

自我指導參與者指南

如何與獨立服務提供者合作

目錄

目標.....	2
服務提供者資源.....	2
自我導向介紹.....	2
自我導向服務的參與者期望.....	5
尋找獨立提供者.....	8
培訓我的獨立服務提供者.....	13
監督我的獨立服務提供者.....	16
監察我的計劃.....	17
支付自主服務費用.....	17
我的獨立服務提供者的賬單.....	18
解聘我的獨立服務提供者.....	19
投訴.....	19
鏈接.....	20

目標

本《自我導向指南》專為希望自行管理醫療補助家庭及社區基礎服務 (HCBS) 中發展性殘疾 (DD) 豁免服務的參與者而編寫。自我導向適用於綜合發展性殘疾 (CDD) 豁免及發展性殘疾成人日間 (DDAD) 豁免服務。決定是否選擇自我導向服務時，應仔細閱讀本指南。您的團隊也應閱讀並理解本指南的內容，因為這將有助於他們在您實施自我導向過程中提供支持。

本《自我導向指南》涵蓋以下內容：

- 有關自我導向運作方式的一般資訊；
- 自我導向服務參與者的權利與責任；
- 如何尋找、僱用、監督和解僱獨立服務提供者的資訊；
- 有關帳單及付款流程的說明。

服務提供者資源

當您找到希望成為獨立服務提供者的人選時，請指導他們訪問DDD網站上的[資源](#)頁面。您的服務協調員 (SC) 亦可提供任何您希望為服務提供者準備的資源的紙本版本。

本文件中提及的所有連結均列於文末。

自我導向介紹

什麼是自我導向？

自我導向是指當您選擇與獨立服務提供者合作時，您如何管理您的醫療補助家庭及社區基礎服務 (HCBS) 發展性殘疾 (DD) 豁免服務。自我導向讓您負責管理服務提供的各個方面。您主導您的以個人為中心的規劃過程。自我導向不是一項服務，而是讓您控制您所接受的服務類型和服務提供者。您自己決定聘用誰來與您合作。

您可以根據需要決定哪些服務能幫助您達到最大的獨立性。您有權利和責任在您的計劃的發展和實施過程中盡可能多地參與。

自我導向基於自我倡導和自我決定：

- 自我倡導是指為自己發聲或為自己行動。
- 自我決定是指您對自己生活中重要的領域擁有您所希望的控制權。

當您自我導向您的 DD 豁免服務時，您可能會體驗到的好處包括：

- 增加獨立性和自尊；
- 選擇進入您家中工作的服務提供者；
- 增加社區參與；
- 提供更多支持以維持您的個人生活方式和偏好；
- 增加對服務的滿意度。

自我導向有什麼不同？

當您選擇與獨立服務提供者合作時，您負責自我導向您的醫療補助 HCBS DD 豁免服務。

獨立服務提供者是已註冊為醫療補助提供者並由您僱用的人。

- 您負責僱用、培訓、安排、監督和解僱您的獨立服務提供者。您還需要支持您的獨立服務提供者開發和運行康復性計劃。
- 獨立服務提供者可以是任何符合資格的人。您可以根據[DD政策手冊](#)第七章查找獨立服務提供者的要求。醫療補助註冊過程包括背景檢查和資格驗證。
- 您可以選擇任何不對您負法律責任並符合您選擇的服務要求的人。以下人員對您負有法律責任，因此**無**法被聘為您的服務提供者：
 - 當您未滿19歲時，您的父母；
 - 您的監護人；
 - 您的配偶；
 - 您的監護人；或
 - 您的授權代理人。
- 您**可以**選擇鄰居、朋友或家人。
- 獨立服務提供者並未經由衛生與公共服務部（DHHS - Public Health）認證。
- 您根據標準費率設定您的獨立服務提供者的費用（即支付給他們的金額）。

當您自我導向服務時，您可以選擇僅使用獨立服務提供者，也可以選擇多種服務提供者。其他提供DD服務的機構：

- **發展性殘疾機構提供者**是已註冊為醫療補助提供者並經衛生與公共服務部（DHHS - Public Health）認證的公司，負責提供發展性殘疾服務。機構提供者負責僱用或合約外聘並監督與您合作的員工和承包商，以及其他行政管理工作。
- **供應商**是註冊為醫療補助提供者但未經認證為DD服務提供者的公司或機構。提供服務如家居和車輛改造，以及個人緊急反應系統（PERS）。

我可以自我導向服務嗎？

當您符合以下條件時，您可以自我導向服務：

- 您有資格接受DDD的服務；
- 您年滿19歲（若您未滿19歲，您的父母可為您自我導向服務）；
- 您符合家庭和社區基礎豁免服務的機構級別護理要求；
- 您有資格並已接收醫療補助；
- 您擁有以個人為中心的計劃，並且計劃中寫明您希望自我導向；
- 您願意並有能力承擔更多責任來管理您的服務。您的額外責任包括確保您的獨立服務提供者已接受培訓，參加會議，完成服務和帳單的文檔記錄，並履行其他責任。

在您決定是否希望自我導向您的豁免服務時，您可能會想與您的團隊一起回答以下問題，以幫助您判斷自我導向是否適合您：

- 您的醫療、行為和安全需求能夠由獨立服務提供者滿足嗎？
- 您了解獨立服務提供者的要求嗎？
- 您能夠判斷自己是否得到了足夠的支持嗎？
- 您是否會因為自我導向而變得更加孤立並容易受到虐待或忽視？
- 您了解虐待和忽視的定義嗎？您是否能夠報告虐待或忽視事件？
- 您會因為擔心失去獨立服務提供者或損害關係而害怕報告虐待、忽視、剝削或欺詐嗎？

- 您將如何找到並聘用獨立服務提供者來幫助您在家中或社區中提供服務？
- 您計劃如何培訓和監督與您合作的獨立服務提供者？
- 您了解康復服務並知道如何幫助您的獨立服務提供者撰寫計劃嗎？
- 當您的定期獨立服務提供者請病假時，您的需求將如何得到滿足？
- 您知道如何對您的計劃或服務進行更改嗎？
- 您了解財務管理，包括您的福利和預算用於購買服務嗎？
- 您了解如何使用州政府要求的個案管理系統嗎？您能夠使用它來完成獨立服務提供者的帳單嗎？
- 您能告訴您的獨立服務提供者您對他們工作中的喜好和不滿嗎？
- 當您的獨立服務提供者對服務或帳單有疑問時，您計劃如何提供支持？
- 您了解如果選擇不向您的獨立服務提供者提供所有醫療信息的風險嗎？
- 您會因為不想失去服務提供者或損害關係而害怕解僱獨立服務提供者嗎？
- 當您獨自在家中發生緊急情況時，您該怎麼辦？
- 您願意接受您的服務協調員（SC）的幫助嗎？您的SC不會為您指導服務，但他們在您有問題時可以提供幫助。
- 您願意接受您的服務協調員（SC）的幫助嗎？您的SC不會為您指導服務，但他們在您有問題時可以提供幫助。
- 您想請其他人幫助您進行自我導向嗎？

哪些服務可以進行自我導向？

以下醫療補助 HCBS DD 豁免服務可以進行自我導向：

- 輔助技術
- 兒童日間康復服務*
- 評估諮詢
- 社區融合* ^
- 環境改造評估
- 家居改造
- 家政服務
- 獨立生活* ^
- 休息照顧服務
- 支持性就業 - 跟進服務*
- 支持性就業 - 個別服務*
- 支持性家庭生活* ^
- 過渡服務
- 交通服務

帶有星號（*）的服務屬於康復性服務，包括教學。康復性服務需要在您接受服務時撰寫和執行計劃。根據您的需求，康復性服務也可能包括行為支持計劃和安全計劃。

帶有（^）符號的服務可能會有部分內容以虛擬方式提供，這意味著服務提供者與您位於不同地點，並通過電子設備與您進行互動，雙方都能看到和聽到對方。

斜體字服務需要使用電子訪問驗證（EVV），您的獨立服務提供者需要使用移動設備（如智能手機或平板電腦）來登記和登出提供服務的時間。

自我導向服務的參與者期望

自我導向您的服務可以讓您發揮自己的優勢。您決定所需的服務和支持，以最大化您的獨立性。您有權利和責任盡可能多地參與制定和實施您的計劃。您負責聘用、培訓、安排、監督和解僱您的獨立服務提供者。

我的權利是什麼？

您與所有接受發展性障礙服務的人擁有相同的權利，包括：

- 保持安全；
- 受到禮貌、體貼和尊重的對待；
- 相信您的直覺；
- 同意或不同意他人的意見；
- 在服務範圍內決定您的服務和提供者；
- 在您理解之前可以問問題；
- 隨時更改服務；
- 對影響您的 DHHS 決定提出上訴；
- 免受忽視和虐待。

我的責任是什麼？

您必須積極主導您的個人化計劃過程，並在需要自我導向幫助時與您的團隊進行溝通。當您的監護人或家人幫助您自我導向時，您的團隊會監控任何可能的利益衝突，以確保在決策過程中優先考慮您的最佳利益。

您接受所有雇主責任。這包括尋找、面試、雇用、培訓、安排、監督、監控和解僱您的獨立服務提供者。

您負責管理您的年度個人預算（IBA）：

- 您需要協商每個獨立服務提供者的每小時工資，最高可達最大費率；
- 您必須監控服務的帳單；
- 您必須向您的服務協調員（SC）報告任何帳單問題；
- 當發現差異時，願意與您的 SC 合作；
- 當 Medicaid 為社區豁免服務支付費用時，您不能額外支付發展性障礙豁免服務的費用。

如何選擇服務和支持？

您應該通過思考自己想要的生活來識別您的需求。實現這些目標需要什麼？您擁有哪些自然支持？自然支持包括家人、朋友、鄰居、同事和可以免費或收取合理費用的社區服務。您應該考慮哪些需求是自然支持無法滿足的。

您的團隊將討論並記錄一個計劃來解決您的需求。應該確定並討論健康和​​安全需求。當健康和​​安全需求無法由獨立提供者滿足時，您可能無法自我導向。

一旦您識別了需求，您的服務協調員（SC）將審查可用的發展性障礙豁免服務。您的 SC 也可能會建議來自其他資源的服務。您將決定哪些服務能幫助您達成

目標。您可能識別出超出預算範圍的更多服務。當無法滿足所有目標時，您需要決定哪些目標對您最重要。

一旦確定了需要的服務，您的 SC 可以幫助您決定這些服務將如何以及何時提供。您必須估計每天、每週和每月所需的服務小時數。

自我導向的風險是什麼？

為了成功，您必須認識到潛在的風險。當事情無法按計劃進行時，您必須決定如何滿足您的需求。您的 SC 受過自我導向服務的培訓，當需要變更時，他們可以幫助您。

健康和 safety 風險

考慮您的健康和 safety 需求。您可能需要某些有醫學知識或訓練的人來滿足您的需求。您可能能夠對您的獨立提供者進行健康和 safety 需求的培訓，或者您的提供者可能需要專業人士的培訓。當您自我導向服務時，您對自己的健康和 safety 負責。

虐待和忽視

當您在家中接受服務時，您可能處於孤立狀況，容易受到虐待或忽視。不要猶豫報告投訴或指控。您可能無法識別虐待。不要擔心失去獨立提供者，也不要害怕有人會對您不高興。當您認為有人可能在虐待或忽視您時，您需要告訴您信任的人。

提供者的可靠性

您可能難以找到完全符合您需求的獨立提供者。您的獨立提供者可能會辭職或未按時出現。因此，為了應對這些情況，制定備用計劃非常重要。您的備用計劃應包括以下內容：

- 當我的獨立提供者未到時，該怎麼辦？
- 我能否使用電話聯繫他人？我會致電或發短信給誰？
- 我是否需要個人緊急響應系統（PERS）來尋求幫助？
- 當我需要幫助時，誰可以提供協助？我是否有一個聯絡人清單，以防第一個聯繫的人無法回應？
- 當沒有任何獨立提供者可以幫助時，我是否有家人或朋友可以依靠？

與獨立提供者合作時，您無法像在機構裡那樣依賴一個“勞工池”來提供替代工作人員。因此，解決服務安排和提供過程中的問題是您的責任。如果您無法解決問題，您可以隨時停止使用某位獨立提供者，但您需要自己尋找新的提供者。

您可以向服務協調員（SC）尋求幫助。您的 SC 可能知道正在尋求工作機會的其他獨立提供者。如果您的 SC 提供了某位獨立提供者的聯繫方式，您可以與他們聯絡並進行面試，以確保他們能滿足您的需求。不過，僅僅因為某人是其他參與者的獨立提供者，並不代表他們適合您。

如果我覺得自己正在遭受虐待或忽視，該怎麼辦？

當您的提供者讓您感到不舒服時，請與他人討論原因。

虐待和忽視可能導致身體傷害、不合理的限制、體罰、性虐待、剝削或剝奪基本服務。虐待或忽視可能是故意的，也可能是因粗心大意造成的。

如果您懷疑自己正在遭受虐待或忽視，請立即告訴您信任的人，例如家人、朋友或服務協調員（SC）。不要害怕報告，因為您的安全和健康至關重要。當您不確定時，可以與您的服務協調員（SC）、值得信任的朋友或家人談談。

您的SC會監督您的Medicaid HCBS DD豁免服務，並報告任何其目睹的虐待或忽視情況。SC可能會詢問您是否感到不舒服或需求未被滿足。請誠實並討論您所有的擔憂。您和您的獨立服務提供者都必須參與服務審查。

您不需要等其他人來舉報。如果您認為自己可能是虐待或忽視的受害者，可以撥打虐待/忽視熱線或聯繫當地警方。

虐待和忽視的例子

以下是不同類型虐待和忽視的例子。這些例子並非全部，這意味著某些行為即使未列於此，仍然可能構成虐待或忽視。只要您對所受到的對待感到不舒服，請與值得信任的人談談。

體罰：以造成痛苦來懲罰不希望的行為。

剝奪基本服務：限制獲取食物、水、衣物、住所或身體需要的治療。

情感/言語虐待：威脅、辱罵、否認表達需求和願望的權利、網絡霸凌、隔離與朋友或家人接觸。情感和言語虐待不由成人保護服務調查，但您不應容忍這些行為。

剝削：拿取金錢或個人物品、申報多於實際工作的時數、不完成工作職責。

忽視：剝奪食物、衣物、住所或交通；未提供監督；未提供醫療治療。

身體虐待：打人、推搡、拉頭髮、踢打、咬人、過度或不當使用藥物、使用約束手段。

性虐待：以讓您感到不舒服的方式觸碰、性方面的言語或展示您不願意看到的性內容或身體部位，強迫您觸碰或說話，拍攝或要求拍攝讓您不舒服的裸照。

不合理的限制：使用化學或身體約束、不當使用藥物、非法拘禁、約束或綁架導致高風險的身體傷害、強迫勞動。

我的團隊有哪些責任？

你的團隊應該在你進行以個人為中心的規劃過程中提供支持。團隊成員可以幫助你處理大多數自我導向的部分，你只需要提出要求。

團隊成員應該定期與你討論你的服務，以確保你的需求得到滿足。當以下情況發生時，團隊可能會質疑你的需求是否得到滿足：

- 你的健康或技能衰退；
- 服務未按個人化計劃的規定進行；
- 你未能理解你的獨立提供者的行為是否構成虐待或忽視；
- 你拒絕服務、取消服務或不讓你的獨立提供者進入你的家；
- 你未能指導或監督你的獨立提供者，例如，當你不滿意服務時沒有告訴提供者、沒有訓練提供者、未明確設定期望；

舉報虐待和忽視：

**虐待/忽視舉報熱線
24小時免費熱線 (800)
652-1999**

或聯絡當地執法機構

- 或當需要時，你未遵循備用計劃。

當團隊成員擔心你的需求未得到滿足時，他們會與你討論這些擔憂。如果你不願意討論他們的擔憂，該成員將與你的服務協調員（SC）交談。如果需要對計劃進行更改，將召開團隊會議。你應該願意接受來自團隊的反饋，並在需要時進行改變。你的團隊應該以你的最大利益為重。

尋找獨立提供者

你負責尋找你的獨立提供者。你的SC可以幫助你完成這個過程。他們可能知道有獨立提供者在尋找更多的工作機會。你也可以向家人或其他人尋求幫助。沒有公開的獨立提供者名單。

無論你如何找到你的獨立提供者，你應該進行面試，看看他們是否能夠滿足你的需求。僅僅因為你認識某人或者他們是另一個參與者的獨立提供者，並不意味著他們會滿足你的需求。

對我來說重要的是什麼？

在選擇獨立提供者之前，思考對你來說重要的是很有幫助的：

- 我需要獨立提供者為我做什麼？
- 我信任哪種性格的人與我合作？
- 我的獨立提供者是否需要具備特定技能來滿足我的需求？
- 我怎麼知道我的獨立提供者是否具備提供服務所需的技能？
- 我是否需要不同的獨立提供者來滿足不同的需求？
- 我的獨立提供者需要了解哪些關於我才能支持我？
- 有哪些是我對提供者的“必須要求”？例如，能夠流利使用手語、非吸煙者或持有駕駛執照等。

我可以僱用誰？

你可以僱用任何符合以下條件的人作為你的獨立提供者：

- 符合一般醫療補助HCBS DD豁免計劃的提供者要求；
- 不對你負有法律責任；以及
- 符合你的期望。

尋找獨立提供者的最佳方法是考慮你認識的人，包括朋友、鄰居和家人。當你詢問時，有人可能可以成為你的獨立提供者。你不需要選擇曾在社會服務領域工作過的人。告訴別人你正在尋找獨立提供者以及你的需求。當某人無法成為你的提供者時，他們可能會認識適合的人選。

獨立提供者必須：

- 符合[DD政策手冊](#)第7章中列明的一般醫療補助HCBS DD豁免計劃的提供者要求；
- 完成所有提供者登記要求，包括背景調查，具體內容可參考[如何成為獨立提供者](#)；
- 接受以下領域的培訓，並在要求時提供相關證明：
 - 虐待、忽視和剝削的預防及州法律的舉報要求；
 - 心肺復甦術（CPR）；
 - 基本急救；
- 年滿19歲或以上，且具有合法在美國工作的資格；

- 不得是你的法定責任人：換句話說，不得是你的父母（親生或領養，在你是未成年人時）、配偶、監護人、保
護人，或是你的代理人；
- 提供暫息服務、家務服務或住宅改造時，不得與你同住；
- 接受你選定的薪酬；
- 與DDD中央辦公室簽訂協議；
- 按照你的以人為本的計劃提供服務；
- 對於需要使用電子訪問驗證（EVV）的服務，必須使用EVV系統；
- 提交完整且準確的電子申請單；
- 保持無藥物使用狀態；
- 遵守HIPAA規定。

若提供啟發性服務（訓練），你的獨立提供者必須具備以下條件之一：

- 擁心理學、社會工作、社會學、人類服務、教育或相關領域的學士學位或教育背景；
- 至少四年的專業經驗，包括為發展性障礙人士提供啟發性服務、撰寫啟發性計劃及進行計劃數據收集/
分析；
- 至少四年的生活經驗，包括支持發展性障礙人士；**或**
- 以上教育和經驗的任意組合，共計四年或以上。

若需駕駛接送你的服務，獨立提供者必須：

- 符合州法律規定的最低車輛保險覆蓋要求；
- 過去三年內未被吊銷駕駛或司機執照；
- 使用自己登記的車輛進行運輸。

若需提供需要EVV的服務，獨立提供者必須：

- 理解EVV要求和賬單處理規則，詳見[獨立提供者工具包](#)；
- 擁有能夠使用EVV移動應用程式的設備（如智能手機或平板電腦）；
- 能夠使用電腦登入EVV系統以完成賬單處理。

僱用朋友或家人作為獨立提供者的可能好處與風險

好處

可能更容易找到合適的人選。
對方可能知道你的喜好與厭惡。
疏忽情況。

風險

對方已經了解你。
可能更難以解僱對方。可能難以提出批評，或報告虐待與
個人關係可能會受到影響。

如何找到獨立提供者？

當你不認識可以成為獨立提供者的人時，你可能不知道該從哪裡著手。你可以從以下方式開始。聯繫當地的倡
導團體，與當地學校聯絡，例如特殊教育計劃或當地的大學。請你的SC幫助你尋找社區內的資源。

你也可以使用全州範圍內的資源：

- [內布拉斯加資源和轉介系統（NRRS）](#)是一個包含機構和服務提供者的資料庫。
- [內布拉斯加 211](#) 提供有關健康與人類服務機構及服務提供者的資訊。

你可以選擇在本地報紙、求職網站或尋求幫助的網站上刊登廣告。例如：尋求非吸煙者，每月一個週末在家庭
住所內為一名有殘障的人士提供暫息服務。請於下午5至9時致電蘇女士：123-555-4567。招聘：女性，為一名

有殘障的人士教授個人護理技能及清潔家務。工作時間靈活，每月約20小時。請致電馬先生：123-555-3456。你需要負責任何廣告相關的費用。

找到願意成為你的獨立提供者的人只是第一步。你需要確保他們有能力滿足你的需求，並提供你選擇的Medicaid HCBS DD豁免服務。

如何選擇獨立提供者？

在請某人提供Medicaid HCBS DD豁免服務之前，與潛在的獨立提供者會面並進行面試非常重要。只有你知道與某人相處時是否感到舒服。雖然DDD中央辦公室負責與獨立提供者建立協議，但由你決定提供者是否適合你。

當你以前從未負責僱用他人時，這可能看起來像一項艱鉅的任務。由於這是一項重要的任務，你可以找一個值得信任的人幫助完成這個過程。但即使有人幫助，你仍需負責並主導整個過程。

建立職位描述

仔細考慮你對獨立提供者的期望，並明確這些期望。你需要描述你選擇的Medicaid HCBS DD豁免服務。指定希望的工作日期和時間。說明你對工作關係的期望。建議將這些資訊寫成書面的職位描述，提供給你的潛在提供者。

職位描述應包括以下內容：

- 你選擇的Medicaid HCBS DD豁免服務、工資和工作時間；
- 提供者需滿足的條件；
- 你希望學到的內容列表；
- 你需要幫助的項目列表；
- 對提供者準時上班的期望；
- 提供者因病或其他原因無法工作時需提前通知的時間；
- 所需的體力活動（例如搬抬物品）；
- 你家中的規則；
- 你的個人偏好，例如不吸煙、不使用手機或不攜帶寵物等。

電話篩選

在與潛在的獨立提供者面談之前，先與對方進行電話交談。向對方說明你的需求、工作要求、期望、薪酬及工作時間。詢問他們是否有無法或不願意執行的任務。詢問他們是否能滿足所有要求。根據電話內容，決定是否進行面談。

安排面談

決定面談地點：

- 你可以邀請對方來你家進行面談。這樣你可能會感到更自在，並且可以向對方展示任何適應性設備。如果對方將在你家中工作，這可以讓他們了解環境。不過，在家中面談的情況下，即使不聘用對方，對方也會知道你的住址。
- 你也可以選擇在公共場所面談，避免對方進入你的家。在公共場所會面時，請注意避免分享私密或機密資訊。如果在餐廳會面，考慮選擇安靜的角落或嘈雜的區域，根據你的舒適度而定。

無論你選擇哪個地點進行面談，建議邀請朋友、家人或你的服務協調員（SC）一同參加。這可以幫助你感到更安全、更自在。有其他人參與時，他們可以從旁觀者的角度觀察你與潛在提供者的互動。此人亦可為你提供第二意見，判斷對方是否能滿足你的需求。

確定面談的時間和地點；討論如果任何一方無法按時參加該如何聯絡。如果你計劃與多位潛在提供者進行面談，請留出足夠的時間進行每次面談，並在面談之間安排時間進行記錄和思考，整理你所聽到和觀察到的內容。請耐心進行篩選並有條理地安排。

為面試作準備

準備一份問題清單，詢問對方的背景和經驗。問題必須與工作相關。可與協助面試的人員一起檢視問題清單。請他們記錄潛在獨立提供者的回答，幫助你記住並作後續回顧。當你面試多位潛在提供者時，可能會難以記住每個人說過的內容。

可能的面試問題：

- 你之前從事過哪些工作？
- 你之前的工作如何幫助你勝任這份工作？
- 你是否有與殘障人士合作的經驗？
- 你是否有其他經歷可以幫助你準備這份工作，例如志願服務或教育背景？
- 你是否具備心肺復甦術（CPR）和基本急救的認證？
- 你了解什麼是虐待、忽視和剝削嗎？
- 你是否清楚在預防和舉報虐待、忽視和剝削方面的職責？
- 你對工作職責或時間安排有任何疑問嗎？
- 是否有任何原因讓你無法履行工作職責？
- 是否有任何原因讓你無法滿足我的期望或“必須具備”的條件？
- 你會如何解決問題或分歧？舉例說明其他工作的情況。
- 是否有過安排上班但無法出席或遲到的情況？
 - 為什麼無法出席？
 - 你是如何通知你的上司的？
- 你是否有穩定的交通工具能準時到達工作地點？如果獨立提供者需要駕車載你，需進一步討論細節。
- 為什麼你想成為我的提供者？
- 你是否有其他工作？你是否是其他人的獨立提供者？

進行面試

在面試中，由你主導。因為對方是申請為你工作。你可以邀請家人、朋友或服務協調員（SC）陪同，協助觀察、提供幫助或支持。

開始面試時，描述職位內容、工作時間和職責。提供你準備的書面職位描述。說明需要的體力活動，例如搬抬。重申你對出勤和準時的期望。解釋當你的獨立服務提供者因病或其他承諾無法工作時，你需要他們提前多久通知你。詢問對方是否能夠並願意勝任這份工作。如果對方的回答是否定的，感謝他們參加面試並結束面談。

按照你準備的問題進行提問。你或協助面試的人應記錄回答。這有助於事後評估面試結果。

面試結束時，要求對方提供個人參考或過去工作的推薦信。雖然推薦信是可選項，但仍建議索取。

避免的問題與建議替代提問

有些問題不可詢問。因為它們具有歧視性或其他不適當性質。

➤ 國籍/公民身份

- **不可問：**你是公民嗎？你或你父母出生在哪裡？你的母語是什麼？
- **建議問：**你是否被授權在美國工作？你是否熟練使用我使用的語言？

➤ 年齡

- **不可問：**你幾歲？你的生日是什麼時候？你什麼時候從高中或大學畢業？
- **建議問：**你是否年滿19歲？這是成為獨立提供者的最低年齡要求。

➤ 婚姻/家庭狀況

- 不可問：**你結婚了嗎？你和誰住在一起？你打算成家嗎？你有多少個孩子？你的育兒安排是什麼？
- **建議問：**這份工作的時間表可能會變動，每週可能不同。你是否願意接受變動的工作時間？只要向所有應聘者詢問這個問題，就屬於合理範圍。

➤ 個人問題

- **不要問：**你多高？你多重？
- **可以改問：**你是否能舉起「X」重量？你能否協助輪椅轉移？

➤ 殘疾相關問題

- **不要問：**你有任何殘疾或醫療狀況嗎？你的醫療歷史是什麼？你的家庭健康情況如何？
- **可以改問：**你是否能完成工作職責？這個問題可行，前提是徹底描述工作要求。

➤ 逮捕記錄

- **不要問：**你曾經被逮捕過嗎？
- **不需要詢問此類歷史。**在醫療補助提供者註冊過程中，會進行虐待/忽視記錄和犯罪背景檢查。

不要向潛在的獨立服務提供者保證一定會被聘用。在註冊過程完成之前，不能做出最終決定。你應該告知對方，在提供者註冊完成以及服務授權完成之前，無法提供DD豁免服務。

核對推薦信

面試結束後，核對對方提供的推薦信。你可能會對學到的內容感到驚訝。

- **你可以問前雇主的問題：**你會再次聘用此人嗎？這個人是否可靠？這個人是否準時，並能可靠地完成任務？必要時，這個人是否願意對時間表或職責保持靈活性？按1到10的評分，你對此人的信任度如何？
- **你可以問私人推薦人的問題：**你認識此人多久了？你與此人的關係是什麼？你覺得此人是否具備這份工作的必要技能？

作出決定

相信你的直覺。如果某個人讓你感到不自在，不要選擇他/她。如果你覺得某個人不適合與你合作，那通常有充分的理由解釋你的感受。

你可能希望聘請多於一位獨立服務提供者。你應該清楚告訴每位獨立服務提供者你的期望和他們的工作時間安排。同時，你可以考慮預先確定一位備用的獨立服務提供者。詢問他/她是否願意隨叫隨到或在緊急情況下工作。如果遇到優秀的獨立服務提供者，不要輕易錯過。這樣可以省下日後再尋找的時間和精力。

當你與一位新獨立服務提供者合作時，確保有一個備用計劃，直到你確認對方可靠為止。如果你的獨立服務提供者沒有如期出現或聯絡你，立即聘用其他人！這種行為通常不會改善。

如果你聘用了一位獨立服務提供者但發現不合適，不要氣餒。你必須信任你的獨立服務提供者，並感到舒適。可能需要嘗試幾位不同的獨立服務提供者，才能找到合適的人選。耐心點。你一定會找到適合的獨立服務提供者。

如何讓我的獨立服務提供者獲批開始工作？

當你想要僱用一個人時，要讓他們知道你會與他們聯繫。詢問他們何時可以開始上崗。詢問他們何時可以開始上工。告知對方，如果獲選，你將安排約會以完成必要的文件手續、背景調查和服務提供者協議。你的服務協調員（SC）會協助你處理文件事宜。

告知你的服務協調員（SC）你想僱用一名獨立服務提供者。你的服務協調員（SC）會在整個流程中為你和對方提供協助。殘障人士發展部（DDD）會幫助你和你的獨立服務提供者了解招聘流程可能需要多長時間。在你的獨立服務提供者開始工作之前，你需要制定一個計劃來滿足自己的需求。

當你的服務提供者尚未註冊提供服務時，你的服務協調員（SC）會給你一份獨立服務提供者註冊資料包。你要把這個資料包交給你潛在的獨立服務提供者。你的服務提供者必須完成註冊流程。你的服務提供者將填寫註冊資料包中屬於他們的部分，然後發送給你的服務協調員（SC）。你的服務協調員（SC）會填寫其他相關信息，並將資料包發送至殘障人士發展部中央辦公室。[如何成為一名獨立服務提供者](#)一文中對該流程有詳細說明。

當流程完成時，殘障人士發展部（DDD）會通知你，並告知你服務提供者是否獲得批准。

培訓我的獨立服務提供者

DHHS 會培訓我的獨立服務提供者嗎？

殘障人士發展部（DDD）提供一些培訓。你應鼓勵你的獨立服務提供者參加。任何有興趣的人都可以參加這些培訓。你和你的獨立服務提供者可以一起去參加培訓！許多培訓都是免費的。當需要收費時，你的獨立服務提供者將需要支付費用。培訓費用不能從你的個人預算授權（IBA）中支付，而且你也不能支付你的獨立服務提供者去參加培訓。查看殘障人士發展部（DDD）[培訓頁面](#)以獲取更多有關培訓的資訊。

為什麼我需要培訓我的獨立服務提供者？

你有責任確保你的獨立服務提供者接受足夠的培訓以滿足你的需求。培訓能確保你的獨立服務提供者明白你希望事情如何完成。僅僅因為某人有經驗或者認識你，並不意味著他們知道如何為你工作。你需要給出清晰的期望。

培訓應該包括哪些內容？

你應該列一份清單，以便記錄你何時對獨立服務提供者進行培訓以及培訓的主題是什麼。雇主和雇員之間的許多問題都是由於缺乏培訓或溝通不善導致的。要給你的獨立服務提供者提問的機會。你可能還需要問問是否有什麼是你可以帮助他們去做或學習的。當你僱用多名獨立服務提供者時，要為每一位獨立服務提供者都保留一份清單。

獨立服務提供者入職培訓

殘障人士發展部（DDD）每月都會舉辦獨立服務提供者的入職培訓（導向活動）。該培訓面向有意向的、新加入的以及現有的獨立服務提供者。使用獨立服務提供者的參與者及其監護人也可以參加。

入職培訓內容包括：

- 獨立服務提供者的一般資訊及核心要求；
- DD 服務及特定要求；
- 獨立服務提供者的推薦及註冊；
- 提供服務；以及
- 參與者權利及以個人為中心的規劃

參加入職培訓並非強制要求，但強烈建議參加，因為它能提供從事該工作所需的寶貴資訊。

工作要求

你應當提供一份書面的工作說明，闡明你所期望的內容。準確描述你希望每天或每週要完成的事項。當服務是在你家中提供時，帶其參觀一下房子並講解你家的「規矩」。

討論準時上班的重要性。讓你的獨立服務提供者知道當他們無法到崗或會遲到時，該如何以及何時通知你。

當你想和你的獨立服務提供者的家人或朋友相處時，你的服務提供者必須陪在你身邊。當你想在獨立服務提供者家中享受暫托服務，或者要單獨和他們的家人或朋友在一起時，成年人在此之前需要進行背景調查。你的獨立服務提供者在工作時不應帶未成年子女前來；他們在滿足他人需求的同時無法滿足你的需求。你的服務協調員（SC）可以幫助你了解付費服務提供者和朋友之間的區別。

康復訓練

獨立服務提供者若要提供任何康復服務，就必須知道如何撰寫康復計劃。你的服務提供者可能在這方面已有經驗。在完成服務提供者註冊之前，並不要求必須接受相關培訓。當你的獨立服務提供者需要接受康復訓練以撰寫和執行相關計劃時，可通過 DDD 免費獲得此類訓練。

個人偏好

告訴你的獨立服務提供者，在你看來怎樣才算是一名好的服務提供者。

告訴你的獨立服務提供者什麼事情會「惹你煩」。例如，在做決策時不讓你參與、人們只在背後議論你而不當面和你交談，或者使用手機的情況。你可以要求你的獨立服務提供者在領薪工作時不要講電話、發短信或玩手機。

當你和你的獨立服務提供者要外出時，討論一下餐費和活動門票費用的支付問題。當你想去某個地方，比如看電影，而你的獨立服務提供者通常不會去且自費不起時，你可以為其支付電影票錢。你不能報銷你的獨立服務提供者自行購買的東西。你的獨立服務提供者不應要求你給他們買東西。當你覺得你的獨立服務提供者在利用你時，請參閱關於虐待和忽視的部分內容。

緊急情況

希望緊急情況永遠不會發生，但做好準備很重要，這樣所有人才能迅速且冷靜地採取行動。確保你的獨立服務提供者接受過應對緊急情況的培訓是你的責任。緊急情況包括火災、洪水和惡劣天氣。你應該在工作的第一週就討論相關計劃，並根據需要進行複習。當緊急情況發生時你的獨立服務提供者不在你身邊，你能打電話叫他們來協助嗎？

當你有滅火器、煙霧探測器或其他緊急設備時，要確保設備能正常運作，並且你的獨立服務提供者知道其位置和使用方法。向你的獨立服務提供者展示發生火災時的疏散路線。當你住在公寓大樓時，帶你的獨立服務提供者查看在哪裡能找到火警警報器。

談談惡劣天氣和洪水的應對計劃。當你有龍捲風應急包、手電筒或其他在緊急情況下可能需要的物品時，你的獨立服務提供者應該知道它們的位置和使用方法。在天氣緊急情況下，你期望你的獨立服務提供者和你一起做什麼？

當你沒有應急計劃、滅火器或龍捲風應急包時，也許你的獨立服務提供者可以在這方面幫助你。你要對自己的計劃負責，但你的獨立服務提供者可以幫助你決定為了安全你需要哪些物品、把它們放在哪裡，以及是否需要按時檢查諸如電池之類的物品。

醫療需求：健康與安全

複習一下你的醫療需求，包括你的健康狀況、所服用的藥物以及過敏情況。描述一下對你而言何種情況屬於醫療緊急情況，以及你期望你的獨立服務提供者做出怎樣的反應。培訓你的獨立服務提供者，使其能對任何可能引發醫療緊急情況的疾病狀況（如糖尿病或癲癇發作）做出正確反應。確保你的獨立服務提供者知道在醫療緊急情況下他們應該如何應對。

準備一份緊急聯繫電話號碼清單。和你的獨立服務提供者一起複習這些號碼，並確保他們知道在哪裡能找到這份清單。當你和你的獨立服務提供者外出到社區時，最好攜帶醫療及緊急情況相關信息，以防萬一發生緊急情況。

當你選擇不分享醫療信息時，在發生醫療緊急情況時你就不能要求你的獨立服務提供者承擔責任。明智的做法是和你的獨立服務提供者談談你的醫療信息，這樣當情況出現時他們就能做出恰當的反應。

醫療需求：預立醫囑

預立醫囑是具有法律效力的文件，可幫助你告知家人、朋友及服務提供者你對臨終關懷的意願。預立醫囑服務並未包含在醫療補助（Medicaid）家庭及社區服務（HCBS）智力或發育障礙（DD）豁免計劃內，但你應向你的獨立服務提供者提供你已訂立的任何預立醫囑的相關信息，以便他們在這些情況下能按照你的意願行事。

生前遺囑：生前遺囑能在你無法表達自己的決定時，讓他人知道你對臨終關懷的意願。你可以選擇是否要開始或繼續維持生命的治療。

不予心肺復甦（DNR）聲明：一份不予心肺復甦（DNR）聲明告知他人，當你停止呼吸或心跳停止時，你不希望任何人嘗試對你進行搶救復甦。當你有 DNR 聲明時，將不會使用心肺復甦術（CPR）。

醫療照護持久授權書（DPOA - HC）：一份醫療照護持久授權書會指定另一個人，在你無法自行做出醫療決策時，由其代你做出醫療方面的決策。授權書有不同的類型，但這類主要著重於你在需要他人協助做出醫療決策方面的需求。你應該選擇一個會遵循你意願的人。

監督我的獨立服務提供者

一位心情愉快的獨立服務提供者會在與你共事時做得更好。心情愉快不僅僅與公平的薪酬和工作條件有關。要鼓勵你的獨立服務提供者對自己的工作感到自豪。當你的獨立服務提供者相信你看重他們作為一個人的價值時，這就會更容易做到。

當你的獨立服務提供者做得很好時，要表揚他們。當你們緊密合作時，相互尊重很重要。積極的反饋是表達尊重的一種方式。

有時你需要給出的反饋並非是積極的。這不是消極性的反饋，而是建設性的反饋。一旦你看到不喜歡的事情，就要立刻給出反饋。如果你拖延，你的獨立服務提供者可能會養成習慣。要直截了當且具體，準確解釋清楚需要做出哪些不同的改變。要尊重對方。不要針對你的獨立服務提供者的人品。請你的獨立服務提供者幫忙尋找解決方案。要著重於如何解決問題，而不是糾結於出了什麼錯。

如果你和你的獨立服務提供者溝通後仍無法解決問題，那就和你的服務協調員（SC）談談。你可以給你的獨立服務提供者一個警告，告訴他們如果情況沒有改善，你就會解雇他們。例如：“你一直無法按照我們商定的時間工作。如果下個月情況還沒有改善，我就會另找人。”

當你對獨立服務提供者的期望發生變化時，一定要讓他們知道。你可能決定要以不同的方式做某件事，而你的服務提供者不會知道這一點，除非你告訴他們。不要假定你的獨立服務提供者知道你想要什麼。

我該如何安排服務？

你要為與你合作的獨立服務提供者設定工作時間表。該時間表應基於你何時需要服務來制定。你應該製作一份日程表，以幫助你記錄服務的提供時間，尤其當你有不止一位獨立服務提供者時更是如此。兩位服務提供者不能在同一時段獲得報酬，所以你需要確保時間安排上沒有重疊。

當你想更改獨立服務提供者的工作時間表時，要儘量提前通知該獨立服務提供者。當你無法接受預定的服務時，比如你生病的情況下，要儘快告知你的獨立服務提供者。

當你的獨立服務提供者沒有遵守你設定的時間表時，你有責任和他們溝通並解決這個問題。當你的獨立服務提供者不願意或沒能力按照你想要的時間表工作時，你應該和你的服務協調員（SC）商談。

當你的獨立服務提供者請求更改他們的時間表時，只要你仍能獲得滿足自身需求的服務，你可以和他們一起協商更改。你的時間表應該符合你的需求，而不是基於你的獨立服務提供者的需求來制定。

監察我的計劃

誰來監察我的服務和獨立服務提供者？

你有責任了解服務安排的時間以及哪些項目可作為服務的一部分獲得報酬。您可以在 **Therap** 查看您的獨立服務提供者的時間表和賬單，以確保時間報告正確。你需要知道你的獨立服務提供者的賬單是正確的。當你對工作時間表有疑問或它與你的記錄不符時，你的獨立服務提供者不應開具賬單。分歧必須得到解決。確保不存在欺詐行為是很重要的。

任何時候你有疑慮，都可以和你的服務協調員（SC）談談。他們能幫助確保你的需求得到滿足。當你對獨立服務提供者的工作時間表進行調整時，應該通知你的服務協調員（SC），因為這可能會影響你的預算。

你的服務協調員（SC）會進行監控，以確保服務是按照你的以個人為中心的計劃所書寫的內容來提供的。你的服務協調員（SC）會和你以及你的獨立服務提供者談談事情的進展情況。你的服務協調員（SC）應該觀察你的獨立服務提供者與你一起工作的情況。

支付自主服務費用

我可以在服務上花多少錢？

你每年的個人預算金額（IBA）在自主安排服務時與你使用機構服務提供者時是相同的。你的個人預算金額（IBA）是通過客觀的評估流程來確定的。您的服務協調員（SC）會告訴您您的個人預算（IBA），並幫助您計劃您的獨立服務提供者可以工作多少小時。你必須控制在年度預算範圍內。你要和服務協調員（SC）一起合作，以確保你有足夠的資金來支付全年的醫療補助（Medicaid）家庭及社區服務（HCBS）智力或發育障礙（DD）豁免計劃服務。

每項智力或發育障礙（DD）服務都有一個你可以支付給獨立服務提供者的最高費率。你的服務協調員（SC）會告知你這些費率。你和你的獨立服務提供者自行決定你將支付多少費用。費率不會自動提高。你可能想在一開始給你的獨立服務提供者的報酬低於最高費率，這樣過一段時間或者情況順利時你就可以給他們加薪。要更改獨立服務提供者的費率，請與你的服務協調員商談。

家人或朋友可以幫助你管理預算，但你自己要負起責任。你必須記錄下獨立服務提供者與你一起工作的時間以及服務的成本，這樣你才不會超出年度預算。任何預算方面的變化，你都必須和服務協調員（SC）商談。

你可以隨時決定停止自主安排服務。當你做出這個決定時，你可以用當前預算年度裡剩餘的資金從機構服務提供者那裡選擇服務。

服務是如何獲得授權的？

當出現以下情況時，你的服務協調員（SC）會創建服務授權：

- 你的獨立服務提供者與衛生及公眾服務部（DHHS）簽有當前有效的協議；
- 服務及支援內容已記錄在你的以個人為中心的計劃中；
- 你的個人預算金額（IBA）中有可用資金。

我該如何監控我的個人預算金額（IBA）？

你有責任對你的個人預算金額（IBA）進行預算規劃。重要的是，你要有一套完善的系統來監控在你的智力或發育障礙（DD）服務上花費了多少錢。有些星期或月份，你可能需要比預算中預計的更多或更少的服務小時數。這沒關係，但你需要在未來的星期和月份裡進行調整，以控制在年度預算範圍內。

不要猶豫向他人求助。做預算可能看起來很複雜，讓人不知所措。如果你不想自己獨自完成這件事，也沒關係。法定監護人、值得信賴的家人或者你的服務協調員（SC）都可以提供幫助。

你的服務協調員（SC）每月會對你的預算進行監控。他們應該了解你與獨立服務提供者的工作安排。你的服務協調員（SC）會查看這些安排，以確定你是否得到了所需的服務以及是否控制在預算範圍內。必要時，你的服務協調員（SC）會幫助你修改計劃。

要是我的個人預算金額（IBA）在這一年結束前就用完了怎麼辦？

你的服務和資金每年都會獲得授權。你有責任確保你的年度預算能支撐整個預算年度。可能會有幾個月支出比較高，所以你需要在其他月份降低支出以控制在預算範圍內。在預算年度結束前，你是無法獲得額外資金的。

獨立服務提供者必須接受醫療補助（Medicaid）的報銷款作為服務的全額付款（即衛生及公眾服務部（DHHS）支付的部分加上你應承擔的費用部分，如適用）。作為醫療補助家庭及社區服務（HCBS）豁免計劃的參與者，你不能提出、支持或同意私下付費的安排。例如，你不能給你的獨立服務提供者支付額外的里程費。

如果我沒有花完個人預算金額（IBA）裡的所有錢怎麼辦？

你的預算有效期為一年。當你在一年內沒有花完年度個人預算金額（IBA）時，你不能將其結轉到下一年。

什麼是自付部分？

為了有資格獲得醫療補助（Medicaid），你可能需要承擔一定的自付部分。智力或發育障礙（DD）服務是通過醫療補助家庭及社區服務（HCBS）豁免計劃支付的，所以你必須保有醫療補助資格才能獲得服務。

當你有自付部分且這部分費用分配給了一名獨立服務提供者時，該金額會從衛生及公眾服務部（DHHS）支付給他們的款項中扣除。當你與獨立服務提供者合作時，你可以選擇將自付部分分配給哪一位服務提供者。你有責任向你的獨立服務提供者支付自付部分的金額。

我的獨立服務提供者的賬單

賬單是通過一個名為「Therap」的電腦程式來處理的。你可以在「Therap」的[內布拉斯加州獨立服務提供者專區](#)了解更多有關賬單的資訊。你可以申請獲取使用「Therap」的權限，以便查看你的服務提供者的賬單以及任何其他服務提供者的文件資料。「Therap」有一個[內布拉斯加州參與者 / 監護人專區](#)，其中為你提供了各類資訊。

為了讓你的獨立服務提供者能夠提交服務的賬單索賠申請，你的服務提供者必須：

- 對所提供的服務擁有當前有效的服務授權；
- 對於需要使用電子訪問驗證（EVV）的服務，要使用該驗證方式；
- 在服務提供之後開具賬單；
- 在其開具賬單所對應的時間段內與你在一起；
- 是唯一與你合作的服務提供者（兩位服務提供者不能就同一時間段開具賬單）；
- 對於非電子訪問驗證（EVV）的服務，要在「Therap」中記錄他們的出勤時間；
- 在「Therap」中記錄康復計劃資料；
- 在提供服務後的 180 天內開具賬單。

當你向你的獨立服務提供者索要一份他們來自「Therap」的出勤資訊副本時，該服務提供者必須把它交給你。

當你對賬單流程有任何疑問時，與你的服務協調員（SC）談談。

解聘我的獨立服務提供者

獨立服務提供者有可能並不適合你。當這種情況發生時，你需要結束與他們的僱傭關係。在本指南中，我們稱結束僱用的行為為“解僱”，但您也可能聽到稱為“開除”或“終止”。

當你的獨立服務提供者危及你的健康或安全時，你應該立即解聘他們，並告知你的服務協調員（SC）。當你懷疑自己受到了虐待或忽視時，請撥打虐待 / 忽視熱線或聯繫當地警方。

當你遇到不太嚴重的問題，但不想繼續與你的獨立服務提供者合作時，你應該計劃好如何以及何時解聘他們。當你因服務提供者表現不佳而解聘他們時，對他們來說不應該是突如其來的。在你決定解聘他們之前，你應該已經和他們談過這個問題了。參見“監督我的服務提供者”部分。

在可能的情況下，你應該提前通知你的獨立服務提供者。這會給他們時間去找另一份工作。這也會給你時間去找到一位新的獨立服務提供者。有備份計劃的話，你可能會有人來臨時接替，但你還是需要找到一位固定的獨立服務提供者。

要告訴你的獨立服務提供者你不再需要他們的服務可能會很困難。在你告知他們時，身邊有個人陪著是個不錯的主意。即使他們情緒激動，你也要保持冷靜。緊扣哪些方面行不通的事實，給出具體的原因和例子。態度要堅定，但語氣要和善。當你的獨立服務提供者有你家或你其他財產的鑰匙時，務必把鑰匙取回。

當你解聘一名獨立服務提供者時，你需要告知你的服務協調員（SC），這樣他們就能更新你的服務授權。該獨立服務提供者將不再獲得與你合作的授權。此人可能仍然是醫療補助（Medicaid）家庭及社區服務（HCCS）智力或發育障礙（DD）豁免計劃服務的獨立服務提供者，在被選中並獲得授權的情況下，仍可與其他參與者合作。一個不適合你的獨立服務提供者，可能適合其他人。

再次強調，當你的獨立服務提供者危及你的健康或安全時，要向相關當局報告。一名被證實存在虐待或忽視行為的獨立服務提供者，其與醫療補助提供者的協議將被衛生及公眾服務部（DHHS）終止，且不能再提供醫療補助家庭及社區服務豁免計劃服務。

我什麼時候必須解聘我的獨立服務提供者？

當關於你的獨立服務提供者（或者當服務是在其家中提供時，其家庭成員）的虐待或忽視行為的報告得到證實時，衛生及公眾服務部（DHHS）的政策要求立即終止該提供者的協議。對於州規章中所規定的某些犯罪行為的定罪情況也是如此。當你在任何時候發現與你的獨立服務提供者相關的這些問題時，你必須告知你的服務協調員（SC），以便能夠採取適當的行動。

投訴

當你對正在接受的智力或發育障礙（DD）豁免計劃服務有所擔憂時，你應該首先聯繫指派給你的智力或發育障礙服務協調員（DD SC）。

若要對所提供的服務或服務協調事宜進行投訴，可撥打免費電話 (877) 667-6266，發送郵件至 DHHS.DDDCommunityBasedServices@nebraska.gov，或者使用線上投訴表單。

鏈接

- 衛生及公眾服務部 (DHHS) 網頁：
 - 家庭及社區服務 (HCBS) 提供者：<https://dhhs.ne.gov/Pages/Medicaid-Home-and-Community-Services-Provider-Information.aspx>
 - 智力或發育障礙 (DD) 提供者：<https://dhhs.ne.gov/Pages/DD-Providers.aspx>
 - 電子訪問驗證 (EVV) 信息：<https://dhhs.ne.gov/Pages/Electronic-Visit-Verification.aspx> 以及 <https://dhhs.ne.gov/Pages/Therap-Electronic-Visit-Verification.aspx>
 - 提供者公告：<https://dhhs.ne.gov/Pages/Medicaid-Provider-Bulletins.aspx> 以及 <https://dhhs.ne.gov/Pages/DD-Provider-Bulletins.aspx>
 - 資源：<http://dhhs.ne.gov/Pages/DD-Resources.aspx>
 - 培訓：<http://dhhs.ne.gov/Pages/DD-Training.aspx>
- 如何成為一名獨立服務提供者：
<https://dhhs.ne.gov/Guidance%20Docs/How%20to%20Become%20an%20Independent%20Provider.pdf>
- 獨立服務提供者電子訪問驗證 (EVV) 工具包：
<https://dhhs.ne.gov/DD%20Documents/DD%20Ind%20Provider%20EVV%20%20Toolkit.pdf>
- 獨立服務提供者入門指南：
<https://dhhs.ne.gov/DD%20Documents/Independent%20Provider%20Orientation.pdf>
- 內布拉斯加州 211：www.ne211.org
- 內布拉斯加州資源及轉介系統 (NRRS)：www.nrrs.ne.gov
- Therap” 網頁：
 - 內布拉斯加州獨立服務提供者專區：<https://help.therapservices.net/app/nebraska-independent-providers>
 - 內布拉斯加州參與者 / 監護人專區：<https://help.therapservices.net/app/nebraska-individuals-guardians>
 - 培訓學院：<https://support.therapservices.net/training-academy/>