



SFIHSS PUBLIC
AUTHORITY

SFIHSS 公共當局

導航居家支持服務計劃的基本指南



關於本工作簿

居家支持服務 (IHSS) 是一項全州計劃, 由各縣在加州社會服務部的指導下管理。它為殘疾、失明或 65 歲以上收入有限的人提供居家護理服務, 以幫助他們安全地住在家裡。

三藩市有超過 22,000 名 IHSS 消費者, 因此讓該計劃所有符合條件的參與者都能參與和了解這項重要服務, 是非常重要的。與許多社會服務項目的情況一樣, 它們有時難以理解或導航。本工作簿有助於解釋 IHSS 的工作原理, 以便您獲得最大收益。



裡面有什麼.....

第一章: IHSS 入門

IHSS 機構	8
IHSS 連續體	9
公共當局計劃和服務	10

第二章: 您的 IHSS 評估和小時數

您的 IHSS 評估	13
授權的任務	14
未經授權的任務	15
收到您的行動通知	16

第三章: 尋找您的提供者

您的提供者, 您的選擇	19
在哪裡尋找您的提供者	20
公共當局登記處	21
如何閱讀提供者列表	22
通過電話連接e	24
電話面試準備	25
預先寫好的電話腳本	26
電話面試以後	27
面對面的面試	28
面對面面試的問題	29
僱用您的新提供者	31

第四章: 開始使用您的提供者

IHSS 工作協議	33
圓桌協議	34
設置工作日程	36
分配授權任務	39
理財的建議	42
電子訪問驗證計時	43

第五章:有效地合作

溝通的策略	45
設置和維護界限	47
適當的利用時間	49
決定何時解僱您的提供者	50

第六章:作為消費者的責任

您作為雇主的角色	53
報告欺詐或虐待行為	55
成本分攤	56
與您的 IHSS 社工溝通	58

第七章:額外資源

IHSS 指導服務	60
一站式資源中心	61
重要聯繫人	62

附錄

使用條款	65
報銷表格	67
IHSS 新提供者註冊:循序漸進	68
電子訪問驗證 - 接收者(消費者)情況說明書	72
IHSS 接受者/雇主責任清單	73

歡迎來到公共當局！

三藩市 IHSS 公共當局的使命是提供和推廣一種以消費者為導向的居家支持服務交付模式，最大限度地發揮老年人和殘疾人獨立生活和社區參與的潛力。

通過讓老年人和殘疾人有機會獨立管理自己的居家護理，他們可以保持尊嚴，體驗更好的幸福感，並與社區保持聯繫。公共當局還為護理提供者和消費者提供培訓和其他資源。



IHSS 登記處
可讓我們的接受者選擇的提供者，以提供持續的、定期安排的居家支持。



針對需要緊急支持的消費者的隨叫隨到計劃或來自護理機構的過渡性支持。



通過我們在 Homebridge 的合作夥伴獲得針對 IHSS 提供者的家庭護理培訓。



幫助消費者學習更好地與提供者溝通和合作的指導計劃。



為全市 17,000 多個提供者提供集體談判以及全面的健康和牙科福利。



全州範圍內的協作倡導，以支持提供者和消費者的權利。

公共當局隨時準備為獲准使用 IHSS 服務的個人提供幫助。我們的提供者註冊、消費者培訓和指導服務可幫助消費者在每一步建立和導航他們的護理！

第一章： IHSS 入門

IHSS 是一項全州範圍的計劃，許多組織共同努力在州和地方層面支持該計劃。在三藩市，多個組織合作為 IHSS 消費者提供了一定程度的支持和服務選擇。

本章目標：

IHSS 機構	8
了解組成 IHSS 系統的不同組織。	
IHSS 連續體	9
了解三藩市的 IHSS 連續體。	
公共當局方案和服務	10
了解 IHSS 公共當局提供的所有為消費者和提供者提供的特定方案。	



— IHSS 機構 —



殘疾和老齡服務部, DAS

- 監督三藩市市和縣的 IHSS
- 處理 IHSS 的所有申請
- 定消費者需要的服務和小時數
- 監督獨立提供者援助中心 (IPAC)
- 批准隨叫隨到服務



SFIHSS PUBLIC
AUTHORITY

- 招募和維護提供者註冊
- 派遣隨叫隨到服務
- 導師計劃和一站式資源中心, 提供消費者培訓和工作坊
- 提供者指紋識別和背景調查
- 提供提供者身份卡
- 提供者福利

總部/隨叫隨到電話
(415) 243-4477

www.sfihsspa.org



H O M E B R I D G E

- 為 Homebridge 或“合同模式”消費者管理 IHSS 服務
- 為所有 IHSS 提供者提供培訓工作坊

當前的消費者/客戶:
415-255-2079

對於獨立提供者的培訓計劃:
415-255-2079

www.homebridgeca.org

— IHSS 連續體 —

IHSS 服務並非一式給所有人。這就是為什麼在三藩市, 殘障和老齡服務部 (DAS)、公共當局和 Homebridge 共同創建了“IHSS 選擇和支持連續體”, 讓消費者可以為自己選擇最有效的支持水平。



- **預先指定的獨立提供者 (IP):** 大多數 IHSS 消費者是已確定願意並能夠成為其獨立提供者 (IP) 的家庭成員、朋友或鄰居。預先指定 IP 層的消費者大多只與他們在 DAS 的 IHSS 社工合作, 以完成他們的年度評估並滿足他們的服務需求。
- **登記 IP:** 對於需要幫助尋找提供者的消費者, 他們的 IHSS 社工通常會將他們轉介到登記處 IP 層。登記 IP 消費者自行管理他們的護理, 但可以從公共機構的登記處獲取列表, 以找到在他們需要的時間表內與他們所需的服務相匹配的提供者。
- **獨立提供者 IP Plus:** 對於剛接觸 IHSS、在尋找他們能信任的提供者時遇到困難, 或者只是需要一些系統導航指導的消費者, IP Plus 計劃可提供幫助。IP Plus 消費者自行管理他們的護理, 但具有與公共當局導師配對的優勢, 該導師可以提供培訓和支持, 以幫助確保他們的 IHSS 需求得到理解和滿足。
- **支持服務、密集服務和關鍵服務:** Homebridge 所服務的消費者可以在三個逐漸增加的強度級別上獲得協調的護理服務。Homebridge 的服務僅通過推薦提供給消費者, 並且有嚴格的標準來滿足他們的服務需求。

— 公共當局計劃和服務 —

登記處通過將 IHSS 消費者與接受過家庭和個人護理服務培訓的潛在提供者進行匹配來幫助他們尋找獨立提供者 (IP)。



我們的隨叫隨到計劃為沒有當前可用提供者的消費者提供緊急提供者服務。



對於需要緊急隨叫隨到服務的消費者，他們應該直接聯繫他們的 IHSS 社工。如果他們不知道該電話號碼，請致電 415-355-6700。

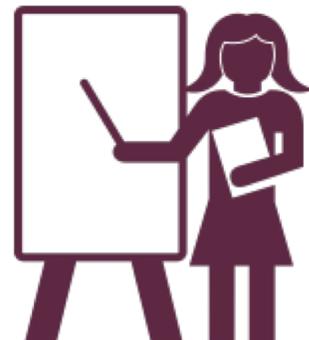
指導計劃為消費者提供一對一的直接指導，以幫助確保滿足他們的 IHSS 需求。



健康領域的社區合作夥伴，幫助人們從專業護理過渡到居家護理。當消費者準備進入社區時，導師會在現場提供培訓和支持。



一站式資源中心為更大的 IHSS 社區提供培訓和資源材料。



公共當局向符合條件的提供者提供醫療和牙科福利,並與代表我們工人的工會 SEIU Local 2015 協商工資和福利。



首次註冊為 IHSS 提供者的個人可以使用成本較低的指紋識別服務。



公共當局與司法部進行所有犯罪背景調查,以確保獨立提供者有資格就業。此外,公共當局向三藩市所有就業的IP 提供 IHSS 提供者身份卡

有關消費者和提供者的權利,公共當局通過與聯邦、州和地方政策制定者和立法者會面,以及舉行會議和其他活動來倡導並解決對這兩個群體都很重要的問題。



公共當局向 IHSS 提供者和消費者分發了個人防護設備 (PPE),以確保每個人在合作時更加安全

第二章： 您的 IHSS 評估和小時數

根據消費者的情況，他/她可能有資格每月獲得最多 283 小時的居家支持服務。殘疾和老齡服務部確定該消費者可以使用的小時數。

本章目標：

您的 IHSS 評估	13
了解消費者如何被評估以及如何批准服務小時數。	
授權任務	14
了解 IHSS 涵蓋哪些類型的服務或任務。	
未經授權的任務	15
了解 IHSS 不涵蓋哪些類型的服務或任務。	
收到您的行動通知	16
如何閱讀和理解您的通知，說明您已獲准接受的 IHSS 服務和小時數。	



— 您的 IHSS 評估 —

在您註冊 IHSS 後，一位殘疾和老齡服務部的社會工作者將與您聯繫，安排在您家中進行 IHSS 評估。他們將希望與您會面，討論您能夠獨立完成的工作，以及您需要幫助或協助的工作內容。

在評估之前考慮以下問題：

1. 我自己能夠始終如一地做些什麼？
2. 我知道我現在需要幫助的哪些日常活動？
3. 有哪些是有的日子能做，有的日子卻很困難？
4. 有什麼是我希望經常發生，但只是偶爾能做？

雖然這有時很難討論，但誠實是極其重要的。想想每天需要做些什麼，才能讓您在家時保持健康和安全。還要考慮一下您整個月定期需要哪些東西，但不是每天都需要。接下來的幾頁將概述 IHSS 可以授權和支付的任務，以及該計劃未涵蓋的內容。

— 授權任務 —

以下是 IHSS 可以批准小時數以執行的常見任務：

居家服務	人護理服務
人護理服務 	沐浴、口腔衛生、美容 
膳食清理 	穿著 
洗衣服 	餵食 
基本清潔 	廁所/尿布 
購物和差事 	提起身/轉移 上床/下床 
陪同赴約 	步行 
	摩擦皮膚/重新定位 

— 未授權的任務 —

以下是 IHSS 不能批准小時數的任務：

- 為您家中的其他家庭成員煮飯、打掃或洗衣。
- 照顧寵物或服務性動物（餵食、散步、梳理毛髮等）。
- 在您住院期間或因度假或其他原因離開家時打掃房屋。
- 清洗外窗。
- 清潔/清洗毛毯或地毯。
- 清洗櫥櫃、牆壁或窗簾。
- 給植物澆水、修剪草坪或任何園藝。

IHSS 也不報銷以下服務：

- 提供者到您家所需的時間。
- 提供者用於購物、差事或帶您去看病的汽油或巴士費。
- 洗衣、清潔用品、雜貨費用。

就如何處理交通成本和支付所需用品和服務的費用達成協議，這一點很重要。附錄中的報銷表提供了一個可用於處理費用的模板。

— 收到您的行動通知 —

在您的 IHSS 社工來到您家並完成您的需求評估後，您將收到一份行動通知 (NOA)，其中會詳細列出您獲批准的小時數和任務。

隨身攜帶您的 NOA！該文件將幫助解釋您的 IHSS 提供者可以為您做什麼，並告訴您您每月擁有的服務總小時數。此外，它還包含分配給您的案例的 IHSS 社會工作者的姓名和聯繫電話。

指南：

- A** 您的郵寄地址：確保這是準確的。
- B** 社會工作者的聯繫信息：這是您處理 IHSS 疑慮和問題的主要聯繫人。
- C** 家政服務：所有批准的家政服務小時數。
- D** 個人服務：所有批准的個人服務小時數。
- E** 每周和每月的總小時數。
- F** 如果您在一個月內需要特定的服務（不是每週例行服務），則提供限時服務。

第三章： 尋找您的提供者

尋找提供者可能具有挑戰性，但找到合適的提供者來幫助您過獨立生活是有益的。本節將指導您完成尋找、面試和僱用您選擇的提供者的過程。

本章目標：

您的提供者, 您的選擇	19
了解您有能力聘請您選擇的提供者, 讓 IHSS 為您服務。	
在哪裡尋找提供者	20
發現尋找提供者的最佳資源。	
公共當局登記處	21
了解如何使用公共當局登記服務。	
如何閱讀獨立提供者列表	22
了解您的定制登記處提供者列表中包含哪些信息。	
通過電話連接	24
確保您有一種可靠的方式與您的提供者和您的 IHSS 支持團隊的其他人溝通。	
電話面試準備	25
了解如何準備致電您名單上的提供者。	
預先寫好的電話腳本	26
閱讀一些可以幫助您撥打電話的電話腳本示例。	
電話面試後	27
在您最初的電話交談後, 決定如何繼續與提供者候選人進行交流。	
面對面的面試	28
了解親自面試提供者候選人的技巧。	
面對面面試的問題	29
在您的面對面採訪中查看建議的問題予以涵蓋, 並提出一些您自己的問題。	
僱用您的新供應者	31
在您決定僱用哪位候選人後, 了解如何讓他們註冊為您的提供者以開始工作。	

— 您的提供者, 您的選擇 —

作為 IHSS 消費者, 您有權僱用能夠滿足您服務需求的任何人。此人可能是朋友或家人, 您通過公共當局的提供者登記處找到的人, 或者您通過信任的網絡或口耳相傳認識的人。

最重要且有時具有挑戰性的任務是找到與您的需求、日程安排和個性相匹配的家庭護理提供者。當您找到合適的人時, 培訓和監督您的新提供者會更容易, 感覺更像是建立關係而不是監督員工。在搜索過程中付出一些努力並花時間做出正確的決定是值得的。



— 在哪裡尋找您的提供者 —

尋找潛在的提供者是第一步。但是你在去哪裡找？
以下是尋找潛在提供者的一些方法：

1. 向三藩市 IHSS 公共當局索取提供者列表：下一頁將對此進行詳細介紹。
2. 詢問朋友或家人：一個想法是詢問您的家人和朋友是否有興趣成為您的提供者。
3. 詢問您的鄰居：他們可能知道有人可能有興趣成為提供者。您的一些鄰居也可能是 IHSS 消費者，可以向您推薦提供者。
4. 與您的大樓經理交談：您的大樓經理可能知道有興趣成為您的提供者的人。
5. 訪問您當地的老年人或鄰里中心：老年人和鄰里中心通常會提供有關在哪裡尋找潛在提供者的信息。
6. 詢問您的支持人員：如果您住在提供支持人員的建築物中，他們可能知道有提供者可供僱用。

— 公共當局登記處 —

對於需要居家支持服務 (IHSS) 提供者的人,公共當局登記處會將消費者與經過培訓的合格護理提供者相匹配,並提供持續支持。根據地點、語言、消費者批准的任務、工作日程表和其他與工作相關的偏好,將消費者與家庭護理提供者進行匹配。潛在提供者的名單被發送給消費者,然後消費者聯繫並採訪名單上的人以做出他們的僱用選擇。

有時,消費者可能需要不止一份清單來做出選擇。如果是這種情況,消費者可以隨時致電註冊處以請求額外的匹配提供者候選名單。

除了幫助消費者找到提供者之外,登記處的顧問還可以幫助消費者設置提供者的小時數、回答 IHSS 問題、與提供者溝通以及其他信息和轉介。

尋找居家護理提供者的步驟:

1

IHSS 會將您轉介到公共當局尋求幫助以尋找獨立提供者。您也可以直接撥打 415-243-4477 與登記處顧問交談。

2

一位登記處顧問會打電話給您,詳細了解您的居家護理需求以及您對提供者的語言和個人偏好的要求。

3

您將獲得一份登記處顧問已根據您的需求和偏好匹配的提供商列表。

4

您將致電並訪談這些提供者,以決定您認為最適合您的提供者。如果您在此過程中有任何疑問,可以致電您的登記處顧問。

5

您將致電並訪談這些提供者,以決定您認為最適合您的提供者。如果您在此過程中有任何疑問,可以致電您的登記處顧問。

— 如何閱讀獨立提供者名單 —

提供者列表由公共當局登記處組成，包含註冊提供者的名稱和信息。名單上的所有註冊提供者都經過了背景調查、48 小時的提供者培訓、結核病測試和參考檢查。這些姓名在列表中，因為它們與消費者和提供者的偏好相匹配。

有兩種方法可以與此列表中的提供者聯繫：

- 撥打提供者聯繫處號碼 (415) 343-0331，然後輸入該提供者分機號碼
- 向“Text”號碼發送短信。(請注意：並非所有提供商都有短信選項)

如果您需要更多信息或其他登記處提供者列表，請隨時致電 (415) 243-4477 與我們聯繫。

提供者列表包含每個列出的提供者的以下信息：

- A** 潛在獨立提供者的姓名、性別和聯繫信息。
- B** 獨立提供商可能有空的週日日期和時間。
- C** 他們主要交流的語言。
- D** 英語流利程度。
- E** 使用哪些其他語言(如果有)。
- F** 如果提供者吸煙(如果提供者吸煙，則不允許在您的家中或汽車中吸煙)。
- G** 如果提供者僅限於公共交通工具或能夠開車。*
- H** 如果提供者對寵物過敏，它會在此處提及。

*這並不一定意味著提供者會用他們的汽車乘載消費者。一些會開車的提供者可能會駕駛消費者的汽車，但在這種情況下謹慎使用並確保有適當的保險涵蓋是很重要的。

— 提供者列表示例 —

A	Andre Hall 經驗: _____ 性別: _____	稱呼: 415-343-0331 x813 文本: 510-867-0838					
* Andre Hall 可用的日程表 *							
	週一	週二	週三	週四	週五	週六	週日
B	早晨	•	•				
	下午	•	•				
	下午	•	•	•	•	•	•
	過夜						
C	日程說明: * 日程表首選項可能已更改。與提供者一起審查日程表需求。						
E	其他詳情:						
G	主要語言:	F			英語流利程度:	流利的英語	
	其他語言:				抽煙:		
	駕駛能力:	為消費者駕駛自己的汽車; 駕駛消費者的汽車			對寵物過敏:	提供者不願意與其他動物 一起工作	
H							

— 電話連接 —

重要的是您可以使用正常可用的電話，以便能夠致電提供者，以及接聽電話和語音郵件。了解如何從手機查看信息也很重要。在給候選人打電話之前檢查您的手機和/或請人替您測試您的手機。檢查以下功能：

- ✓ 檢查您的手機響鈴是否響亮
- ✓ 檢查您的語音信箱是否已設置
- ✓ 檢查您的語音信箱上是否有空間可以留言
- ✓ 了解如何錄製問候語
- ✓ 了解如何清除信息以免語音信箱已滿
- ✓ 了解如何檢索信息
- ✓ 了解如何保存和/或刪除信息



— 電話面試準備 —

在與潛在候選人交談之前，寫下工作的簡要描述以及您想向候選人提出的問題會有所幫助。

使用您的 NOA

您可以使用從 IHSS 收到的行動通知 (NOA) 來總結您期望提供者做什麼以及您每月需要他/她工作多少小時。請記住：IHSS 提供者只能幫助您完成您有 IHSS 社工授權的任務。如果您對授權的任務有任何疑問，請在僱用某人之前致電您的社會工作者。

選擇日程表

工作描述的另一個重要部分是您希望提供者能來的週日日期和時間。這是由你來決定。如果您可以對提供者何時來有彈性的選擇，您可能會有更多選項來選擇一個好的提供者。最後，計劃告訴候選人你住在哪一區。他們需要考慮能否定期到您家。

寫下您希望通過電話向候選人提出的問題。這裡有一些建議：

- 你能簡單介紹一下你自己嗎？
- 您是否有執行這些任務的經驗？
- 您是否接受過家庭和個人護理方面的培訓？
如果有，請描述一下。
- 你還在哪些地方工作過？
- 您是否有可靠的上班交通工具？

— 預先寫好的電話腳本 —

當需要致電潛在的提供者時，重要的是您要知道如果您留言應該說什麼，或應聘者接聽電話時該說什麼。

腳本#1：

需要留下語音郵件(電話號碼)。

“您好，我的名字是 _____ (您的名字) _____，我是 IHSS 的消費者。我正在尋找新的居家護理提供者。請給我回電 _____ (電話號碼) _____ 以便我們能交談。我的號碼是 _____ (電話號碼) _____。謝謝你，我期待著收到你的來電。”

腳本#2：

直接與家居護理員交談

“您好，我的名字是 _____ (您的名字) _____)，我是 IHSS 的消費者。我正在尋找新的居家護理提供者。我可以問您一些問題，看看我們是否可以合作嗎？”

- “我每月有 _____ 小時，正在尋找可以在 _____ (一周中的幾天) 工作的人，每天 _____ 小時。這符合您的日程安排嗎？”
- “這些是我的任務，參考你的任務)。您能完成這些任務嗎？”
- “我住在 _____ (鄰里)。這對您可行嗎？”

如果這不是一場好的匹配

如果您對該人能工作的時間、經驗, 執行所需任務的能力, 或可靠地到達您家中的能力不滿意, 請感謝此人花的時間, 並希望他/她能找到更合適的職位。

如果您不確定他們是否符合您的標準

如果應聘者的回答總體上是正面的, 但您想要更多信息, 或者如果此人有必要的經驗, 滿足您的特殊要求, 並且通過電話與您溝通良好, 請安排與他/她的個人面談。可以在您家中面談, 或如果您不想要單獨見面, 在附近的公共場所進行面談。但是, 讓提供者查看您家可能很有用, 因為這將是他們的工作場所。

安排見面面試

明確指明面試的日期、時間和地點(交叉路口會很有幫助), 並確保候選人知道你的姓名和電話號碼。要求候選人帶上至少三位推薦人的姓名和電話號碼以及一份簡歷(如果有的話)。考慮邀請朋友或家人加入面談, 以便您可以比較大家對候選人的評估。如果需要, 消費者也可以請公共當局導師計劃的導師加入面談。

— 見面面試 —

面對面的面試對於確保潛在的提供者願意並能夠執行您需要的任務是很重要的。讓潛在的提供者清楚並開放地了解您正在尋找的工作內容。如果可能,最好面試至少兩三個候選人。比較他們的優勢的過程可以幫助您確定哪些技能對您最重要。



提示：僱用多個提供者

擁有大量授權小時數的消費者應考慮僱用多個提供者。當一個提供者生病或有其他不可避免的承諾時,擁有多個提供者可以為您提供可能的支持。

— 面對面面試的問題 —

在面對面面試中, 最好回顧一下您在電話中描述的任務和工作日程表。如果您在電話面談中沒有機會提出任何問題, 請親自詢問。 當他們到達時, 您可能需要檢查他們有照片的身份證明, 以確認您是在與同一個人交談。

- 再說一次, 我每個月有 _____ 個小時, 我正在尋找一個人在 _____ (一周中的幾天) 工作, 每天工作 _____ 個小時。這是否符合您的日程安排?
- 再說一次, 我的任務是_____。你能完成這些任務嗎?
- 您之前是否有擔任居家護理提供者的經驗? 您之前是否有過這些任務的經驗?
- 您是否接受過任何居家護理培訓?
- 你有辦法準時上班嗎?
- 有沒有任何IHSS 提供的任務是您不會執行的?
- 我可以從你那裡得到一份至少 3 位推薦人的清單, 至少有 2 位與工作有關, 並附上他們的姓名和當前電話號碼嗎? (請記住: 公共當局的註冊提供商列表中已經驗證了這一點!)

在此處寫下您想在面試期間提出的任何其他問題：

1. _____

_____?

2. _____

_____?

3. _____

_____?

4. _____

_____?

記住：

保持問題以工作為導向。消費者不應詢問有關提供者的個人信息的問題。詢問人們的宗教信仰、家庭、性取向、外貌以及其他與工作無關的個人信息是不合法的。消費者是直接雇主，必須遵守這些標準。

— 僱用您的新提供者 —

恭喜您找到新的提供者！在開始工作之前，您需要確定您的新提供者與您有正式聯繫。為此，您必須完成下面列出的任何選項，才能開始使用您的提供者。

1. 您或您的提供者可以撥打 415-557-6200 聯繫獨立提供者援助中心 (IPAC)，並要求提供獨立提供者信息包 (IPP)。在包裹中，您會找到應由雙方填寫的 SOC 426A 表格，以及您的提供者填寫的 W-4 稅表。這些表格應被填寫並郵寄至：IHSS、Attention N3AX、P.O. Box 7988, SF, CA., 94120
2. 如果大樓是開放的，您可以直接前往 IPAC, 2 Gough St., 領取並填寫表格，然後將其郵寄回上述 #1 中的地址或將其送回 2 Gough St.。
3. 您可以直接致電您的 IHSS 社工，讓他們知道您已僱用提供者並要求將 IPP 包裹郵寄到您家。
4. 如果您在 IHSS 電子服務門戶 (ESP) 上擁有用戶名和密碼，您就可以取消所有文書工作，並在 www.etimesheets.ihss.ca.gov/login 上將您的提供者直接鏈接到您。（在此網頁面上，您將使用您的用戶名和密碼登錄您的帳戶，然後被定向到一個頁面，該頁面允許您快速“僱用”您的提供者，無需 426A）。



你被录取了!

注意：如果您忘記了您的用戶名或密碼或想要設置一個帳戶，請致電 IHSS 服務台：1-866-376-7066

如果想成為您的提供者的人仍需要註冊 IHSS 才能成為提供者，請參閱附錄中的“IHSS 新提供者註冊：循序漸進”。

第四章： 開始使用您的提供者

在您做出了選擇並聘請了提供者後，重要的是雙方進行清晰的溝通和對彼此的期望，以確保您擁有健康和富有成效的關係。從對的出發點開始很重要。

本章目標：

IHSS 工作協議	33
起草一些協議，為你們將如何合作奠定基礎。	
圓桌協議	34
討論您的偏好和需求，以在相互理解的基礎上幫助建立良好的工作關係。	
設置日程表	36
制定一個對你們雙方都適用的日程表。	
分配授權任務	39
傳達您希望如何完成授權任務。	
如何理財的建議	42
電子訪問驗證計時	43
查看電子訪問驗證流程，以確保您的提供者按他們的工作時間按時獲得報酬	



— IHSS 工作協議 —

加州社會服務部 (CDSS) 建議使用這樣的工作協議來幫助解釋提供者的工作職責。您可以使用此表格來帶領您與新提供者的討論。完成並簽署這份工作協議。

這份工作協議是：

消費者

提供者

消費者同意：

- 分配和指導提供者的工作。
- 設置消費者和提供者雙方都同意的日程表 (請參閱第 36 頁的設置日程表)。
- 工作時間或職責發生變化時, 盡可能提前通知提供者。
- 不得要求提供者為他/她以外的任何人工作或做未經 IHSS 授權的事情。
- 當電子訪問驗證系統提示您這樣做時, 請確認您的提供者的工作小時數 (如果正確)。

提供者同意：

- 執行議定的任務和職責。
- 如果提供者會遲到、生病或無法工作, 請盡快致電消費者。
- 準時上班。
- 盡量少打私人電話; 除非緊急情況, 否則不要使用消費者的電話撥打電話。
- 不要求借錢或要求預付現金。
- 盡可能在休假或離職前提前兩週通知消費者。

提供者將按照本縣為 IHSS 提供者設定的費率獲得報酬。IHSS 不支付提供者的汽油或運輸費用。

— 圓桌協議 —

剛開始時, 與您的新提供者花點時間討論彼此合作時的規矩和偏好非常重要。儘早談論這些事情並相互達成這些協議可以幫助你們在未來感到被傾聽、理解和尊重。思考下面的問題, 並互相分享你的答案。

消費者指南：

您希望您的提供者使用什麼名稱來稱呼您？

您希望他/她使用您的姓氏還是名字？你有你喜歡的暱稱嗎？

提供者應該如何與您交談或引起您的注意？

您是否需要人們大聲說話才能更好地聽到他們的聲音？您需要人們靠近才能更好地看到他們, 還是希望他們注意您的個人空間？需要交流的時候, 把事情寫下來會更好嗎？

與您聯繫的最佳方式是什麼？

電話、短信、電子郵件？

您家的規矩是什麼？

人們應該如何進入您的家？他們需要脫鞋嗎？有什麼不該碰的東西或不該進的房間嗎？

您的提供者應該知道哪些健康注意事項？

您有過敏症嗎？您有食物限制或偏好嗎？您的提供者是否應該注意您身體上的任何敏感部位？

在緊急情況下，您的提供者應該怎麼做？

他們應該聯繫朋友或家人嗎？如果您必須去醫院，您想被帶到哪裡去？他們應該與您的醫生分享信息嗎？

您的提供者在與您合作時還應該知道什麼？

提供者指南：

您希望您的消費者使用什麼名稱來稱呼您？

您希望他/她使用您的姓氏還是名字？你有你喜歡的暱稱嗎？

消費者應該如何與您交談或引起您的注意？

您是否需要人們大聲說話才能更好地聽到他們的聲音？您需要人們靠近才能更好地看到他們，還是希望他們注意您的個人空間？需要交流的時候把事情寫下來會更好嗎？

與您聯繫的最佳方式是什麼？

電話、短信、電子郵件？

當您與他們合作時，您的消費者還應該知道什麼？

— 設定日程表 —

設置對消費者和提供者都適用的日程表很重要。當提供者沒有在預定的時間出現時，消費者可能會感到沮喪。當提供者上班而消費者不在家時，同樣令人沮喪。當你們就共同工作的天數和時間達成一致時，你們可以期待對方准時到場並準備好一起工作。

要弄清楚您每周有多少小時可以安排您的提供者，請參閱 NOA 上的授權小時數 (參見第 16 頁)：

1. 我每月的總授權小時數是_____。
2. 我的每月授權總小時數現在將除以 4 以確定我每週的最大小時數。我每週最大的工作小時數是_____。

在某些情況下，您可以調整您每週的授權小時數，只要您不超過每月的小時數，這將允許在一周內使用比您通常使用的小時數更多的小時數。如果您需要這樣做，請先與您的 IHSS 社工討論。提供者每週工作時間不得超過 66 小時。

想一想您何時需要提供者在家。問自己以下的問題：

- 您是否有需要前往定期安排的約會？
- 你喜歡在早上還是前一天晚上做飯？
- 是否最好在某一週日洗衣服？
- 你更喜歡早起在午飯前完成事情，還是下午更好？

當您考慮自己的習慣和日程安排時，您可以與您的提供者一起決定什麼最好。

記住：

您可能必須對安排您的日程有靈活性。提供者有時會為多個消費者工作，因此他們可能會在作業之間平衡日程表。他們也會有自己的個人日程安排，如學校、托兒所或約會。您可能需要妥協以適應您和提供者的兩種需求。

創建日程表：

一旦你們討論並同意了一個日程表, 製作一個你們都可以看到並記錄工作時間的日曆。這也有助於在電子訪視驗證系統中批准提供者的工作時間(見第 43 頁)。

例子：

週日	週一	週二	週三	週四	週五	週六
2pm-4pm	-	1pm-5pm	-	-	8am-1pm	11am-2pm
每週總時數: 14 小時						

— 分配授權任務 —

當您的提供者準備好開始工作時，他們將需要花一些時間與您一起了解您需要完成哪些授權任務，以及您希望如何完成任務。 每個人都有不同的做事方式，所以如果您有具體的做事方式或順序，請儘早讓您的提供者知道以避免誤解。



向您的提供者展示他們會在這裡找到他們需要的用品。IHSS 提供者不會自帶清潔用品和工具。消費者必須提供完成任務所需的任何物品。另外，請考慮您可能希望完成的任務的順序。如果你想在掃地之前把櫃檯擦乾淨，讓他們知道。

在本手冊的下幾頁有一個任務指南工作表，其中填寫了一個示例。使用任務指南能夠為您和您的提供者提供輕鬆參考。



任務指南

任務:

何時完成:

星期日	星期一	星期二	星期三	星期四	星期五	星期六
<input type="checkbox"/>						

步驟:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

你會需要什麼:	在哪裡可以找到:

其他重要信息

任務指南 (示例)

任務:

洗衣服

何時完成:

星期日	星期一	星期二	星期三	星期四	星期五	星期六
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				

步驟:

1. 從衣櫃裡的籃子裡收集衣物和地板上的衣服。
2. 從床上取下床單並放入籃子。
3. 將所有衣物送到位於地下室的洗衣機和烘乾機。
4. 將白色衣物和彩色衣物分開,分兩批洗滌。只將肥皂加到量杯的第一行。
5. 在低溫下烘乾所有衣物,加烘乾紙。

你會需要什麼:	在哪裡可以找到:
洗衣皂	水槽下
烘乾紙	在水槽下的藍色籃子

其他重要信息

請不要將羊毛褲放入烘乾機。靜置風乾。
請告訴我肥皂何時變少,以便我確保盡快補充更多。

— 如何理財的建議 —

如果您的提供者被授權購物和差事，您將需要給他/她金錢來支付購買您需要的物品。當您向提供商提供資金時，您必須採取措施保護您們雙方：

- 1 如果您需要讓您的提供者從您的腰包或錢包中取錢，建議您觀察他/她。如果腰包或錢包在另一個房間，請讓您的提供者把它帶給您，讓您可以取出現金。
- 2 當提供商從購物返回時，計算零錢，查看收據以確保僅購買了那些要求的物品，並要求您的提供商在您的日誌或報銷表上簽名或草簽（見第 67 頁）。
- 3 將收據保存在一個大信封或折疊文檔中，以便您可以輕鬆回答出現的任何問題。
- 4 不要與您的提供商共享任何您的銀行信息。

非常有條理地使用金錢，以幫助避免誤解。

提示：記錄日誌

寫下您給提供商的金額、花費的金額以及退回的找零金額。為此，您可以使用筆記本或使用附錄（參見第 67 頁）中的報銷表作為模板。



— 電子訪問驗證 (EVV) 時間表 —

紙質時間表不再流通。現在，所有時間表都通過稱為電子訪問驗證 (EVV) 系統的新系統提交和批准。在這個系統中，消費者和提供者有兩種提交和批准時間的選項：

電子服務門戶 (ESP)

提供者和/或消費者使用 ESP 來通過計算機、筆記本電腦、平板電腦或智能手機提交和/或批准小時數。換句話說，該系統的操作需要具有互聯網連接的設備。要註冊和使用 ESP，請訪問：www.etimesheets.ihss.ca.gov。

電話時間表系統 (TTS)

提供商和/或消費者使用 TTS 來通過固定電話或手機提交和/或批准小時數。一旦您的提供者提交了工作時間，您將收到自動 TTS 電話通知，提醒您審查並批准或拒絕提交的時間。呼叫每兩小時發生一次，每天最多五次。如果您錯過了一個電話，您可以撥打 833-342-5388 聯繫 TTS。請務必準備好您的 IHSS 案例編號和 4 位 TTS 密碼。

注意：“ESP 和 TTS 的電子訪問驗證接收者 (消費者) 情況說明書”可在本手冊末尾的附錄頁面上查看。

如果您需要其他人批准您的工作時間，您應該指定一個“時間表簽字人”並向您的 IHSS 社工索取時間表簽字人表格 (SOC 839)。

可以撥打 866-376-7066 致電 IHSS 服務台，週一至週五上午 8 點至下午 5 點，以幫助解決以下問題：

- 有關電子訪問驗證 (EVV) 的信息
- 如何註冊和使用 EVV
- 如何輸入/重置密碼
- 排查 TTS 或 ESP 的技術問題

第五章： 一起有效地工作

像任何關係一樣，消費者和提供者的關係需要付出努力才能成功。在您制定了在前一章中討論的初始協議之後，維護它們以確保每個人都能順利工作會有所幫助。本節討論在出現問題或誤解時談論事情的方式。

本章目標：

- 溝通策略**45
溝通技巧可幫助您感受到被傾聽和理解，並幫助您了解您的提供者的想法或感受。
- 設置和維護界限**.47
使用策略讓您的提供者知道您需要什麼，以便您感到舒適和受到尊重。
- 適當利用時間**49
了解您的提供者在工作時，什麼是不恰當的利用時間。
- 決定何時解僱您的提供者**50
如果事情進展不順利，了解如何與您的提供者交談，並在必要時終止他們作為您的提供者的工作。



— 溝通策略 —

良好的溝通是任何關係的基礎。當我們花時間討論我們的目標並相互傾聽時，我們可以有效地在任何事情上合作。在您的聘請了新的提供者後，促進良好的溝通是重要的，這樣您就可以留住您的提供者並建立互信的工作關係。以下是一些可以提供幫助的溝通策略：

使用“我”語句

“我”陳述是一種構建溝通的方式，這樣你就可以表達對方的行為如何對你產生積極或消極的影響。當有人覺得他們因無意中做錯了事而受到指責或指責時，他們可能會停止傾聽。“我”陳述很有幫助，因為它們可以讓你表達你的感受，是要努力解決問題，而不是對人，以便開始對話以尋找更好的解決方案。

下面是一個“你”陳述與“我”陳述的例子：

“您”聲明	“我”聲明
你總是上班遲到。你永遠不准時。	當你上班遲到時，我感到很沮喪，因為在你來幫助我之前我不能洗澡。請你嘗試早點離開，讓你能準時到達，可以嗎？

在與您的提供者溝通時嘗試使用這種格式：

“我在 _____ (行動) _____ 時感覺到 _____ (情緒) _____
因為 _____ (您有情緒的原因) _____ . 請你能
_____ (想要的解決方案) _____ 嗎？”

正面反饋

不要忘記，讚揚成功或優點的積極反饋與解決問題和提出弱點的建設性反饋，是同樣重要和必要。當您的提供者做得很好，或聽取了您要求他們做了事情時，讓他們知道。告訴他們你感謝他們的努力。

如果人們沒有聽到積極的鼓勵，他們可能會認為他們仍然沒有達到您的期望並停止嘗試。表揚、欣賞和鼓勵是保持良好工作的重要動力。

積極聆聽

接受交流與給予交流同樣重要。當你有效地聆聽時，你會專注於說話的人，而不是打斷，如果你不明白所說的話，你會要求澄清。

您的提供者可能也想向您提供反饋，因此聽取他們的意見並儘可能了解他們的立場是很重要的。

當溝通有效時

當溝通有效時，它會讓所有參與方都感到滿意和有成就感。通過清楚地傳達信息，沒有任何誤解或改變信息的餘地，從而降低了發生衝突的可能性。在確實發生衝突的情況下，有效的溝通是確保以尊重的方式解決問題的關鍵因素。

— 設置和維護界限 —

設定界限是建立良好工作關係的重要組成部分，對您自己的心理健康和幸福也至關重要。界限是您與另一個人之間的界線或空間，並且存在多種類型的邊界：



個人的	情緒的	時間	空間	材料
<p>您的個人信息或信仰，包括政治、宗教等。</p> <p>例子： 不想討論您的健康狀況。想用不同的名稱被稱呼。</p>	<p>你的感受和感覺脆弱的時刻。</p> <p>例子： 要求不要談論已故的親人。</p>	<p>您在某些活動上花費時間的限制。</p> <p>例子： 想休息一下，不再談話，因為你累了。</p>	<p>您自己的身體空間以及您如何被觸摸或得到身體支持。</p> <p>例子： 要求某人給您一些空間讓您從他們身邊走過。</p>	<p>您的金錢和物質財產。</p> <p>例子： 不允許別人借錢或借您的東西。</p>

與您的提供者討論您有哪些類型的界限。也花時間傾聽他們的界限。你們雙方都有這些應該分享的個人規則，以便你們都感到被傾聽和尊重。

如果跨越了界限，互相提醒你們的界限，並堅定而禮貌地要求停止這種行為。請記住，雖然您可能很堅定，但您也應該尊重對方。感謝您的提供者尊重您的界限。

花點時間思考一下您與提供者之間的界限是什麼，如果您的界限被跨越，請制定一個行動計劃：

我的界限是.....	如果這個界限被跨越，我會.....
<p>例子： 我不會批准不正確的時間。</p>	<p>請提供者參考日程表並正確提交小時數。 如果正確提交，我會批准這些時間。</p>
<p>例子： 我不會批准不正確的時間。</p>	<p>請提供者參考日程表並正確提交小時數。 如果正確提交，我會批准這些時間。</p>

— 適當利用時間 —

重要的是要記住，提供者應該在工作時將時間花在批准的任務上。提供者不應：

- 將您的產業或財物用於他們自己的需要。
- 撥打冗長的私人電話，尤其是使用您的電話，除非有緊急情況。
- 替自己做飯或看電視。
- 花太多時間與您交談或坐著。
- 帶任何人到您家，尤其是替您工作的人。
- 在工作時處理他們的個人事務，例如給他們的朋友發短信、安排他們自己的約會或替自己洗衣服。



如果提供者從事這些行為，請使用您在有效溝通和界限頁面中學到的技能來提醒他們，並將他們重定向到獲得授權的工作。

— 決定何時解僱您的提供者 —

您應仔細考慮更換提供者的決定。很難告訴某人您不再想要或不再需要他們的服務。尋找新的 IHSS 提供者也很困難。因此，您有理由投入一些精力列出提供者可以改進的領域，按重要性排列它們，然後尊重地與您的提供者討論您的清單。讓他們知道您希望在他/她的工作表現中看到的最重要的改進。

您可以請您的社會工作者或公共當局的人員幫助將您的疑慮傳達給提供者。如果您的提供者願意提高他/她的技能並願意努力滿足您的期望，從長遠來看，再給他/她一個機會可能會節省您的時間。



另一方面，如果您的提供者不尊重您，或以辱罵或威脅的方式對待您，您應該迅速終止他們的工作，並在需要時尋求幫助。您的人身安全是最重要的。聯繫您的社會工作者、公共當局的登記處、朋友和家人，以幫助您過渡到新的提供者。

如果您決定更換提供者並且情況可以忍受，最好提前兩週通知提供者。這讓他們有時間尋找新職位，也讓您有時間開始尋找替代者的過程。

需要考慮的事項：

列出您的提供者做得好的事情，以及他們可以改進的事情以幫助指導您的對話。

我的獨立提供者非常擅長：	我希望我的獨立提供者在以下方面做得更好：
<p>1</p> <hr/> <hr/> <hr/>	<p>1</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>2</p> <hr/> <hr/> <hr/>	<p>2</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>3</p> <hr/> <hr/> <hr/>	<p>3</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>4</p> <hr/> <hr/> <hr/>	<p>4</p> <hr/> <hr/> <hr/>

第六章： 您的消費者責任

IHSS 是一項獨特的由消費者驅動的計劃，這意味著消費者有權指導他們自己的護理並擔任直接服務雇主的角色。重要的是要記住，作為接受 IHSS 服務的一部分，消費者有許多責任。在本章中，我們將審查這些責任以及您該如何遵守以符合計劃。

本章目標：

您作為雇主的角色	53
了解作為雇主意味著什麼以及您接受 IHSS 服務的責任是什麼。	
報告欺詐或虐待行為	55
了解讓您在 IHSS 計劃中保持安全和活躍的策略。	
成本分攤	56
簡要了解 Medi-Cal 分攤的費用如何影響您的 IHSS (如果您有的話)。	
與您的 IHSS 社工溝通	58
您的 IHSS 社工是您確保 IHSS 為您工作的主要資源。	

— 您作為雇主的角色 —

當 IHSS 最初被設想時，那些倡導該計劃的人堅信它應該是一項消費者導向的服務，以便接受 IHSS 的個人將保持靈活性和獨立性來指導他們自己的護理。這意味著消費者是獨立供應商的直接雇主。

作為一名雇主，肩負著許多責任。以下是所有消費者必須遵守的責任清單：

- 消費者是提供者的雇主，負責篩選、僱用、監督、培訓；並在必要時終止對提供商的僱用。
- 消費者有責任遵守三藩市基於種族/膚色/國籍/出生地、艾滋病/艾滋病毒、婚姻狀況、血統、性別、年齡、宗教/信仰、殘疾、性向/性別認同，體重/身高的非歧視政策。
- 消費者有責任讓他們的社會工作者知道提供者何時被僱用或終止。如果涉及註冊管理機構提供者，他們還必須通知註冊管理機構。
- 消費者負責記錄工作時間並將提供者的工作時間限制為每月授權的數量。
- 消費者現在負責確認提供者提交的時間。有關電子訪問驗證的更多信息，請參見第 43
- 如果提供者在工作中受傷，消費者和提供者有責任立即讓 IHSS 社會工作者知道。

SOC 332 表格中列出的所有條件並完成所有活動:附錄中的“收件人/雇主責任清單”(參見第 73 頁)。

消費者權益

- 如果消費者的狀況發生變化,消費者有權要求社會工作者重新評估工作小時數。
- 消費者有權對他/她不同意的 IHSS 計劃的任何決定提出上訴。
- 如果涉及註冊服務提供者,消費者有權要求註冊處提供解決消費者可能遇到的與提供者無法解決的問題。

— 報告欺詐或虐待行為 —

欺詐

大多數 IHSS 提供者和消費者都在 IHSS 規則內合作，大多數計劃參與者沒有欺詐行為。但是，有時可能會發生欺詐。最好記住本手冊中討論的 IHSS 規則。如果您認為您的提供者通過索取比工作時間更長的時間，或未經許可代表您簽署時間表來實施欺詐，您可以通過欺詐熱線向州政府舉報：[\(800\) 822-6222](tel:8008226222)



虐待



成人保護服務 (APS) 部門接受並回應涉及老年人和殘疾成人的虐待、忽視、剝削和自我忽視的報告。如果您覺得自己不安全，或覺得您的護理被忽視，請告訴您信任的人或立即致電 APS。他們的熱線是 24 小時開放的：[\(415\) 355-6700](tel:4153556700) 或 [\(800\) 814-0009](tel:8008140009)

— 成本分攤 —

什麼是成本分攤？

大多數人的IHSS 是他們 Medi-Cal 福利的一部分。根據他們的收入金額,有些人必須同意在 Medi-Cal 支付之前每月支付一定數額的 Medi-Cal 費用。在 Medi-Cal 付款之前必須支付的款項稱為成本分攤 (SOC)。SOC 允許收入超過允許金額的人領取 IHSS,前提是他/她同意向 SOC 付款。您的 SOC 可能會支付給您的 IHSS 提供者、藥房、醫生辦公室,或在購買其他醫療服務或商品時支付。

成本分攤如何運作？

當您收到一封“成本分攤說明”信函時,您將直接向提供者支付您的份額,該信函標明了在該支付期間要支付的 SOC 金額。您需要向提供商支付的金額可能會在每個支付期發生變化,具體取決於您是否在每個支付期處理時間之前向 SOC 支付了其他醫療費用。如果您有超過一個 IHSS 提供者,您將無法選擇您的 SOC 支付給哪個提供者。您未支付的任何 SOC 將從縣處理的第一個 IHSS 提供者小時數中減去。



示例 1:

Smith女士 6 月份的 SOC 為 200 美元,	\$200
她於 5 日去看醫生,並在醫生辦公室支付了 50 美元。	-\$50
她在 6 號配了一張處方,然後在藥房支付了 60 美元,	-\$60
史密斯女士為她的 SOC 支付的總金額為 110 美元 (50 美元 + 60 美元)	\$110
當 Smith 女士的提供者在 16 日提交他的工作時間時,Smith 女士的 SOC 餘額為 90 美元。	\$90
州政府將從她的提供者的薪水中扣除 90 美元。	-
Smith 女士需要向她的 IHSS 提供者付款 \$90,	\$90

示例 2:

Lee 先生 6 月份的 SOC 為 100 美元	\$100
他於 5 日去看醫生,並在醫生辦公室支付 75 美元。	-\$75
他在 6 號配了一張處方,然後在藥房付了 25 美元,	-\$25
Lee 先生為其 SOC 支付的總金額為 100 美元 (75 美元 + 25 美元)。	\$100
Lee 先生 6 月份的 SOC 為 100 美元	-
當 Lee 先生的提供者在 16 日提交工時時,州政府將支付 6 月份的所有授權工作時間, Lee 先生無需向其 IHSS 提供者支付任何費用。	\$0

— 與您的 IHSS 社工溝通 —

每當您需要 IHSS 服務方面的幫助時，您的 IHSS 社工都會為您服務。只要您註冊了 IHSS，您每年都會與您的社會工作者見面至少一次，以進行年度重新評估。如果您需要盡快重新評估或有需要他們支持的問題，您可能會更頻繁地看到他們。如果您的需求或生活狀況發生變化，您可以隨時要求重新評估需求。您也可以要求他們澄清您已獲得批准的授權任務，並在需要時獲取另一份行動通知 (NOA) 副本。

您的 IHSS 社工也是可以批准您獲得緊急隨叫隨到服務的人。如果您的提供者生病、休假或暫時無法工作，您的 IHSS 社工將與公共當局合作，派遣一名隨叫隨到的提供者提供緊急個人護理服務。隨叫隨到的提供者可以提供的服務是有限制的，所以您和您的社工將討論您在那個時候具體需要什麼。

此外，如果您的獨立提供者對 IHSS 規則有任何疑問，或者您需要幫助解釋您的授權服務任務和小時數，請他們與您的社會工作者交談。



第七章： 額外資源

希望您已經能夠獲得重要的知識和策略，以導航 IHSS 計劃並成功招聘和與您的提供者合作。如果您仍有更多問題，或需要更多支持，還有其他資源可以幫助您。

本章目標：

- IHSS 指導服務**60
了解如何與 IHSS 導師建立聯繫，該導師可為您提供培訓和支持，以導航 IHSS 並僱用您的下一位提供者。
- 一站式資源中心**61
了解公共當局的一站式資源中心，這是與 IHSS 相關的所有事物的中央學習場所。
- 重要聯繫人**62
IHSS 和 Medi-Cal 相關服務重要電話號碼的參考指南。



— IHSS 輔導服務 —

公共當局導師計劃為消費者提供 IHSS 援助，幫助他們在家中舒適地生活。消費者還可以安排在一站式資源中心與導師會面或通過電話接受指導。經過培訓的導師可以協助：

- ✓ IHSS 系統導航
- ✓ 了解授權小時數
- ✓ 尋找提供者
- ✓ 獲取和閱讀提供者列表
- ✓ 準備面試
- ✓ 在面對面的面試中與消費者坐在一起
- ✓ 開始使用提供者
- ✓ 與提供者有效合作

導師已經接受過 IHSS 系統導航培訓，並利用他們作為消費者、提供者和社區衛生工作者的經驗。任何人都可以通過聯繫公共當局來請求和接收有關導師計劃的信息。



— 一站式資源中心 —



三藩市IHSS 公共當局一 站式資源中心

週一至週五營業

9:00am – 12:00pm & 1:00pm – 4:00pm

培訓 | 工作坊 | 轉介 | 資源 | 一對一協助

公共當局提供一個中央社區空間，專為接受居家支持服務的老年人和殘疾人設計，以提供培訓、轉介、資源、和一對一援助。

該空間位於 832 Folsom Street 的 9 樓，歡迎消費者前來參加培訓或與我們的一位導師交談。在我們的網站上查看我們的培訓計劃：

www.sfhsspa.org/our-services/mentorship/one-stop-resource-center.php

— 重要聯繫人 —

成人保護服務

2 Gough Street
San Francisco, CA 94103
週一至週五, 8am-5pm
(800) 814-0009

每週 7 天, 24 小時

對於不涉及身體虐待或需要立即響應的案例, 也可以在 [ReportToAPS.org](https://www.ReportToAPS.org) 上進行在線報告。

人事服務部 - 一般信息

(415) 557-5000
週一至週五, 8am-5pm

電子訪問驗證、IHSS 服務/幫助台

(866) 376-7066

- 關於 EVV 的信息
- 如何註冊和使用 EVV
- 如何輸入和重置密碼
- 排查 TTS 和 ESP 的技術問題

詐騙熱線

(415) 557-5771

IHSS 獨立提供者援助中心 (IPAC)

2 Gough Street
San Francisco, CA 94103
週一至週五, 8am-5pm
(415) 557-6200

居家支持服務 (IHSS)

新的和現有的消費者: (415) 355-6700
提供者: (415) 557-6200
傳真: (415) 557-5271

公共當局

832 Folsom Street, 9th Floor
San Francisco, CA 94107
週一至週五, 9am-5pm
www.sfhsspa.org

登記處

(415) 243-4477

導師計劃

(415) 593-8139

一站式資源中心

(415) 593-8142

三藩市老齡和殘疾服務部 信息、轉介和援助福利和資源中心

2 Gough Street
San Francisco, CA 94103
週一至週五, 8am-5pm
(415) 355-6700
TTY: (415) 355-6756
www.sfdaas.org

211

2-1-1 是一項免費、保密、24/7 的多語言服務, 將人們與當地衛生和公共服務聯繫起來, 以滿足日常需求和危機時期。對於聽障人士, 請撥打 7-1-1 (TTY)。工作人員將評估來電者的需求並提供適當的轉介。

www.211bayarea.org

附錄

包括的材料：

使用條款65
IHSS 系統中常用術語或首字母縮略詞的有用指南。	
報銷表67
一個有用的模板來處理您和您的提供者之間的, 錢幣交換。	
IHSS 新提供者註冊:循序漸進68
提供者如何在 IHSS 系統中註冊的進一步指南。	
電子訪問驗證 - 收件人(消費者)情況說明書72
IHSS 接受者/雇主責任清單73
消費者和提供者都必須遵守所有條件並完成列出的所有活動的責任清單。	



— 使用條款 —

日常生活活動 (ADLs):

穿著、如廁、洗澡、進食、呼吸、活動。

工具性日常生活活動 (IADLs) :

包括家政、雜貨店購物、服藥、準備膳食、管理財務。

授權時數:

分配給消費者用於授權任務的總小時數。

授權任務:

經 IHSS 批准並由獨立提供者執行的雜務 (即協助)。

消費者 (即接受者、客戶):

IHSS 服務的接受者和獨立提供者的雇主。

醫療保健證明 (SOC 表格 873):

有證照的醫療保健專業人員需要填寫此表格, 證明消費者對 IHSS 的需求。

獨立提供者 (IP), (即護理人員、提供者):

提供居家護理並執行授權任務的獨立提供者。

IHSS 需求評估:

由 IHSS 社會工作者進行的家庭評估, 以確定消費者對 IHSS 的需求水平。這包括消費者完成日常生活活動和工具性日常生活活動的能力。

僱主處理所有有關 IHSS

事宜的主要聯繫人

居家支持服務 (IHSS):

一項由各縣管理的全州計劃, 提供居家護理服務以幫助符合條件的個人安全地留在家中。

指導：

指導計劃為 IHSS 消費者提供直接支持和社區推薦。

行動通知 (NOA)：

在需求評估之後郵寄給消費者的通知，關於 IHSS 申請的結果：批准或拒絕。如果獲得批准，則包含授權任務和授權小時數。

公共機構：

IHSS 公共當局是一個非營利機構，支持 IHSS 消費者管理他們的居家護理。我們提供 2 個核心計劃：註冊處和導師計劃。

接受者(消費者)指定提供者(SOC 表格 426A)：

此表格用於將消費者與提供者聯繫起來。

登記處：

充當消費者和提供者之間的聯絡處。除了其他角色外，登記處還向消費者提供經過篩選的獨立供應商名單，以尋找潛在的在家就業機會。



報銷表

提供者姓名：	
消費者姓名：	
日期：	
費用類型： <input type="checkbox"/> 處方 <input type="checkbox"/> 醫療用品 <input type="checkbox"/> 雜貨 <input type="checkbox"/> 個人護理用品 <input type="checkbox"/> 家居清潔用品 <input type="checkbox"/> 洗衣服 <input type="checkbox"/> 其他: _____	
金額:	退回金額:
附收據: <input type="checkbox"/> 是的 <input type="checkbox"/> 不是	

提供者簽名 _____ 日期 _____

消費者簽名 _____ 日期 _____

— IHSS 新提供者註冊：循序漸進 —

6/15/2021

成為護理提供者 | 舊金山人類服務局

[首頁](#) > [我們的服務](#) > [護理+支持](#) > [家居護理服務 \(IHSS\)](#) > [提供家居護理服務](#) > 成為護理提供者

IHSS 護理提供者

成為護理提供者

IHSS 簡化了護理提供者的招聘流程，以確保在這些困難時期，護理接受者能夠繼續獲得所需的護理。我們新的簡化流程使護理提供者可以在線，通過電話和郵件以更少的步驟完成註冊和入職培訓。

1

在線開始您的註冊過程

- 轉到 **報名網站**。如果您曾經是 IHSS 護理提供者，請致電 ☎ **415-557-6200**、Whatsapp (+XNUMX XNUMX XNUMX) **ihsspaymentunits@sfgov.org** 以確定您的護理提供者狀態是否仍處於活動狀態。
- 創建一個帳戶並寫下您的用戶名、密碼和安全問題的答案。這三個字母均區分大小寫，必須重新輸入才能觀看視頻。
- 觀看必選視頻。
- 安排入職培訓。

[開始報名](#)

☎

無法在線註冊？請通過以下方式與我們的幫助台聯繫 ☎ **(415) 557-6200** or 向 IPAC 工作人員發送電子郵件至 **ihsspaymentunits@sfgov.org** 作為指示。

2

在線完成定向

<https://zh-tw.sfhsa.org/services/care-support/home-supportive-services-ihss/provide-home-services/become-care-provider>

1/4

6/15/2021

成為護理提供者 | 舊金山人類服務局

- 然後，將提案與我們的註冊中心進行電話預約。
- 與您的IHSS收件人一起填寫“提供商註冊數據包”
 - 提供商註冊數據包（包括SOC 426A）
 - 英語 | 西班牙語 | 中文 | 俄語 | 菲律賓語 | 越南語
 - 將原始數據包打印並郵寄到：
 - 注意N3AX · PO Box 7988 · 舊金山 · CA 94120

3 等待您的預約電話

我們將在您預定的預約時間致電給您，以說明計劃規則，所需的表格和文件以及如何進行背景調查。

4 獲取背景檢查

- 填寫實時掃描表格並將其帶入指紋服務。實時掃描的費用從\$ 55到\$ 75不等。供應商清單
- 保留實時掃描副本和付款收據。

5 獲取您的第一張時間表

我們處理完所有表格並收到清晰的背景調查後，您將收到第一份時間表。

- 然後立即註冊獲取電子時間表以加快付款速度並避免郵費和時間表錯誤。我需要註冊幫助。

6 找到一個收貨人並開始工作！

- 加入公共機構註冊中心，找到一個或多個符合您偏好的IHSS護理接受者。

加入註冊表

<https://zh-tw.sfhsa.org/services/care-support/home-supportive-services-ihss/provide-home-services/become-care-provider>

2/4

額外資源

- IHSS 提供商幫助台：☎ (415) 557-6200, 週一至週五：
上午8:00-下午5:00。或者您可以通過電子郵件向IPAC工作人員發送電子郵件：ihsspaymentunits@sfgov.org
- 社會服務部IHSS提供商資源
- 1級和2級排他性犯罪

下一頁>
提交工時表和工作安排

< 返回
提供家居護理服務

你有沒有找到你想要的資訊？

有

沒有

©2021 舊金山和縣

人類服務局

<https://zh-tw.sfhsa.org/services/care-support/home-supportive-services-ihss/provide-home-services/become-care-provider>

3/4

6/15/2021

成為護理提供者 | 舊金山人類服務局
八級服務局

[聯絡我們](#) [免責聲明](#) [網站政策和隱私](#) [無障礙服務](#) [網站導覽](#)



樣本

<https://zh-tw.sfhsa.org/services/care-support/home-supportive-services-ihss/provide-home-services/become-care-provider>

4/4



電子訪問驗證- 受看護人簡報 **電子服務網站 (ESP)**

如何在 ESP 註冊:

- 訪問 ESP 網站: www.etimesheets.ihss.ca.gov.
- 選擇“在這裡註冊”，然後按照步驟操作。
- 輸入您的姓名，出生日期，7 位數的案例編號，以及您的社會安全號碼的最後 4 位數字。

注意: 您不應該與任何人分享您的用戶名和密碼，或您安全問題的答案。

- 選擇 3 個安全問題並輸入您的答案。這些問題的答案應該是你能記住的。完成註冊步驟後，您將收到一封電子郵件，其中包含完成註冊的安全鏈接。電子郵件中的鏈接有效期很短。您必須點擊電子郵件中的鏈接才能使用 ESP。如果鏈接過期，您將不得不再次註冊。
- 註冊後，您將能夠輕鬆地提交和批准工時單。

注意: 如果您需要幫助，可於週一至週五上午 8 點至下午 5 點請撥打(866)376-7066 致電 IHSS 服務台。

如何批准 ESP 中的工時單:

- 您將收到看護人已提交電子工時單的電子郵件通知。
- 使用您的用戶名和密碼登錄: www.etimesheets.ihss.ca.gov。
- 您將在看護人的姓名下看到一條紅色的消息，上面寫著“1 需要查看的工時單”。要查看工時單，請點擊看護人的姓名。
- 系統將帶您進入需要審核的工時單。如果有多個工時單需要批准，您需要先選擇要審核的付薪期。
- 您應查看工時單中輸入的信息，包括每個工作週的工作小時數。
- 查看完畢後，單擊“批准工時單”按鈕。
- 閱讀聲明並單擊複選框，表示您同意聲明條款。
- 一旦您確定工時單是真實和正確的，您可以單擊“電子簽署工時單及提交支付”按鈕。



電子訪問驗證- 受看護人簡報

電話工時單系統 (TTS)

如何在 TTS 註冊：

- a) 致電 TTS (833) DIAL-EVV 或 (833) 342-5388。
- b) 按 3 進行註冊。
- c) 輸入您的 6 位數註冊碼 (已提前郵寄給您) , 您的 7 位數的案例編號和您的出生日期。

注意：如果您沒有註冊碼，請聯繫您所在郡的 IHSS 辦公室，或於週一至週五上午 8 點至下午 5 點致電 IHSS 服務台 (866) 376-7066 尋求幫助。

- d) 通過鍵盤上輸入，創建 4 位數密碼。

密碼： _____

注意：請記住保密您的密碼，不要與任何人分享。

如何在 TTS 中批准工時單：

- a) 當您有要查看的工時單時，TTS 會給您打電話。如果您有來電顯示，則會顯示 (833) 342-5388。如果您錯過了電話，或者您不想等待接聽電話，致電 TTS (833) DIAL-EVV 或 (833) 342-5388。
- b) 使用您的 7 位數的案例編號和 4 位數密碼登錄。
- c) 登錄後，按 1 查看活動選項中的待處理工時單。
- d) TTS 將告訴您正在審核的看護人和付薪期。
- e) 您可以選擇查看每日工時，每周工時或總工時數。
- f) 您應該查看工時單中輸入的信息，包括每個工作週的工作小時數。
- g) 完成工時單審核後，您可以按 1 批准看護人的工時單。
- h) TTS 將向您宣讀聲明。如果您確定在工時單上輸入的信息是真實和正確的，則需要輸入您的 4 位數密碼，然後按 # 鍵以完成工時單的批准。
- i) 一旦工時單獲得批准，您可以要求紙質副本郵寄給您。



— IHSS接受者/雇主責任清單 —

STATE OF CALIFORNIA – HEALTH AND HUMAN SERVICES AGENCY

CALIFORNIA DEPARTMENT OF SOCIAL SERVICES

家庭護理服務 接受者/雇主責任檢核表

1. _____，已收到我的社工的通知，作為接受者/雇主，我負責進行下列活動。

- 1) 向我的社工提供所需的文檔，以確定資格持續性和服務需要。需要報告的資訊包括但不限於：我的收入、家庭構成、婚姻狀況、不動產所有權、電話號碼及我離家時間方面的變化。
- 2) 尋找、雇傭、培訓、督導提供者以及解雇我所雇傭的提供者。
- 3) 遵守與工資/工時/工作條件以及雇傭 18 歲以下人員有關的法律和法規。

注意：請參閱有關工資/工時/工作條件的行業福利委員會 (IWC) 第 15 號法令，可以聯絡電話簿上列有的州行業關係部勞動標準和執行處索取。有關雇傭未成年人的其他資訊可以透過聯絡您當地的學區來獲得。

- 4) 確認我的提供者合法地居住在美國。我的提供者和我將填寫 I-9 表。我會將 I-9 表至少保留三 (3) 年，或雇傭結束後一 (1) 年，以較長者為準。我會保護提供者的機密資訊，如他/她的社會保障號、地址及電話號碼。
- 5) 保證我的提供者的報酬標準、工作安排和工作條件。
- 6) 將我的提供者未來的任何變化告知我的社工，其中包括：
 - 姓名
 - 地址
 - 電話號碼
 - 與我的關係 (如果有)
 - 每位元提供者需要完成的工時和服務

- 7) 通知我的提供者，其報酬的總小時費率為 _____ 美元，並且將從提供者的工資中扣除社會保障和州殘障保險稅。
- 8) 通知我的提供者，他/她可以申請從其工資中扣除聯邦和/或州所得稅。指示提供者提交 W-4 表 (用於聯邦所得稅扣除) 和/或 DE 4 表 (用於州所得稅扣除)。
- 9) 通知我的提供者，他/她受勞工保險、州失業保險福利及州殘障保險福利的保障。
- 10) 通知我的提供者，他/她會收到一張資訊單，上面列有我的授權服務以及規定用來履行這些服務的授權時間。通知提供者，他/她在我離家時 (例如，在醫院或外出度假時) 所做的工作不會獲得報酬。
- 11) 支付我的分攤費用 (如果有)。
- 12) 確認並簽署我的提供者每個付款期的工時單表，上面須填寫正確的工作天數和總工時。我知道，如果報告虛假資訊或隱瞞資訊，按照聯邦和州法律的規定，我可能會被起訴。我知道，在必要時，我需要在我的提供者的工時表上按手印，以確認工作天數和工時的正確性。這是讓我的提供者獲得報酬所必需的。
- 13) 確保我的提供者簽署其工時單。
- 14) 通知我的提供者在每個付款期的期末將其簽署的工時單郵寄至相應的位址。

接受者的簽名

日期

印刷體姓名



SFIHSS PUBLIC
AUTHORITY

832 Folsom Street, 9th Floor
San Francisco, CA 94107

(415) 243-4477 語音
(415) 243-4407 傳真

www.SFIHSSPA.org