

对某位客户提供护理服务时感到不舒服或不安全，或是遭到骚扰、虐待或歧视？当涉及客户的行为举止或客户家庭中其他人的行为时，**一旦您确定自己的感受属于哪个级别时**，您就可以尝试采用下方的技巧。

由于 IP 正过渡至 Consumer Direct (CDWA)，如果您收到由 Consumer Direct (CDWA) 发出的工资单，请不要给个案经理打电话，请拨打 CDWA 热线：877-532-8542。如果您仍然收到 IPOne 发出的工资单，那么还是应该给个案经理打电话。

等级

1

您**感到不舒服**，
但并未感觉自己的安全受到威胁。

表达顾虑 — 请要求客户停止该行为，并说明该行为让您觉得不舒服。

请重新阅读客户的护理评估，查看其中是否包含了这一行为，以及是否列出了相应的干预措施。需要一份新的 Care Plan（护理计划）？如果您收到 IPOne 发出的工资单，请联系客户的个案经理 (CM)；或者，如果您收到 CDWA 发出的工资单，请拨打 Consumer Direct (CDWA) 热线：877-532-8542。

联系 CM 或拨打 Consumer Direct (CDWA) 热线获得相应建议或者报告新的行为。



等级

2

您**觉得不安全**，
但是**并不希望或觉得不需要**立即脱身。

联系 CM 或拨打 Consumer Direct (CDWA) 热线并报告行为或举动。请明确指出您在该情况中觉得不安全。

联系 CM 办公室或拨打 Consumer Direct (CDWA) 热线并要求与主管交流 — 如果需要，您可以申请一名译员替您进行翻译。

考虑参加有针对性的培训，帮助您更好地理解客户在行为方面的独特需求。如欲了解关于培训选项的更多信息，请联系 Training Partnership、客户的 CM，或拨打 Consumer Direct (CDWA) 热线。

如果您不希望继续为该客户提供护理服务，**请联系客户的 CM 或拨打 Consumer Direct (CDWA) 热线**，告知其您在照顾客户时不再觉得安全。



等级

3

您**觉得不安全**，
并**希望或觉得需要**立即脱身。

请离开房屋，**然后立即联系该客户的 CM 或拨打 Consumer Direct (CDWA) 热线**，让他们知道您离开了、您离开的原因，以及发生了什么事。如果与客户独处会让您产生一些顾虑，而且您无法联系该客户的 CM（如果您仍然收到 IPOne 发出的工资单），请尝试联系一名主管或其他 DSHS/AAA 人员。

查看第 1 级和第 2 级中列出的所有干预措施。

如果您不希望继续为该客户提供护理服务，**请联系客户的 CM 或拨打 Consumer Direct (CDWA) 热线**，告知其您在照顾客户时不再觉得安全。

