

التدريب التوجيهي للعاملين في مجال الرعاية طويلة الأجل



إدارة الخدمات الاجتماعية والصحية
قسم الشيخوخة والدعم طويل الأجل



جدول المحتويات

26	التواصل مع أعضاء فريق الرعاية
27	التوثيق والإبلاغ
27	الملاحظة
28	التوثيق
29	الإبلاغ
30	الإبلاغ الإلزامي
30	مَن هو البالغ المستضعف؟
30	التعريفات
34	تقديم بلاغ
35	العمل مع مشرفك والإبلاغ
35	معرفة المزيد عن الإبلاغ
37	الرعاية الذاتية لمقدمي الرعاية
37	علامات التوتر
37	ممارسة الرعاية الذاتية
38	المشكلات في مكان العمل
39	متطلبات التدريب والاعتماد الإضافية
39	التقديم والطلبات
39	متطلبات التدريب
40	هل تحتاج إلى مساعدة؟
40	اختبار مُرافق الرعاية المنزلية
40	التعليم المستمر وتجديد الاعتمادات
41	الخاتمة
42	الملحق 1: الاختصارات الشائعة
44	الملحق 2: قائمة المراجعة لتوجيه العاملين في مجال الرعاية طويلة الأجل
45	شكر وتقدير
45	وضع البرنامج التعليمي
45	المساهمون
48	مرشد البرنامج التوجيهي
48	التحرير النهائي والتخطيطات
48	إمكانية الوصول للوثائق
48	حقوق الصور
48	اتصل بنا
49	ملاحظات

1	الوصول إلى اللغة
2	ملاحظة لأصحاب العمل بشأن عملية التوجيه
2	ما التوجيه للعاملين في مجال الرعاية طويلة الأجل؟
4	مقدمة في التوجيه
4	المصطلحات: العملاء ومقدمو الرعاية
5	الأشخاص الذين تدعمهم
5	فريق رعاية العميل
6	حقوق العملاء والمقيمين
6	الخيار والحرية
7	السرية
8	الخصوصية
8	حقوق المقيمين
9	دورك في حماية الحقوق
10	أمناء المظالم والمنظمات المناصرة
11	أوساط الرعاية
11	الرعاية المنزلية
11	الرعاية في المؤسسات
13	المسؤوليات الوظيفية الأساسية لعامل الرعاية طويلة الأجل
13	الأداء الوظيفي
14	فهم واجبات وظيفتك
15	خطط الرعاية
15	مناقشة حول خطة الرعاية أو قائمة المهام
17	بناء العلاقات
17	الرعاية المركزة على الأشخاص
18	طرح الأسئلة
19	وضع روتين
19	السؤال مجددًا
20	التواصل
20	التواصل اللائق
21	التواصل البناء
21	تلبية احتياجات كل عميل من التواصل
22	الانطباع الأول
23	الإنصات
24	لغة الجسد
25	التواصل باحترافية
26	التواصل وقت الطوارئ

الوصول إلى اللغة

This document is available in multiple languages at: dshs.wa.gov/altsa/training/dshs-curriculum-and-materials-available.

ይህ የመማሪያ መጽሐፍ በተለያዩ ቋንቋዎች ይገኛል በ:- dshs.wa.gov/altsa/training/dshs-curriculum-and-materials-available ላይ።

هذا الدليل متاح بلغات متعددة عبر الرابط الإلكتروني: [.dshs.wa.gov/altsa/training/dshs-curriculum-and-materials-available](https://dshs.wa.gov/altsa/training/dshs-curriculum-and-materials-available)

សៀវភៅមួយៗនេះ គឺអាចរកបានជាច្រើនភាសា៖ dshs.wa.gov/altsa/training/dshs-curriculum-and-materials-available.

此课本提供多种语言: dshs.wa.gov/altsa/training/dshs-curriculum-and-materials-available。

本課本提供多種語言: dshs.wa.gov/altsa/training/dshs-curriculum-and-materials-available。

본 교과서는 dshs.wa.gov/altsa/training/dshs-curriculum-and-materials-available에서 여러 언어로 이용하실 수 있습니다.

Этот учебник доступен на многих других языках здесь: dshs.wa.gov/altsa/training/dshs-curriculum-and-materials-available.

Buuggan akhriska waxaa lagu heli karaa luuqado badan waxaanna laga heli karaa bartan: dshs.wa.gov/altsa/training/dshs-curriculum-and-materials-available.

Este libro de texto está disponible en varios idiomas en: dshs.wa.gov/altsa/training/dshs-curriculum-and-materials-available.

Ang batayang aklat na ito ay makukuha sa maraming wika sa: dshs.wa.gov/altsa/training/dshs-curriculum-and-materials-available.

Цей посібник доступний кількома мовами за адресою: dshs.wa.gov/altsa/training/dshs-curriculum-and-materials-available.

Sách giáo khoa này hiện có trong nhiều ngôn ngữ khác nhau tại: dshs.wa.gov/altsa/training/dshs-curriculum-and-materials-available.

ملاحظة لأصحاب العمل بشأن عملية التوجيه

القول بأن هذا العمل التوجيهي فرصتك لبناء علاقات مع الموظفين الجدد وإدماجهم في مؤسستك.

لمزيد من المعلومات حول إلحاق العاملين في مؤسستك بنجاح، راجع مجموعة أدوات الاحتفاظ بالعاملين في مجال الرعاية طويلة الأجل على الموقع carelearnwa.com.

ما مدى أهمية التوجيه والتدريب على السلامة؟

الوقت الذي تستغرقه للتوجيه الفعّال والتدريب على السلامة ما هو إلا استثمار في الاحتفاظ بالموظفين وضمان سلامة الموظفين والعملاء على حدٍ سواء، كما أنه يُبرهن للموظفين مدى أهميتهم لك ولمؤسستك، ويحدد شكل العلاقة بينكما. هذا التوجيه أيضًا يُؤتي ثماره على جميع الأصعدة:

- يمكن لتجربة الإلحاق البناء أن تزيد نسبة الاحتفاظ بالموظفين بمقدار 82%.
- تحدث العديد من مطالبات تعويض العمال خلال أول أسبوعين من العمل، وغالبًا ما يرجع سببها إلى إصابات الظهر والانزلاقات والسقوط الناتج عن نقص التدريب. تؤثر هذه الإصابات في الموظفين وطاقم العمل وربما تصيب العميل كذلك.
- وقد يكلفك استبدال أي منهما ما بين 16 إلى 20% من الأجر السنوي لكل مقدم رعاية (المُهدر في التوظيف، وإجراء المقابلات، والتدريب).

ما أفضل وسيلة لإدارة أصحاب العمل لعملية التوجيه؟

مستند التوجيه هذا غير مُعدّ لأن يقرأه عامل الرعاية طويلة الأجل بمفرده؛ حيث لا تعتمد إدارة الخدمات الاجتماعية والصحية (DSHS) في نهجها على التوجيه الذاتي.

أفضل طريقة هي توجيه العاملين الجدد في مجال الرعاية طويلة الأجل من خلال مدرب إما شخصيًا أو من خلال دورة عبر الإنترنت معتمدة من إدارة الخدمات الاجتماعية والصحية. يجب أن تكون التجربة جذابة بحيث تشجع مقدم الرعاية على المشاركة وطرح الأسئلة. عند إجراء التدريب التوجيهي

يجب على العاملين في مجال الرعاية طويلة الأجل الذين لم يحصلوا بعد على شهادة مُرافق الرعاية المنزلية، والذين ليسوا معفيين بموجب المادة رقم 388-71-0839 من قانون واشنطن الإداري (WAC) أو المادة رقم 18.88B.041 من قانون واشنطن المُعدّل (RCW) إكمال ساعتين من التوجيه للعاملين في مجال الرعاية طويلة الأجل و3 ساعات من التدريب على السلامة قبل أن يتمكنوا من تقديم الرعاية للعملاء (المادة رقم 388-112A من قانون واشنطن الإداري (WAC) والمادة رقم 388-71 من قانون واشنطن الإداري (WAC)). أما في مرافق الإقامة، يجب على الأفراد المعفيين بموجب قانون واشنطن الإداري (RCW) رقم 18.88B.041 والمتطوعين إكمال التدريب التوجيهي للمرافق قبل التفاعل الاعتيادي مع العملاء (قانون واشنطن الإداري (WAC) رقم 388-112A-0200).

يقدم هذا المستند جميع الموضوعات المتعلقة بتوجيه العاملين في مجال الرعاية طويلة الأجل بحسب متطلبات قانون واشنطن الإداري (WAC) رقم 388-112A-0210(2) ورقم 388-71-0846. نهيب بدور رعاية البالغين، ومرافق الرعاية الدائمة، ومرافق الخدمات المُحسنة، ووكالات الرعاية المنزلية استخدام المعلومات الواردة في هذا المستند لتقديم التدريب التوجيهي المطلوب لمدة ساعتين للعاملين في مجال الرعاية طويلة الأجل الذين لم يصبحوا بعد مُرافقين معتمدين للرعاية المنزلية.

هذا بمثابة توجه عام. يجب على أصحاب العمل تضمين سياساتهم وإجراءاتهم الخاصة لجعل التوجيه ذا صلة بمؤسستهم المحددة. يتضمن المستند مساحة للعاملين في مجال الرعاية طويلة الأجل لتدوين الملاحظات. إذا كنت بحاجة إلى مساحة أكبر لتدوين الملاحظات، فيمكنك طباعة نسخ إضافية بدءًا من الصفحة 50. يمكن لأصحاب العمل استخدام المستند بأكمله كما هو أو إعادة تنظيم المعلومات بتنسيق خاص بهم.

يغطي هذا التوجيه الموضوعات التي يتطلبها قانون واشنطن الإداري. كل شخص لديه احتياجاته وتفضيلاته الشخصية. انصت دائمًا لما يحتاجه موظفوك من مهارات ومعرفة جديدة لتحسين الرعاية التي يقدّمونها. شجّع موظفيك على التعرف على الأشخاص الذين يدعمونهم وأن يقدّروا احتياجاتهم.

ما المقصود بالتوجيه للعاملين في مجال الرعاية طويلة الأجل؟

التوجيه هو أولى خطوات تأهيل عامل جديد في مجال الرعاية طويلة الأجل بنجاح؛ إذ لا ينطوي على أعمال ورقية إدارية أو خاصة بالموارد البشرية، ولكنه تمهيد لوظيفة تقديم الرعاية ودور العامل في مجال الرعاية طويلة الأجل. كما يمكن

هل يمنح المرشدون شهادات منفصلة لكل من برنامج التوجيه والسلامة أم الشهادتين معًا؟

تتوفر شهادات تدريب التوجيه والسلامة كشهادتين منفصلتين أو معًا كشهادة واحدة. اتصل بوحدة التدريب لمزيد من المعلومات.

• برامج التدريب للمرافق: trainingapprovaltpc@dshs.wa.gov

• برامج تدريب المرشدين المجتمعيين: trainingapprovaltpc@dshs.wa.gov

طباعة هذه المواد

هذا المستند مُعدّ "للطباعة السهلة". يتم تعديل خلفيات الصور وألوانها لتوفير الحبر أو مسحوق الحبر. يمكنك الطباعة بالألوان أو بتدرج الرمادي (الأبيض والأسود).

شكرًا لك!

يحتاج معظمنا إلى رعاية طويلة الأجل في وقت ما من حياتنا، وبصفتك صاحب عمل ومدربًا للعاملين في مجال الرعاية طويلة الأجل، فإنك تعمل على تطوير القوى العاملة الماهرة والرحيمة التي نعتد عليها. تسهم شركاتكم ومؤسساتكم في حماية استقلاليتنا وصحتنا ورفاهيتنا وتخلق وظائف أكثر أمانًا وأكثر نفعًا لمقدمي الرعاية.

نشكركم على تشجيعكم حرية الاختيار، والاستقلال، والسلامة حتى تتمكن جميعًا من العيش بصحة جيدة، واستقلالية، وكرامة وتولي زمام أمور كل ما يؤثر في حياتنا.

في منزل صغير، قد يتم حول طاولة المطبخ حيث يتحدث مالك المنزل مع أحد العاملين في مجال الرعاية طويلة الأجل مستعينيًا بهذا المستند كمسودة للمحادثة. أما عند إجرائه في مرفق أكبر، فقد يتعلم العديد من العاملين الجدد في مجال الرعاية طويلة الأجل معًا في فصل دراسي باستخدام هذا المستند كمرجع بينما يقدم المرشد عرضًا تقديميًا.

مَنْ بحاجة إلى هذا التوجيه؟

يجب على العاملين في مجال الرعاية طويلة الأجل الذين لم يحصلوا بعد على شهادة مُرافق الرعاية المنزلية إكمال ساعتين من التوجيه وثلاث ساعات من التدريب على السلامة قبل أن يتمكنوا من تقديم الرعاية للعملاء (قانون واشنطن الإداري (WAC) رقم 388-112A ورقم 388-71).

مَنْ يمكنه تدريس هذا التوجيه؟

يُسمح لدور رعاية البالغين، ومرافق الخدمات المُحسنة، ومرافق الرعاية الدائمة تدريس البرنامج التدريبي للتوجيه والسلامة عند توفر الترخيص الأولي أو عندما يكون هناك تغيير في الملكية.

يجب أن تصبح وكالات الرعاية المنزلية معتمدة في تقديم برامج تدريب المرشدين المجتمعيين من أجل تدريب موظفيها. للحصول على مزيد من المعلومات، تفضل بزيارة dshs.wa.gov/altsa/training/home-care-agencies يجب أن تمنح إدارة الخدمات الاجتماعية والصحية موافقتها على المرشدين المجتمعيين الذين يرغبون في تدريس برامج التوجيه والسلامة.

لمزيد من المعلومات حول اعتماد المناهج والمرشدين، تفضل بزيارة dshs.wa.gov/altsa/home-and-community-services/training-requirements-and-classes

أين يمكن لأصحاب العمل الحصول على التدريب على السلامة لمدة ثلاث ساعات؟

يمكن تنزيل المواد الخاصة بالتدريب على السلامة الذي يستغرق ثلاث ساعات للعاملين في مجال الرعاية طويلة الأجل من هنا dshs.wa.gov/altsa/training/dshs-curriculum-and-materials-available

مقدمة في التوجيه

المصطلحات: العملاء ومقدمو الرعاية

العميل: تستخدم إدارة الخدمات الاجتماعية والصحية كلمة عميل للإشارة إلى الأشخاص الذين يستفيدون من الدعم. قد تسمع أيضًا مسميات أخرى مثل المُقيم، والمشارك في الخدمة، والمستهلك. يستخدم هذا التدريب التوجيهي كلمة عميل للإشارة إلى الأشخاص المستفيدين من الرعاية. لا يُفضل الكثير من الأشخاص أن يُطلق عليهم اسم عميل. تعرّف على الأشخاص الذين تدعمهم واستخدم المصطلح الذي يفضّلونه.



العاملون في مجال الرعاية طويلة الأجل: ثمة العديد من المسميات التي تُطلق أيضًا على الشخص مقدم الرعاية. ومنها، العامل في مجال الرعاية طويلة الأجل، أو مُرافق الرعاية المنزلية*، أو مقدم الرعاية. نستخدم في هذا التوجيه مسمى العامل في مجال الرعاية طويلة الأجل.

*مُرافق الرعاية المنزلية هو العامل في مجال الرعاية طويلة الأجل الذي أكمل 75 ساعة كاملة من التدريب، واجتاز اختبارات المعرفة والمهارات، وحصل على شهادة مُرافق رعاية منزلية من دائرة الصحة واحتفظ بها.

تهانينا على وظيفتك الجديدة كعامل في مجال الرعاية طويلة الأجل! أنت بصدد بدء رحلتك المثمرة لتقديم الرعاية المهنية؛ لذا وجب عليك إكمال هذا التوجيه قبل تقديم الرعاية، والذي سيمنحك مقدمة أساسية للموضوعات التالية:

- الأشخاص الذين تدعمهم
- حقوق العملاء والمقيمين
- أوساط الرعاية
- مسؤوليات وظيفتك الأساسية
- خطة رعاية العميل
- التواصل
- الملاحظة، والتوثيق، والإبلاغ
- الإبلاغ الإلزامي
- الرعاية الذاتية لك بصفتك مقدم رعاية
- متطلبات التدريب والاعتماد الإضافية

سيزودك صاحب العمل بالمزيد من المعلومات حول مسؤوليات وظيفتك. يحتوي هذا المستند على مساحة لتدوين ملاحظات حول سياسات وإجراءات صاحب العمل.

**تظهر النقاط الرئيسية
في مربعات مثل هذه.**

الأشخاص الذين تدعمهم

فريق رعاية العميل

أنت لست وحدك في تقديم الرعاية والدعم للعميل، فهناك آخرون كثير قد يكونون جزءاً من فريق رعاية العميل. العميل هو المسؤول دائماً عن فريق رعايته.

يمكن أن يشمل أعضاء فريق الرعاية مقدم (مقدمي) الرعاية الصحية/طبيب العميل، أو الأسرة والأصدقاء، أو الوصي، أو العاملين الآخرين في مجال الرعاية طويلة الأجل، أو الممرضات، أو غيرهم من الأخصائيين المهرة، و/أو مدير الحالة، أو الأخصائي الاجتماعي من قسم خدمات الرعاية المنزلية والمجتمعية في إدارة الخدمات الاجتماعية والصحية بولاية واشنطن، أو الوكالة المعنية بالشيخوخة في المنطقة. بصفتك عاملاً في مجال الرعاية طويلة الأجل، فأنت جزء أساسي من فريق رعاية العميل، ومن أهم واجباتك التواصل مع بقية أعضاء فريق الرعاية.

يحتاج معظمنا إلى الرعاية والدعم في وقت ما من حياتنا. اليوم، هناك أكثر من 70,000 شخص بالغ يتلقون خدمات الرعاية طويلة الأجل في واشنطن، ويحتاج المزيد منا إلى الرعاية كل عام. لدينا تجارب حياتية وثقافات وأعراق ولغات وهويات جنسانية وقدرات مختلفة، وقد نحتاج إلى مساعدة في رعاية أنفسنا بسبب تحديات وظيفية و/أو جسدية و/أو نفسية. يساعدنا العاملون في مجال الرعاية طويلة الأجل في الحفاظ على أعلى مستوى من الاستقلالية من خلال تقديم الدعم الذي نحتاج إليه.

لكل منا احتياجات فريدة من نوعها، ويمكن أن تؤدي الإصابة والمرض والتغيرات في القدرة إلى جعل أنشطة الحياة اليومية صعبة أو مستحيلة دون تلقي مساعدة. تتضمن بعض الحالات الشائعة للأشخاص الذين يتلقون خدمات الرعاية طويلة الأجل ما يلي:

- إصابات الدماغ الرضحية
- الإصابات الناجمة عن السقوط
- الإعاقات النمائية
- مشكلات الصحة السلوكية أو النفسية
- فقدان الذاكرة أو السمع أو البصر
- تدهور الصحة البدنية



حقوق العملاء والمقيمين

الدائمة). [يصف قانون واشنطن الإداري \(WAC\) رقم 388-106-1300](#) حقوق العملاء في برنامج Medicaid الذين يتلقون الخدمات في منازلهم، [وقانون واشنطن الإداري رقم 246-335-435](#) عبارة عن مشروع قانون أو حقوق لوكالات الرعاية المنزلية.

فيما يلي بعض الحقوق التي تحميها القوانين الفيدرالية وقوانين ولاية واشنطن. هذه ليست قائمة كاملة بجميع الحقوق التي يتمتع بها الأشخاص، وتذكر أننا نستمتع بحقوقنا كاملة عندما نتلقى الرعاية طويلة الأجل.

تعتمد نوعية حياتنا على حرية ممارسة حقوقنا الأساسية كبشر، ونحن نستمتع بحقوقنا كاملة عندما نتلقى الرعاية طويلة الأجل. جزء من مسؤوليتك كعامل في مجال الرعاية طويلة الأجل هو معرفة حقوق الأشخاص الذين تدعمهم والعمل على حمايتهم.

تعمل القوانين الفيدرالية وقوانين الولايات على حماية حقوقنا. يمكن إيجاد القوانين الفيدرالية في [الباب 42 من قانون اللوائح الفيدرالية \(CFR\)، المادة 441.530](#)، يمكن العثور على قانون الولاية بشأن حقوق المقيمين في [المادة رقم 70.129 من قانون واشنطن المُعدَّل \(RCW\)](#) (للأشخاص الذين يعيشون في دور رعاية البالغين، ومرافق الخدمات المُحسنة، ومرافق الرعاية

الخيار والحرية

أن يكون فاعلاً في وضع خطة رعايته أو تغييرها



التحرر من القيود الدوائية أو الجسدية.



إدارة شؤونه المالية.



اختيار أنشطته، وجداوله الزمنية (بما في ذلك أوقات الوجبات وموعد تقديم الرعاية)، والرعاية الصحية، والملابس، وتصفيف الشعر.



التواجد مع أشخاص داخل وخارج مكان إقامته، بما في ذلك العائلة، والأصدقاء، وطبيب، وأمناء المظالم (مناصرو الأشخاص الذين يتلقون الرعاية طويلة الأجل).



لدى كل شخص الحق في...

أن يعيش حياة خالية من الإساءة والإهمال.



رفض الرعاية، أو الدواء، أو العلاج.



المشاركة في الأنشطة الاجتماعية، والدينية، والمجتمعية.



التعبير عن شكوى أو قلق دون خوف من الأعمال الانتقامية.



طلب الوصول إلى وسائل التواصل (مترجمو لغة الإشارة، أدوات التواصل المساعدة).



مَنْ يحق له إخبارك بما يمكنك وما لا يمكنك فعله، ومَنْ يمكنك زيارته، ومَنْ يمكنك دعوته إلى منزلك؟



- لا تشارك المعلومات الطبية أو المالية أو غيرها من المعلومات الشخصية المتعلقة بالعمل إلا مع أعضاء فريق الرعاية المختصين ما لم يقدم العميل موافقة كتابية.

- اطلب الإذن من العميل قبل مشاركة معلوماته.

- لا تناقش ما عرفت من معلومات عن العميل مع أي شخص خارج فريق الرعاية ما لم يقدم العميل موافقة كتابية.

- يحق للعميل دائمًا رؤية سجلاته الخاصة، لذا لا تخفي سجلات العميل عنه.

قانون قابلية نقل التأمين الصحي والمساءلة

قانون قابلية نقل التأمين الصحي والمساءلة (HIPAA) هو قانون فيدرالي ينظم طرق استخدام المعلومات الصحية ومشاركتها. أحد الأهداف الرئيسية لهذا القانون هو حماية المعلومات الصحية للشخص مع السماح لفريق الرعاية بمشاركة المعلومات الضرورية لتوفير رعاية صحية عالية الجودة. سيراجع صاحب العمل معك ما تحتاج إلى معرفته لاتباع لوائح HIPAA كما تنطبق على وظيفتك.

السرية

يحق للعملاء الحفاظ على سرية سجلاتهم السريرية والشخصية، بما في ذلك المعلومات حول ترتيبات المعيشة، والعلاج الطبي، والشؤون المالية، والعناية الشخصية. يجب على جميع أعضاء فريق الرعاية اتباع قوانين السرية والأخلاقيات المهنية عند مناقشة العملاء.

حماية سرية العميل

احرص على الحفاظ على السرية عند التعامل مع سجلات العميل أو التواصل بشأن أحد العملاء.

- لا تترك سجلات العميل دون مراقبة حيث يمكن للآخرين رؤيتها.
- لا تترك السجلات الإلكترونية مفتوحة على شاشات الكمبيوتر حيث يمكن للآخرين رؤيتها.
- لا تناقش المعلومات السرية الخاصة بالعميل حيث يمكن للآخرين التنصت عليك.
- أعد أي سجلات للعميل على الفور إلى موقعها الصحيح بمجرد الانتهاء منها.
- انتبه لمن يوجد حولك عند مراجعة سجلات العملاء، أو مناقشتها، أو تحديثها.

ما الخطوات التي يجب عليك اتخاذها لاتباع قوانين HIPAA في دورك الوظيفي؟

حقوق المقيمين

تحمي القوانين حقوق الأشخاص الذين يعيشون في دور رعاية البالغين، ومرافق الخدمات المُحسنة، ومرافق الرعاية الدائمة.

ويجب إبلاغ المقيمين بحقوقهم بلغة يفهمونها. وتشمل هذه الحقوق، على سبيل المثال لا الحصر، ما يلي:

- الحق في الحصول على معلومات حول المرفق مثل تقارير الفحص وكيفية تقديم الشكوى.
- الحق في الوصول إلى سجلاتهم الخاصة.
- الحق في توفير بيئة آمنة، ونظيفة، ومريحة، وشبيهة بالمنزل.
- الحق في الحصول على أقفال على أبواب وحداتهم، مع وجود مفتاح للموظفين المختصين فقط.
- الحق في استقبال الزوار.
- الحق في الاحتفاظ بممتلكات شخصية خاصة بهم.
- الحق في تقديم شكاوى رسمية بشأن المرفق.

لمزيد من المعلومات حول حقوق المقيمين، راجع القواعد والقوانين التالية:

- حقوق المقيمين: [المادة رقم 70.129 من قانون واشنطن المُعدّل \(RCW\)](#)
- دور رعاية البالغين: [المادة رقم 388-76 من قانون واشنطن الإداري \(WAC\)](#)
- مرافق الرعاية الدائمة: [المادة رقم 388-78A من قانون واشنطن الإداري \(WAC\)](#)
- مرافق الخدمات المُحسنة: [المادة رقم 388-107 من قانون واشنطن الإداري \(WAC\)](#)

الخصوصية

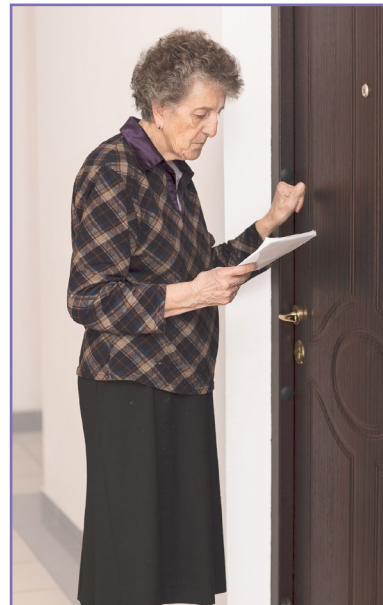
تساعد الخصوصية المادية والشخصية في الحفاظ على سلامتنا واستقلالنا، ودون هذه الخصوصية، نكون ضعفاء ويمكن أن نشعر بالخجل أو الإحراج، لذا تعد حماية خصوصية العميل أمرًا ضروريًا لتقديم الرعاية الجيدة.

حماية خصوصية العميل

فكر دائمًا في كيفية حماية خصوصية العميل في أثناء الرعاية المادية واللحظات الشخصية.

- افرغ قبل الدخول إلى غرفة بابها مغلق وانتظر الإذن بالدخول.
- أغلق النوافذ والستائر والأبواب والحوارج قبل بدء مهام العناية الشخصية.
- تأكد من شعور العميل بالراحة خلال وجود أي شخص في الغرفة قبل بدء مهام العناية الشخصية، مثل الزوار أو زملاء الغرفة.
- حافظ على تغطية جسم العميل قدر الإمكان في أثناء القيام بالعناية الشخصية.
- لا تلتقط صورًا أو مقاطع فيديو أو تسجيلات للعملاء.
- تأكد من تمتع العميل بالخصوصية في أثناء المكالمات الهاتفية، ومكالمات الفيديو، والمراسلات الافتراضية، واستخدام الكمبيوتر وعندما يكون لديه زوار وفي أثناء فتح رسائل البريد أو البريد الإلكتروني.

احترم الخصوصية.



دورك في حماية الحقوق

بصفتك عاملاً في مجال الرعاية طويلة الأجل، يجب عليك النهوض بجودة حياة الأشخاص الذين تدعمهم من خلال حماية حقوقهم؛ الخطوة الأولى صوب ذلك هي معرفة حقوق عملائك. إن حماية هذه الحقوق في كل مرة تعمل فيها مع عميل هي أيضاً جزء من مسؤوليتك اليومية.



- عامل العملاء باحترام.
- ادعم اختيارات العميل واستقلاليته.
- احم خصوصية العميل ومعلوماته السرية.
- حافظ على سلامة العملاء.

عندما تبدأ وظيفتك الجديدة، قد يبدو من السهل الالتزام بحماية حقوق العميل، ولكن ثمة أياماً سيكون فيها هذا الأمر أكثر صعوبة. قد تكون متعباً، أو لديك نقص في عدد الموظفين، أو متأخراً في جدولك الزمني، أو محبطاً بسبب اختيار العميل.

استفسر عن اختيارات العميل واحترمها منذ أول يوم لك في وظيفتك الجديدة، فهذا سيساعد على جعلها عادة تلتزم بها حتى في الأيام الصعبة.

استفسر دوماً عن اختيارات العميل واحترمها.

ما السياسات والإجراءات الأخرى التي يتبعها صاحب العمل لحماية حقوق العملاء والمقيمين؟

أمناء المظالم والمنظمات المناصرة

يحقق أمناء المظالم في الشكاوى ويساعدون الأشخاص على استكشاف الأنظمة، مثل الرعاية طويلة الأجل. تُشارك مكاتب أمناء المظالم والمنظمات المناصرة في واشنطن معلومات وموارد قيّمة على مواقعها الإلكترونية. يمكن أن يساعدك التعرف على أمناء المظالم والمجموعات المناصرة على حماية حقوق الأشخاص الذين تدعمهم.

waombudsman.org

ltcop@mschelps.org

800-562-6028

253-815-8173

برنامج أمناء مظالم الرعاية طويلة الأجل في ولاية واشنطن

ينظر مكتب أمناء مظالم الرعاية طويلة الأجل في الشكاوى ويناصر الأشخاص الذين يتلقون الرعاية في دور رعاية المسنين، ومرافق الرعاية الدائمة، ودور الإقامة، ودور رعاية البالغين.

ddombuds.org

info@ddombuds.org

833-727-8900 (خط الشكاوى)

711 لخدمات الترحيل في ولاية واشنطن

(الهاتف النصي)

مكتب أمناء مظالم الإعاقات النمائية

يراجع أمناء مظالم الإعاقات النمائية الشكاوى نيابة عن الأشخاص ذوي الإعاقات النمائية الذين يتلقون خدمات الولاية.

obhadvocacy.org

info@obhadvocacy.org

360-292-5038

مكتب دعم الصحة السلوكية

يقدم مكتب دعم الصحة السلوكية المساعدة للأفراد الذين يتلقون الخدمة والدعم في نظام الصحة السلوكية في ولاية واشنطن، وأسرههم.

disabilityrightswa.org

info@dr-wa.org

800-562-2702

206-324-1521

711 لخدمات الترحيل في ولاية واشنطن

(الهاتف النصي)

مؤسسة حقوق المعاقين في واشنطن

توفر مؤسسة حقوق المعاقين في واشنطن (Disability Rights Washington) خدمات مجانية للأشخاص ذوي الإعاقة.

"نحن مؤسسة خاصة غير ربحية تحمي حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة على مستوى الولاية. مهمتنا هي تعزيز الكرامة، والمساواة، وحق تقرير المصير للأشخاص ذوي الإعاقة. نحن نسعى إلى تحقيق العدالة في المسائل المتعلقة بالحقوق الإنسانية والقانونية."

أوساط الرعاية

دور رعاية البالغين هي منازل في الحي السكني يمكنها توفير الرعاية لشخصين إلى ثمانية أشخاص. أما مرافق الرعاية الدائمة؛ فهي بشكل عام مرافق أكبر في المجتمع يمكن أن تضم ما لا يقل عن سبعة مقيمين وما يصل إلى المئات. ومرافق الخدمات المُحسنة هي مرافق سكنية تتسع لما يصل إلى ستة عشر شخصًا مع موظفين متخصصين وخدمات مكثفة تركز على التدخلات السلوكية.

تقوم ولاية واشنطن بترخيص وتنظيم خدمات الرعاية طويلة الأجل للمساعدة على ضمان تقديم رعاية وخدمات متنسقة وعالية الجودة لجميع العملاء. يمكن الاطلاع على هذه اللوائح في [المادة رقم 388-76 من قانون واشنطن الإداري \(WAC\)](#) لدور رعاية البالغين [المادة رقم 388-78A من قانون واشنطن الإداري \(WAC\)](#) لمرافق الرعاية الدائمة و [المادة رقم 388-107 من قانون واشنطن الإداري \(WAC\)](#) لمرافق الخدمات المُحسنة و [المادة رقم 246-335 من قانون واشنطن الإداري \(WAC\)](#) لوكالات الرعاية المنزلية.

يفضّل معظمنا البقاء في منازلنا ومجتمعنا عندما نحتاج إلى الرعاية، فالبقاء بالقرب من عائلتنا، وأصدقائنا، وحيواناتنا الأليفة، والمشاركة في الأنشطة البناءة يحسّن نوعية حياتنا. يعتمد نوع وسط الرعاية الذي يختاره العميل على الخدمات والدعم الذي يحتاج إليه.

الرعاية المنزلية

يجوز لأي شخص يعيش في منزله أو شقته توظيف عامل في مجال الرعاية طويلة الأجل لدعم أنشطة الحياة اليومية. يمكن أن يتلقى العميل أيضًا خدمات إضافية، مثل الرعاية التمريضية أو أي رعاية صحية مهنية أخرى، أو موارد مجتمعية، مثل الحصول على الوجبات من برنامج Meals on Wheels، أو ماوى رعاية المحتضرين، أو الرعاية المؤقتة، أو تعديلات المنزل، أو إمكانية التواصل باستخدام مترجمي لغة الإشارة، أو التكنولوجيا المساعدة على السمع أو أدوات التنبيه والمساعدة.

الرعاية في المؤسسات

الرعاية داخل المؤسسة الصحية هي خيار آخر متاح للعميل الذي يتلقى خدمات الرعاية طويلة الأجل. وتعد دور رعاية البالغين، ومرافق الخدمات المُحسنة، ومرافق الرعاية الدائمة ثلاثة أمثلة على الرعاية المؤسسية المجتمعية.

توفر أوساط الرعاية في المؤسسات هذه غرفة، ووجبات، وغسيل الملابس، والإشراف، والمساعدة في الرعاية. بالإضافة إلى ذلك، توفر بعض المرافق رعاية تمريضية حسب الطلب و/أو رعاية متخصصة للأشخاص الذين يعانون من مشكلات في الصحة النفسية أو السلوكية، أو إعاقات نمائية، أو فقدان السمع أو الخرف.



لكل منزل، أو مرفق، أو وكالة سياسة وأهداف تجارية خاصة بها. يساعدك فهم رؤية صاحب العمل في اكتساب فهم أفضل لوظيفتك ولتوقعات صاحب العمل.

يجب على جميع مقدمي الرعاية طويلة الأجل استيفاء الحد الأدنى من المعايير وفقًا للوائح المذكورة أعلاه. لا يحق لأي منزل، أو مرفق، أو وكالة أن تطلب من شخص التنازل عن حقوقه.

ما السياسة والأهداف والرؤية، أو أي منها، التي يمتلكها صاحب العمل؟

المسؤوليات الوظيفية الأساسية لعامل الرعاية طويلة الأجل

- إليك بعضاً من المسؤوليات الوظيفية الأساسية المنوطة بك بصفتك عاملاً في مجال الرعاية طويلة الأجل:
1. **السلامة أولاً!** كن أنت المثل الذي يحتذي به الجميع في السلامة في مكان عملك. أكمل تدريب السلامة وتعرف على سياسات صاحب العمل. فكر في السلامة الجسدية والعاطفية لكل عميل. أوقف انتشار الجراثيم. تعرف على المخاطر أو المشكلات وتصرف لمنع وقوع الحوادث.
 2. **افهم احتياجات رعاية عميلك.** نفذ المهام بشكل صحيح وفعال كما هو موثق في خطة رعاية العميل أو اتفاقية الخدمة التي تم التفاوض عليها.
 3. **احترم اختيارات العميل والتزم بها.** اعرف كيف ومتى يفضل العميل إتمام هذه المهام.
 4. **راقب أي تغيير في حالة العميل.** يمكن أن يشمل ذلك حالته الطبية، وحالته النفسية أو العاطفية، والتغيرات السلوكية، أو أي من ذلك.
 5. **وثق أي تغييرات وأبلغ عنها** إذا رأيتهما متبعاً سياسات وإجراءات صاحب عملك.
 6. **استجب لحالات الطوارئ** بشكل مناسب باتباع تدريب السلامة وسياسات صاحب العمل.
 7. **أحضر إلى العمل في الوقت المحدد** أو اتصل بالمشرف إذا لم تتمكن من الحضور إلى العمل. يتسبب ترك العميل دون رعاية أو دعم في تعريض صحته، وسلامته، ورفاهيته، واستقلاله للخطر.
 8. **احرص على ارتداء الملابس المناسبة.** اسأل مشرفك عن قواعد اللباس أو التوقعات بشأن ما يجب ارتداؤه. يمكن أن تشكل ملابس العمل غير المناسبة خطراً على السلامة.
 9. **احتفظ بجداول زمنية دقيقة واحرص على إكمالها** مع اتباع سياسات وإجراءات صاحب العمل.
 10. **أخبر صاحب العمل إذا كنت ستترك وظيفتك.** من الجيد لمعظم أصحاب العمل أن تقدم إشعاراً كتابياً قبل أسبوعين من ترك الوظيفة؛ إذ إن ترك العميل فجأة دون رعاية يشكل خطورة على صحته وسلامته.

فضلاً عن التوقعات الأخرى لدى صاحب العمل منك.

الأداء الوظيفي

تؤثر الطريقة التي تؤدي بها وظيفتك بصفتك عاملاً في مجال الرعاية طويلة الأجل بشكل مباشر في نوعية حياة الأشخاص الذين تدعمهم. لديك فرصة كل يوم لمساعدة عملائك على العيش بكرامة واستقلالية، ولكن إذا لم يؤدِّ مقدم الرعاية وظيفته كما يجب، فمن الممكن أن يسبب الأذى الجسدي، والضيق، والقلق، والإحراج، أو أيًا من ذلك، للعملاء.

افتخر بعملك وابذل قصارى جهدك. عندما تكون في العمل، ركز على وظيفتك. تعلم كيفية القيام بالمهام الموكلة إليك بشكل صحيح وفعال. اعرف ما يجب عليك فعله وما يجب عليك تجنبه. كن صادقاً، وواضحاً، ومحترفاً مع العملاء وأعضاء فريق الرعاية الآخرين.



فهم واجبات وظيفتك

تحتاج إلى فهم كيف ومتى تقوم بكل واحدة من المهام الموكلة إليك. ستحصل على هذه المعلومات من خطة رعاية العميل، وأعضاء فريق الرعاية الآخرين، والأهم من ذلك، العميل نفسه.

يكون الجميع في مرحلة التعلم عند بدء وظيفة جديدة. استفسر عما هو متوقع منك إذا لم يكن ذلك واضحًا لك أو لا تعرف كيفية القيام بشيء ما.

ابدأ عملك بفهم صحيح لما هو متوقع منك.

ما التوقعات الأخرى التي ينتظرها منك صاحب عملك؟ راجع الوصف الوظيفي أو استفسر من صاحب عملك.

خط الرعاية



عندما يبدأ الشخص في تلقي خدمات الرعاية طويلة الأجل، فإنه يعمل مع أعضاء آخرين في فريق الرعاية الخاص به لإكمال التقييم وإنشاء خطة رعاية. تخبرك خطة رعاية العميل بالدعم والخدمات التي يريدها ويحتاج إليها، وتساعد خطة الرعاية كل فرد في فريق الرعاية على فهم كيفية تقديم الرعاية للعميل بالطريقة التي يفضلها.

تتغير خطة رعاية العميل مع تغير احتياجات الرعاية وتفضيلاته، ومن أحد واجباتك بصفتك عاملاً في مجال الرعاية طويلة الأجل الإبلاغ عن التغييرات التي تراها ومناقشتها مع العميل وبقية أعضاء فريق رعايته. يمكن للعميل وفريقه تحديث خطة الرعاية و/أو طلب المساعدة الطبية أو غيرها من سبل المساعدة.

خطط الرعاية لها مسميات أخرى في أوساط الرعاية المختلفة. حسب مكان عملك، قد تكون لدى العميل خطة خدمة تتمحور حول الشخص، أو خطة رعاية متفاوض عليها، أو اتفاقية خدمة متفاوض عليها، أو مجرد خطة رعاية عادية.

قد يكون لديك حق الوصول إلى خطة الرعاية بأكملها أو أجزاء منها فقط. في بعض أوساط الرعاية، قد تطلع فقط على قائمة بالمهام المطلوب تنفيذها. اقرأ هذه المستندات بعناية لكل عميل تقدم له الدعم وتحقق مرة أخرى في بداية كل مناوبة من أي تغييرات في الخطة.

أنت مسؤول دائماً عن اتباع خطة الرعاية أو قائمة المهام.

المعلومات الواردة في خطة الرعاية سرية وحساسة، لذا حافظ على خصوصية كل ما تقرأه أو تسمعه عن العميل. يمكن لتعاملك باحترافية المساعدة على تقليل شعور العميل بالانزعاج أو الإحراج وحماية معلوماته الشخصية. يحق للعميل دومًا الاطلاع على خطة رعايته وأي شيء آخر مكتوب عنه.

التحدث حول خطة الرعاية أو قائمة المهام

قراءة خطة الرعاية ما هي إلا الخطوة الأولى لفهم كيفية دعم العميل، كما أنه من المهم جدًا التواصل مع العميل حول الطريقة التي يريد منك تقديم الرعاية بها. عندما تتحدث مع أحد العملاء عن رعايته، تذكر النصائح التالية:

- كن صبورًا إذا وجد العميل صعوبة في التحدث عن هذه المشكلات.
- ربما يكون العميل غير معتاد على الحديث عن مثل هذه الأمور الشخصية.
- قد يجد العميل صعوبة في طلب المساعدة أو قبولها.
- قد يكون من الصعب عليه شرح الروتين الذي اعتاد عليه لسنوات.
- قد تكون لدى الشخص تجربة سيئة مع مقدمي رعاية تعاملوا معه بقلة احترام.
- حاول قراءة خطة رعايته معًا. إنها طريقة احترافية لمناقشة المواضيع التي قد تكون حساسة.

حاول فهم اختيارات العميل حول كيفية وتوقيت تقديم الرعاية والخدمات واحترامها.

ما اسم خطة الرعاية في وسط رعايتك؟ أين يمكنك إيجادها؟ ما القواعد المفروضة من وسط رعايتك بشأن الوصول لهذه المعلومات؟

بناء العلاقات

يساعدك بناء العلاقات مع العملاء الذين تدعمهم على فهم واحترام وتقدير تفضيلاتهم. يجب أن يكون لديك أنت والعميل فهم مشترك للنقاط التالية:

- اعرف ما يتوقع منك العميل أن تفعله وكيف يريدك أن تفعله.
- افهم كيفية التواصل بشكل فعال مع بعضكما البعض.
- افهم حدود عملك.
- اعمل مع الشخص لدعمه بالطريقة التي يريدها.
- تذكر أن العميل هو قائد فريق رعايته وهو المسؤول عن رعايته.

لتجنب سوء الفهم، ناقش مهام الرعاية مع العميل عندما تبدأ العمل معه لأول مرة.

الرعاية المركزة على الأشخاص

يحتاج معظمنا إلى رعاية في وقت ما من حياتنا، ونريد جميعًا أن يكون مقدمو الرعاية لدينا لطفاء ورحيمين، وأن يحترمونا كإنسان كامل، بدلاً من مجرد رؤية إعاقاتنا أو حالتنا الصحية. عندما تتعرف على الأشخاص الذين تدعمهم، قم بتعديل طريقة تقديم الرعاية لهم لتلبية احتياجاتهم وتفضيلاتهم الفريدة.

- ما الذي يهم الشخص؟
- ما الذي يستمتع به؟
- ما الذي يُشعره بالراحة؟
- ماذا يكره وممّ يخاف؟
- من الأشخاص المهمون في حياته؟
- ما السلوكيات التي يعتبرها لائقة وتدل على الاحترام؟
- ما الممارسات الثقافية أو الدينية/الروحية التي تهتم؟
- كيف شكّلت تجارب حياته ما هو عليه اليوم؟
- ما الحكمة التي لديه لمشاركتها معك؟

احترام الاختلاف

عندما تتعرف على الأشخاص الذين تدعمهم، قد تجد أن لديهم قيمًا، ومعتقدات، ووجهات نظر مختلفة عن العالم. حاول ألا تحكم على أحد. أظهر اللطف والاحترام للشخص حتى لو كنت تختلف معه.



احترام الثقافة والهوية

تشكل خلفياتنا وتجاربنا الحياتية وجهات نظرنا حول العالم. يؤثر كل واحد من الجوانب أدناه في معتقداتنا، وسلوكنا، وقيمنا، ومواقفنا.



- السن
- حالة الإعاقة و/أو القدرة
- الدين والروحانيات
- الهوية الإثنية والعرقية
- الوضع الاجتماعي والاقتصادي
- التوجه الجنسي
- تراث الشعوب الأصلية
- الأصل الوطني
- الهوية الجنسية والتعبير عنها
- المجموعات الاجتماعية

تجنب الحكم على الأشخاص أو وضع افتراضات بشأنهم بناءً على جوانب هويتهم، ولا تحاول تغييرهم (مثل دينهم أو توجههم الجنسي). بدلاً من ذلك، تعرّف على كل عميل كإنسان كامل. تعرّف على معنى الاحترام بالنسبة له وعامله كما يريد.

طرح الأسئلة

إن طرح السؤال المناسب لهو فن، فالأسئلة المفيدة تزودك بالمزيد من المعلومات التي تحتاج إليها.

اطرح أسئلة ذات صلة بمهمتك.	هل تفضّل الاستحمام أو الاغتسال هذا الصباح؟	?
اطرح أسئلة مفتوحة بدلاً من الأسئلة التي يمكن الإجابة عنها بنعم أو لا.*	ماذا تريد على الفطور؟ سوف تحصل على معلومات أفضل من أن تسأل "هل تريد الفطور الآن؟"	?
اطرح أسئلة تبدأ بماذا، ومتى، وأين، ولماذا، وكيف.	على سبيل المثال، تنص خطة الرعاية على أنه يتعين عليك مساعدة العميل على الاستحمام. اطرح أسئلة، مثل: "ما درجة حرارة مياه الاستحمام التي تفضّلها؟" "أي نوع من الصابون يناسبك؟"	?

* قد تكون أسئلة "نعم أو لا" أسهل أو أبسط بالنسبة إلى الأشخاص الذين يعانون من الخرف أو الأمراض الإدراكية الأخرى.

يساعدك طرح الأسئلة المفيدة في الحصول على المعلومات التي تحتاج إليها للقيام بعملك بشكل صحيح.

وضع روتين

يمكن أن يساعدك الروتين أو الجدول الزمني على إنهاء جميع مهامك ومساعدة العميل على الشعور بالراحة عند معرفة ما يمكن توقعه.

عندما تبدأ علاقة جديدة مع شخص ما لتقديم الرعاية له، اعمل معه على وضع روتين، ثم اتبعه عند تقديم تلك الرعاية.

يسهل الروتين الأمور عليك وعلى العميل.



السؤال مجددًا

بعد العمل مع العميل لبعض الوقت، تحدث معه مرة أخرى حول طريقة قيامك بالمهام في خطة الرعاية. هل هناك أي شيء يريد منك أن تفعله بشكل مختلف؟

من خلال السؤال مرة أخرى، يمكنك التأكد من فهمك للروتين المفضل للعميل والاستمرار في القيام بالمهام بالطريقة التي تناسبه بشكل أفضل.

السؤال مرة أخرى مفيد لك:

- التأكد من أنك تفهم روتين العميل.
- المساعدة في أداء المهام بالطريقة الأنسب للعميل.
- التعرف أكثر على تفضيلات العميل.
- تلقي ملاحظات حول أدائك.

اسأل مرة أخرى لتعرف أنك قمت بعملك بشكل جيد.

التواصل

التواصل الجيد يعني أكثر من مجرد التحدث. فكّر في النصائح التالية:

- راقب لغة جسد العميل بدقة لمعرفة ما قد تخبرك به تصرفاته وإيماءاته.
- استمع بعناية لأي تعليقات من العميل.
- حاول تقليل عوامل التشتيت في البيئة. قد تؤدي الضوضاء المحيطة بالمكان والإضاءة الضعيفة إلى جعل التواصل أكثر صعوبة.
- تواصل مباشرةً مع العميل نفسه. لا تتحدث عن العميل وكأنه غير موجود.
- كن صبورًا وكرر ما تقوله إن احتجت لذلك.

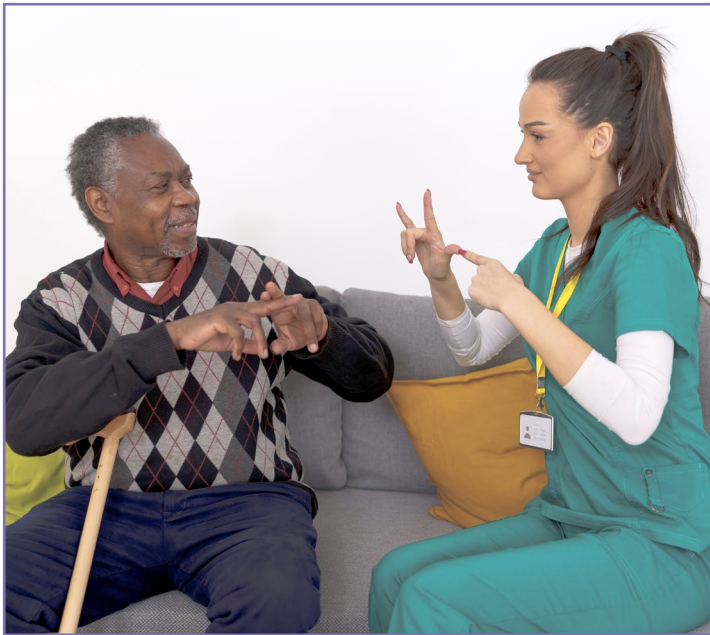
يساعدك التواصل الجيد على تقديم رعاية جيدة ويجعل عمك أسهل؛ إذ يبني التواصل الجيد الثقة والتفاهم بينك وبين الأشخاص الذين تدعمهم وكل من تعمل معهم. يفيد التواصل الجيد أيضًا في التالي:

- يوفر لك المعلومات التي تحتاج إليها للقيام بعملك.
- يجعل الأمور تسير بسلاسة مع العميل وأعضاء فريق الرعاية الآخرين.
- يساعد الجميع في الحفاظ على هدوئه في المواقف العصيبة.
- يجعل الآخرين يتعاملون معك كمحترف.

التواصل الجيد ضروري لتقديم الرعاية.

التواصل اللائق

يساعد التواصل اللائق مع العميل على بناء الثقة ويجعله يشعر بالرضا تجاه علاقته معك. تذكر الإرشادات التالية في أثناء تواصلك مع العميل:



- عامل البالغ على أنه كذلك، لا تستخدم لغة الأطفال المبتسطة أو تتحدث باستخفاف مع الأشخاص الذين تدعمهم.
- استخدم نبرة صوتك العادية.
- تحدث بمستوى صوت عادي في البداية واضبطه حسب احتياجات العميل.
- تجنب استخدام الألقاب مثل عزيزي، أو حبيبي، أو جدي. اسأل الشخص عما يفضل أن تناديه به.
- انتبه إلى الطريقة التي يفضلها العميل للتواصل واضبط أسلوبك بما يناسبه.
- كن محترمًا عند لمس العميل. اطلب دائمًا الإذن من العميل قبل لمسه. تأكد من أنك تعرف ما يفضله العميل وسياسة صاحب العمل بشأن اللمس. لا تربت أبدًا على رأس شخص بالغ كما تفعل مع طفل صغير.

التواصل البناء

يُظهر التواصل البناء للشخص أنك تهتم به ويساعده على الشعور بالدعم. حاول أن تظل إيجابيًا حتى في المواقف التي قد تكون محبطة أو صعبة. ذكّر الشخص بأنك تريد مساعدته واشرح له التحديات التي تواجهها. اطلب منه العمل معك على حل أي مشكلات حتى تتأكد من حصوله على الرعاية التي يحتاج إليها.

حاول العثور على شيء إيجابي واحد للاحتفال به مع العميل كل يوم، حتى لو كان أمرًا بسيطًا جدًا. عندما يُظهر العميل تحسنًا، أو ينجح شيئًا ما، أو يقوم بمحاولة جيدة، توقف لحظة لتقدير قوته وجهوده.

تلبية احتياجات كل عميل من التواصل

يتواصل كل واحد منّا بطريقته الخاصة بناءً على مجموعة متنوعة من العوامل، مثل الموضوعات المفضّلة، أو الثقافة، أو الاختلافات اللغوية، أو الظروف التي تؤثر في السمع، أو الكلام، أو الفهم. يجب أن تشمل خطة رعاية العميل

احتياجات التواصل وتفضيلاته. تعاون مع صاحب العمل واستخدم الموارد المتاحة لتلبية احتياجات التواصل الخاصة بكل عميل. تأكد من فهمك لطريقة تعبير كل عميل عن تفضيلاته.

قد تتضمن بعض الأمثلة على التعديلات والتسهيلات توفير مترجم فوري للعميل الذي يستخدم لغة مختلفة، أو استخدام وسائل المساعدة على التواصل، مثل السبورة البيضاء أو لوحة المفاتيح الإلكترونية أو اليدوية، أو البطاقات التعليمية للعملاء الذين عانوا من أمراض إدراكية، مثل السكتة الدماغية، أو إصابات الدماغ الرضحية، أو الخرف.

تعديل توقعاتك

غالبًا ما تؤثر الأمراض الإدراكية وإصابات الدماغ الرضحية في كيفية تعبير الشخص عن نفسه، قد يتواصل بطرق لا تتوقعها أو لا تشعر بالارتياح تجاهها. كن منفتحًا للتعرف على الأشخاص الذين تدعّمهم وكيفية تواصلهم، وتذكر أن تتحلّى بالصبر، والتعاطف، وحاول ألا تأخذ الأمور على محمل شخصي. ستتعلم المزيد من إستراتيجيات التواصل في تدريبك الأساسي والتدريب الخاص بالفئات السكانية.

التواصل في أثناء ارتداء قناع

تجعل أفنعة الوجه وأجهزة التنفس التواصل أكثر صعوبة، ولا سيما بالنسبة إلى الأشخاص الذين يعانون من أحد أشكال فقدان السمع. جرّب الإستراتيجيات التالية لجعل تواصلك أكثر فعالية.

تجنب...	احرص على...
✗ الصراخ أو الصياح.	✓ التحدث ببطء وذكر كل كلمة بوضوح وخاصة الأصوات الأولى والأخيرة.
✗ تكرار نفس العبارة مرارًا وتكرارًا.	✓ محاولة إعادة صياغة كلامك أو سؤالك بكلمات مختلفة.
✗ محاولة التواصل في أثناء قيامك بشيء آخر في نفس الوقت.	✓ منح انتباهك الكامل للشخص الآخر. التأكد من أنه يستطيع رؤية وجهك واستخدام لغة جسدك للمساعدة على التواصل.
✗ قول "هاه؟" أو "ماذا؟" عندما لا تفهم أمرًا.	✓ تكرار ما فهمته وطلب التوضيح.
✗ نزع قناعك.	✓ محاولة ارتداء قناع شفاف حتى يتمكن الشخص الآخر من رؤية فمك.
✗ فقدان صبرك والاستسلام.	✓ تذكر أن وظيفتك تفرض عليك تحديات. إن الجهد الإضافي الذي تبذله للتواصل بوضوح وإيجابية وصبر يمكن أن يساعد على بناء علاقة رعاية رائعة.

الانطباع الأول

لديك لحظات قليلة فقط لترك انطباع أول جيد لدى العملاء، أو أفراد أسرهم، أو أصدقاءهم، أو الأوصياء عليهم. يعتمد الانطباع الأول على ما يلي:

- ما تقوله
- مظهرك
- لغة الجسد
- سلوكك
- ملابسك

عند مقابلة عميل لأول مرة

قبل أن تقابل عميلًا للمرة الأولى، راجع خطة رعايته للتعرف على احتياجاته الخاصة من التواصل وتفضيلاته. خُطِّط للتواصل بالطريقة التي تناسبه. تأكد من تقديم نفسك وشرح سبب وجودك هناك. أسأل العميل أيضًا عن الاسم الذي يفضّل أن تناديه به.



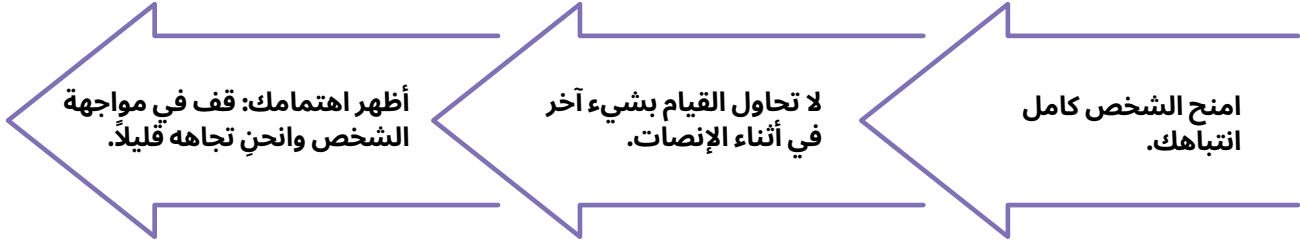
لن تحصل أبدًا على فرصة ثانية لترك انطباع أول جيد.

الإنصات



الإنصات هو سلوك ضروري للتواصل الجيد. من فوائد مهارات الإنصات الجيدة:

- المساعدة على بناء الثقة مع العميل.
- التشجيع على التبادل الصادق للأفكار والمشاعر.
- التأكد من فهمك لما يقوله الشخص الآخر.
- الإنصات الجيد يتطلب جهدًا.



يعني الإنصات الجيد التركيز على الشخص الآخر في أثناء التعبير عن نفسه.

الصبر

قد يحتاج بعض العملاء إلى مزيد من الوقت للتعبير عن أنفسهم. كما يمنح الإنصات الجيد العميل الوقت الذي يحتاجه للتواصل. اتبع هذه الإرشادات عند الإنصات إلى العميل.

- تشجيع العميل على الاستمرار في حديثه وترديد عبارات مثل، "أفهمك" أو "أخبرني المزيد" أو "أوه" أو الإيماء برأسك.
- إذا لم تفهم حديثه، فاطرح أسئلة للحصول على مزيد من المعلومات. لا تتصنع الفهم.
- لا تقاطعه بأفكارك أو نصائحك، ولكن ركز في الإنصات إليه لتفهمه على نحو أفضل. قدّم أفكارك الخاصة عندما يطلب منك رأيك.
- كن منفتحًا للإنصات إلى ما يقوله العميل. لا تتجنب موضوعًا ما لأنه يجعلك غير مرتاح.

الصمت

في بعض الأحيان، من الأفضل أن تكون هادئًا وتنصت.

- إذا كان العميل حزينًا أو قلقًا، فقد يكون من المفيد في بعض الأحيان الإنصات فحسب.
- الصمت يمنح الشخص الوقت للتفكير واختيار الكلمات.
- الصمت يمنح الشخص وقتًا للتحكم في الغضب أو المشاعر العارمة الأخرى.

امنح الناس الوقت للتفكير والإحساس.



تدوين الملاحظات

قد يساعدك تدوين الملاحظات على التذكر حتى تتمكن من تلبية جميع احتياجات العميل. إذا كنت تريد تدوين الملاحظات عند التواصل مع العميل، فاتبع التالي:

- اطلب الإذن منه قبل تدوين الملاحظات.
- أخبر الشخص الذي تقوم بتدوين ملاحظاته عنه، واطلعه على ما تكتبه أو أخبره به.
- تعرّف على سياسات صاحب العمل بشأن تدوين الملاحظات واتبعها.
- تذكر حماية الملاحظات باعتبارها معلومات سرية.
- لا تقم بتدوين ملاحظات في هاتفك أو جهازك الخاص.
- مزق الملاحظات غير الرسمية في نهاية مناوبة عملك لحماية الخصوصية والسرية.

لغة الجسد

إن حركات جسدك وكيفية تحكّمك في جسمك وتعبيرات وجهك كلها جزء من لغة جسدك أو تواصلك غير اللفظي، إذ ترسل لغة جسدك الكثير من الرسائل لمن حولك. عندما تكون مع أحد العملاء، فكّر فيما تقوله له لغة جسدك.

- يُظهر التعبير المبهج ونبرة الصوت اللطيفة موقفًا إيجابيًا.
- الالتفات نحو الشخص يدل على أنك منتبه.
- وضعية الجسم الجيدة مع أذرع مسترخية وأرجل غير مُتقاطعة تُظهر أنك ودود وواثق من نفسك.
- تأكد دائمًا من تطابق لغة جسدك مع ما تقوله من عبارات.

التواصل غير اللفظي له تأثير قوي.

لغة جسد العميل

انتبه أيضًا إلى لغة جسد العميل؛ إذ يمكن لإيماءاته، ونبرة صوته، وتعبيرات وجهه أن تخبرك بالكثير عما يشعر به.

على سبيل المثال، إليك بعض العلامات غير اللفظية التي تشير إلى أن الشخص قد يعاني من ألم ما:

- جسم مشدود أو متوتر.
- يتأرجح ذهابًا وإيابًا.
- يلمس أو يفرك مكانًا مؤلمًا في جسده باستمرار.
- عبوس الوجه أو عيون مضطربة.

ومن خلال مراقبة هذه العلامات غير اللفظية للألم، يمكنك:

- التحدث إلى العميل حول ما يمكنك فعله لجعله أكثر راحة.
- أخذ الحيطة الشديدة عند أداء مهام العناية الشخصية.
- البقاء حذرًا لاحتمال تفاقم الحالة.

يشعر الناس في بعض الأحيان بعدم الراحة أو عدم القدرة على التحدث عن آلامهم. إذا أخبرتك لغة جسد شخص ما أنه يعاني من الألم، فاسأله عن شعوره، وإذا أخبرك أنه بخير، اشرح له ما تراه، وإذا أصر على أنه بخير، فلا تجادله. استمر في ملاحظته وأبلغ عن أي مخاوف لديك للعميل وفريق رعايته.



التواصل باحترافية



تتمثل إحدى مسؤولياتك كموظف في التواصل بشكل احترافي مع زملائك في العمل والمشرفين. عندما تكون لديك مخاوف أو أسئلة أو مشكلات مع زميل في العمل، أو يوجد تضارب في جدولك الزمني أو مشكلات أخرى، فأنت بحاجة إلى التحدث مع مشرفك أو المديرين الآخرين. يمكن أن يساعدك التواصل باحترافية في حل هذه المشكلات بفعالية.

• **لا تؤجل حل المشكلات أو تخفيها.**
امنح المشرف الوقت الكافي للمساعدة في حل المشكلة.

• **كن إيجابيًا.** يساعد السلوك الإيجابي كل من يعمل معك، بما في ذلك صاحب العمل. اطرح الأسئلة أو الاقتراحات بدلاً من بث الشكاوى.

- **اطلب ما تحتاجه.** الشكوى دون الإقدام على فعل لحلها ليست فعالة. صف الموقف أو الطلب بشكل واضح وموضوعي. اطلب مباشرة ما تريده أو تحتاج إليه.
- **لا تعط ردة فعل، ولكن استجب للموقف.** إذا كان هناك شيء يثير غضبك أو انزعاجك، فانتظر حتى تتمكن من التحكم في مشاعرك قبل التواصل مع صاحب العمل.

تواصل باحترافية مع مشرفك.

الرد على الهاتف في أثناء العمل

يتطلب الرد على الهاتف في أثناء العمل الالتزام بآداب التعامل مع الهاتف في العمل.

- خذ نفسًا عميقًا وركز على المكالمات.
 - جهّز قلمًا وورقة.
 - ابتسم وأنت تلتقط سماعة الهاتف. الابتسام في أثناء التحدث يجعل صوتك إيجابيًا.
 - تحدث بنبرة متعاونة، وطبيعية، ومحترمة.
 - إذا كنت ترد على الهاتف في أحد المرافق، فاذكر اسم المرفق/المنزل واسمك الكامل. قل سائلًا: "كيف يمكنني مساعدتك؟"
 - إذا طلب منك الشخص الرد على هاتفه الشخصي بالنيابة عنه*، فعرف عن نفسك وعن صاحب الهاتف. على سبيل المثال، قل: "مرحبًا، أنا فاطمة. أجيء على الهاتف نيابةً عن سوزان كورتيز. كيف يمكنني مساعدتك؟"
- *لا ترد على هاتف الشخص نيابةً عنه إلا إذا طلب منك ذلك.

التواصل مع أعضاء فريق الرعاية

أنت شريك في رعاية الشخص، وستساعد ملاحظتك اليومية عن صحته ورفاهيته الجميع على الاستجابة لأي احتياجات رعاية متغيرة. اجعل التواصل جزءًا منتظمًا من روتينك.

التواصل وقت الطوارئ

تقع على عاتقك مسؤولية معرفة كيفية التواصل في المبنى/المنزل خلال حالات الطوارئ. تأكد من أنك تعرف مَنْ ستتحدث إليه وأين يمكنك العثور على مستندات سياسة وإجراءات الطوارئ.

راجع تدريب سلامة العاملين في مجال الرعاية طويلة الأجل لمزيد من المعلومات حول التخطيط للكوارث والاستجابة لحالات الطوارئ.

يعد التواصل بشكل جيد وفي كثير من الأحيان مع الشخص وبقية فريق رعايته جزءًا أساسيًا من وظيفتك.

ما أفضل طريقة للتواصل مع الأعضاء الآخرين في فريق رعاية العميل في وسط الرعاية؟

التوثيق والإبلاغ

انتبه جيدًا لصحة العميل ورفاهيته، فأنت مسؤول عن إبلاغ جميع أعضاء فريق الرعاية الضروريين بأي تغييرات أو مخاوف. وهذا مهم بشكل خاص عندما يعمل أعضاء فريق الرعاية في مناورات مختلفة أو في أقسام مختلفة.



- تغييرات في الإدراك تشمل ارتباكًا جديدًا أو متفاقمًا، أو النسيان، أو عدم التعاون أو الرد على الأسئلة بإجابات ليس لها معنى.
- أي تغيير في القدرة على المشي، أو الوقوف، أو القيام بالعناية الذاتية اليومية.
- تغييرات جسدية قد تعني المرض أو العدوى، مثل التورم، أو الطفح الجلدي، أو القروح، أو السعال، أو صعوبة التنفس.
- تغييرات في عادات الأكل أو الشرب أو الطهي، أو فقدان الوزن، أو فقدان الاهتمام بالطعام أو الأكل، أو أي علامة تدل على عدم تناول ما يكفي من الطعام أو الشراب.
- التغييرات في احتياجات استخدام المراض.
- طلب المساعدة في مشكلة تسبب الضيق.

الملاحظة

بصفتك عاملًا في مجال الرعاية طويلة الأجل، قد تكون أول شخص يلاحظ تغييرًا في الحالة الجسدية، أو النفسية، أو العاطفية للعميل، لذا تقع على عاتقك مسؤولية مراقبة هذه التغييرات وإبلاغ فريق الرعاية بها.

استخدم حواسك من لمس، وبصر، وشم، وسمع لمراقبة العميل من أجل التغييرات في أثناء رعايتك له. وتشمل بعض الأمثلة ما يلي:

- تغييرات في الحالة المزاجية، مثل الهدوء غير المعتاد، أو البكاء، أو العصبية، أو الخوف، أو الحزن، أو جنون الارتياب (القول بأن شخصًا ما يريد النيل منه)، أو الحديث عن إيذاء نفسه (الانتحار).
- يخبرك العميل عن مشاعر الألم.
- تغييرات في المظهر، مثل الملابس المتسخة و/أو الشعر المتسخ و/أو رائحة الجسم.

ابحث عن علامات التغيير في أثناء تقديم الرعاية.



التوثيق

تذكر: تحتوي سجلات العميل على معلومات شخصية وسرية للغاية. تحدد قوانين الولاية والقوانين الفيدرالية إرشادات صارمة حول كيفية التعامل مع سجلات العميل، وخاصةً السجلات الطبية.

اتبع دائمًا سياسة مرفقك أو شركتك فيما يتعلق بالتعامل مع سجلات العميل أو الإضافة إليها. يتضمن ذلك كيف ومتى وماذا تفعل عند كتابة المعلومات.

افهم سياسات وإجراءات التوثيق في المكان الذي تعمل فيه واحرص على اتباعها.

عندما توثق المعلومات الخاصة بالعميل، قم بتضمين جميع الحقائق.

متى...	...التاريخ والوقت الذي لاحظت فيه التغيير، أو السلوك، أو الحادث.	12:45 مساءً يوم 11 يوليو 2023
ماذا...	...حدث - دَوِّن الحقائق الموضوعية.	وجدت السيدة سينغ صعوبة في تناول غذائها. كانت تعاني من صعوبة في مضغ الخبز. اشتكت من أن فمها يؤلمها.
أين...	...لاحظت حدوث ذلك.	وقع الحادث في غرفة الطعام.
كم...	...من الوقت وكم مرة حدث ذلك.	هذه أول مرة أرى ذلك.
من...	...كان حاضرًا أو مشاركًا أو تم إخطاره بما كان يحدث.	أبلغت مشرفي بالأمر وطلبت نصيحته.
ماذا...	...فعلت من إجراء وماذا كانت النتيجة.	قدمنا عصيدة الشوفان للسيدة سينغ، وكانت قادرة على تناولها بسهولة، لكنها قالت إنها تتمنى أن تأكل الشطيرة. تم تحديد موعد مع طبيب الأسنان.

نصائح عامة عن التوثيق

- صف فقط ما تراه، أو تسمعه، أو تشعر به، أو تشمه. تلك حقائق موضوعية. لا تُضف آراءك الشخصية وتفسيراتك لما تعتقد أنه حدث.
- تجنب تصنيف الأشخاص أو إصدار أحكام عليهم.
- احم دائمًا حق العميل في السرية. لا تترك أبدًا ملاحظات أو نماذج في أماكن يمكن للآخرين رؤيتها.

- إذا كنت تكتب على الورق، فاجعل خطك واضحًا حتى يتمكن الآخرون من قراءته بسهولة. استخدم الحبر الأسود أو الأزرق عند التوثيق.
- صف ما لاحظته بوضوح حتى يتمكن الشخص الذي لم يكن موجودًا من فهمه بسهولة.
- لا تكتب أبدًا في سجل العميل نيابةً عن أحد زملائك في العمل أو توقع على شيء لم تفعله أو تشهده يحدث.
- تذكر أن ما تكتبه يصبح مستندًا قانونيًا.

قم بتوثيق الحقائق، وليس آرائك.

الإبلاغ الإلزامي

لسوء الحظ، الأشخاص الذين يتلقون الرعاية طويلة الأجل أكثر عرضة للإساءة، والإهمال، والهجر، والاستغلال المالي. إذا لاحظت علامات أو اشتبهت في تعرض أي شخص بالغ غير قادر للأذى، فيجب عليك إبلاغ سلطات ولاية واشنطن وربما سلطات إنفاذ القانون. هذا ينطبق حتى لو لم تكن بالعمل (المادة رقم 74.34.035 من قانون واشنطن المُعدَّل (RCW)).

يتطلب قانون ولاية واشنطن منك أيضًا، كونك ملزمًا بالإبلاغ، الإبلاغ عن الاشتباه في إساءة معاملة الأطفال وإهمالهم (المادة رقم 26.44.030 من قانون واشنطن المُعدَّل (RCW)).

سيكون لدى صاحب العمل أيضًا قواعد مكتوبة وتدريبًا حول حماية البالغين المستضعفين من الأذى والإبلاغ عن سوء المعاملة، والإهمال، والهجر، والاستغلال المالي.

باعتبارك عاملًا في مجال الرعاية طويلة الأجل في ولاية واشنطن،
يتعين عليك قانونًا الإبلاغ عن حالات سوء المعاملة، والإهمال،
والهجر، والاستغلال المالي للبالغين المستضعفين إلى الإدارة.

مَنْ البالغ المستضعف؟

بصفتك عاملًا في مجال الرعاية طويلة الأجل، فإن كل عميل تهتم به هو شخص بالغ مستضعف. تعرّف المادة رقم 73.34.020 من قانون واشنطن المُعدَّل (RCW) الشخص البالغ المستضعف على أنه:

- يتجاوز عمره 60 عامًا وغير قادر على رعاية نفسه
- يعيش في دور رعاية البالغين، أو مرافق الخدمات المُحسنة، أو مرافق الرعاية الدائمة، أو أي وسط آخر مرخص أو معتمد من إدارة الخدمات الاجتماعية والصحية
- يحصل على خدمات الرعاية الصحية المنزلية، أو دار الرعاية المنزلية، أو وكالة الرعاية المنزلية، أو مقدم خدمات فردي
- لديه إعاقة إنمائية
- لديه ولي أمر أو وصي قانوني
- يدير رعايته بنفسه ويستفيد من خدمات مساعدة شخصية بموجب الفصل 74.39 من قانون واشنطن المُعدَّل (RCW).

التعريفات

هذه هي التعريفات القانونية. لأحدث التعريفات، راجع المادة رقم 74.34.020 من قانون واشنطن المُعدَّل (RCW). إذا كانت لديك أي أسئلة حول هذه التعريفات، فاسأل مشرفك.

- **الهجر** يعني الفعل أو التقاعس عن الفعل من قِبَل شخص أو كيان لديه واجب رعاية شخص بالغ مستضعف؛ ما يترك ذلك الشخص دون الوسائل أو القدرة على الحصول على الطعام، أو الملابس، أو المأوى الضروري، أو الرعاية الصحية اللازمة.
- **إساءة المعاملة** تعني الفعل أو التقصير المقصود، أو المتعمد، أو الأرعن الذي يسبب إصابة، أو احتجازًا دون مبرر، أو ترهيبًا، أو عقابًا لشخص مستضعف. في حالات إساءة معاملة شخص بالغ مستضعف لا يستطيع التعبير أو إثبات الأذى الجسدي، أو الألم أو الكرب النفسي، يُفترض أن الإساءة تسبب ضررًا جسديًا، أو ألمًا، أو كربًا نفسيًا. وتشمل الإساءة الاعتداء الجنسي، والإيذاء النفسي، والإيذاء الجسدي، والاستغلال الشخصي لشخص بالغ مستضعف، وسوء استخدام الاحتجاز ضد شخص بالغ مستضعف.

- **الاعتداء الجنسي** يعني أي شكل من أشكال السلوك الجنسي دون موافقة، بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، اللمس غير المرغوب فيه أو غير اللائق، والاعتصاب، والمضايقة، ورفع الكلفة بوقاحة، والإكراه الجنسي، والتصوير أو التسجيل الجنسي الصريح، واستراق النظر، والتكشيف غير اللائق، والتحرش الجنسي. يشمل الاعتداء الجنسي أيضًا أي سلوك جنسي بين أحد الموظفين، والذي ليس مقيمًا أو عميلًا، في مرفق أو أحد موظفي برنامج مرخص بموجب الفصل 71A.12 من قانون واشنطن المُعدّل (RCW)، وشخص بالغ مستضعف يعيش في ذلك المرفق أو يتلقى الخدمة من برنامج مصرّح به بموجب الفصل 71A.12 من قانون واشنطن المُعدّل (RCW)، سواء أتم ذلك بالتراضي أم لا.
- **الاعتداء الجسدي** يعني الفعل المتعمد، أو المقصود، أو الأرعن لإلحاق الأذى الجسدي أو سوء المعاملة الجسدية. يشمل الاعتداء الجسدي، على سبيل المثال لا الحصر، الضرب بأداة أو دونها، أو الصفع، أو القرص، أو الخنق، أو الركل، أو الدفع، أو النكز.
- **الاعتداء النفسي** يعني فعل لفظي أو غير لفظي متعمد أو مقصود أو أرعن يهدد، أو يهين، أو يضايق، أو يجبر، أو يرّوع، أو يعزل، أو يحتجز، أو يعاقب بشكل غير مبرر بالغًا مستضعفًا. قد يشمل الاعتداء النفسي السخرية، أو الصراخ، أو اللعن.
- **الاستغلال الشخصي** يعني فعل إجبار، أو إكراه، أو ممارسة تأثير غير مبرر على شخص بالغ مستضعف؛ ما يتسبب في تصرف الشخص البالغ المستضعف بطريقة لا تتفق مع السلوك السابق ذي الصلة أو يتسبب في قيام الشخص البالغ المستضعف بتقديم خدمات لصالح شخص آخر.
- **سوء استخدام القيود** يعني الاستخدام غير الملائم للقيود الدوائية، أو الجسدية، أو الميكانيكية من أجل الراحة أو الانضباط أو بطريقة: (1) لا تتوافق مع متطلبات الترخيص أو الشهادة الفيدرالية أو التابعة للولاية الخاصة بالمرافق، أو المستشفيات، أو البرامج المصّرّح بها بموجب الفصل 71A.12 من قانون واشنطن المُعدّل (RCW)، أو (2) غير مصرّح بها طبيًا، أو (3) تشكل إساءة استخدام بموجب هذا القسم.
- **الاستغلال المالي** يعني الاستخدام غير القانوني أو غير اللائق، أو الاحتجاز أو السيطرة على الممتلكات، أو الدخل، أو الموارد، أو الصناديق الاستثمارية الخاصة بالبالغ المستضعف من قِبَل أي شخص أو كيان لصالح ذلك الشخص أو الكيان بخلاف تحقيق صالح أو نفع الشخص البالغ المستضعف.
- **الإهمال** يعني: (أ) نمطًا من السلوك أو التقاعس من قِبَل شخص أو كيان لديه واجب الرعاية ويفشل في توفير السلع والخدمات التي تحافظ على الصحة الجسدية أو النفسية للشخص البالغ المستضعف، أو التي تفشل في تجنب أو منع الأذى أو الألم الجسدي أو العقلي للشخص البالغ المستضعف، أو (ب) فعلًا أو إهمالًا من قِبَل شخص أو كيان لديه واجب الرعاية ويُظهر تجاهلاً خطيرًا لعواقب بهذا الحجم بحيث يشكل خطرًا واضحًا وقائمًا على صحة الشخص البالغ المستضعف أو رفايته أو سلامته، بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، السلوك المحظور بموجب المادة رقم 9A.42.100 من قانون واشنطن المُعدّل (RCW).

اسأل المدرب، أو صاحب العمل، أو المشرف إذا كانت لديك أي أسئلة حول هذه التعريفات.

المزيد عن الإساءة النفسية

قد يؤدي سبب أحدهم، أو اتهامه بأنه مهووس، أو يبحث عن الاهتمام، أو يببالغ في رد الفعل إلى إيذائه. تشمل التهديدات توجيه إنذارات مثل "إذا لم تفعل ما أقول، فلن أقدم لك الرعاية".

تذكر أن هدفك هو دعم الشخص بطريقة تناسبه. لذا، احترم دفاعه عن نفسه، واهتماماته، وتفضيلاته الفريدة. تواصل وتعاون معه كفريق واحد لتجنب الصراع وحل المشكلات.

إهمال الذات

هناك بعض الحالات التي قد يتجاهل فيها البالغ المستضعف الذي لا يعيش في مرفق احتياجاته الخاصة، وقد يُضعف ذلك أو يهدد صحته الجسدية و/أو النفسية. وتشمل الأمثلة على إهمال الذات عدم القدرة على إدارة الشؤون المالية، أو عدم وجود طعام في المنزل أو سوء النظافة؛ ما يؤدي إلى تقرحات جسدية أو روائح في الجسم.

لا يُلزم القانون الأشخاص الملزمين بالإبلاغ، مثل العاملين في مجال الرعاية طويلة الأجل، بالإبلاغ عن حالات إهمال الذات. إذا كانت لديك مخاوف بشأن معاناة شخص ما من إهمال الذات، فيمكنك تقديم بلاغ. لمزيد من المعلومات حول الإبلاغ الإلزامي وإهمال الذات، تفضل بزيارة dshs.wa.gov/altsa/home-and-community-services/mandatory-and-permissive-reporters.

إذا أظهر الشخص الذي تدعمه علامات إهمال الذات، فقد يكون لديه احتياجات رعاية غير ملباة. تحدث معه بشأن مخاوفك. وثق ما يقوله لك وأبلغ عنه مشرفك أو مدير حالة العميل.

إذا لم يكن الشخص عملياً تقوم برعايته، فقد يكون من غير الواضح ما إذا كان ذلك إهمالاً للذات أو إذا كان شخصاً آخر يهمله، ولكن ليس من مسؤوليتك أن تحكم على الوضع. إذا كان لديك أي سبب للاعتقاد بأن شخصاً بالغاً مستضعفاً يتعرض للإساءة، أو الإهمال، أو الهجر، أو الاستغلال المالي، فيجب عليك الإبلاغ عن ذلك.

استخدام القيود

لا تحافظ القيود على سلامة العميل، ولكنها خطيرة وتسبب ضرراً جسدياً وعاطفياً. في جميع الحالات تقريباً، لا يمكن استخدام القيود، ولا يجوز أبداً استخدامها لتأديب العميل أو لراحة الموظفين. هناك ثلاثة أنواع من القيود (لتعريفاتها القانونية راجع المادة رقم 74.34.020 من قانون واشنطن المعدل (RCW):

القيود الجسدية تعني استخدام القوة البدنية دون استخدام أي جهاز، بغرض تقييد حرية حركة جسم الشخص البالغ المستضعف. تشمل أمثلة القيود الجسدية الضغط على شخص ما أو الإمساك به لتقييد حركته.



القيود الميكانيكية تشمل أي جهاز متصل بجسم العميل أو مجاور له ولا يمكن للعميل إزالته بسهولة ويقيد حرية الحركة أو استخدام جسده بشكل طبيعي. قد تشمل القيود الميكانيكية الأحزمة، أو الأربطة، أو الملابس التي تمنع العميل من الوصول إلى أجزاء جسمه، أو قضبان السرير أو الكرسي الذي لا يستطيع الشخص الخروج منه.



القيود الدوائية تعني الاستخدام غير الصحيح للأدوية للتحكم في الحالة المزاجية، أو الحالة النفسية، أو السلوك الذي لا يرتبط بعلاج الأمراض الطبية. يمكن أن يصبح أي دواء أو مادة بمثابة قيد دوائي إذا تم استخدامه لراحة الموظفين أو دون رقابة لائقة أو كافية.



العزل غير الطوعي لا يعد من الناحية القانونية نوعاً من القيد، ولكنه يمنع أيضاً الشخص من التحرك بحرية. تعد الأبواب أو الحواجز المغلقة التي تحصر الشخص في مساحة معينة ضد إرادته (مثل غرفة مغلقة أو في السرير) أمثلة على الإساءة النفسية.



تسبب القيود الأذى العاطفي والجسدي، وربما أيضاً الموت.

القيود في دور رعاية البالغين أو مرافق الخدمات المُحسنة

هناك حالات محددة جدًا تسمح بتقييد الحركة في دور رعاية البالغين أو مرافق الخدمات المُحسنة. لا يمكن استخدام القيود إلا لأغراض أو أعراض طبية كملاذ أخير وفق ضوابط وتحت إشراف صارم ويجب تضمينها في خطة رعاية العميل بعد موافقته. لا يجوز أبدًا استخدام القيود في أي وسط للتأديب أو الراحة. راجع المادة رقم 388-76-10655 من قانون واشنطن الإداري (WAC) والمادة رقم 388-76-10660 من قانون واشنطن الإداري (WAC) لاستخدام القيود في دور رعاية البالغين والمادة رقم 388-107-0420 من قانون واشنطن الإداري (WAC) والمادة رقم 388-107-0410 من قانون واشنطن الإداري (WAC) لاستخدام القيود في مرافق الخدمات المُحسنة. تحدث إلى مشرفك إذا كانت خطة رعاية العميل تتضمن استخدام القيود لأغراض أو أعراض طبية.

تحمي القواعد الفيدرالية الأشخاص من القيود في أوساط الرعاية المنزلية والمجتمعية. لمزيد من المعلومات، تفضّل بزيارة dshs.wa.gov/dda/settingsrule.

لا يجوز أبدًا استخدام القيود في أي وقت وفي أي وسط للتأديب أو الراحة.

ما التوقعات بشأن القيود في وسط الرعاية الذي تعمل به؟

تقديم بلاغ

يجب عليك إبلاغ إدارة الخدمات الاجتماعية والصحية على الفور إذا كان لديك سبب للاعتقاد بأن أحد العملاء أو أي شخص بالغ مستضعف يتعرض للإيذاء، أو الإهمال، أو الهجر، أو الاستغلال. لا تحتاج إلى إذن من مشرفك أو صاحب العمل للإبلاغ؛ حيث لا يمكن لأحد أن يمنعك من ذلك.

إذا كنت تشك في حدوث اعتداء جسدي أو جنسي، فيجب عليك أيضًا إبلاغ سلطات إنفاذ القانون. يجب عليك أيضًا إبلاغ الطبيب الشرعي أو الفاحص الطبي وسلطات إنفاذ القانون إذا كنت تشك في أن حالة وفاة ما كانت بسبب سوء المعاملة، أو الإهمال، أو الهجر.

**اتخذ خطوات لحماية العميل من أي ضرر إضافي.
إذا كان العميل في خطر فوري، فاتصل على الرقم 911.**

كيفية الإبلاغ

تعتمد طريقة الإبلاغ على المكان الذي يعيش فيه الشخص، كما يمكنك الإبلاغ عبر الإنترنت أو عبر الهاتف.

إذا كان الشخص يعيش في مرفق سكني (مثل دار رعاية المسنين، أو دار رعاية البالغين، أو مرفق الخدمات المحسنة، أو مرفق الرعاية الدائمة، أو مرفق الرعاية المتوسطة للأفراد ذوي الإعاقات الذهنية) أو يتلقى خدمات الرعاية الدائمة:

وحدة حل الشكاوى (CRU): 1-800-562-6078
(مراسلة نصية في الوقت الفعلي: 1-800-737-7931)

عبر الإنترنت: [dshs.wa.gov/altsa/residential-care-services/
residential-care-services-online-incident-reporting](https://dshs.wa.gov/altsa/residential-care-services/residential-care-services-online-incident-reporting)

إذا كان الشخص لا يعيش في مرفق سكني:

الخط الساخن لمنع الأذى (ENDHARM) التابع لإدارة الخدمات الاجتماعية والصحية:
1-866-ENDHARM (1-866-363-4276)
(مراسلة نصية في الوقت الفعلي: 1-800-624-6186)

الخدمات الوقائية للراشدين: 1-877-734-6277
(مراسلة نصية في الوقت الفعلي: 1-833-866-5595)

عبر الإنترنت: dshs.wa.gov/altsa/reportadultabuse

**يعد عدم الإبلاغ كونك ملزمًا به جُنحة كبيرة تصل عقوبتها
إلى السجن لمدة تصل إلى 364 يومًا وغرامة قدرها 5000 دولار أمريكي.**

الاجتماعية والصحية أو سلطات إنفاذ القانون رسميًا. تذكر أن تنبيه مشرفك لا يعفيك من مسؤولياتك كونك ملزمًا بالإبلاغ. يجب عليك الإبلاغ بنفسك رسميًا.

قد يكون لدى صاحب العمل سياسات وإجراءات إضافية. تعرّف على سياسات صاحب العمل واتبعها، بالإضافة إلى الالتزام بالقانون.

سجل الحوادث

يجب أن تحتفظ دور رعاية البالغين بسجل للحوادث لتوثيق ما يلي:

- حالات سوء المعاملة، أو الهجر، أو الإهمال، أو الاستغلال المزعومة أو المشتبه فيها.
- الحوادث، أو الإصابات، أو الأحداث التي تؤثر في رفاهية العميل.

العمل مع مشرفك والإبلاغ

يفرض القانون على صاحب العمل التأكد من الإبلاغ عن حالات الهجر، أو سوء المعاملة، أو الاستغلال الجسدي، أو الاستغلال المالي، أو الإهمال:

- دور رعاية البالغين: [المادة رقم 388-76-10673 من قانون واشنطن الإداري \(WAC\)](#)
- مرافق الرعاية الدائمة: [المادة رقم 388-78A-2630 من قانون واشنطن الإداري \(WAC\)](#)
- مرافق الخدمات المُحسنة: [المادة رقم 388-107-0590 من قانون واشنطن الإداري \(WAC\)](#)
- وكالات الرعاية المنزلية: [المادة رقم 246-335-425 من قانون واشنطن الإداري \(WAC\)](#)

أنت لا تحتاج إلى إذن من مشرفك لإبلاغ إدارة الخدمات

تقع على عاتقك مسؤولية معرفة مكان سجل الحوادث وكيفية تعبئته.

التحقيقات

في مرافق الرعاية الدائمة، لا تكون سجلات الحوادث مطلوبة. ومع ذلك، يجب على مرافق الرعاية الدائمة توثيق التحقيقات في أي بلاغات بشأن إساءة، أو هجر، أو إهمال، أو استغلال، أو حادثة أو واقعة مزعومة أو مشتبه بها تعرّض صحة العميل أو حياته للخطر أو تؤثر فيها. تقع على عاتقك مسؤولية معرفة ما يجب عليك فعله وتوثيقه إذا كنت تعمل في مرافق الرعاية الدائمة.

معرفة المزيد عن الإبلاغ

قد تشعر بالتوتر أو عدم اليقين بشأن الإبلاغ، وتلك مشاعر طبيعية. لا تدع هذه المشاعر تمنعك من الإبلاغ. ينبغي عليك ذلك، فهذا من واجبك كونك ملزمًا بالإبلاغ في ولاية واشنطن.

أنت لا تحتاج إلى دليل للاتصال.

أنا لست متأكدًا بنسبة 100% من حدوث إساءة.

أنت لا تحتاج إلى إذن العميل أو المشرف للاتصال. ينبغي عليك الإبلاغ!

طلب مني مشرفي أو العميل عدم الاتصال.

ما زلت بحاجة إلى الإبلاغ حتى لو قام شخص آخر بالإبلاغ أيضًا.

شخص آخر أبلغ عن الحادث بالفعل.

إذا قمت بالإبلاغ بحسن نية واتضح أنه لم يكن هناك أي إساءة، فلا يمكن إلقاء اللوم عليك أو الوقوع في مشكلة.

أنا قلق من الوقوع في مشكلة.

سيتم الحفاظ على سرية اسمك ما لم يكن هناك إجراء قانوني.

لا أريد أن يعرف أحد أنني اتصلت.

ما سياسات وإجراءات صاحب العمل بشأن الإبلاغ؟

الرعاية الذاتية لمقدمي الرعاية

- **الاستمتاع بالهوايات والأنشطة الأخرى.** حاول قضاء بعض الوقت في القيام بأنشطة ممتعة من شأنها تعزيز المشاعر الإيجابية وتقليل التوتر. حتى الأشياء البسيطة، مثل الاستماع إلى الموسيقى، يمكن أن يفيد في ذلك.
- **التحدث مع الآخرين.** يمكن أن يساعدك التحدث على التعامل مع المواقف والمشاعر الصعبة. ابحث عن أشخاص تشعر معهم بالأمان والدعم للتواصل معهم عند الشعور بالتوتر أو الإرهاق. قد يتمكن مشرفك، أو مقدمو الرعاية الآخرون، أو صديق، أو شخص عزيز عليك، أو مستشار، أو معالج من الإنصات إلى شكواك والمساعدة في دعمك.
- **الاسترخاء.** يمكن أيضًا أن تساعد تقنيات الاسترخاء المتعمد، مثل التنفس العميق، والتأمل، وتمارين التمدد في تقليل التوتر.
- **اللعاب.** ابحث عن طرق للمشاركة في اللعب الممتع والإبداعى والعفوي بشكل يومي. يطلق اللعب مواد كيميائية إيجابية في الجسم تعمل على تخفيف التوتر ودعم الصحة الشخصية والرفاهية.
- **الفخر بعملك.** أنت تُحدث فرقًا إيجابيًا عميقًا في حياة الأشخاص الذين تهتم بهم. إنه عمل رائع، ويجب أن تشعر بالفخر تجاهه.



يعتبر تقديم الرعاية عملاً مجزيًا، ولكنه قد يمثل أيضًا تحديًا جسديًا وعاطفيًا. يمكن لمقدم الرعاية الذي لا يعتني بنفسه أن يعاني من التعب والإرهاق بسبب ضغوط تقديم الرعاية، وهذا يمكن أن يؤدي إلى انخفاض معدل الرضا الوظيفي وانخفاض مستوى جودة الرعاية للعميل.

علامات التوتر

يمكن أن تكون علامات التوتر جسدية وعاطفية. قد تبدو بعض الأعراض الجسدية شبيهة للمرض، مثل صعوبة النوم، أو آلام المعدة، أو الصداع، أو نزلات البرد، أو الالتهابات المتكررة. تشمل العلامات الشائعة الأخرى للتوتر التعب، والقلق، والتهييج، والغضب، والاكتئاب، والحزن. يمكن أن تؤثر هذه الأعراض في نوعية حياتك، وكذلك علاقاتك المهنية والشخصية. إذا لاحظت هذه المشاعر تتناوبك، ففكر فيما تفعله للاعتناء بنفسك.

ممارسة الرعاية الذاتية

تتضمن الرعاية الذاتية:

- **الحصول على قسط كافٍ من النوم.** يحتاج معظم البالغين إلى حوالي ثمانية ساعات من النوم كل ليلة.
- **شرب كمية كافية من المياه.** يحتاج معظم الأشخاص الأصحاء إلى ما بين تسعة إلى 13 كوبًا من المياه يوميًا.
- **تناول الأغذية الصحية.** يمكن أن يساعد تناول المزيد من الفواكه والخضراوات والتقليل من السكر والملح والأطعمة المصنعة والدهون غير الصحية في الحفاظ على قوة جسمك وقدرته على الاستجابة بشكل أفضل للمواقف العصيبة.
- **المحافظة على النشاط البدني.** إن ممارسة نشاط معتدل الشدة لمدة 150 دقيقة أسبوعيًا، مثل المشي السريع، له العديد من التأثيرات الإيجابية على صحتك ورفاهيتك.
- **تعزيز التوازن بين العمل والحياة الشخصية.** يمكن أن يكون من الصعب الفصل بين العمل، والمهام اليومية، والأعمال المنزلية وإدارة الحياة. حاول ألا تتحمل مسؤوليات أكثر مما تتحمل في العمل والمنزل. خذ فترات راحة منتظمة كلما استطعت خلال يوم عملك.

المشكلات في مكان العمل

من حقك ألا تتعرض للتمييز، والمضايقة، وسوء المعاملة في العمل.

التعامل مع سوء المعاملة في أثناء تقديم الرعاية في مرفق سكني

إذا جعلك عميل أو زميل في العمل تشعر بالتمييز ضدك، أو أنك تتعرض للمضايقة أو سوء المعاملة، فتحدث إلى مشرفك أو صاحب العمل.

التعامل مع سوء المعاملة في أثناء تقديم الرعاية في منزل الشخص

جرب ما يلي إذا كنت تشعر بعدم الارتياح أو عدم الأمان، أو كنت تعاني من المضايقة أو سوء المعاملة أو التمييز في أثناء العمل مع عميل في منزله أو شقته.

المستوى الأول

- اطلب من العميل التوقف عن هذا السلوك واطرح له أنك تشعر بعدم الارتياح إذا وجدت أن هذه الخطوة مناسبة.
- أعد قراءة خطة خدمة العميل لمعرفة ما إذا كانت هناك ملاحظات، أو إستراتيجيات تواصل، أو تدخلات للمساعدة في دعمك. تذكر أن معظم السلوكيات تعبر عن حاجة ما. اتصل بالمشرف أو صاحب العمل بشأن أي تحديثات تحتاج إليها خطة الخدمة.
- اتصل بـمشرفك أو صاحب العمل للحصول على اقتراحات أو للإبلاغ عن سلوك أو تصرف جديد يجعلك تشعر بعدم الارتياح.

عندما تشعر بعدم الارتياح تجاه سلوك أو تصرف العميل أو أي شخص آخر في الأسرة، ولكن لا تشعر أن سلامتك معرضة للخطر.

المستوى الثاني

- اتصل بـمشرفك أو صاحب العمل وأبلغ عن السلوكيات التي تسبب لك الشعور بعدم الأمان، واطرح له التفاصيل لمساعدته على فهم الموقف.
- فكر في الحصول على تدريب متخصص لمساعدتك على فهم الاحتياجات السلوكية للعميل بشكل أفضل. لمعرفة المزيد حول خيارات التدريب، اتصل بـمشرفك أو صاحب العمل.
- اتصل بـمشرفك أو صاحب العمل إذا لم تعد ترغب في تقديم الرعاية للعميل.

عندما تشعر بعدم الأمان تجاه سلوك أو تصرف العميل أو أي شخص آخر في الأسرة، ولكنك لا تريد أو تحتاج إلى الخروج من الموقف على الفور.

المستوى الثالث

- اترك المنزل، ثم اتصل على الفور بـمشرفك أو صاحب العمل لإعلامه بأنك غادرت واطرح مخاوفك بشأن الموقف. إذا كانت هناك مخاوف بشأن كون العميل بمفرده ولم تتمكن من الاتصال بـمشرفك أو صاحب العمل، فحاول الاتصال بـمشرف آخر أو موظف آخر في إدارة الخدمات الاجتماعية والصحية/الوكالة المعنية بالشيخوخة في المنطقة. إذا كان ترك العميل بمفرده سيعرضه لخطر فوري، فاتصل على الرقم 911.
- راجع جميع التدخلات المدرجة في المستويين الأول والثاني.
- اتصل بـمشرفك أو صاحب العمل إذا لم تعد ترغب في تقديم الرعاية للعميل.

عندما تشعر بعدم الأمان تجاه سلوك أو تصرف العميل أو أي شخص آخر في الأسرة، ولكنك تريد الخروج من الموقف على الفور وتحتاج إلى ذلك بشدة.

متطلبات التدريب والاعتماد الإضافية



متطلبات التدريب

هذا التدريب التوجيهي هو أول ساعتين من التدريب المطلوب. يجب عليك أيضًا إكمال تدريب السلامة لمدة ثلاث ساعات قبل أن تتمكن من العمل مع العملاء. يجب عليك إنهاء 75 ساعة كاملة من تدريب مُرافق الرعاية المنزلية خلال 120 يومًا من تاريخ تعيينك. تشمل الساعات الـ 75 المكتملة ما يلي:

1. تدريب توجيهي (هذا التدريب) - ساعتان
2. تدريب السلامة - ثلاث ساعات
3. التدريب الأساسي - 38 ساعة
4. التدريب العملي على المهارات (أو التدريب في أثناء العمل) - 16 ساعة
5. موضوعات خاصة بالسكان (أي دورة تخصصية مدتها 8 ساعات، مثل تخصص الخرف، أو الصحة النفسية، أو إصابات الدماغ الرضحية، أو مرض السكري، أو اضطراب تعاطي المخدرات، أو انتداب الممرضات) - 16 ساعة

سيطلب صاحب العمل أيضًا تدريبًا آخر خاصًا بأوسط عملك.

يجب أن يصبح العاملون في مجال الرعاية طويلة الأجل الذين يعملون في دور رعاية البالغين، ومرافق الخدمات المُحسنة، ومرافق الرعاية الدائمة، ووكالات الرعاية المنزلية مُرافقين معتمدين للرعاية المنزلية من خلال دائرة الصحة في ولاية واشنطن. يجب على صاحب العمل مساعدتك خلال هذه العملية.

للحصول على وصف أكثر تفصيلاً للعملية، قم بزيارة

dshs.wa.gov/altsa/training/training-requirements-classes-quick-links

التقديم والطلبات

في غضون 14 يومًا من التعيين، قدّم طلبًا لاستخراج تصريح مُرافق رعاية منزلية إلى دائرة الصحة. يمكنك إكمال الطلب ورقيًا أو عبر الإنترنت على doh.wa.gov/licenses-permits-and-certificates/professions-new-renew-or-update/home-care-aide/licensing-information.

تتضمن عملية تقديم الطلب الرسوم وفحص السجل الجنائي للمرشح باستخدام البصمات.

أقل من عام كامل من تاريخ الشهادة، فلن يكون هناك أي تعليم مستمر مستحق لفترة التجديد الأولى.

تنتهي صلاحية شهادة مُرافق الرعاية المنزلية كل عام في عيد ميلادك. إذا كان عيد ميلادك التالي يحين خلال ثلاثة أشهر من تاريخ الشهادة الأولية، فسيكون تاريخ التجديد الأول لك في عيد الميلاد الثاني بعد الشهادة الأولية. يتعين عليك دفع رسوم تجديد لتجديد الشهادة.

لمزيد من المعلومات عن التعليم المستمر وتجديد الاعتمادات، راجع doh.wa.gov/licenses-permits-and-certificates/professions-new-renew-or-update/home-care-aide/frequently-asked-questions

للبحث عن فصول التعليم المستمر، تفضّل بزيارة dshs.wa.gov/altsa/training/continuing-education-ce

اختبار مُرافق الرعاية المنزلية

بمجرد الانتهاء من التدريب الخاص بك، ستحتاج إلى اجتياز اختبار مُرافق الرعاية المنزلية. يتضمن هذا الفحص اختبار المعرفة متعدد الاختيارات واختبار إثبات المهارات. يجب عليك اجتياز الاختبار خلال 200 يوم من تاريخ تعيينك أو 260 يومًا إذا كانت كفاءتك في اللغة الإنجليزية محدودة.

التعليم المستمر وتجديد الاعتمادات

يجب عليك إكمال 12 ساعة من التدريب على التعليم المستمر المعتمد من إدارة الخدمات الاجتماعية والصحية بحلول يوم عيد ميلادك كل عام. إذا كان عيد ميلادك الذي يعقب شهادتك الأولية كمرافق رعاية منزلية يحين بعد

تقع على عاتقك مسؤولية الحفاظ على شهادتك وإثبات ساعات التعليم المستمر.

لمزيد من المعلومات عن شهادة مُرافق الرعاية المنزلية، راجع doh.wa.gov/licenses-permits-and-certificates/professions-new-renew-or-update/home-care-aide/frequently-asked-questions

هل تحتاج إلى مساعدة؟

مرشدو القوى العاملة في مجال الرعاية طويلة الأجل يمكنهم إرشادك بشأن عملية اعتمادك كمرافق رعاية منزلية مدفوع الأجر. لطلب المساعدة، أرسل رسالة إلى مرشدك المحلي:

caregivercareerswa.com

caregivercareerswa@dshs.wa.gov

الخاتمة...

هناك الكثير لتتعلمه عند بدء وظيفة جديدة كمقدم رعاية. يقدم لك هذا البرنامج التوجيهي نظرة عامة على بعض أهم الأشياء التي يجب معرفتها وأين يجب أن تتوجه للحصول على مزيد من المعلومات في الأسابيع المقبلة.

لدينا جميعًا احتياجاتنا وتفضيلاتنا الفريدة. تواصل مع الأشخاص الذين تدعمهم وتعرف عليهم. اكتشف ما هو مهم بالنسبة إليهم وضع ما يقولونه لك محط تقدير. بمجرد تعرفك على الشخص، يمكنك منحه الدعم الذي يحتاج إليه.

باعتبارك عاملًا في مجال الرعاية طويلة الأجل، فإنك تُحدث فرقًا في حياة الناس كل يوم. ما تفعله له معنى عظيم بالنسبة إلى الأشخاص الذين تدعمهم. افتخر بما تفعل!

من الصعب العثور على مهنة يشعر فيها الأشخاص الذين يقدمون التضحيات بالتقدير مقابل ما يفعلونه. والأمر قد يكون كذلك أيضًا مع العاملين في مجال الرعاية طويلة الأجل.

في معظم الأيام، يساعدك الشكر والتقدير الصادق من العميل، أو عائلته وأصدقائه، أو المشرف، أو عضو آخر في فريق الرعاية على تذكر سبب كون هذه الوظيفة عملاً مُرضيًا للغاية. تأكد من التعامل بمثل هذا اللطف مع نفسك ومع الآخرين.



الملحق 1: الاختصارات الشائعة

هناك العديد من الاختصارات في مجال الرعاية طويلة الأجل. لا يستخدم هذا التدريب الاختصارات حتى يكون من السهل فهمه. ومع هذا، قد تسمع أو ترى هذه الاختصارات الشائعة خلال وظيفتك كعامل في مجال الرعاية طويلة الأجل.

دور رعاية البالغين	AFH	منازل سكنية في الحي السكني مرخصة لتوفير الرعاية لشخصين إلى ثمانية أشخاص.
مرافق الرعاية الدائمة	ALF	مرفق سكني أكبر مرخص لرعاية سبعة أشخاص أو أكثر.
قسم الشيخوخة والدعم طويل الأجل	AL TSA	القسم المسؤول عن تقديم الخدمات والدعم لكبار السن والأشخاص ذوي الإعاقة داخل إدارة الخدمات الاجتماعية والصحية: dshs.wa.gov/altsa
الخدمات الوقائية للراشدين	APS	الوحدة التي تحقق في إساءة معاملة البالغين المستضعفين داخل إدارة الخدمات الاجتماعية والصحية: dshs.wa.gov/altsa/adult-protective-services-aps
مدير الحالة	CM	الشخص الذي يساعد العميل على تطوير خطة رعاية، ويمكّنه من العيش في المكان الذي يختاره، ويراقب تلك الخطة وينسق المساعدة والوصول إلى الخدمات المطلوبة.
وحدة حل الشكاوى	CRU	وحدة داخل إدارة الخدمات الاجتماعية والصحية تتلقى المكالمات، وتجمع المعلومات حول سوء المعاملة والإهمال في دور رعاية البالغين، أو مرافق الخدمات المحسنة، أو مرافق الرعاية الدائمة، أو دار الرعاية التمريضية.
إدارة الإعاقات النمائية	DDA	إدارة متفرعة من إدارة الخدمات الاجتماعية والصحية تساعد الأفراد ذوي الإعاقات النمائية وأسرتهم: dshs.wa.gov/dda
دائرة الصحة	DOH	دائرة تابعة للولاية تنظم المعايير المهنية والتراخيص كجزء من مهمتها لحماية وتحسين صحة جميع الأشخاص في ولاية واشنطن: doh.wa.gov
إدارة الخدمات الاجتماعية والصحية	DSHS	الوكالة الحكومية التي تقدم برامج وخدمات لمساعدة الأطفال والبالغين والعائلات في ولاية واشنطن: dshs.wa.gov
مرافق الخدمات المحسنة	ESF	مرافق سكنية تتسع لما يصل إلى 16 شخصًا مع موظفين متخصصين وخدمات مكثفة تركز على التدخلات السلوكية.

مقدم الرعاية الذي يستخدم عمال الرعاية طويلة الأجل لزيارة العملاء وتقديم خدمات الرعاية في منازلهم.	وكالة الرعاية المنزلية	HCA
العامل في مجال الرعاية طويلة الأجل الذي أكمل 75 ساعة كاملة من التدريب، واجتاز اختبارات المعرفة والمهارات، وحصل على اعتماد مُرافق رعاية منزلية من دائرة الصحة واحتفظ به.	مُرافق الرعاية المنزلية	HCA
عامل مؤهل في مجال الرعاية طويلة الأجل، والذي يتعاقد معه صاحب العمل الموجه للمستهلك (consumerdirectwa.com) لتقديم الرعاية المنزلية للعملاء المؤهلين للحصول على خدمات الرعاية المنزلية من Medicaid.	مقدمو الرعاية من الأفراد	IP
الشخص الذي يقدم خدمات رعاية شخصية مدفوعة الأجر لكبار السن أو الأشخاص ذوي الإعاقة. يشمل هذا النوع من العمال مُرافقي الرعاية المنزلية المعتمدين (HCA)، ومساعدتي التمريض - المعتمدين (NAC)، ومساعدتي التمريض - المسجلين (NAR).	عامل الرعاية طويلة الأجل	LTCW
القوانين الدائمة لولاية واشنطن: apps.leg.wa.gov/rcw .	قانون واشنطن المُعدّل	RCW
لوائح (قواعد) الوكالات التنفيذية للولاية: apps.leg.wa.gov/wac .	قانون واشنطن الإداري	WAC

الملحق 2: قائمة المراجعة لتوجيه العاملين في مجال الرعاية طويلة الأجل

قائمة المراجعة هذه هي أداة يمكنك استخدامها خلال التدريب. إنها ليست مستندًا رسميًا لإكماله أو نموذجًا مطلوبًا للتدريب على توجيه العاملين في مجال الرعاية طويلة الأجل. شهادة الإنجاز الخاصة بك هي المستند الرسمي للإكمال.

تتطلب [المادة رقم 388-112A-0210 من قانون واشنطن الإداري \(WAC\)](#) و [المادة رقم 388-71-0846 من قانون واشنطن الإداري \(WAC\)](#) الموضوعات التالية لتوجيه العاملين في مجال الرعاية طويلة الأجل. راجع [المادة رقم 388-112A-0210 من قانون واشنطن الإداري \(WAC\)](#) للتعرف على المتطلبات الإضافية لتوجيه المرفق.

الصفحات	الموضوع
12-11	وسط الرعاية، والخصائص، والاحتياجات الخاصة بالأفراد الذين يتم تقديم الخدمة لهم.
14-13	مسؤوليات وظيفتك الأساسية وتوقعات الأداء.
16-15	خطة الرعاية أو اتفاقية الخدمة التي تم التفاوض عليها، بما في ذلك ماهيتها وكيفية استخدامها.
6	فريق الرعاية.
29-27	العمليات، والسياسات، والإجراءات الخاصة بالمراقبة، والتوثيق، والإبلاغ.
11-7	حقوق المقيمين التي يحميها القانون، بما في ذلك الحق في السرية، والحق في المشاركة في قرارات الرعاية أو رفض الرعاية، وكيف سيحمي عامل الرعاية طويلة الأجل هذه الحقوق ويعززها.
34-30	قانون المُلزم بالإبلاغ ومسؤوليات العمال كما هو مطلوب بموجب الفصل 74.34 من قانون واشنطن المُعدّل (RCW).
26-20	أساليب وتقنيات التواصل التي يمكن استخدامها في أثناء العمل مع أحد المقيمين، أو الوصي، وأعضاء فريق الرعاية الآخرين.

	تاريخ الانتهاء من التدريب التوجيهي
	توقيع عامل الرعاية طويلة الأجل
	توقيع المرشد

شكر وتقدير

ماري إم كامبل، مديرة استشارات ضعاف السمع وبرنامج الموارد في مكتب الصم وضعاف السمع
قسم الشيخوخة والدعم طويل الأجل التابع لإدارة الخدمات الاجتماعية والصحية

بريندا كارلستروم، عضوة في فريق تجربة الخدمة

ستيفاني كاستيليا، مديرة برنامج ضمان الجودة التنظيمي -
على مستوى المجتمع
خدمات الرعاية في المؤسسات
قسم الشيخوخة والدعم طويل الأجل التابع لإدارة الخدمات الاجتماعية والصحية

إيرنست كوفينجتون الثالث، المدير
مكتب الصم وضعاف السمع
قسم الشيخوخة والدعم طويل الأجل التابع لإدارة الخدمات الاجتماعية والصحية

كيندي ديفيس، مدير وحدة التدريب في المؤسسات
إدارة الإعاقات النمائية التابعة لإدارة الخدمات الاجتماعية والصحية

تيند إيدسون، مديرة البرنامج
مقدمة عن رعاية المرضى - مدرسة إيفريت الثانوية

ليا إدواردز، المناهج الدراسية والتعليم
تدريب مرافق الرعاية المنزلية
كلية سبوكان فولز المجتمعية

أرييل فيني، مديرة برنامج سياسة مرافق الرعاية الدائمة
خدمات الرعاية في المؤسسات
قسم الشيخوخة والدعم طويل الأجل التابع لإدارة الخدمات الاجتماعية والصحية

جاكي فراي، مديرة برنامج وحدة التدريب
الخدمات المنزلية والمجتمعية
قسم الشيخوخة والدعم طويل الأجل التابع لإدارة الخدمات الاجتماعية والصحية

روبن جيبسون، مدير الخدمة
خدمات المجتمع الكاثوليكي للرعاية طويلة الأجل في غرب واشنطن

تم تطوير هذا المنهج بمساعدة الملاحظات والمُدخلات التي تم جمعها من الخبراء، وأصحاب المصلحة، والمرشدين، والشركاء القبليين، ومؤيدي العملاء، والمشاركين في الخدمة في جميع أنحاء الولاية.

وضع البرنامج التعليمي

صامويل كوك، متخصص في التدريب والمناهج
الخدمات المنزلية والمجتمعية
قسم الشيخوخة والدعم طويل الأجل التابع لإدارة الخدمات الاجتماعية والصحية

المساهمون

جيسيكا بيكر، مطورة المنهج
الخدمات المنزلية والمجتمعية
قسم الشيخوخة والدعم طويل الأجل التابع لإدارة الخدمات الاجتماعية والصحية

شيريز بالتازار، مستشارة دور رعاية البالغين
Proactive Solutions LLC

آشلي بيكلي، مديرة برنامج حلول التعلم في CRSB
إدارة الإعاقات النمائية التابعة لإدارة الخدمات الاجتماعية والصحية

جولي بوغوكيان، مديرة برنامج التدريب
خدمات المجتمع الكاثوليكي في غرب واشنطن

ميليسا برونون، مديرة برنامج تدريب ضمان الجودة التنظيمي
خدمات الرعاية في المؤسسات
قسم الشيخوخة والدعم طويل الأجل التابع لإدارة الخدمات الاجتماعية والصحية

أدورا برويلارد، مديرة وحدة التدريب
الخدمات المنزلية والمجتمعية
قسم الشيخوخة والدعم طويل الأجل التابع لإدارة الخدمات الاجتماعية والصحية

فرانك بوكانان، عضو فريق تجربة الخدمة

إيلينا مدريد، نائبة الرئيس التنفيذي للشؤون التعليمية والتنظيمية
جمعية واشنطن للرعاية الصحية

سوزان مانيللا، مديرة البرنامج
مكتب الصم وضعاف السمع
قسم الشيخوخة والدعم طويل الأجل التابع لإدارة الخدمات الاجتماعية والصحية

ستيغاني ماركو، أخصائية برنامج تطوير القوى العاملة والاحتفاظ بها
الخدمات المنزلية والمجتمعية
قسم الشيخوخة والدعم طويل الأجل التابع لإدارة الخدمات الاجتماعية والصحية

كريستين مازولو، أخصائية التدريب والانتقال في CRSB
إدارة الإعاقات النمائية التابعة لإدارة الخدمات الاجتماعية والصحية

ماريان ماكجونجل، منسقة القبول/مدربة مقدمي الرعاية
وكالة Visiting Angels لخدمات الرعاية الدائمة

مولي ماك إسحاق، مديرة برنامج التدريب
الخدمات المنزلية والمجتمعية
قسم الشيخوخة والدعم طويل الأجل التابع لإدارة الخدمات الاجتماعية والصحية

فيكي ماكنيلي، مديرة الرعاية الدائمة
جمعية واشنطن للرعاية الصحية

ريبيكا ميد، مستشار أول للسياسات
الخدمات الوقائية للراشدين
قسم الشيخوخة والدعم طويل الأجل التابع لإدارة الخدمات الاجتماعية والصحية

شيريل ميلر، مديرة
خدمات الأطفال والأسرة
قبيلة بورت غامبل سكللام

ديفيد مينور، مجلس إصابات الدماغ الرضحية ومنسق الصناديق
الخدمات المنزلية والمجتمعية
قسم الشيخوخة والدعم طويل الأجل التابع لإدارة الخدمات الاجتماعية والصحية

كريستين موريس، رئيسة المكتب
وحدة التدريب، والتواصل، وتطوير القوى العاملة
الخدمات المنزلية والمجتمعية
قسم الشيخوخة والدعم طويل الأجل التابع لإدارة الخدمات الاجتماعية والصحية

ستايسي غراف، مديرة وحدة تطوير القوى العاملة
الخدمات المنزلية والمجتمعية
قسم الشيخوخة والدعم طويل الأجل التابع لإدارة الخدمات الاجتماعية والصحية

باربرا هانيمان، رئيسة مكتب البرامج المنزلية والمجتمعية
قسم الشيخوخة والدعم طويل الأجل التابع لإدارة الخدمات الاجتماعية والصحية

سوندرا هاس، مديرة برنامج سياسة الرعاية طويلة الأجل
خدمات الرعاية في المؤسسات
قسم الشيخوخة والدعم طويل الأجل التابع لإدارة الخدمات الاجتماعية والصحية

تيريزا هيرنانديز
منزل روزوود الريفي في بحيرة تشيلان

هوي هو، مديرة برنامج تدريب ضمان الجودة التنظيمي
خدمات الرعاية في المؤسسات
قسم الشيخوخة والدعم طويل الأجل التابع لإدارة الخدمات الاجتماعية والصحية

كولين جنسن، مديرة برنامج سياسة دور رعاية البالغين
خدمات الرعاية في المؤسسات
قسم الشيخوخة والدعم طويل الأجل التابع لإدارة الخدمات الاجتماعية والصحية

سارة خان، مديرة برنامج وحدة التدريب
الخدمات المنزلية والمجتمعية
قسم الشيخوخة والدعم طويل الأجل التابع لإدارة الخدمات الاجتماعية والصحية

كريستين كوبيك، مديرة برنامج التمريض لضمان الجودة التنظيمي
خدمات الرعاية في المؤسسات
قسم الشيخوخة والدعم طويل الأجل التابع لإدارة الخدمات الاجتماعية والصحية

أليسون لالي، أخصائية العمليات
بروكديل لكبار السن

جريجوري لافييل، مدير برنامج التدريب
الخدمات المنزلية والمجتمعية
قسم الشيخوخة والدعم طويل الأجل التابع لإدارة الخدمات الاجتماعية والصحية

لاريسا لويس، استشارية تمريض الصحة المهنية، الأمراض المعدية
العائلة والصناعات في ولاية واشنطن

جيمس (جيه دي) سيلبي، مدير برنامج دعم الإعفاء من الإقامة
الخدمات المنزلية والمجتمعية
قسم الشيخوخة والدعم طويل الأجل التابع لإدارة الخدمات
الاجتماعية والصحية

جيم شيرمان، مدير تدريب ضمان الجودة التنظيمي
خدمات الرعاية في المؤسسات
قسم الشيخوخة والدعم طويل الأجل التابع لإدارة الخدمات
الاجتماعية والصحية

كريسي سميث، مطورة التعليم الإلكتروني
الخدمات المنزلية والمجتمعية
قسم الشيخوخة والدعم طويل الأجل التابع لإدارة الخدمات
الاجتماعية والصحية

باربرا توماس، مديرة برنامج ضمان الجودة التنظيمي - على
مستوى المجتمع
خدمات الرعاية في المؤسسات
قسم الشيخوخة والدعم طويل الأجل التابع لإدارة الخدمات
الاجتماعية والصحية

ديريك تروبييا، مدير تنسيق إمكانية الوصول وقانون
الأمريكيين ذوي الإعاقة
إدارة الخدمات الاجتماعية والصحية (DSHS)

روبن فانهانينج، المؤسس، والمالك، ومدير التدريب
Cornerstone Healthcare Training Company, LLC

ميجان ويليامز، أخصائية العقود/الشؤون المالية
رعاية المسنين والبالغين في وسط واشنطن

زيا ويليامز، عضوة في فريق تجربة الخدمة

مارلو موس، ممرض أخصائي وقاية من العدوى مسجل
الخدمات المنزلية والمجتمعية
قسم الشيخوخة والدعم طويل الأجل التابع لإدارة الخدمات
الاجتماعية والصحية

فادوما مرسل، مديرة التدريب
أكاديمية واشنطن للرعاية

أنجيلا نوتاج، مديرة وحدة NPI
الخدمات المنزلية والمجتمعية
قسم الشيخوخة والدعم طويل الأجل التابع لإدارة الخدمات
الاجتماعية والصحية

جولي بيترز، مديرة برنامج تدريب ضمان الجودة،
الخدمات المنزلية والمجتمعية
قسم الشيخوخة والدعم طويل الأجل التابع لإدارة الخدمات
الاجتماعية والصحية

إسحاق بيترسون، عضو فريق تجربة الخدمة

كيرى ريتز، مديرة برنامج تدريب ضمان الجودة التنظيمي
خدمات الرعاية في المؤسسات
قسم الشيخوخة والدعم طويل الأجل التابع لإدارة الخدمات
الاجتماعية والصحية

أنجيلا ريغنسبورغ، مديرة البرامج، وحدة التدريب، المناهج
المتخصصة وضمان الجودة
الخدمات المنزلية والمجتمعية
قسم الشيخوخة والدعم طويل الأجل التابع لإدارة الخدمات
الاجتماعية والصحية

ليزا جيه روب، المستشار القانونية لأمناء مظالم الإعاقات
الإنمائية
أمناء المظالم الإقليميين للإعاقات الإنمائية، مكتب سبوكان

إيه جيه روبرتس، مدير ضمان الجودة التنظيمي - CCRSS/
ICF
خدمات الرعاية في المؤسسات
قسم الشيخوخة والدعم طويل الأجل التابع لإدارة الخدمات
الاجتماعية والصحية

ماني سانتياغو، المدير التنفيذي،
لجنة مجتمع الميم في ولاية واشنطن

بيتي شويتزمان، محققة شكاوى الإعاقات الإنمائية في
الولاية

مرشد البرنامج التوجيهي

ديف فولتزر، مرشد مُرافق الرعاية المنزلية
Rythm Senior Living مؤسسة مستشارو

التحرير النهائي والتخطيطات

جيسيكا نيلسون، مديرة العلاقات الإعلامية
مكتب الاتصالات والشؤون الحكومية
مكتب الأمين
إدارة الخدمات الاجتماعية والصحية (DSHS)

شيربي هوبر، مديرة الاتصالات المرئية
مكتب الابتكار، والإستراتيجية، والاتصالات المرئية
مكتب الأمين
إدارة الخدمات الاجتماعية والصحية (DSHS)

إمكانية الوصول للوثائق

كريسي سميث، مطورة التعليم الإلكتروني
الخدمات المنزلية والمجتمعية
قسم الشيخوخة والدعم طويل الأجل التابع لإدارة الخدمات الاجتماعية والصحية

حقوق الصور

تُستخدم جميع الصور بموجب تراخيص أو عقود قياسية من Microsoft 365 أو Adobe Stock أو Getty Images أو إدارة الخدمات الاجتماعية والصحية. يتم استخدام صور العملاء ومقدمي الرعاية في ولاية واشنطن بإذنتهم. لا تجوز إعادة استخدام الصور الموجودة في هذا التدريب لأي غرض آخر.

اتصل بنا

لطرح الأسئلة، أو المخاوف، أو الاقتراحات حول هذا المستند، يرجى التواصل معنا من خلال TCDUTrngDev4@dshs.wa.gov.

يمكن لمرشدي القوى العاملة في مجال الرعاية طويلة الأجل تزويدك بمعلومات وإرشادات بشأن عملية اعتمادك كمُرافق للرعاية المنزلية مدفوع الأجر. لطلب المساعدة، أرسل رسالة إلى مرشدك المحلي من خلال موقع الويب: caregivercareerswa.com أو عبر البريد الإلكتروني caregivercareerswa@dshs.wa.gov.

