約州公共衛生法》(Public Health Law of the State of New York) 第 584 章要求特別處理愛滋病相關資訊。僅在向客戶提供適當照護或治療時因有必要，才能揭露（讓他人知道）愛滋病相關資訊。（請記得，愛滋病毒會導致愛滋病）。當居家健康助理取得愛滋病相關資訊時對於客戶，請記得揭露此資訊受州法律保護。州法律禁止居家健康助理在未取得相關人的明確書面同意書前，即進一步揭露此資訊。**如未經授權即進一步揭露資訊，此違反州法律，可能會導致罰款或監禁，或同時兩種處罰。**

## 暴露控制計畫：血源性病原體

富康醫療個人護理已制定員工可能暴露接觸到血源性病原體的政策和相關程序。其中也有訓練、預防措施、緊急程序、回報步驟和後續追蹤的綱要說明。

### 政策：

富康醫療個人護理致力於為客戶提供優質照護服務時，也能安全保護員工免受血源性病原體傳播。因此，富康醫療個人護理應遵循適用的聯邦、州和市立法規。如員工因經皮（即

皮膚) 或黏膜 (鼻、口、肛門等) 噴濺而接觸到血液或其他體液，並可能因此造成職業性暴露於血源性病原體，應立即由「員工健康服務護士」進行評估，以：

1. 確認是否有暴露接觸到。
2. 辨識可能已經在傳播的生物組織和感染風險。
3. 開始進行傷口暴露後護理和治療。
4. 接受感染風險相關教育和諮詢。
5. 確保適當的醫療和心理追蹤。

### 有職業性暴露風險的員工

如員工因工作職責，使他們會與客戶或客戶的體液產生身體接觸，則可被視為有合理的職業性暴露風險。

1. 居家健康助理
2. 執業護士
3. 臨床服務經理
4. 物理治療師
5. 註冊護士
6. 註冊護士現場督導

## 程序

### 1. 預防措施實務：使用屏障防護裝置的理由

- a. 保持使用，以防止接觸血液，或其他潛在傳染性身體物質（即體液）。
- b. 普遍要求，因病史無法可靠地識別出所有已感染人類免疫缺陷病毒 (HIV)、B 型肝炎病毒 (HBV)，和其他血源性病毒（HTLV-1、HTLV-11、HIV-2、NANB 肝炎）的客戶。

### 2. 個人防護裝備 (PPE)

- a. 使用：針對所有可能會產生職業性暴露的情況，使用適當的個人防護裝備 (personal protective equipment, PPE)
- b. 供應狀況：在每一個辦公室準備適當數量，免費提供給員工，且便於員工隨時領取。

如員工對一般供應的手套過敏，則為他們準備易於領取的低敏性手套。

如員工對含粉手套過敏，則為他們準備易於領取的無粉手套。個人防護裝備範例：

手套、圍裙、面罩、口罩、護目鏡

#### c. 說明

在正常情況下，使用個人防護裝備時，即不會讓血液或其他潛在傳染性物質穿透或到達員工的衣服、內衣、皮膚、眼睛、嘴巴或其他粘膜。個人防護裝備可保護員工的衣服、內衣、皮膚、眼睛、嘴巴和其他黏膜，免受血液或其他潛在傳染性物質的污染。

#### d. 如無法取得個人防護裝備時

- 員工應向督導回報無法立即取得個人防護裝備，而督導則應準備必要的裝備。
- 督導向協理或經理提出建議

## 預防 B 型肝炎

### 疫苗

#### 1. 候選人

「個人護理」單位應向有合理職業性暴露風險的員工提供 B 型肝炎疫苗系列。與客戶或客戶的體液有身體接觸的員工，即為存在合理的風險。

#### 2. 程序

- a. 免費。
- b. 排班：
  1. 數量和時間按照醫療實務規定。
  2. 「員工健康服務」根據營運需要在正常工作時間內安排，並由督導核准的任務。
  3. 訓練課程完成後提供，並可根據請求隨時提供（因考慮到富康醫療個人護理的員工仍有合理的職業性暴露風險）。
  4. 富康醫療個人護理會在疫苗系列完成後，依據對疫苗無免疫力的醫學測定，為員工提供 B 型肝炎疫苗的常規加強劑。免費為員工供應加強劑。根據美國公共衛生局 (U.S. Public Health Service) 的建議
  5. 參與預篩選方案並非疫苗接種的前提

#### 3. 拒絕接種 B 型肝炎疫苗

員工必須簽署拒絕接種 B 型肝炎疫苗聲明

如有以下情況，將不提供疫苗：

- a. 員工之前已接種完整的 B 型肝炎疫苗系列且
- b. 抗體測試顯示免疫力，或
- c. 疫苗因醫學原因有抵觸

#### 4. 培訓

所有具有合理職業性暴露風險或高風險的員工，都會被提供初次和年度培訓計畫方案。

培訓內容包括有：

1. 發佈政策給新員工
2. 在就職說明會中提供政策副本
3. 免費為員工提供培訓方案
4. 在工作期間提供培訓方案
5. 員工的培訓紀錄和政策副本保存在員工的人事檔案中。
6. 如員工的任務或程序有變化，或新任務或程序會影響員工的職業性暴露，則富康醫療個人護理應提供額外培訓。額外培訓可能會限於解決新風險。

#### 5. 接觸血液或體液：員工初次治療的立即程序

- a. 使用肥皂和清水徹底清洗暴露區域（如為眼睛僅用清水）
- b. 用清水沖洗暴露區域
- c. 如暴露為尖銳急劇性，也應按壓受傷部位加速出血，然後再使用肥皂和清水清洗。

#### **通知督導**

- a. 進行任何額外的客戶探訪前，應先立即通知督導
- b. 員工或督導取得來源客戶的資訊
- c. 員工必須保持可隨時通電話，以利「員工健康服務」單位提供醫療照護指導

#### 6. 追蹤照護醫療管理

- a. 已安排者：由醫療機構在初次治療的任何時間與員工進行
- b. 已監控者：由員工健康顧問進行，以確保適當的追蹤醫療照護（即在事件發生後 6 週、6 個月和 12 個月進行檢測）
- c. 已評估者：在完成暴露事故評估後的 15 天內，由「個人護理」的「員工健康服務」單位向健康照護提供者取得評估書面意見副本。所有其他結果或診斷皆應保密，不得放入書面意見中。
- d. 暴露：如員工暴露接觸到愛滋病毒、B 型肝炎病毒，或其他血源性病毒，應立即向員工健康服務護士回報任何急性疾病，尤其是包括發燒、皮膚紅腫、肌肉酸痛、疲勞、全身勞力不耐症或淋巴腺腫大的疾病。

## 7. 保持紀錄

針對暴露案例，「員工健康服務」單位為每位員工建立並維護一份準確的紀錄，包括：

- a. 員工的姓名和社會安全號碼
- b. B 型肝炎疫苗接種狀態副本
  - i. B 型肝炎疫苗接種日期
  - ii. 與接種疫苗能力有關的醫療紀錄
- c. 所有暴露後追蹤所需檢查、醫學檢測和追蹤程序的結果副本
- d. 健康照護專業人員書面意見副本
- e. 提供給健康照護專業人員的資訊副本（說明暴露員工在發生暴露事件時所進行的任務、暴露途徑文件，和個人血液檢測來源）。

「個人護理」單位應確保這些員工的醫療紀錄：

- a. 保持機密性
- b. 未經員工書面同意，不得向工作場所內外的任何人揭露或報告，除非是部門程序中的依法要求。
- c. 維護期限至少為就業期間加上三十 (30) 年。

## 8. 與暴露血液或體液相關費用款項

- a. 如員工因職業相關暴露接觸而產生的授權醫學實驗室和醫療費用，一律均由「個人護理」單位支付。
- b. 所有帳單和發票應直接提交給「員工健康服務」單位。

## 9. 定期審查

富康醫療個人護理應定期審查暴露控制計畫，以確保計畫的準確性並評估其有效性。應適時進行修改。

## 結語

本手冊目的是為居家健康助理提供有關富康醫療個人護理的廣泛資訊摘要。本手冊中的資訊是一般性資訊，如有問題，應向督導諮詢完整的詳細資訊。在以明確目的執行本手冊所說明的政策、規則和福利的同時，富康醫療個人護理管理階層也仍可隨時自行決定修改本手冊中所規定的事項。如有任何與本公司或人事政策和實務相關的問題，請隨時與督導或人力資源業務合作夥伴協理溝通。