

CONTENTS

迎接移工新家人 安心照顧相扶助

壹、迎接移工新家人 -----	2
貳、建立關係與溝通管道 -----	4
參、工作管理計畫 -----	8
肆、壓力檢測 -----	18
附錄一、相關求助（或諮詢）資源與管道 -----	22



GẶP GỠ LAO ĐỘNG NHẬP CƯ THÀNH VIÊN MỚI CỦA GIA ĐÌNH , AN TÂM CHĂM SÓC GIÚP ĐỠ LẦN NHAU

I. Gặp gỡ người lao động nhập cư thành viên mới của gia đình	
II. Xây dựng mối quan hệ và các kênh truyền thông-----	5
III. Kế hoạch quản lý công việc -----	10
IV. Kiểm tra áp lực-----	18
Phụ lục I: Liên quan trợ giúp (hoặc tư vấn) tài nguyên và đường dây-----	22

壹 迎接移工新家人

相信您為了照顧家人，已耗費了許多心力，在眾多考量與權衡之下，決定聘僱移工到家中協助您，分擔照顧的壓力及負荷，並且希望移工所提供的照顧，也能像您一般的細心與盡心，好讓家人得到有品質的照顧。

在您迎接移工新家人的同時，有兩件重要的事情需要先讓您知道，希望能有助於您接下來與移工間的照顧分工。

1

建立彈性且聰明的照顧模式

依據中華民國家庭照顧者關懷總會的統計發現，一般的家庭照顧歷程平均約為 9.9 年，在這個不算短的照顧歷程中，如果單靠家人或是移工的照顧，依然是一項非常不容易的工作，因此在專業上，建議照顧家庭要盡量維持照顧上的彈性，並且善用政府目前各項長照相關服務，聰明的安排與配置各項資源，學會彈性運用、而非依靠少數的照顧模式，如此將可以幫助您或是整個家庭在照顧的路上，走得更長遠與更平穩。

2

依照照顧歷程學習不同的照顧任務

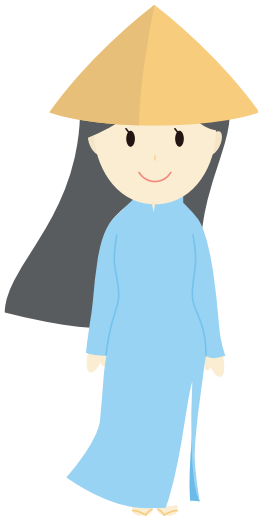
當您發現家人的健康出現問題，開始需要較為密集的照顧，並且有可能延伸為長期性的照顧時，您的家庭就成為有照顧需求的對象，家人也將正式進入照顧的歷程。一般來說，照顧歷程可以分為四個階段（圖一）。



走穩平均9.9年照路：應根據被照顧者依賴程度、家中照顧人力、經濟條件等，訂定中長期照顧計畫



(圖一) 照顧歷程 (資料來源：中華民國家庭照顧者關懷總會)



在這四個階段當中，您可能會遭遇到許多不同的問題與需求，也有許多事情需要與家人或移工共同討論及分工，以解決各項的問題，建議您可以依照不同階段適度調整與使用不同資源，以便減輕您家庭整體的照顧壓力與負荷喔！

這本手冊試圖帶領您在與移工共同搭配照顧時，能盡量顧及每個照顧上的細節，並且充分知曉如何運用各種資源與技巧，使得您與移工共同的照顧配搭上更為順暢，讓照顧家庭、移工與被照顧者同受益處，希望這本手冊能對您有所幫助。

貳 建立關係與溝通管道

當移工初進入家庭時，與雇主及家人之間都是陌生的，因此若希望移工未來能將照顧工作做好，身為雇主的您，不得不先正視兩個重要的議題，就是『建立關係』與『溝通管道』。以下將針對這兩個議題提供您一些建議。

讓移工認識聘僱家庭

雖然移工是受聘來照顧被照顧者的，但移工未來會長時間在家中工作，因此有必要讓移工認識聘僱家庭的成員，無論是否同住一個屋簷下，最好都讓移工清楚知道家中的成員與關係，同時有一個重要的提醒，就是家中每個成員在照顧中所扮演的角色，也應讓移工清楚知道，例如：誰是雇主、誰是主要照顧者、誰會同住在家中、誰才能做真正的照顧決定等，以便幫助移工判斷在接到不同家人的不同指令時，應該要如何處理才對，避免造成未來移工在工作上的無所適從。

1 建立關係

讓您或家人認識移工

移工遠渡重洋來到您的家中服務，其目的當然是為了賺錢，但除此之外呢？您是否願意更多一點瞭解移工的家庭背景、移工對工作的期待與擔心為何？您多一點的關心，不但可以紓解移工對陌生環境的不安，也能增加移工對您的信任，讓她安心工作，同時您也更能理解移工可能出現的行為與心理狀態。例如：她的母國正有孩子在就學，她也會惦記著兒女的生活與學習情形等。

瞭解移工的照顧資歷

確實掌握與瞭解移工過去的照顧資歷，可以幫助您判斷移工是否能夠勝任您家中的照顧工作，如果在瞭解的過程或是實際照顧的過程中發現，移工有可能照顧技巧不足時，您可以向政府申請專業人員的到宅照顧技巧指導（詳見四、長照資源（讓照顧更有利）之說明），以提升移工的照顧品質。您可以善用以下表格進行瞭解。





XÂY DỰNG MỐI QUAN HỆ VÀ ĐƯỜNG DÂY TRUYỀN THÔNG

Khi người lao động nhập cư lần đầu tiên vào gia đình, họ không quen với chủ thuê và các thành viên khác trong gia đình. Vì vậy, nếu bạn muốn người lao động có thể làm tốt công việc chăm sóc của họ trong tương lai, là một chủ thuê bạn phải đối mặt với hai vấn đề quan trọng đó là “thiết lập mối quan hệ” và “đường dây truyền thông”. Dưới đây là một số gợi ý cho hai chủ đề này.

1 Thiết lập một mối quan hệ

Cho người lao động nhập cư hiểu biết về gia đình chủ thuê.

Mặc dù người lao động nhập cư được thuê để chăm sóc cho người nhận chăm sóc, nhưng người lao động nhập cư vẫn cần biết tất cả các thành viên trong gia đình, dù họ có sống dưới một mái nhà hay không. Tốt nhất là để người lao động nhập cư biết tất cả các thành viên và mối quan hệ trong gia đình. Đồng thời còn có một lời nhắc nhở quan trọng đó là mỗi thành viên trong gia đình đóng vai trò nào trong việc chăm sóc cũng nên cho người lao động biết rõ. Ví dụ: ai là chủ nhân, ai là người chăm sóc chính, ai sẽ sống chung trong gia đình và ai có thể đưa ra quyết định chăm sóc thực sự... vv, để giúp người lao động phán đoán khi họ nhận được các hướng dẫn khác nhau từ các thành viên khác nhau trong gia đình, làm thế nào để xử lý cho đúng và để tránh gây ra những vấn đề không biết phải làm sao trong công việc ở tương lai.

Cho bạn hoặc gia đình bạn hiểu biết về người lao động

Người lao động nhập cư từ bên kia đại dương đến nhà của bạn để phục vụ, mục đích tất nhiên là để kiếm tiền, nhưng ngoài điều đó thì sao? Bạn có muốn biết thêm về nền tảng gia đình của lao động nhập cư, những kỳ vọng và lo lắng của lao động nhập cư là gì? Mối quan tâm nhiều hơn của bạn không chỉ làm giảm sự khó chịu của người lao động nhập cư trong môi trường xa lạ, mà còn làm tăng sự tin tưởng của họ đối với bạn, để họ có thể làm việc yên tâm, đồng thời bạn có thể hiểu rõ hơn về hành vi và trạng thái tâm lý của người lao động nhập cư. Ví dụ, ở quê nhà cô ấy có con đang học ở trường, và cô ấy cũng sẽ nhớ cuộc sống và tình hình học tập của con mình.

Hiểu rõ trình độ chăm sóc của lao động nhập cư.

Thực sự nắm vững và hiểu được trình độ trước đây của lao động nhập cư có thể giúp bạn đánh giá liệu lao động nhập cư có thể đủ tiêu chuẩn cho công việc chăm sóc tại nhà của bạn hay không. Khi bạn thấy rằng lao động nhập cư có thể không đủ kỹ năng chăm sóc, bạn có thể đăng ký các dịch vụ chuyên nghiệp chăm sóc dài hạn 2.0 từ chính phủ. Dịch vụ có thể cử một chuyên gia đến nhà để chỉ đạo cho bạn và hướng dẫn kỹ năng chăm sóc (xem mục lục IV, nguồn chăm sóc dài hạn (làm cho việc chăm sóc thuận lợi hơn) để cải thiện chất lượng chăm sóc. Bạn có thể sử dụng mẫu dưới đây để hiểu.

照顧資歷 Trình độ chăm sóc	回答內容記錄 Trả lời hồ sơ nội dung
過去累積照顧時間 Thời gian chăm sóc tích lũy trong quá khứ	____年____月；上一次結束照顧是多久前？ ____Năm____tháng ; Lần cuối cùng chăm sóc là bao lâu?____
過去曾經照顧的類型 Các loại chăm sóc trong quá khứ	☐ 失能 ☐ 失智 ☐ 身心障礙 ☐ 其他____ ☐ Khuyết tật ☐ mất trí ☐ rối loạn về thể chất và tinh thần ☐ khác__
過去曾經受過的訓練 Đã được đào tạo trong quá khứ	
使用過哪些輔具 Những phụ kiện đã từng sử dụng qua	
過去服務覺得困難之處 Cảm thấy khó khăn khi phục vụ trong quá khứ	

(表一) 過去照顧資歷紀錄表
(Bảng 1) Hồ sơ trình độ chăm sóc trước đây

【使用長照 2.0 專業服務的案例說明，請掃描此 QR-CODE】

Giải thích Sử dụng Dịch vụ chuyên nghiệp chăm sóc dài hạn 2.0, vui lòng quét mã QR-CODE này





讓移工認識聘僱家庭

2 溝通管道

許多移工初來台灣，常會遇到因語言不通，而發生溝通上的誤解與誤會，因此建議您可以嘗試與移工共同討論與練習未來的溝通模式，除了可以要求仲介派遣通譯人員來協助溝通之外，在平時也可多花些時間教導移工生活上的對話與單字，或透過翻譯軟體或社交軟體上的翻譯功能，進行溝通或對話，您也可以嘗試自製字卡或圖卡，以便增加彼此的溝通順暢度，減少因為語言所造成溝通上的誤會及不快。

Đường dây truyền thông

Nhiều người lao động nhập cư đến Đài Loan thường gặp phải những khó khăn và hiểu lầm trong giao tiếp do rào cản ngôn ngữ. Do đó, bạn nên cố gắng cùng với lao động nhập cư thảo luận và thực hành cách giao tiếp trong tương lai, ngoài ra bạn có thể yêu cầu người trung gian cử thông dịch viên đến để trợ giúp giao tiếp. Ngoài ra, bạn có thể dành nhiều thời gian hơn để dạy cho lao động nhập cư các hội thoại và từ ngữ trong cuộc sống, hoặc bạn có thể giao tiếp nói chuyện thông qua phần mềm dịch thuật hoặc phần mềm dịch thuật trên phần mềm xã hội. Bạn cũng có thể thử tạo thẻ từ ngữ hoặc thẻ hình của riêng bạn để tăng sự thông suốt lẫn nhau trong giao tiếp và giảm những điều không vui và hiểu lầm do ngôn ngữ gây ra.

【可供使用的字卡或圖卡範例說明，請掃描此 QR-CODE】

Thẻ từ ngữ hoặc thẻ hình có sẵn để sử dụng, vui lòng quét Mã QR này



在移工開始進行照顧之前，您仍有一些細節需要與移工先安排與討論清楚，並擬定清楚明確的工作計畫，一方面便於移工逐條遵循；另一方面也便於您對移工的工作內容進行管理與檢視。以下將針對此部分內容進行說明。

1 居住環境

建議您幫移工準備一個可以讓她安心與好好休息的地方，當移工有良好的休息品質，自然有體力與精神，才能有好的照顧品質。

在居住環境的安排上，整潔、衛生是必要的基本條件，並應讓移工有自己個人的隱私空間，好讓移工在休息時間能更加放鬆，且若彼此相處有摩擦時，也能有所區隔、暫時冷靜下來，避免產生更大的衝突。

2 飲食習慣



不同國家或宗教信仰，會有不同的飲食文化、習慣與禁忌，因此建議您可以先行瞭解移工在飲食上有無任何的限制，無論是文化、飲食習慣或是宗教等因素，在尊重與可能的範圍內，提供能讓移工安心且符合口味的飲食，將可以幫助移工攝取到足夠的營養。例如：印尼籍移工大多信奉伊斯蘭教，而伊斯蘭教徒在飲食上，嚴格禁止豬肉及其相關肉類製品（包含豬油），但其他在符合清真條件之下，所宰殺的家畜肉類都可以食用（例如：牛、羊、雞、鴨、鵝等），海鮮類與素菜則無上述禁忌，都可食用。

東南亞國家的食物料理，經常使用香料，或有酸、辣等調味方式，如您的家人不適應，建議分開烹調或準備食物。如您需要移工協助烹調與備餐，也建議您可以事先教導移工烹調的方式，以符合被照顧者的口味。

3 文化習俗

對於人在異鄉的移工而言，母國的文化、生活習慣與宗教信仰，都可能是支撐移工每日生活與工作的動力，建議您可以針對這些內容多加了解。

例如信仰伊斯蘭教的移工，有專屬她們的宗教儀式與



節日，像是每日五次的禮拜，是為了表達她們對於真主阿拉的虔誠；在齋戒月中，穆斯林僅能在日出前或日落後進食與飲水，日出後是完全禁食的。建議您可以在移工初到家庭時，多與她們聊聊，並討論在工作中雙方都可以體諒與接受的內容，同時您也可以告知移工您或是被照顧者所重視的文化、習俗與宗教信仰，並與移工共同討論如何協助被照顧者執行這些習俗，以便同時讓您與移工都能彼此了解與接納，同時又可以讓移工藉由宗教信仰得到安定的力量，使聘、僱雙方都能獲益。

4

訂定照顧計畫

在照顧工作的內容方面，雇主、被照顧者與移工三者之間，若能了解彼此對於工作內容的期待，共同討論與擬定有共識的照顧計畫，並能依被照顧者的狀況，隨時調整照顧內容的話，相信移工就容易按表執行照顧工作，相信如此便能提高照顧工作的效率與品質。

建議您可以依照被照顧者的實際狀況，訂定移工的每日工作計畫表。建議您在訂定工作計畫表的時候，應該排入合理的休息時間，讓移工可以獲得足夠的休息，恢復體力。

以下提供您幾個擬定照顧計畫的步驟，供您參考



配合被照顧者的生活作息，明確訂定照顧行程。如：習慣用餐的時間、醫囑用藥的時間、復健的時間、參與各項活動的時間及如廁時間等。但建議您仍可以將移工的休息時間一併考量進去。



明確訂定服務範圍，不強迫執行照顧工作以外的事務。如：不得要求外籍看護工進行照顧以外的工作，例如家事協助等。



尊重不同飲食文化與限制。如：穆斯林因信仰關係不食用豬肉。您可提供清真認證食物或讓移工自行烹飪或外出購買。



適時提供移工休假及喘息時間，方能使其持續提供有品質的照顧服務。可搭配長照 2.0 所提供的喘息服務一併使用，使得移工在休息時不致影響到被照顧者的照顧品質。



提供移工參加政府機關或民間相關福利單位所辦理的各類團體及課程機會。如：語言課程、烹調課程、紓壓輔導團體、照顧技巧課程等。使您的移工能增進語言、烹調與照顧等技巧，提升整體的照顧技能與品質。

此外，在您擬定照顧計畫時，建議您同時召集家人共同進行討論，並商量決定由一位家屬做為移工溝通的單一窗口，以使移工更能精準掌握家人的決策與照顧細節。

以下提供您一個每日照顧計劃範本供參，內容與格式您可以自行做修改，以更符合您實際上的需求。

（此計畫乃假設僅被照顧者與移工兩人同住在一處）

III KẾ HOẠCH QUẢN LÝ CÔNG VIỆC

Trước khi người lao động nhập cư bắt đầu công việc, bạn và người lao động vẫn có một số chi tiết cần sắp xếp và thảo luận trước, và vạch ra một kế hoạch làm việc rõ ràng. Một mặt, thuận tiện cho người lao động đi theo từng bước, mặt khác cũng thuận tiện cho bạn quản lý và xem xét nội dung công việc của người lao động.

Phần này sẽ được giải thích dưới đây.

1 Môi trường sống

Chúng tôi khuyên bạn nên giúp người lao động nhập cư chuẩn bị một nơi mà họ có thể yên tâm và nghỉ ngơi tốt. Khi họ có chất lượng nghỉ ngơi tốt, tự nhiên sẽ có thể lực và tinh thần, chăm sóc mới có chất lượng tốt.

Trong sự sắp xếp của môi trường sống, sự gọn gàng và vệ sinh là điều kiện cơ bản thiết yếu và nên cho phép người lao động nhập cư có không gian riêng tư của họ, để người lao động nhập cư có thể thư giãn nhiều hơn trong giờ nghỉ, và nếu trong cuộc sống có sự va chạm với nhau, họ cũng có không gian riêng biệt và tạm thời bình tĩnh để tránh những xung đột lớn hơn.

2 Thói quen ăn uống

Các quốc gia hoặc tín ngưỡng tôn giáo khác nhau sẽ có văn hóa, thói quen và điều cấm kỵ khác nhau. Do đó, trước tiên bạn nên hiểu liệu người lao động có bất kỳ hạn chế nào đối với chế độ ăn uống của họ hay không?, cho dù đó là văn hóa, thói quen ăn uống hay tôn giáo, trong phạm vi cho phép nên tôn trọng và cung cấp một chế độ ăn uống an toàn và thoải mái sẽ giúp người lao động nhập cư có đủ chất dinh dưỡng. Ví dụ, hầu hết công nhân nhập cư Indonesia tin vào đạo Hồi giáo, trong chế độ ăn của họ, người Hồi giáo nghiêm cấm thịt lợn và các sản phẩm thịt có liên quan (bao gồm cả mỡ lợn), nhưng các loại thịt gia súc khác được giết mổ trong điều kiện halal thì có thể



3

Phong tục văn hóa

được ăn (Ví dụ: bò, cừu, gà, vịt, ngỗng, v.v.), hải sản và các món ăn chay không có những điều cấm kỵ như trên, đều có thể ăn được.

Thực phẩm ở các nước Đông Nam Á, thường sử dụng các loại gia vị, chua, cay và các phương pháp tạo hương vị khác, nếu như gia đình bạn không phù hợp, khuyên bạn nên nấu hoặc chuẩn bị thức ăn riêng. Nếu bạn cần người lao động nhập cư hỗ trợ nấu ăn và chuẩn bị bữa ăn, cũng khuyên bạn nên dạy trước cho người lao động nhập cư cách nấu ăn sao cho phù hợp với khẩu vị của người nhận chăm sóc.

Đối với những người lao động đang ở một vùng đất xa lạ, văn hóa, thói quen sinh hoạt và tín ngưỡng tôn giáo của đất nước quê hương có thể là động lực cho cuộc sống và công việc hàng ngày. Chúng tôi khuyên bạn nên tìm hiểu thêm về những nội dung này.

Ví dụ, người lao động tin vào đạo Hồi giáo, có các nghi lễ và lễ hội tôn giáo của riêng họ, chẳng hạn như cúng bái năm lần một ngày, để bày tỏ sự sùng kính của họ đối với Allah, trong tháng ăn chay, người Hồi giáo chỉ có thể ăn trước khi mặt trời mọc hoặc sau khi mặt trời lặn. Khi mặt trời mọc hoàn toàn thì không được ăn. Bạn nên nói chuyện với họ khi họ mới đến nhà và thảo luận về những gì cả hai bên có thể hiểu và chấp nhận trong công việc. Đồng thời Bạn cũng có thể nói về văn hóa, phong tục và tôn giáo mà bạn hoặc người nhận chăm sóc coi trọng. Thảo luận với người lao động nhập cư làm thế nào để hỗ trợ người nhận chăm sóc thực hiện các phong tục này để cả bạn và người lao động nhập cư có thể hiểu và chấp nhận lẫn nhau, đồng thời cho phép người lao động nhập cư có được sự ổn định nhờ niềm tin tôn giáo để đạt được mục tiêu chủ thuê và người lao động cả hai bên đều hưởng lợi.

4

Thiết lập một kế hoạch chăm sóc

Về nội dung của công việc chăm sóc, nếu chủ thuê, người nhận chăm sóc và người lao động nhập cư có thể hiểu được những kỳ vọng của nhau về nội dung công việc, thảo luận và xây dựng kế hoạch chăm sóc đồng thuận, đồng thời phụ thuộc vào tình trạng của người nhận chăm sóc có thể điều chỉnh nội dung chăm sóc bất cứ lúc nào, tin rằng người lao động nhập cư thật dễ dàng để thực hiện công việc chăm sóc theo bảng.và tin rằng điều này sẽ nâng cao hiệu quả và chất lượng chăm sóc.

Bạn nên thiết lập một kế hoạch làm việc hàng ngày cho người lao động theo tình hình thực tế của người được chăm sóc. khi thiết lập kế hoạch làm việc cũng đề nghị bạn nên sắp xếp thời gian nghỉ ngơi hợp lý, để người lao động có thể nghỉ ngơi đầy đủ và phục hồi sức lực.

Dưới đây là một vài bước về kế hoạch chăm sóc để bạn tham khảo:



Phối hợp với cuộc sống của người nhận chăm sóc và xác định rõ quá trình chăm sóc. Chẳng hạn như: thói quen thời gian ăn uống, thời gian dùng thuốc, thời gian phục hồi chức năng, thời gian tham gia các hoạt động khác nhau và thời gian đi vệ sinh. Tuy nhiên, bạn vẫn có thể xem xét thời gian còn lại của người lao động.



Xác định rõ ràng phạm vi phục vụ và không ép buộc thực hiện các vấn đề khác ngoài công việc chăm sóc Ví dụ, không được yêu cầu lao động nước ngoài thực hiện các công việc khác ngoài việc chăm sóc, chẳng hạn như hỗ trợ gia đình.



Tôn trọng văn hóa thực phẩm khác nhau và hạn chế. Ví dụ, người Hồi giáo không ăn thịt lợn vì niềm tin của họ. Bạn có thể cung cấp thực phẩm được chứng nhận halal hoặc để người lao động tự nấu ăn hoặc đi ra ngoài để mua.



Kịp thời cung cấp người lao động nghỉ phép và thời gian nghỉ ngơi để họ tiếp tục cung cấp phục vụ có chất lượng về chăm sóc, có thể sử dụng cùng với dịch vụ nghỉ ngơi chăm sóc dài hạn 2.0, khi người lao động nghỉ ngơi cũng sẽ không ảnh hưởng đến chất lượng chăm sóc của người nhận chăm sóc.



Cung cấp các hoạt động hội nhóm và khóa học khác nhau cho người lao động nhập cư tham gia của các cơ quan chính phủ hoặc các đơn vị phúc lợi tư nhân mở ra. Chẳng hạn như: khóa học ngôn ngữ, khóa học nấu ăn, nhóm trị liệu áp lực, khóa học kỹ năng chăm sóc. Làm cho người lao động của bạn cải thiện các kỹ năng về ngôn ngữ, nấu ăn và kỹ năng chăm sóc, cải thiện kỹ năng và chất lượng chăm sóc tổng thể.

Ngoài ra, khi bạn lên kế hoạch cho kế hoạch chăm sóc của mình, bạn cũng nên triệu tập người trong gia đình để cùng nhau thảo luận và thương lượng quyết định để một thành viên trong gia đình đại diện là cánh cửa sổ để giao tiếp với người lao động, để người lao động có thể nắm bắt chính xác hơn các quyết định và chi tiết chăm sóc của gia đình.

Dưới đây là một mẫu của kế hoạch chăm sóc hàng ngày của bạn. Nội dung và định dạng có thể tự sửa đổi theo nhu cầu phù hợp với thực tế của bạn.

(kế hoạch này giả định rằng chỉ có người nhận chăm sóc và người lao động nhập cư sống cùng nhau ở một nơi)



時間 Thời gian	工作項目 Mục công việc	說明及注意事項 Hướng dẫn và biện pháp phòng ngừa
06:00	起床、盥洗、備餐 Dậy, rửa, chuẩn bị bữa ăn	換尿布。 thay tã.
07:00	用餐 Bữa ăn	牛奶每日 300CC、餐具使用完後清洗、 用餐後服藥。 300cc sữa mỗi ngày, làm sạch bát đĩa sau khi sử dụng, uống thuốc sau bữa ăn.
07:30	保持居住環境衛生 Giữ cho môi trường sống lành mạnh	須隨時注意被照顧者狀況。 Luôn chú ý đến tình trạng của người nhận chăm sóc
09:00	復健運動 Bài tập phục hồi chức năng	復健前更換尿布、使用復健器材。復健 前後按摩被照顧者四肢。 Thay tã trước khi sử dụng thiết bị phục hồi chức năng. Massage chân tay của người chăm sóc trước và sau khi phục hồi chức năng
10:00	備餐 Ch uẩn bị Bữa ăn	餐食需烹飪較軟、口味較清淡。 Các bữa ăn yêu cầu nấu ăn mềm hơn và hương vị nhạt hơn
11:00	用餐 Bữa ăn	餐具使用後清洗、餐後 30 分鐘內用藥。 làm sạch bát đĩa sau khi sử dụng, và uống thuốc trong vòng 30 phút sau bữa ăn.
12:30	午睡 Ngủ trưa	隨時注意被照顧者狀況。 theo dõi tình trạng của người được chăm sóc.
15:00	外出散步 ra ngoài đi dạo	外出請攜帶四腳助行器、水及帽子。外 出前更換尿布。 ra ngoài xin vui lòng mang theo xe tập đi bộ bốn chân, nước và mũ. Thay tã trước khi ra ngoài.

時間 Thời gian	工作項目 Mục công việc	說明及注意事項 Hướng dẫn và biện pháp phòng ngừa
16:30	備餐 Chuẩn bị Bữa ăn	晚餐份量不需太多、口味較清淡。 bữa tối không cần quá nhiều và hương vị nhạt.
17:30	用餐 Bữa ăn	餐具使用後清洗、餐後 30 分鐘用藥。 làm sạch bát đĩa sau khi sử dụng, và uống thuốc trong vòng 30 phút sau bữa ăn.
19:00	復健運動 Bài tập phục hồi chức năng	復健前更換尿布、使用復健器材。復健前後按摩被照顧者四肢。 Thay tã trước khi sử dụng thiết bị phục hồi chức năng. Massage chân tay của người chăm sóc trước và sau khi phục hồi chức năng
20:00	洗澡 Tắm	使用洗澡椅、洗澡後將浴室地板拖乾。 Sử dụng ghế tắm, sau khi tắm xong sàn nhà phòng tắm phải lau khô
21:00	就寢 Đi ngủ	睡前準備一杯熱牛奶。 chuẩn bị một cốc sữa nóng trước khi đi ngủ.





* 注意事項

*Ghi chú

- 1 餐食每日需準備一顆蛋。
Mỗi ngày cần chuẩn bị một quả trứng cho một bữa ăn
- 2 可多協助被照顧者至廁所如廁。
Hỗ trợ thêm cho người nhận chăm sóc đến nhà vệ sinh để đi vệ sinh.
- 3 獨自出門前，需確認有替代照顧者的前提下，經報備後出門。
Trước khi ra ngoài một mình, bạn phải xác nhận rằng có người thay thế chăm sóc và báo cáo xong mới đi ra ngoài.
- 4 衣服至少每兩日清洗一次。
Giặt quần áo ít nhất hai ngày một lần.
- 5 每周至少掃地及拖地兩次。
Quét và lau nhà ít nhất một tuần hai lần.
- 6 被照顧者每三個月需就醫一次，須記得攜帶健保卡。
Người nhận chăm sóc ba tháng một lần cần phải đến bệnh viện để điều trị y tế. Hãy nhớ mang theo thẻ bảo hiểm y tế.
- 7 留意被照顧者半夜是否有夜間如廁的需求並予以協助。
Chú ý xem người nhận chăm sóc có thói quen đi vệ sinh vào đêm khuya không? đồng thời giúp đỡ và hỗ trợ họ.
- 8 工作時間如有私人電話來電，請考量當下照顧狀態是否允許，如正在進行照顧工作，則以完成照顧工作為優先順位，如有緊急狀況，則須告知被照顧者及在場家屬，並確認照顧工作有人接應後，始可處理私人通話。
Trong giờ làm việc nếu có một cuộc gọi điện thoại riêng, vui lòng xem xét tình trạng chăm sóc hiện tại có được phép hay không. Nếu việc chăm sóc đang thực hiện, hoàn thành công việc chăm sóc sẽ được ưu tiên. Nếu có trường hợp khẩn cấp, cần phải thông báo cho người nhận chăm sóc và các thành viên gia đình đang có mặt, Xác nhận rằng công việc chăm sóc đã có người tiếp nhận, mới có thể xử lý các cuộc gọi riêng.

5 工時與休假約定

在我國現行的法律規範中，家庭看護類的移工目前雖然僅適用於就業服務法，但雇主和移工雙方必須簽訂勞動契約，並建議於契約中載明工作內容、工作地點、工資與膳宿、工作時間、休假、休息與特別休假等，以具體明確勞雇雙方的權利義務。

因此建議您需要先與移工明確討論工時與休假的議題，在不違反勞動契約（各國均訂有基本的移工勞動契約範本雇主遵守）的前提之下，您也需要同時考慮到移工每日工時長短的合理性，避免讓移工長期處於過勞的情形之下，而影響了照顧品質。

綜觀菲律賓、印尼、越南等國政府所公告之看護工契約範本，都有載明雇主每七日須給勞工休假一日做為例假，雇主若要求看護工於休假日工作，則需視雙方約定另擇定補休日或是發給一日工資做為加班費。（如表二）

Giờ làm việc và các hiệp định nghỉ phép

Trong các quy phạm pháp luật hiện hành của nước ta, mặc dù người lao động nhập cư thuộc loại chăm sóc gia đình hiện chỉ áp dụng cho Luật Dịch vụ việc làm, cả chủ thuê và người lao động phải ký hợp đồng lao động và đề nghị nội dung công việc, địa điểm làm việc, tiền lương và bữa ăn chỗ ở, giờ làm việc, kỳ nghỉ, nghỉ ngơi và kỳ nghỉ đặc biệt..vv, được bao gồm trong hợp đồng để xác định các quyền và nghĩa vụ của cả hai bên.

Do đó, trước tiên bạn nên thảo luận vấn đề về giờ làm việc và nghỉ phép với lao động nhập cư mà không vi phạm hợp đồng lao động (mỗi quốc gia đều có mô hình hợp đồng lao động di công cơ bản), bạn cũng cần xem xét tính hợp lý của giờ làm việc hàng ngày và tránh các tình huống để người lao động nhập cư làm việc quá sức trong một thời gian dài, ảnh hưởng đến chất lượng chăm sóc.

Nhìn vào mẫu hợp đồng của các nhân viên chăm sóc được chính phủ Philippines, Indonesia, Việt Nam công bố, v.v., chủ thuê phải cho người lao động nghỉ phép một ngày cứ sau 7 ngày làm việc. Nếu chủ thuê yêu cầu người lao động phải làm việc vào ngày nghỉ, thì tùy theo thỏa thuận của hai bên để chọn một kỳ nghỉ bổ sung khác hoặc đưa ra tiền lương trong ngày dưới dạng tiền làm thêm giờ. (như trong Bảng 2)



國籍 Quốc tịch	與休假相關之條文內容 các điều khoản liên quan đến kỳ nghỉ
印尼 Indonesia	甲方每七天內須給乙方一天休假。如乙方於休假日工作者甲方須給加班費。(每日 NT\$ 567) Bên A của phải cho bên B mỗi 7 ngày làm việc nghỉ một ngày, Nếu bên B ngày nghỉ vẫn làm việc thì bên A phải trả tiền làm thêm giờ.(NT \$ 567 mỗi ngày)
菲律賓 Philippines	甲方每七天內須給乙方一天休假。其他假期由甲、乙雙方另訂之。 Bên A của phải cho bên B mỗi 7 ngày làm việc nghỉ một ngày, Các ngày nghỉ khác sẽ được cả hai bên tự đặt riêng
越南 Việt Nam	甲乙雙方協議並同意勾選以下方式之一作為例假： A và B thỏa thuận và đồng ý đánh dấu một trong những cách sau đây được cho là một ngày nghỉ chính thức: ☐ 乙方工作每七日中至少應有一日之休息作為例假。 ☐ Bên B sẽ có ít nhất một ngày nghỉ phép cứ sau bảy ngày làm việc ☐ 乙方工作每七日中至少應有一日之休息作為例假。如甲方有使乙方繼續工作者，應給予乙方選擇於七日內補假休息或依本契約第四條第 3.2 款規定加給工資。 ☐ Bên B sẽ có ít nhất một ngày nghỉ phép cứ sau bảy ngày làm việc, nếu bên A muốn bên B tiếp tục làm việc, bên B sẽ cho bên A trong vòng bảy ngày lựa chọn một ngày nghỉ phép hoặc trả lương theo Điều lệ 4, khoản 3.2 của hợp đồng này

(如表二：看護工主要來源國政府所公告之契約範本中關於例假之規定。

註：甲方為雇主；乙方為移工。)

(Xem Bảng 2: Các quy định về các ngày nghỉ chính thức trong mô hình hợp đồng được công bố bởi chính phủ của nguồn nhân viên chăm sóc.

Lưu ý: Bên A là chủ thuê, Bên B là người lao động nhập cư)

肆 壓力檢測

由於照顧的路程漫長（平均長達 9.9 年的時間），且可能會經歷到四個階段的過程（詳見圖一），因此您需要時時關注自己與移工的壓力負荷，一旦發現壓力負荷有過高的情形，建議您需要即刻向外求助，求助並不是丟臉的事，也不是否定您的照顧能力。相反地，適當且適時的求助，不但可以幫助您與移工免於承擔過大壓力而失控，更能照顧好您的家人，這是件極為重要的事。

請您切記，時時檢測您與移工的照顧壓力，適時更替不同家人換手照顧、時時學習紓壓與釋放壓力，以及適當且聰明的使用長照資源和求助專業人員，只要您掌握到這四項原則，相信將能有效幫助您走得更長遠。

以下將提供您一份壓力自我檢測量表，您可以利用此表檢測您及移工的壓力負荷喔！

IV KIỂM TRA ÁP LỰC

Do hành trình chăm sóc lâu dài (trung bình 9.9 năm) và có thể trải qua quá trình bốn giai đoạn (xem Hình 1), Thành thạo cần chú ý đến áp lực của bản thân và người lao động nhập cư, Trong trường hợp phát hiện áp lực quá cao, đề nghị bạn nên tìm sự giúp đỡ bên ngoài ngay lập tức. Cần sự giúp đỡ không phải là điều đáng xấu hổ, cũng không phải phủ nhận khả năng chăm sóc của bạn. Ngược lại, nhận sự giúp đỡ đúng đắn và kịp thời không chỉ có thể giúp bạn và người lao động nhập cư của bạn không bị áp lực quá mức và mất kiểm soát, mà còn chăm sóc gia đình của bạn tốt hơn. Điều này cực kỳ quan trọng.

Hãy nhớ thường xuyên kiểm tra sự căng thẳng trong công việc chăm sóc của bạn với người lao động nhập cư, kịp thời thay đổi các thành viên khác nhau trong gia đình để chăm sóc, không ngừng học cách giải tỏa căng thẳng và xả stress, thông minh sử dụng hợp lý các nguồn chăm sóc dài hạn và tìm sự giúp đỡ của các chuyên gia, chỉ cần bạn nắm vững bốn nguyên tắc này, tin rằng nó sẽ có hiệu quả trong việc giúp bạn đi tiếp đoạn đường xa hơn.

Sau đây sẽ cung cấp cho bạn một bài kiểm tra áp lực, bạn có thể sử dụng bảng này để phát hiện áp lực của bạn và người lao động nhập cư



家庭照顧者壓力自我檢測量表

Bảng tự kiểm tra áp lực của nhân viên chăm sóc tại nhà

照顧者負荷量表 Bảng kiểm tra áp lực của nhân viên chăm sóc	量表完成日： 年 月 日 Ngày hoàn thành: năm tháng ngày			
我們想要瞭解您照顧____(先生 / 女士) 以後的感覺，請問您會不會因為照顧他，而…… Chúng tôi muốn biết bạn cảm thấy thế nào sau khi chăm sóc____. (ông/bà), xin hỏi bởi vì chăm sóc (ông/bà) mà...	0 從未 Chưa từng	1 很少 Rất ít	2 有時 Đôi khi	3 常常 Thường
1. 使您身體疲倦，精疲力竭 1. Làm cho cơ thể bạn mệt mỏi và kiệt sức				
2. 使您的身體健康變壞 2. Làm cho sức khỏe của bạn tồi tệ hơn				
3. 使您感覺生氣或發脾氣 3. Làm cho bạn cảm thấy tức giận hoặc mất bình tĩnh				
4. 看到他的健康情形及衰老，使您感到難過 4. Nhìn thấy sức khỏe và sự già nua của họ khiến bạn cảm thấy buồn				
5. 您覺得您做得不夠多，對不起他 5. Bạn cảm thấy mình chưa làm đầy đủ, có lỗi với họ.				
6. 您與親戚朋友之間交往受到影響。 6. Sự giao tiếp của bạn với người thân và bạn bè bị ảnh hưởng				
7. 您出外旅行受到影響。 7. Chuyến du lịch bên ngoài của bạn bị ảnh hưởng				
8. 您必須時時刻刻注意他。 8. Bạn phải chú ý đến họ mọi lúc				
9. 使您沒有時間做自己想做的事。 9. Làm cho bạn không có thời gian để làm những gì bạn muốn làm				

照顧者負荷量表 Bảng kiểm tra áp lực của nhân viên chăm sóc	量表完成日： 年 月 日 Ngày hoàn thành: năm tháng ngày			
10. 照顧他的花費很大，使您們家付不起。 10. Chi phí chăm sóc họ rất lớn đến nỗi gia đình bạn không đủ khả năng				
11. 因經濟受影響，得省吃儉用，節省開銷。 11. Do tác động của nền kinh tế, bạn phải ăn sài tiết kiệm và tiết kiệm chi phí.				
12. 為了照顧他，家人之間的關係惡化。 12. Để chăm sóc họ, mối quan hệ giữa các thành viên trong gia đình xấu đi				
13. 無法兼顧他及其他家人之照顧。 13. Không thể chăm sóc họ và các thành viên khác trong gia đình cùng một lúc				
14. 其他家人嫌您對_____（先生 / 女士）照顧的不夠好。 14. Các thành viên khác trong gia đình nghi ngờ rằng bạn không chăm sóc tốt (ông/bà)				
15. 日常生活作息受影響，整個家庭需重新適應。 15. Thói quen hàng ngày bị ảnh hưởng và cả gia đình cần thích nghi lại				
16. 使您覺得自己很重要。 16. Làm cho bạn cảm thấy rằng bạn rất quan trọng				
17. 使您受到別人的讚賞及尊敬。 17. Làm cho bạn được người khác đánh giá cao và tôn trọng				
18. 使您覺得盡了義務，感到心安。 18. Làm cho bạn cảm thấy đã hoàn thành nghĩa vụ và cảm thấy an tâm				
19. 因為他的行為讓您覺得不好意思。 19. Vì hành động của họ khiến bạn cảm thấy ngại.				



照顧者負荷量表 Bảng kiểm tra áp lực của nhân viên chăm sóc	量表完成日： 年 月 日 Ngày hoàn thành: năm tháng ngày			
20. 您覺得沒有辦法（沒法度）再長久照顧他 20. Bạn cảm thấy rằng không có cách nào để chăm sóc họ trong một thời gian dài				
21. 因為照顧他，您覺得很難去安排或計劃您的未來。 21. Bởi vì chăm sóc họ, bạn cảm thấy khó khăn trong việc sắp xếp hoặc lên kế hoạch cho tương lai của mình.				
22. 您平日的生活安排必須全部依照他的需要來決定。 22. Sắp xếp cuộc sống hàng ngày của bạn được quyết định dựa trên tất cả nhu cầu của họ.				
總分： Tổng số điểm				

資料來源：中華民國家庭照顧者關懷總會

Nguồn tư liệu: Hiệp hội quan tâm chăm sóc gia đình Trung Hoa Dân Quốc

量表分數計算方式：

1. 每個題項的量表分數從 0 分到 3 分，請您依照您的狀況直接填寫，不須思考太多。
2. 量表共 22 題項，總分以 66 分為滿分，分數越大代表您或移工的壓力越大。
3. 量表總分超過 22 分級建議您向專業人員求助（請逕洽 02-77031977 將由專人為您服務）。

Phương pháp tính điểm:

1. Mỗi mục có từ 0 đến 3 điểm, vui lòng điền trực tiếp theo tình huống của bạn, không phải suy nghĩ quá nhiều.
2. Tổng cộng có 22 mục và tổng số điểm là 66 điểm. Điểm càng lớn, áp lực của bạn hoặc của người lao động nhập cư càng lớn.
3. Tổng số điểm vượt quá 22 điểm. đề nghị bạn nên yêu cầu trợ giúp từ các chuyên gia (vui lòng liên hệ theo số 02-77031977 để nhận được phục vụ từ chuyên gia).

附錄一

相關求助（或諮詢）資源與管道

PHỤ LỤC I, TRỢ GIÚP LIÊN QUAN (HOẶC TƯ VẤN) TÀI NGUYÊN VÀ ĐƯỜNG DÂY

一、聘僱移工相關資源



1. Tài nguyên liên quan đến tuyển dụng lao động nhập cư

服務提供單位 Đơn vị cung cấp dịch vụ	連絡電話 điện thoại liên lạc	服務項目 Mục dịch vụ
勞工諮詢申訴專線 Đường dây Khiếu nại và tư vấn dành cho lao động nhập cư	1955	勞工及雇主皆可撥打，提供法令 諮詢、雙語服務、申訴服務、法 律扶助、轉介保護安置 .. 等。 Cả người lao động và chủ thuê đều có thể gọi, cung cấp tư vấn pháp lý, dịch vụ song ngữ, dịch vụ khiếu nại, hỗ trợ pháp lý, chuyển qua nơi bảo vệ an toàn..v.v...
臺北市 外勞諮詢服務中心 Trung tâm dịch vụ tư vấn lao động nước ngoài thành phố Đài Bắc	(02)23381600	外籍勞工之入國通報、爭議協調、 庇護安置及離境驗證、法令諮詢 與宣導、文化活動之推廣等事項。 Thông báo nhập cảnh vào nước cho lao động nước ngoài, hoà giải tranh chấp, sắp xếp tị nạn và xác nhận xuất cảnh, tư vấn pháp lý và vận động chính sách, thúc đẩy các hoạt động văn hóa, v.v
臺北市聘僱移工家庭 安心支持計畫辦公室 Văn phòng dự án an tâm tuyển dụng lao động nhập cư chăm sóc tại nhà của Thành phố Đài Bắc	(02)77031977	長照福利諮詢、照顧支持輔導、 移工訓練、資源連結、辦理移工 與家庭之社區活動。 Tư vấn Phúc lợi dài hạn, chỉ đạo hỗ trợ chăm sóc, đào tạo di công, liên kết tài nguyên, xử lý các hoạt động cộng đồng cho gia đình và di công



二、長期照顧相關資源

1. Tài nguyên liên quan đến chăm sóc dài hạn

服務提供單位 Đơn vị cung cấp dịch vụ	連絡電話 điện thoại liên lạc	服務項目 Mục dịch vụ
臺北市 長期照顧管理中心 Trung tâm quản lý chăm sóc dài hạn Thành phố Đài Bắc	(02)2537-1099	提供長照資源諮詢，若要申請長照資源，也需照管中心聯繫安排相關需求之評估。 cung cấp và tư vấn tài nguyên dài hạn. Nếu bạn muốn sử dụng cho các tài nguyên dài hạn, bạn cần phải liên hệ chắc chắn với trung tâm để sắp xếp đánh giá các nhu cầu liên quan
長期照顧服務專線 Đường dây dịch vụ chăm sóc dài hạn	1966	透過語音選單，將轉接到縣市的照管中心，只要符合資格，中心將派專員到家進行評估，依需求提供照顧計畫。 Thông qua giọng nói thoại để lựa chọn đơn vị phục vụ, sẽ được chuyển đến trung tâm chăm sóc của quận và thành phố. Chỉ cần phù hợp điều kiện, trung tâm sẽ cử ủy viên đến nhà để đánh giá và đưa ra kế hoạch chăm sóc theo nhu cầu.
臺北市家庭照顧者支持中心 Trung tâm Hỗ trợ Người chăm sóc Gia đình tại thành phố Đài Bắc		提供家庭照顧者照顧安排諮詢、情緒支持、照顧志工、照顧技巧指導與服務倡導。臺北市共分為東南西北四個中心。 Cung cấp tư vấn sắp xếp chăm sóc tại nhà, hỗ trợ tình cảm, chăm sóc tình nguyện viên, hướng dẫn kỹ năng chăm sóc và tuyên truyền dịch vụ. Thành phố Đài Bắc được chia thành bốn trung tâm bao gồm Đông Nam Tây Bắc.



服務提供單位 Đơn vị cung cấp dịch vụ	連絡電話 điện thoại liên lạc	服務項目 Mục dịch vụ
東區 Khu phía Đông	(02)7703-1972	主責區域：中山、松山、南港 Khu vực trách nhiệm chính: Trung Sơn, Tùng Sơn, Nam Cảng
西區 Khu phía Tây	(02)2308-5739	主責區域：大同、萬華、大安 Khu vực trách nhiệm chính: Đại Đồng, Vạn Hoa, Đại An
南區 Khu phía Nam	(02)2311-4678	主責區域：中正、信義、文山 Khu vực trách nhiệm chính: Trung Chính, Tín Nghĩa, Văn Sơn
北區 Khu phía Bắc	(02)2838-1571	主責區域：北投、士林、內湖 Khu vực trách nhiệm chính: Bắc Đầu, Sĩ Lâm, Nội Hồ
家庭照顧者 諮詢專線 Đường dây tư vấn chăm sóc tại gia	0800-507272	由「中華民國家庭照顧者關懷總會」提供家庭照顧者社會福利相關諮詢服務，除了線上提供諮詢服務外，也協助社會資源連結與轉介。 Dịch vụ tư vấn phúc lợi xã hội dành cho người chăm sóc tại gia được cung cấp bởi "Hiệp hội quan tâm chăm sóc gia đình Trung Hoa Dân Quốc". Ngoài việc cung cấp các dịch vụ tư vấn trực tuyến, nó còn hỗ trợ kết nối và giới thiệu các nguồn lực xã hội khác



長照資源（讓照顧更有利）

Nguồn chăm sóc dài hạn (làm cho việc chăm sóc thuận lợi hơn)



勞動法規

Quy chế lao động



臺北市聘僱移工家庭安心支持計畫

Dự án an tâm tuyển dụng lao động nhập cư chăm sóc tại nhà của Thành phố Đài Bắc

臺北市聘僱移工家庭
安心支持計畫

Dự án an tâm tuyển dụng lao động
nhập cư chăm sóc tại nhà của
Thành phố Đài Bắc



聘僱移工新家人
安心照顧相扶助

BẠN THUÊ TÔI, TÔI CHĂM SÓC BẠN, CUỘC SỐNG TỐT ĐẸP

TUYỂN DỤNG LAO ĐỘNG NHẬP CƯ THÀNH VIÊN MỚI CỦA GIA ĐÌNH,
AN TÂM CHĂM SÓC GIÚP ĐỠ LẪN NHAU.



臺北市勞動力重建運用處
Taipei City Foreign and Disabled Labor Office



臺北市勞動力重建運用處
Taipei City Foreign and Disabled Labor Office

中、越文版

辦公室代表號：(02)2338-1600

地址：10851臺北市萬華區艋舺大道101號4、5樓

臺北市勞動力重建運用處 廣告