

Професійна орієнтація

Для працівників із довгострокового догляду



Департамент соціального забезпечення та охорони здоров'я
Адміністрація з обслуговування літніх людей та тривалої допомоги



Зміст

Доступ до мови	1	Документація та звітність	27
Примітка для роботодавців щодо орієнтації	2	Спостереження	27
Введення в орієнтацію	4	Документування.....	28
Термінологія: Клієнти та Доглядальники.....	4	Звітність	29
Люди, яких ви підтримуєте	5	Обов'язкова звітність	30
Команда з догляду за клієнтом.....	5	Хто вважається «вразливим дорослим»?	30
Права клієнтів і резидентів	6	Визначення.....	30
Вибір і свобода	6	Подання звіту.....	34
Конфіденційність.....	7	Робота з керівником і звітність.....	35
Приватність.....	8	Більше інформації про звітність	35
Права резидентів.....	8	Самодопомога для доглядальників	37
Ваша роль у захисті прав	9	Ознаки стресу	37
Омбудсмени та правозахисні організації	10	Практика самопомоги	37
Заклади догляду	11	Проблеми на робочому місці	38
Догляд на дому	11	Вимоги щодо вашого подальшого	
Догляд за місцем проживання	11	навчання та сертифікації	39
Основні посадові обов'язки працівника із		Заповнення та подання заявки.....	39
довгострокового догляду	13	Вимоги до навчання.....	39
Ефективність роботи	13	Потрібна допомога?	40
Розуміння ваших посадових обов'язків.....	14	Іспит помічника з домашнього догляду.....	40
Плани догляду	15	Підвищення кваліфікації та поновлення	
Обговорення плану догляду або списку		сертифікації	40
завдань	15	На закінчення	41
Побудова стосунків	17	Додаток 1: Загальні акроніми	42
Особистісно-орієнтований догляд	17	Додаток 2: Контрольний список для орієнтації	
Задавайте запитання	18	працівників із довгострокового догляду	44
Встановіть розпорядок дня	19	Подяки	45
Запитайте знову	19	Розробка навчальної програми	45
Комунікація та спілкування	20	Співавтори.....	45
Шанобливе спілкування.....	20	Головний інструктор	48
Позитивне спілкування	21	Кінцева редакція та макети	48
Задоволення комунікаційних		Доступність документів	48
потреб кожного клієнта	21	Автори зображень	48
Перші враження	22	Зв'яжіться з нами	48
Слухання.....	23		
Мова тіла	24		
Професійне спілкування	25		
Екстрений зв'язок	26		
Спілкування з членами команди з догляду	26		

Доступ до мови

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።

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

សៀវភៅរៀន៖ គឺអាចរកបានជាមុឺនភាសា៖ 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.

Примітка для роботодавців щодо орієнтації

Працівники із довгострокового догляду, які ще не стали сертифікованими помічниками з домашнього догляду і які не звільнені від виконання вимоги згідно з [WAC 388-71-0839](#) або [RCW 18.88B.041](#), повинні пройти 2 години орієнтації для працівників із довгострокового догляду та 3 години інструктажу з техніки безпеки, перш ніж вони зможуть надавати допомогу клієнтам ([WAC 388-112A](#) і [WAC 388-71](#)). У інтернатних закладах особи, які звільнені від виконання вимоги згідно з [RCW 18.88B.041](#), і волонтери повинні пройти професійну орієнтацію в закладі перед тим, як почати звичайну взаємодію з клієнтами ([WAC 388-112A-0200](#)).

У цьому документі представлені всі теми для орієнтації працівників із довгострокового догляду згідно з вимогами [WAC 388-112A-0210\(2\)](#) та [WAC 388-71-0846](#). Пансіонати сімейного типу для дорослих, пансіонати із доглядом за мешканцями, заклади розширеного обслуговування та агенції з догляду на дому заохочуються використовувати інформацію в цьому документі для проведення необхідної двогодинної професійної орієнтації для працівників із довгострокового догляду, які ще не стали сертифікованими помічниками з домашнього догляду.

Це загальна орієнтація. Роботодавці повинні включити свою власну політику та процедури, щоб зробити орієнтацію актуальною для їх конкретної організації. У цьому документі є місце для нотаток працівників із довгострокового догляду. Якщо вам потрібно більше місця для нотаток, ви можете надрукувати додаткові копії сторінки 50. Роботодавці можуть використовувати весь документ як є або змінити структуру інформації у вигляді власного формату.

Ця орієнтація охоплює теми, які вимагає Адміністративний кодекс штату Вашингтон. Кожна людина має свої індивідуальні потреби та вподобання. Завжди прислухайтеся до того, які нові навички та знання потрібні вашому персоналу для покращення догляду. Заохочуйте своїх співробітників дізнаватися про людей, яких вони підтримують, і цінувати їх.

Що таке орієнтація для працівників із довгострокового догляду?

Орієнтація є першим кроком до успішної адаптації нового працівника із довгострокового догляду. Орієнтація – це не адміністративна чи кадрова канцелярська робота. Це знайомство з роботою з

догляду та роллю працівника із довгострокового догляду. Це також ваша можливість налагодити стосунки з новими співробітниками та залучити їх до вашої організації.

Щоб отримати додаткову інформацію про успішну адаптацію, перегляньте «Набір інструментів для утримання працівників із довгострокового догляду» на сайті carelearnwa.com.

Чому професійна орієнтація та інструктаж з техніки безпеки є важливими?

Час, який ви витрачаєте на ефективну орієнтацію та інструктаж з техніки безпеки, є інвестицією в утримання співробітників і безпеку як для працівників, так і для клієнтів. Це показує співробітникам, що вони важливі для вас і вашої організації, і задає тон вашим стосункам. Це також інвестиція, яка окупається:

- Позитивний досвід адаптації може збільшити утримання на 82 відсотки.
- Багато позовів про компенсацію працівникам виникають протягом перших двох тижнів після працевлаштування. Травми спини, ковзання та падіння часто виникають через недостатню підготовку. Ці травми впливають на працівника, персонал і можуть навіть включати травму клієнта.
- Вам може знадобитися 16-20 відсотків річної зарплати кожного доглядальника, щоб замінити його (рекрутинг, співбесіда, навчання).

Як роботодавці повинні проводити орієнтацію?

Цей документ з орієнтації не призначений для того, щоб працівник з довгострокового догляду читав його самостійно. DSHS не схвалює орієнтацію у вигляді самонавчання.

В ідеалі, нові працівники із довгострокового догляду повинні пройти орієнтацію під керівництвом інструктора особисто або через онлайн-курс, затверджений DSHS. Це має бути цікавий досвід, який заохочує доглядальника брати участь і задавати запитання. У меншому домі професійна орієнтація може відбуватися за кухонним столом, коли власник дому розмовляє з одним із працівників

із довгострокового догляду, використовуючи цей документ як план розмови. У більшій установі кілька нових працівників із довгострокового догляду можуть навчатися разом у класі, використовуючи цей документ як посібник, поки інструктор робить презентацію.

Кому необхідно пройти цю орієнтацію?

Працівники із довгострокового догляду, які ще не стали сертифікованими помічниками з домашнього догляду, повинні пройти двогодинну орієнтацію і три години навчання з техніки безпеки, перш ніж вони зможуть надавати допомогу клієнтам ([WAC 388-112A](#) та [WAC 388-71](#)).

Хто може викладати цю орієнтацію?

Пансіонати сімейного типу для дорослих, заклади розширеного обслуговування та пансіонати із доглядом за мешканцями схвалені для проведення навчання з професійної орієнтації та інструктажу з техніки безпеки після первинного отримання ліцензії або зміни власника.

Агенції з догляду на дому повинні стати затвердженими програмами навчання громадських інструкторів, щоб навчати свій власний персонал. Для отримання додаткової інформації відвідайте dshs.wa.gov/altsa/training/home-care-agencies. Громадські інструктори, які бажають викладати Орієнтацію та Техніку безпеки, повинні бути схвалені Департаментом соціального забезпечення та охорони здоров'я.

Для отримання додаткової інформації про затвердження навчальних програм і інструкторів відвідайте dshs.wa.gov/altsa/home-and-community-services/training-requirements-and-classes.

Де роботодавці можуть пройти тригодинний інструктаж з техніки безпеки?

Матеріали для тригодинного інструктажу з техніки безпеки для працівників із довгострокового догляду можна завантажити з dshs.wa.gov/altsa/training/dshs-curriculum-and-materials-available.

Чи видають інструктори сертифікати про проходження професійної орієнтації та інструктажу з техніки безпеки окремо чи разом?

Сертифікати про орієнтацію та інструктаж з техніки безпеки доступні як два окремі сертифікати або разом як один сертифікат. Для отримання додаткової інформації зверніться до навчального підрозділу.

- Програми навчання для установ: trainingapprovaltpc@dshs.wa.gov
- Програми навчання громадських інструкторів: trainingapprovaltpc@dshs.wa.gov

Друк цих матеріалів

Цей документ призначено для друку. Фон і кольори зображень налаштовані для економії чорнил або тонера. Ви можете друкувати в кольорі або в градаціях сірого (чорно-білий).

Дякуємо вам!

Більшості з нас у певний період життя знадобиться довгостроковий догляд. Як роботодавець і інструктор для працівників із довгострокового догляду ви розвиваєте кваліфіковану та чуйну робочу силу, на яку ми покладаємося. Ваші підприємства та організації захищають нашу незалежність, здоров'я та благополуччя та створюють безпечніші та більш привабливі робочі місця для доглядальників.

Дякуємо вам за підтримку вибору, незалежності та безпеки, щоб усі ми могли жити з міцним здоров'ям, незалежністю, гідністю та контролем рішень, які впливають на наше життя.

Введення в орієнтацію

Вітаємо вас з новою роботою працівника із довгострокового догляду! Ви починаєте вдячний шлях професійного догляду. Ви повинні пройти цю орієнтацію перед тим як почати надавати допомогу. Вона дасть базовий вступ до наступних тем:

- Люди, яких ви підтримуєте
- Права клієнтів і резидентів
- Заклади догляду
- Ваші основні посадові обов'язки
- План догляду за клієнтом
- Комунікація та спілкування
- Спостереження, документування та звітність
- Обов'язкова звітність
- Самообслуговування для вас — доглядальника
- Ваше подальше навчання та вимоги щодо сертифікації

Ваш роботодавець надасть вам більше інформації про ваші посадові обов'язки. У цьому документі є місце для нотаток про політику та процедури вашого роботодавця.

Ключові моменти відображаються в таких квадратах.

Термінологія: Клієнти та Доглядальники



Клієнт: Департамент соціального забезпечення та охорони здоров'я використовує слово клієнт для людей, які отримують підтримку. Резидент, учасник послуг і споживач – інші терміни, які ви можете почути. Ця орієнтація використовує слово клієнт для людей, які отримують допомогу. Багато людей не люблять, коли їх називають клієнтами. Познайомтеся з людьми, яких ви підтримуєте, і використовуйте термін, якому вони віддають перевагу.

Працівник із довгострокового догляду: Існує багато назв для людини, яка здійснює догляд. Приклади включають працівника із довгострокового догляду, помічника з домашнього догляду* або доглядальника. У цій орієнтації ми використовуємо термін «працівник із довгострокового догляду».

**«Помічник з домашнього догляду» означає працівника із довгострокового догляду, який пройшов повні 75 годин навчання, склав іспити на знання та навички, а також отримав і підтримує сертифікат помічника з домашнього догляду в Департаменті охорони здоров'я.*

Люди, яких ви підтримуєте

Більшість із нас колись потребуватимуть догляду та підтримки. Сьогодні у штаті Вашингтон налічується понад 70 000 дорослих, які отримують послуги довгострокового догляду, і щороку все більше з нас потребують догляду. У нас різноманітний життєвий досвід, культура, етнічна приналежність, мови, гендерна ідентичність і здібності. Нам може знадобитися допомога в догляді за собою через функціональні, фізичні та/або психічні проблеми. Працівники із довгострокового догляду допомагають нам підтримувати найвищий рівень незалежності, надаючи необхідну підтримку.

Кожна людина має унікальні потреби. Травма, хвороба, захворювання та зміни в здібностях можуть зробити повсякденне життя складним або неможливим без допомоги. Деякі загальні стани для людей, які отримують послуги довгострокового догляду, включають наступні:

- Черепно-мозкова травма
- Травми внаслідок падінь
- Вади розвитку
- Розлади поведінки або психічного здоров'я
- Втрата пам'яті, слуху або зору
- Погіршення фізичного здоров'я

Команда з догляду за клієнтом

Ви не єдині, хто надає турботу та підтримку клієнту. Є багато інших, хто можуть бути частиною команди з догляду за клієнтом. Клієнт завжди відповідає за свою команду з догляду.

Члени команди з догляду можуть включати постачальника(ів) медичних послуг/лікаря клієнта, сім'ю та друзів, опікуна, інших працівників із довгострокового догляду, медсестер чи інших кваліфікованих спеціалістів та/або кейс-менеджера чи соціального працівника з Департаменту соціального забезпечення та охорони здоров'я штату Вашингтон, Відділу домашніх та громадських послуг або Регіонального агентства з питань старіння. Як працівник із довгострокового догляду ви є важливою частиною команди з догляду за клієнтами. Одним із ваших найважливіших обов'язків є спілкування з рештою команди з догляду.



Права клієнтів і резидентів

Якість нашого життя залежить від свободи здійснення наших основних прав людини. Ми не втрачаємо жодних прав, коли отримуємо довгостроковий догляд. Частина вашого обов'язку як працівника із довгострокового догляду полягає в тому, щоб знати та захищати права людей, яких ви підтримуєте.

Федеральні закони та закони штату захищають наші права. Федеральні правила містяться в [42 CFR 441.530](#). Закон штату про права резидентів міститься в [RCW 70.129](#) (для людей, які живуть у пансіонатах із доглядом за мешканцями, пансіонатах сімейного типу для

дорослих та закладах розширеного обслуговування). [Адміністративний кодекс штату Вашингтон \(WAC\) 388-106-1300](#) описує права клієнтів програми Medicaid, які отримують послуги у своїх власних домівках, а [WAC 246-335-435](#) є біллем про права для агентств з догляду на дому.

Нижче наведено деякі права, які захищають федеральні закони та закони штату Вашингтон. Це далеко не повний перелік усіх прав, які мають люди. Пам'ятайте, що ми не втрачаємо жодних прав, коли отримуємо довгостроковий догляд.

Вибір і свобода

Кожен має право...



Жити без насильства та нехтування.



Відмовлятися від догляду, ліків або лікування.



Приєднуватися до соціальної, релігійної та громадської діяльності.



Висловлювати скаргу або занепокоєння, не боячись помсти.



Запитувати доступ до комунікації (перекладачі мови жестів, допоміжні комунікаційні засоби).



Бути активним у складанні або зміні свого плану догляду



Бути вільним від хімічних або фізичних засобів стримування.



Керувати своїми фінансами.



Вибирати свої види діяльності, розклад (включаючи час прийому їжі та час догляду), догляд за здоров'ям, одяг і зачіску.



Бути з людьми як вдома, так і за його межами, включаючи сім'ю, друзів, свого лікаря та омбудсмена (захисники людей, які отримують довгостроковий догляд).

Хто має право вказувати вам, що ви можете, а чого не можете робити, кого ви можете відвідувати і кого ви можете запрошувати до себе додому?

Конфіденційність

Клієнти мають право на конфіденційність своїх клінічних та особистих даних. Це право поширюється на інформацію про умови проживання, лікування, фінансовий стан та особистий догляд. Під час обговорення клієнтів усі члени команди догляду мають дотримуватися правил забезпечення конфіденційності інформації і професійної етики.

Захист конфіденційності клієнта

Захищайте конфіденційність щоразу, коли ви працюєте із записами клієнта або спілкуєтесь про клієнта.

- Не залишайте записи клієнтів без нагляду, де їх можуть побачити інші.
- Не залишайте електронні записи на екранах комп'ютерів, де їх можуть побачити інші.
- Не обговорюйте конфіденційну інформацію клієнта там, де вас можуть почути інші люди.
- Після завершення роботи з записами клієнта негайно поверніть їх у відповідне місце.
- Переглядаючи, обговорюючи або оновлюючи записи клієнта, слідкуйте за тими, хто знаходиться поруч.

- Діліться медичною, фінансовою чи іншою особистою інформацією про клієнта лише з відповідними членами команди догляду, якщо тільки клієнт не надасть на це письмову згоду.



- Запитуйте дозвіл клієнта, перш ніж ділитися його інформацією.
- Не обговорюйте те, що ви дізналися про клієнта, з кимось поза командою з догляду, якщо тільки клієнт не надасть на це письмову згоду.
- Клієнт завжди може переглянути власні записи. Не тримайте записи клієнтів в таємниці від них.

Закон про безперервність дії та прозорість медичного страхування

HIPAA — це федеральний закон, який регулює використання та обмін інформацією про здоров'я. Основна мета HIPAA — захистити інформацію про здоров'я людини, водночас дозволяючи команді з догляду ділитися необхідною інформацією для надання високоякісної медичної допомоги. Ваш роботодавець перегляне з вами те, що вам потрібно знати, щоб дотримуватися правил HIPAA, які стосуються вашої роботи.

Які кроки ви повинні зробити, щоб дотримуватися законів HIPAA у своїй ролі?

Приватність

Фізична та особиста приватність допомагає нам бути у безпеці та незалежними. Без приватності ми вразливі і можемо відчувати сором або збентеження. Захист приватності клієнта має важливе значення для якісного догляду.

Захист приватності клієнта

Завжди думайте про те, як ви захистите приватність клієнта під час фізичного догляду та особистих моментів.

- Постукайте, перш ніж увійти в кімнату із зачиненими дверима, і дочекайтеся дозволу увійти.
- Закрийте вікна, штори, двері та ширми перед початком виконання дій у рамках особистого догляду.
- Перш ніж почати особистий догляд, переконайтеся, що клієнту комфортно з кимось у кімнаті, наприклад відвідувачами чи сусідами по кімнаті.
- Під час особистого догляду тримайте тіло клієнта максимально закритим.
- Не фотографуйте, не знімайте відео та не записуйте клієнтів.
- Переконайтеся, що забезпечено приватність клієнта під час телефонних дзвінків, відеодзвінків, обміну віртуальними повідомленнями, використання комп'ютера, коли у нього є відвідувачі та коли він відкриває свою пошту чи електронну пошту.

Поважайте приватність.



Права резидентів

Закони захищають права людей, які живуть у пансіонатах сімейного типу для дорослих, пансіонатах із доглядом за мешканцями та закладах розширеного обслуговування.

Резиденти повинні бути проінформовані про їхні права зрозумілою для них мовою. Ці права включають, але не обмежуються наступними:

- Право на інформацію про заклад, наприклад, звіти про перевірки та способи подання скарги.
- Право доступу до власних записів.
- Право на безпечне, чисте, комфортне та домашнє середовище.
- Право мати замки на дверях своїх блоків, щоб ключ мав лише відповідний персонал.
- Право приймати відвідувачів.
- Право мати власне особисте майно.
- Право подавати офіційні скарги на заклад.

Для отримання додаткової інформації про права резидентів перегляньте наступні правила та кодекси:

- Права резидентів: [RCW 70.129](#)
- Пансіонати сімейного типу для дорослих: [WAC 388-76](#)
- Пансіонати із доглядом за мешканцями: [WAC 388-78A](#)
- Заклади розширеного обслуговування: [WAC 388-107](#)

Омбудсмени та правозахисні організації

Омбудсмени розслідують скарги та допомагають людям орієнтуватися в таких системах, як довгостроковий догляд. Офіс омбудсмена та правозахисні організації у штаті Вашингтон діляться цінною інформацією та ресурсами на своїх веб-сайтах. Дізнавшись про цих омбудсменів і правозахисні групи, ви можете захистити права людей, яких ви підтримуєте.

Програма омбудсмена штату Вашингтон з довгострокового догляду

Офіс омбудсмена з питань довгострокового догляду розглядає скарги та захищає людей, які перебувають під опікою в будинках для літніх людей із медсестринським доглядом, пансіонатах із доглядом за мешканцями і в пансіонатах сімейного типу для дорослих.

waombudsman.org
ltcop@mschelps.org
800-562-6028
253-815-8173

Офіс омбудсмена з питань вад розвитку

Омбудсмен з питань вад розвитку розглядає скарги від імені людей з вадами розвитку, які отримують послуги штату.

ddombuds.org
info@ddombuds.org
833-727-8900 (Лінія для скарг)
711 для Диспетчерської служби штату
Вашингтон (TTY)

Офіс захисту психічного здоров'я

Офіс захисту психічного здоров'я підтримує осіб та їхні родини, які обслуговуються та підтримуються в системі охорони психічного здоров'я штату Вашингтон.

obhadvocacy.org
info@obhadvocacy.org
360-292-5038

Організація Disability Rights Washington

Disability Rights Washington надає безкоштовні послуги людям з обмеженими можливостями.

«Ми є приватною некомерційною організацією, яка захищає права людей з обмеженими можливостями в усьому штаті. Наша місія полягає в просуванні гідності, рівності та самовизначення людей з обмеженими можливостями. Ми відстоюємо справедливість у справах, пов'язаних із правами людини та законними правами».

disabilityrightswa.org
info@dr-wa.org
800-562-2702
206-324-1521
711 для Диспетчерської служби штату
Вашингтон (TTY)

Заклади догляду

Більшість із нас воліли б залишатися у власних домівках і громадах, коли потребують догляду. Перебування поруч із сім'єю, друзями та домашніми тваринами, а також участь у значущих заходах покращують якість нашого життя. Тип закладу догляду, який обирає клієнт, залежить від потрібних йому послуг і підтримки.

Догляд на дому

Особа, яка проживає у власному будинку чи квартирі, може найняти працівника із довгострокового догляду для підтримки в повсякденній діяльності. Клієнт також може отримати додаткові послуги, такі як медсестринський або інший професійний медичний догляд, громадські ресурси, такі як «Їжа на колесах» (Meals on Wheels), хоспіс, тимчасовий догляд, модифікація будинку, доступ до спілкування за допомогою сурдоперекладачів, технологій підтримки слуху або оповіщення та допоміжних інструментів.

Догляд за місцем проживання

Догляд за місцем проживання є ще одним варіантом для клієнта, який отримує послуги довгострокового догляду. Пансіонати сімейного типу для дорослих, пансіонати із доглядом за мешканцями та заклади розширеного обслуговування є трьома прикладами догляду за місцем проживання в громаді.

Ці місця проживання забезпечують кімнату, харчування, прання, нагляд і допомогу в догляді. Крім того, деякі заклади надають періодичний медсестринський догляд та/або спеціалізований догляд за людьми з психічними або поведінковими проблемами, вадами розвитку, втратою слуху або деменцією.

Пансіонати сімейного типу для дорослих — це будинки неподалік, в яких може бути забезпечений догляд для від двох до восьми осіб. Пансіонати із доглядом за мешканцями, як правило, є більшими закладами в громаді, які можуть налічувати від семи до сотень резидентів. Заклади розширеного обслуговування — це інтернатні заклади, які вміщують до шістнадцяти осіб, зі спеціалізованим персоналом та інтенсивними послугами, які зосереджені на поведінкових втручаннях.

Штат Вашингтон ліцензує та регулює довгостроковий догляд, щоб забезпечити послідовний, якісний догляд та послуги для всіх клієнтів. Ці правила можна знайти в [WAC 388-76](#) для пансіонатів сімейного типу для дорослих, [WAC 388-78A](#) для пансіонатів із доглядом за мешканцями, [WAC 388-107](#) для закладів розширеного обслуговування і [WAC 246-335](#) для агенцій з догляду на дому.



Кожен дім, заклад чи агентство мають свою унікальну бізнес-філософію та цілі. Розуміння бачення вашого роботодавця допоможе вам краще зрозуміти свою роботу та очікування вашого роботодавця.

Усі постачальники довгострокового догляду повинні відповідати мінімальним стандартам відповідно до наведених вище норм. Жодне житло, установа чи агентство не можуть вимагати, щоб особа відмовилася від своїх прав.

Основні посадові обов'язки працівника із довгострокового догляду

Деякі з основних посадових обов'язків, які ви матимете як працівник із довгострокового догляду:

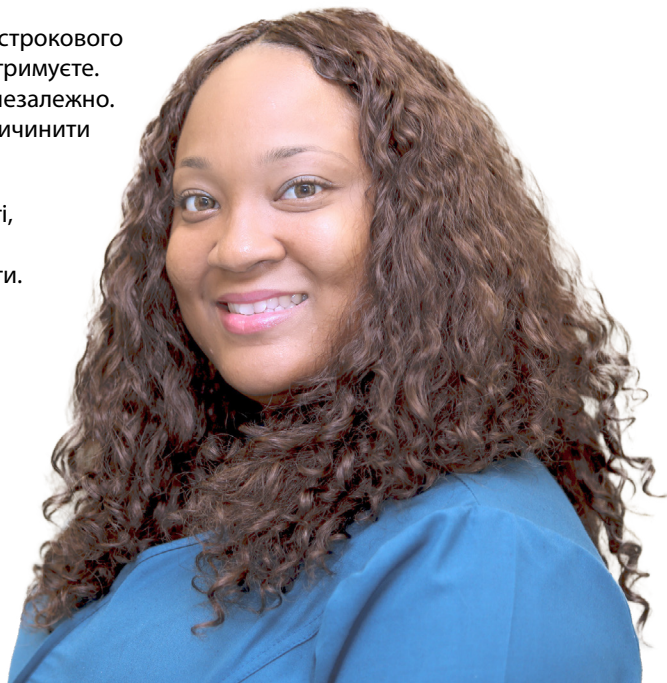
1. **Безпека перш за все!** Будьте чемпіоном з безпеки для всіх на своєму робочому місці. Пройдіть інструктаж з техніки безпеки та вивчіть політику свого роботодавця. Подумайте про фізичну та емоційну безпеку кожного клієнта. Зупиняйте поширення мікробів. Розпізнавайте небезпеки або проблеми та дійте, щоб запобігти нещасним випадкам.
2. **Розумійте потреби клієнта в догляді.** Виконуйте завдання правильно та ефективно, як це задокументовано в плані обслуговування клієнта або узгодженій угоді про надання послуг.
3. **Поважайте та виконуйте вибір клієнта.** Знайте, як і коли клієнт віддає перевагу виконанню цих завдань.
4. **Слідкуйте за змінами стану клієнта.** Це може включати його медичний стан, психічний чи емоційний стан та/або зміни поведінки.
5. **Документуйте та повідомляйте про будь-які зміни,** які ви бачите відповідно до політики та процедур вашого роботодавця.
6. **Реагуйте на надзвичайні ситуації,** належним чином дотримуючись правил техніки безпеки та політики роботодавця.
7. **Приходьте на роботу вчасно** або зателефонуйте своєму керівнику, якщо ви не можете прийти на роботу. Залишення клієнта без догляду та підтримки ставить під загрозу його здоров'я, безпеку, благополуччя та незалежність.
8. **Одягайтеся належним чином.** Запитайте свого керівника про дрес-код або очікування щодо одягу. Невідповідний робочий одяг може становити загрозу безпеці.
9. **Заповнюйте та зберігайте точні табелі обліку робочого часу** відповідно до політики та процедур вашого роботодавця.
10. **Повідомте свого роботодавця, якщо ви збираєтеся звільнитися з роботи.** Більшість роботодавців цінують письмове повідомлення за два тижні до звільнення. Раптово залишити клієнта без догляду небезпечно для його здоров'я та безпеки.

Крім того, ваш роботодавець має інші очікування від вас як від працівника.

Ефективність роботи

Від того, як ви виконуєте свою роботу в якості працівника із довгострокового догляду, безпосередньо залежить якість життя людей, яких ви підтримуєте. Кожен день у вас є можливість допомогти клієнтам жити гідно та незалежно. Однак доглядальник, який погано виконує свою роботу, може спричинити фізичну шкоду, страждання, тривогу та/або збентеження клієнтів.

Пишайтеся своєю роботою і робіть все можливе. Коли ви на роботі, зосередьтеся на своїй роботі. Навчіться правильно та ефективно виконувати поставлені завдання. Знайте, що робити, а чого уникати. Будьте чесними, чіткими та професійними з клієнтами та іншими членами команди з догляду.



Плани догляду

Коли особа починає отримувати послуги довгострокового догляду, вона працює з іншими членами своєї команди з догляду, щоб завершити оцінку та створити план догляду. У плані догляду за клієнтом вказується, яких видів підтримки та послуг він хоче та потребує. План догляду допомагає всім членам команди з догляду зрозуміти, як надавати допомогу клієнту так, як йому подобається.

План догляду за клієнтом змінюється, оскільки змінюються його потреби та вподобання. Одним із ваших обов'язків як працівника із довгострокового догляду є звітування та обговорення змін, які ви бачите, з клієнтом та рештою його команди з догляду. Клієнт та його команда можуть оновити план догляду та/або звернутися за медичною чи іншою допомогою.

Плани догляду мають інші назви в різних закладах догляду. Залежно від того, де ви працюєте, клієнт може мати індивідуально-орієнтований план обслуговування, узгоджений план догляду, узгоджену угоду про надання послуг або просто план.

Ви можете мати доступ до всього плану догляду або лише до його частини. У деяких закладах догляду ви можете бачити лише список завдань, які потрібно виконувати. Уважно прочитайте ці документи для кожного клієнта, якого ви підтримуєте, і перевіряйте ще раз на початку кожної зміни, чи немає змін у плані.



Ви завжди несете відповідальність за дотримання плану догляду або списку завдань.

Інформація в плані догляду є конфіденційною та чутливою. Тримайте в таємниці все, що ви читаете або чуєте про клієнта. Ви можете допомогти зменшити занепокоєння або збентеження клієнта, проявивши професійність і захистивши його особисту інформацію. Клієнт завжди має право ознайомитися зі своїм власним планом догляду та всім, що про нього написано.

Обговорення плану догляду або списку завдань

Прочитання плану догляду – це лише перший крок до розуміння того, як підтримати клієнта. Для вас також дуже важливо спілкуватися з клієнтом про те, як він хоче, щоб ви надавали йому догляд. Коли ви говорите з клієнтом про його догляд, пам'ятайте про такі поради:

- Будьте терплячі, якщо клієнту важко говорити про ці проблеми.
- Можливо, клієнт не звик говорити про такі особисті справи.
- Клієнту може бути важко попросити про допомогу або прийняти її.
- Йому може бути важко пояснити розпорядок, який він мав роками.
- Можливо, ця особа мала досвід роботи з постачальниками медичних послуг, які не ставилися до неї з повагою.
- Спробуйте разом з клієнтом прочитати його план догляду. Це професійний спосіб обговорення чутливих тем.

Розумійте і поважайте вибір клієнта щодо того, як і коли надавати допомогу та послуги.

Побудова стосунків

Побудова стосунків із клієнтами, яких ви підтримуєте, допоможе вам зрозуміти, поважати їхні вподобання та дотримуватися їх. І ви, і клієнт повинні мати спільне розуміння наступних моментів:

- Знайте, чого клієнт очікує від вас і як він хоч, щоб ви це робили.
- Розумійте, як ефективно спілкуватися один з одним.
- Розумійте межі своєї роботи.
- Працюйте разом з людиною, щоб підтримати її так, як вона хоче.
- Пам'ятайте, що клієнт є лідером власної команди догляду та відповідає за свій власний догляд.

Щоб уникнути непорозумінь, обговоріть завдання щодо догляду з людиною, коли ви вперше починаєте працювати.

Особистісно-орієнтований догляд

Більшості з нас колись у житті знадобиться догляд. Ми всі хочемо, щоб наші доглядальники були добрими та співчутливими та поважали нас як цілісну людину, а не просто бачили наші вади чи стан. Познайомившись із людьми, яких ви підтримуєте, налаштуйте спосіб надання допомоги відповідно до їхніх унікальних потреб і вподобань.

- Що важливо для людини?
- Що їй подобається?
- Що забезпечує їй комфорт?
- Чого вона не любить і чого боїться?
- Хто є важливими людьми в її житті?
- Яку поведінку вона вважає шанобливою та прийнятною?
- Які культурні або релігійні/духовні практики важливі для неї?
- Як життєвий досвід зробив її тим, ким вона є сьогодні?
- Якою мудрістю вона має поділитися з вами?



Повага до відмінностей

Коли ви дізнаєтесь про людей, яких підтримуєте, ви можете виявити, що вони мають різні цінності, переконання та погляди на світ. Намагайтеся не засуджувати. Виявляйте доброту та повагу до людини, навіть якщо ви з нею не згодні.

Повага до культури та ідентичності

Наше походження та життєвий досвід формують наші погляди на світ. Кожен із наведених нижче аспектів впливає на наші переконання, поведінку, цінності та ставлення.

- Вік
- Інвалідність та/або статус здібностей
- Релігія і духовність
- Етнічна та расова ідентичність
- Соціально-економічний статус
- Сексуальна орієнтація
- Належність до корінних народів
- Національне походження
- Гендерна ідентичність та самовираження
- Соціальні групи

Уникайте суджень або припущень щодо людей на основі аспектів їх особистості та не намагайтеся змінити людей (наприклад, їхню релігію чи сексуальну орієнтацію). Натомість пізнавайте кожного клієнта як цілісну особистість. Дізнайтеся, що для них означає повага, і ставтеся до них так, як вони хочуть, щоб до них ставилися.



Задавайте запитання

Ставити хороші запитання – це мистецтво. Ставлячи ефективні запитання, ви отримаєте більше необхідної інформації.



Ставте запитання, що стосуються завдання.

«Ви віддаєте перевагу ванні чи душі сьогодні вранці?»



Ставте відкриті запитання, а не запитання, на які можна відповісти «так» чи «ні».*

«Що б ви хотіли на сніданок?» — дасть вам більш корисну інформацію, ніж запитати «Ви хочете снідати зараз?»



Ставте запитання, починаючи з що, коли, де, чому і як.

Наприклад, у плані догляду зазначено, що ви повинні допомогти з купанням. Ставте такі запитання: «Наскільки гаряча вода для ванни вам подобається?» «Який тип мила вам підходить?»

*Запитання, на які можна відповісти «Так» чи «Ні», можуть бути легшими або більш доступними для людей, які живуть із деменцією чи іншими когнітивними розладами.

Ставлячи хороші запитання, ви можете отримати інформацію, необхідну для правильного виконання роботи.

Встановіть розпорядок дня

Розпорядок дня або розклад можуть допомогти вам завершити всі ваші завдання та допомогти клієнту почуватися комфортно, знаючи, чого очікувати.

Коли ви починаєте з кимось нові стосунки із забезпечення догляду, попрацюйте з цією людиною, щоб розробити розпорядок дня, а потім дотримуйтесь його, коли ви будете надавати догляд.

Розпорядок допоможе вам і клієнту.



Запитайте знову

Попрацювавши з клієнтом деякий час, поговоріть з ним ще раз про те, як ви виконуєте завдання з плану догляду. Чи є щось, що вони хотіли б, щоб ви зробили інакше?

Запитавши ще раз, ви зможете переконатися, що розумієте розпорядок дня, якому клієнт віддає перевагу, і продовжуєте виконувати завдання так, як йому найкраще підходить.

Повторне запитання допоможе:

- Переконатися, що ви розумієте розпорядок дня клієнта.
- Допоможе у виконанні завдань у спосіб, який найкраще підходить для клієнта.
- Дізнатися більше про вподобання клієнта.
- Отримати відгук про те, як ви справляєтесь.

Запитайте ще раз, щоб знати, що ви добре виконали свою роботу.

Комунікація та спілкування

Хороша комунікація допоможе вам надавати якісну допомогу та полегшить вашу роботу. Хороша комунікація створює довіру та розуміння між вами, людьми, яких ви підтримуєте, та всіма іншими, з ким ви працюєте. Хороша комунікація також:

- Допомагає отримати інформацію, необхідну для виконання роботи.
- Робить роботу простою з клієнтом та іншими членами команди догляду.
- Допомагає всім зберігати спокій у стресових ситуаціях.
- Допомагає іншим сприймати вас як професіонала.

Хороша комунікація означає більше, ніж просто розмову. Зверніть увагу на такі поради:

- Уважно спостерігайте за мовою тіла клієнта, щоб побачити, що можуть говорити вам його дії та жести.
- Уважно вислуховуйте будь-які коментарі клієнта.
- Намагайтеся зменшити відволікаючі фактори в навколишньому середовищі. Фоновий шум і погане освітлення можуть ускладнити спілкування.
- Спілкуйтеся безпосередньо з клієнтом. Не говоріть про клієнта так, ніби його немає.
- Наберіться терпіння та повторіть, якщо потрібно.

Хороша комунікація має важливе значення для догляду.

Шанобливе спілкування

Шанобливе спілкування з клієнтом допомагає побудувати довіру і створює відчуття комфорту у взаєминах з вами. Спілкуючись із клієнтом, пам'ятайте про такі рекомендації:

- Ставтеся до дорослих як до дорослих. Не використовуйте сюсюкання і не говоріть поблажливо по відношенню до людей, яких ви підтримуєте.
- Використовуйте свій звичайний тон голосу.
- Спочатку розмовляйте з нормальною гучністю, а потім відрегулюйте її відповідно до потреб особи.
- Уникайте таких прізвиськ, як дорогий/дорога, милий/мила або дідусь/бабуся. Запитайте людину, як би вона хотіла, щоб ви її назвали.
- Зверніть увагу на те, якому спілкуванню клієнт віддає перевагу, і пристосуйте свій стиль до того, що йому підходить.
- Будьте поважними з дотиками. Завжди запитуйте у клієнта дозволу, перш ніж торкатися до нього. Переконайтеся, що ви знаєте вподобання клієнта та політику вашого роботодавця щодо дотиків. Ніколи не гладьте дорослого по голові, як це можна зробити з дитиною.



Позитивне спілкування

Позитивне спілкування показує людині, що ви дбаєте про неї, і допомагає їй відчувати підтримку. Спробуйте залишатися позитивними навіть у ситуаціях, які можуть бути розчаровуючими або важкими. Нагадайте людині, що ви хочете їй допомогти і поясніть проблеми, які у вас виникають. Попросіть людину працювати з вами, щоб вирішити будь-які проблеми, щоб ви могли переконатися, що вона отримує необхідну допомогу.

Спробуйте знайти щось позитивне, щоб святкувати з клієнтом кожен день, навіть якщо це щось дуже маленьке. Коли клієнт демонструє покращення, досягає чогось або просто робить хорошу спробу, знайдіть хвилинку, щоб вшанувати його силу та зусилля.

Задоволення комунікаційних потреб кожного клієнта

Кожен із нас спілкується по-своєму на основі різноманітних факторів, таких як уподобання, культура, мовні відмінності чи умови, які впливають на слух, мову чи розуміння. План догляду за клієнтом повинен

включати його комунікаційні потреби та вподобання. Співпрацюйте зі своїм роботодавцем і використовуйте наявні ресурси, щоб задовольнити комунікаційні потреби кожного клієнта. Переконайтеся, що ви розумієте, як кожен клієнт повідомляє про свої вподобання.

Деякі приклади коригування можуть включати надання перекладача для клієнта, який використовує іншу мову, або використання допоміжних засобів комунікації, таких як дошка, електронна або ручна клавіатура або картки для клієнтів, які перенесли такі когнітивні захворювання, як інсульт, черепно-мозкова травма або деменція.

Коригування ваших очікувань

Когнітивні стани та черепно-мозкові травми часто впливають на те, як людина виражає себе. Вона може спілкуватися у спосіб, який ви не очікуєте або який вам не подобається. Будьте відкритими для вивчення людей, яких ви підтримуєте, і того, як вони спілкуються. Пам'ятайте про терпіння, співчуття та намагайтеся не сприймати речі особисто. Ви дізнаєтесь більше про комунікаційні стратегії під час базової підготовки та спеціальної підготовки для населення.

Спілкування під час носіння маски

Маски та респіратори ускладнюють спілкування, особливо для людей, які мають ту чи іншу форму втрати слуху. Спробуйте наступні стратегії, щоб зробити ваше спілкування ефективнішим.

Чого не слід робити...	Що слід робити...
✗ Галасувати або кричати.	✓ Уповільнюйте мову і чітко вимовляйте кожне слово, особливо перший і останній звуки.
✗ Повторювати ту саму фразу знову і знову.	✓ Спробуйте перефразувати своє твердження чи запитання іншими словами.
✗ Спілкуватися, поки ви робите щось інше в той же час.	✓ Приділяйте всю свою увагу людині. Переконайтеся, що людина бачить ваше обличчя, та використовуйте вашу мову тіла, щоб спілкуватися.
✗ Казати «га?» або «що?» коли ви не розумієте.	✓ Повторіть те, що ви зрозуміли, і попросіть пояснення.
✗ Знімати маску.	✓ Спробуйте носити маску з прозорим віконцем, щоб інша людина могла бачити ваш рот.
✗ Втрачати терпіння і здаватися.	✓ Пам'ятайте, що виклики реальні. Додаткові зусилля, які ви докладаете для чіткого, позитивного та терплячого спілкування, можуть допомогти побудувати чудові стосунки з догляду.

Перші враження

У вас є лише кілька хвилин, щоб справити гарне перше враження на клієнтів, членів їхніх родин, друзів чи опікунів. Перше враження базується на наступному:

- Вимовлені слова
- Зовнішній вигляд
- Мова тіла
- Поведінка
- Одяг

Перша зустріч з клієнтом

Перш ніж зустрітися з клієнтом вперше, перегляньте його план догляду, щоб дізнатися про його комунікаційні потреби та вподобання. Плануйте спілкування так, як це йому найкраще підходить. Переконайтеся, що ви представилися та пояснили, чому ви тут. Також запитайте клієнта, яке ім'я він би вважав за краще, щоб ви використовували.

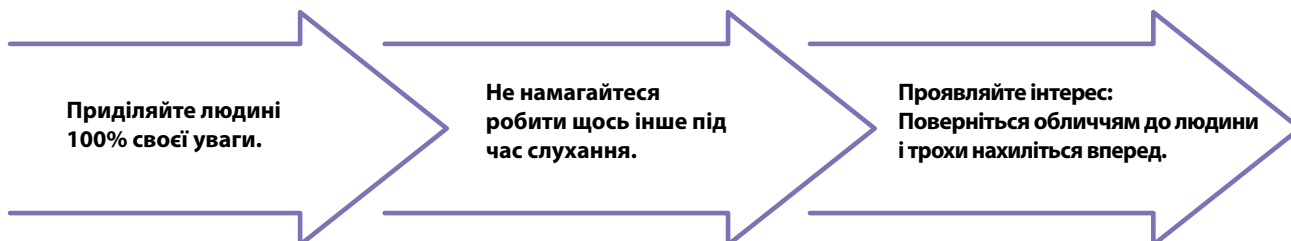


У вас ніколи не буде другого шансу справити хороше перше враження.

Слухання

Слухання є важливим для хорошого спілкування. Хороші навички слухання:

- Допомагають створити довірчі відносини з клієнтом.
- Заохочують щирий обмін думками та почуттями.
- Переконайтеся, що ви розумієте те, що говорить інша людина.
- Щоб добре слухати, потрібно докладати зусиль.



Добре слухати означає зосереджуватися на іншій людині, поки вона висловлюється.

Терпіння

Деяким клієнтам може знадобитися більше часу, щоб висловитися. Ваше хороше уміння слухати також дає клієнту стільки часу, скільки йому потрібно для спілкування. Вислуховуючи клієнта, дотримуйтеся наступних вказівок.

- Заохочуйте клієнта продовжувати, кажучи «Я розумію», «Розкажіть мені більше», «Гм-мм» або кивком голови.
- Якщо ви не розумієте, задайте запитання, щоб отримати більше інформації. Не вдавайте, що розумієте.
- Не переривайте власними ідеями чи порадами. Натомість зосередьтеся на слуханні, щоб зрозуміти. Висловлюйте власні ідеї, коли клієнт запитує вашу думку.
- Будьте готові вислухати те, що має сказати клієнт. Не уникайте теми, тому що це викликає у вас дискомфорт.

Тиша

Іноді краще помовчати і слухати.

- Якщо клієнт сумний або стурбований, іноді допомагає просто вислухати.
- Мовчання дає людині час подумати і підібрати слова.
- Мовчання дає людині час контролювати гнів чи інші сильні емоції.

Дайте людям час подумати і відчувати.

Ведення нотаток

Нотатки можуть допомогти вам запам'ятовувати, щоб ви могли задовольнити всі потреби клієнта. Якщо ви хочете робити нотатки під час спілкування з клієнтом:



- Запитайте його дозволу, перш ніж робити нотатки.
- Розкажіть людині, про яку ви робите нотатки, і покажіть або розкажіть їй, що ви пишете.
- Знайте та дотримуйтесь політики вашого роботодавця щодо ведення нотаток.
- Пам'ятайте, що нотатки потрібно зберігати як конфіденційну інформацію.
- Не робіть нотаток у своєму особистому телефоні чи пристрої.
- Знищуйте неофіційні нотатки в кінці вашої зміни, щоб захистити приватність і конфіденційність.

Мова тіла

Ваші фізичні рухи, те, як ви тримаєте своє тіло та вираз обличчя, — усе це частина вашої мови тіла або невербальної комунікації. Ваша мова тіла надсилає багато повідомлень людям навколо вас. Коли ви перебуваєте з клієнтом, подумайте про те, що йому говорить мова вашого тіла.

- Веселий вираз обличчя і приємний тембр голосу свідчать про позитивне ставлення.
- Повернення до людини показує, що ви приділяєте їй увагу.
- Правильна постава з розслабленими руками та несхрещеними ногами свідчить про те, що ви доступні та впевнені.
- Завжди переконуйтеся, що мова вашого тіла відповідає тому, що ви говорите своїми словами.

Невербальна комунікація має потужну силу.

Мова тіла клієнта

Також зверніть увагу на мову тіла клієнта. Його жести, тон голосу та міміка можуть багато розповісти вам про його почуття.

Наприклад, ось деякі невербальні ознаки того, що людина може відчувати біль:

- Стиснуте або напружене тіло.
- Розгойдування вперед-назад.
- Постійне торкання або тертя місця на тілі, яке болить.
- Grimаса на обличчі або стурбований погляд.

Спостерігаючи за цими невербальними ознаками болю, ви можете:

- Поговорити з клієнтом про те, що ви можете зробити, щоб йому було комфортніше.
- Бути особливо обережними під час виконання завдань з особистого догляду.
- Слідкувати за можливістю погіршення стану.

Людям іноді незручно або вони не можуть говорити про свій біль. Якщо мова тіла людини говорить вам про біль, запитайте її, що вона відчуває. Якщо вона скаже вам, що почувається добре, поясніть, що ви бачите. Якщо вона наполягає, що почувається добре, не сперечайтесь. Продовжуйте спостерігати та повідомляйте про будь-які ваші занепокоєння клієнту та його команді догляду.



Професійне спілкування

Одним із ваших обов'язків як працівника є професійне спілкування зі своїми колегами та керівниками. Якщо у вас є занепокоєння, питання або проблеми з колегою, суперечності з вашим графіком або інші проблеми, вам потрібно поговорити зі своїм керівником або іншими менеджерами. Професійне спілкування може допомогти вам ефективно вирішити ці проблеми.

- **Не зволікайте і не приховуйте проблеми.** Дайте своєму керівнику час, щоб допомогти вирішити проблему.
- **Будьте позитивними.** Позитивний настрій допомагає всім, хто працює з вами, включаючи вашого роботодавця. Звертайтеся із запитаннями чи пропозиціями замість скарг.
- **Просіть те, що вам потрібно.** Скарга без дій не ефективна. Опишіть ситуацію або вимагайте чітко та об'єктивно. Запитайте безпосередньо про те, чого ви хочете або потребуєте.
- **Не реагуйте; будьте відповідальними натомість.** Якщо вас щось розлютило або засмутило, зачекайте, доки ви встановите контроль над своїми емоціями, перш ніж звертатися до роботодавця.



Спілкуйтеся зі своїм керівником професійно.

Розмова по телефону на роботі

Щоб відповідати на телефонні дзвінки на роботі, потрібно дотримуватися правил ділового телефонного етикету.

- Зробіть глибокий вдих і зосередьтеся на дзвінку.
- Приготуйте ручку та папір.
- Усміхніться, коли ви берете слухавку. Усмішка під час розмови робить ваш голос позитивним.
- Використовуйте тон, який є корисним, природним і шанобливим.
- Якщо ви відповідаєте на телефонний дзвінок у закладі, скажіть назву закладу/будинку та своє повне ім'я. Запитайте: «Чим я можу вам допомогти?»
- Якщо особа просить вас відповісти на її особистий телефонний дзвінок за неї*, вкажіть себе та від імені кого ви відповідаєте. Наприклад, скажіть: «Привіт, це Фатіма. Я відповідаю на телефонні дзвінки від імені Сьюзен Кортес. Чим я можу вам допомогти?»

*Не відповідайте на телефонні дзвінки людини, якщо вона не попросить вас відповісти на її телефонний дзвінок.

Документація та звітність

Приділіть пильну увагу здоров'ю та самопочуттю клієнта. Ви несете відповідальність за повідомлення про будь-які зміни або проблеми всім необхідним членам команди догляду. Це особливо важливо, коли члени команди догляду працюють у різні зміни або в різних відділах.



Спостереження

Як працівник із довгострокового догляду, ви можете бути першою людиною, яка помітить зміни у фізичному, психічному чи емоційному стані клієнта. Ви зобов'язані стежити за цими змінами та повідомляти про них команді з догляду.

Використовуйте органи дотику, зору, нюху та слуху, щоб спостерігати за клієнтом щодо змін, коли ви доглядаєте за ним. Деякі приклади:

- Зміни настрою, такі як незвичайна тиша, плаксивість, нервозність, страх, горе, параноя (твердження, що хтось хоче нашкодити йому) або розмови про самопошкодження (самогубство).
- Клієнт розповідає вам про відчуття болю.
- Зміни в зовнішньому вигляді, такі як брудний одяг, брудне волосся та/або запах тіла.

- Зміни в когнітивних здібностях, у тому числі поява або погіршення сплутаності свідомості, забудькуватість, відсутність співпраці або надання відповідей на запитання, які не мають сенсу.
- Будь-яка зміна здатності ходити, стояти або здійснювати щоденне самообслуговування.
- Фізичні зміни, які можуть означати хворобу або інфекцію, такі як набряки, висипання на шкірі, виразки, кашель або утруднене дихання.
- Зміни в звичках щодо їжі, пиття або приготування їжі, втрата ваги, втрата інтересу до їжі або будь-які ознаки недостатнього споживання їжі або рідини.
- Зміни потреб у туалеті.
- Прохання про допомогу з проблемою, яка викликає страждання.

Шукайте ознаки змін під час догляду.



Документування

Пам'ятайте: Записи клієнтів містять дуже особисту та конфіденційну інформацію. Закони штату та федеральні закони окреслюють суворі вказівки щодо того, як ви повинні поводитися з файлами клієнтів, особливо медичними записами.

Завжди дотримуйтесь політики вашого закладу чи компанії щодо поводження або додавання до файлів клієнтів. Це стосується того, як, коли та що робити під час запису інформації.

Зрозумійте та дотримуйтесь політики та процедур закладу, де ви працюєте, щодо документування.

Коли ви документуєте інформацію про клієнта, включайте всі факти.

КОЛИ...	...дата та час, коли ви спостерігали зміну, поведінку чи інцидент.	12:45 11 липня 2023 р
ЩО...	...сталось – запишіть об'єктивні факти.	Місіс Сінгх насилу з'їла свій обід. Їй було важко жувати хліб. Вона поскаржилася, що у неї болить рот.
ДЕ...	...ви спостерігали, як це відбувається.	Інцидент стався в їдальні.
ЯК...	...довго і часто це траплялося.	Я це вперше бачу.
ХТО...	...був присутній, брав участь або був повідомлений про те, що відбувається.	Я повідомив про це свого керівника і попросив поради.
ЩО...	...ви зробили та результат.	Ми подали місіс Сінгх вівсянку. Вона змогла з'їсти її спокійно, але сказала, що хотіла б з'їсти бутерброд. Записали її на прийом до стоматолога.

Загальні поради щодо документування

- Описуйте лише те, що ви бачите, чуєте, відчуваєте та/або відчуваєте на запах. Це об'єктивні факти. Не включайте свої особисті думки та інтерпретації того, що, на вашу думку, сталося.
- Уникайте навішування ярликів або суджень про людей.
- Завжди захищайте право клієнта на конфіденційність. Ніколи не залишайте нотатки чи форми в місцях, де їх можуть побачити інші.

- Якщо ви документуєте на папері, пишіть чітко, щоб інші могли легко прочитати ваші записи. Під час документування використовуйте чорні або сині чорнила.
- Чітко опишіть те, що ви спостерігаєте, щоб хтось, хто там не був, легко зрозумів.
- Ніколи не робіть записи у файлі клієнта за колегу та не підписуйте записи про те, чого ви не робили або не бачили.
- Пам'ятайте, що написане вами стає юридичним документом.

Документуйте факти, а не свої думки.

Обов'язкова звітність

На жаль, люди, які отримують довгостроковий догляд, більш вразливі до жорстокого поводження, нехтування, залишення напризволяще та фінансової експлуатації. Якщо ви помітили ознаки або підозрюєте, що хтось із вразливих дорослих постраждав, ви повинні повідомити про це владу штату Вашингтон і, можливо, правоохоронні органи. Це стосується навіть тих випадків, коли ви не на роботі ([RCW 74.34.035](#)).

Закон штату Вашингтон також вимагає від вас, як уповноваженого інформатора, повідомляти про підозру в жорстокому поводженні з дітьми та нехтуванні ([RCW 26.44.030](#)).

Ваш роботодавець також матиме письмові правила та навчатиме щодо захисту уразливих дорослих від шкоди та повідомлення про жорстоке поводження, нехтування, залишення напризволяще та фінансову експлуатацію.

Як працівник із довгострокового догляду у штаті Вашингтон, ви за законом зобов'язані повідомляти департаменту про підозри у жорстокому поводженні, нехтуванні, залишенні напризволяще та фінансовій експлуатації вразливих дорослих.

Хто вважається «вразливим дорослим»?

Для вас, як працівника із довгострокового догляду, кожен клієнт, про якого ви дбаєте, є вразливою дорослою людиною. [RCW 73.34.020](#) визначає вразливу дорослу особу, як особу, яка:

- Має вік понад 60 років і не може піклуватися про себе, або
- Живе в будинку для літніх людей із медсестринським доглядом, пансіонаті із доглядом за мешканцями, пансіонаті сімейного типу для дорослих, закладі розширеного обслуговування або в іншому місці, яке має ліцензію чи сертифікат Департаменту соціального забезпечення та охорони здоров'я, або
- Отримує послуги від домашнього медичного закладу, хоспісу, агентства з догляду на дому або окремого постачальника, або
- Має вади розвитку або
- Має законного опікуна чи піклувальника, або
- Самостійно керує своїм доглядом і отримує послуги від особистого помічника відповідно до [розділу 74.39 RCW](#).

Визначення

Це юридичні визначення. Найновіші визначення див у [RCW 74.34.020](#). Якщо у вас є запитання щодо цих визначень, зверніться до свого керівника.

- **Залишення напризволяще** — це дії або бездіяльність фізичної чи юридичної особи, яка зобов'язана піклуватися про вразливу дорослу людину, але залишає вразливу особу без засобів або можливості отримати необхідну їжу, одяг, притулок або медичну допомогу.
- **Жорстоке поводження** означає свідому, навмисну або необачну дію чи бездіяльність, яка завдає травми, необґрунтованого ув'язнення, залякування чи покарання вразливої дорослої особи. Якщо мова йде про жорстоке поводження з уразливою дорослою особою, яка не може висловити чи продемонструвати фізичну шкоду, біль чи душевні страждання, вважається, що жорстоке поводження завдає такій особі фізичну шкоду, біль або душевні страждання. Термін «жорстоке поводження» включає в себе сексуальне насильство, психічне насильство, фізичне насильство, особисту експлуатацію вразливої дорослої особи та неналежне використання засобів стримування проти вразливої дорослої людини.

- **Сексуальне насильство** означає будь-яку форму сексуальної поведінки без згоди, зокрема небажані або недоречні дотики, зґвалтування, розбещення, непристойні дії, сексуальний примус, фотографування або запис відео відверто сексуального характеру, вуайєризм, непристойне оголення та сексуальні домагання. Сексуальним насильством також є будь-яка сексуально спрямована поведінка, яка має місце між співробітником, який не є резидентом або клієнтом закладу, або між співробітником програми, реалізованої відповідно до розділу 71A.12 RCW, і вразливою дорослою особою, яка мешкає в цьому закладі або отримує послуги у рамках програми, реалізованої згідно до розділу 71A.12 RCW, незалежно від наявності згоди сторін на таку поведінку.
- **Фізичне насильство** означає свідоме, навмисне чи необережне нанесення тілесних ушкоджень або неналежне фізичне поводження. Фізичним насильством, між іншим, вважаються такі дії: удари предметами або без них, ляпаси, щипання, удушення, удари ногами, штовхання або тикання.
- **Психічне насильство** означає свідому, навмисну або необачну вербальну чи невербальну дію, яка загрожує, принижує, переслідує, примушує, залякує, ізолює, необґрунтовано утримує або карає вразливу дорослу людину. Психічне насильство може включати глузування, крики або лайку.
- **Особиста експлуатація** означає акт примусу, спонукання вразливої дорослої особи або застосування неправомірного впливу на вразливу дорослу особу, у результаті чого вразлива доросла особа змушена діяти всупереч її звичайній поведінці, або здійснювати якісь дії або надавати якісь послуги на користь інших осіб.
- **Неналежне використання засобів стримування** означає неналежне використання хімічних, фізичних або механічних засобів стримування для зручності чи дисципліни або наступним чином: (i) без відповідності вимогам федерального або державного ліцензування або сертифікації установ, лікарень або програм, авторизованих відповідно до глави 71A.12 RCW; (ii) без медичного дозволу; або (iii) іншим чином, що спричиняє жорстоке поводження згідно з цим розділом.
- **Фінансова експлуатація** означає незаконне або неналежне використання, контроль або утримання майна, доходу, ресурсів або трастових фондів уразливої дорослої особи будь-якою особою чи організацією для отримання прибутку чи переваги будь-якої особи чи організації, крім прибутку чи переваги для вразливої дорослої особи.
- **Нехтування** означає (а) модель поведінки чи бездіяльності фізичної чи юридичної особи, яка зобов'язана піклуватися, яка не забезпечує надання товарів та послуг, які підтримують фізичне чи психічне здоров'я вразливої дорослої особи, або яка не дозволяє вразливій дорослій людині уникнути або запобігти фізичної чи психічної шкоди або болю; або (б) дію чи бездіяльність особи чи організації із зобов'язанням піклуватися, яка демонструє серйозне ігнорування наслідків такого масштабу, що становить явну та реальну загрозу для здоров'я, добробуту чи безпеки вразливої дорослої особи, включаючи, але не обмежуються поведінкою, забороненою відповідно до RCW 9A.42.100.

**Запитайте свого інструктора, роботодавця чи керівника,
якщо у вас виникли запитання щодо цих визначень.**

Більше про психічне насильство

Обзивати когось або звинувачувати в нав'язливості, прагненні до уваги чи надмірній реакції може призвести до шкоди. Погрози включають ультиматуми на кшталт «Якщо ти не зробиш те, що я скажу, я не буду тобі допомагати».

Пам'ятайте, що ваша мета – підтримати людину так, як це їй підходить. Поважайте її захист власної позиції, інтереси та унікальні вподобання. Спілкуйтесь і працюйте разом як команда, щоб уникнути конфліктів і вирішити проблеми.

Нехтування собою

Бувають ситуації, коли вразлива доросла особа, яка не живе в закладі, може нехтувати своїми потребами, і це може погіршувати чи загрожувати її фізичному та/або психічному здоров'ю. Приклади нехтування собою можуть включати нездатність керувати фінансами, відсутність їжі вдома або погану гігієну, що призводить до фізичних виразок або неприємного запаху тіла.

Закон не вимагає від уповноважених інформаторів, таких як працівники із довгострокового догляду, повідомляти про нехтування клієнтів собою. Якщо у вас є занепокоєння з приводу того, що хтось нехтує собою, ви можете повідомити про це. Для отримання додаткової інформації про обов'язкове звітування та нехтування собою відвідайте dshs.wa.gov/altsa/home-and-community-services/mandatory-and-permissive-reporters.

Якщо особа, яку ви підтримуєте, демонструє ознаки нехтування собою, можливо, вона має незадоволені потреби в догляді. Спілкуйтеся з нею про свої занепокоєння. Здокументуйте те, що вам говорять, і повідомте про це своєму керівнику або кейс-менеджеру клієнта.

Якщо ця особа не є клієнтом, якого ви підтримуєте, може бути незрозуміло, чи це нехтування собою, чи хтось інший нехтує нею. Однак судити про ситуацію не є вашим обов'язком. Якщо у вас є підстави вважати, що вразлива доросла особа зазнає жорстокого поводження, нехтування, залишення напризволяще чи фінансової експлуатації, ви повинні подати звіт.

Використання засобів стримування

Засоби стримування **НЕ** забезпечують безпеку клієнта. Засоби стримування небезпечні та завдають фізичної та емоційної шкоди. Майже у всіх випадках засоби стримування не можна використовувати. Засоби стримування ніколи не можна використовувати для дисциплінування клієнта або для зручності персоналу. Існує три типи засобів стримування (їх юридичне визначення див у [RCW 74.34.020](#)):



Фізичні засоби стримування означають застосування фізичної сили без застосування будь-яких пристроїв з метою обмеження вільного руху тіла вразливої дорослої особи. Приклади фізичних засобів стримування включають утримання людини або хапання для обмеження її рухів.



Механічні засоби стримування включають будь-який пристрій, прикріплений до тіла клієнта або поруч із ним, який клієнт не може легко зняти, та який обмежує свободу пересування або нормальний доступ до його тіла. Механічні засоби стримування можуть включати реміні, зав'язки, одяг, який перешкоджає доступу клієнта до частин тіла, поручні ліжка або стілець, з яких людина не може встати.



Хімічні засоби стримування це невідповідне використання ліків для контролю настрою, психічного стану чи поведінки, яке не лікує медичних захворювань. Будь-які ліки чи речовини можуть стати хімічними засобами стримування, якщо вони використовуються для зручності персоналу або без належного чи достатнього моніторингу.



Примусова ізоляція з правової точки зору не є видом обмеження, але також перешкоджає вільному пересуванню особи. Замкнені двері або бар'єри, які обмежують людину в певному просторі проти її волі (наприклад, у замкненій кімнаті чи в ліжку), є прикладами психічного насильства.

Засоби стримування спричиняють емоційну та фізичну шкоду і навіть смерть.

Подання звіту

Ви **повинні негайно повідомити** Департамент соціального забезпечення та охорони здоров'я, якщо у вас є підстави вважати, що клієнт або будь-яка вразлива доросла особа зазнають насильства, нехтування, залишення напризволяще чи експлуатації. Вам не потрібен дозвіл вашого керівника або роботодавця, щоб скласти звіт. Ніхто не може заборонити вам подати звіт.

Якщо ви підозрюєте фізичне або сексуальне насильство, ви також повинні повідомити правоохоронні органи. Ви також повинні подати звіт коронеру або судово-медичному експерту та правоохоронним органам, якщо ви підозрюєте, що смерть сталася внаслідок жорстокого поводження, нехтування чи залишення напризволяще.

**Вживайте заходів, щоб захистити клієнта від додаткової шкоди.
Якщо клієнт знаходиться в безпосередній небезпеці, телефонуйте 911.**

Як звітувати

Спосіб подання звіту залежить від місця проживання людини. Звіт можна подати онлайн або по телефону.

Якщо особа проживає в інтернатному закладі (наприклад, у будинку для літніх людей із медсестринським доглядом, пансіонаті сімейного типу для дорослих, пансіонаті із доглядом за мешканцями, закладі розширеного обслуговування, закладі проміжного обслуговування для осіб з інтелектуальними вадами) або отримує послуги з підтримки проживання:

Відділ розгляду скарг (CRU): 1-800-562-6078
(RTT: 1-800-737-7931)

Онлайн: dshs.wa.gov/altsa/residential-care-services/residential-care-services-online-incident-reporting

Якщо особа не проживає в інтернатному закладі:

Гаряча лінія ENDHARM DSHS: 1-866-ENDHARM (1-866-363-4276)
(RTT: 1-800-624-6186)

Послуги із захисту дорослих: 1-877-734-6277
(RTT: 1-833-866-5595)

Онлайн: dshs.wa.gov/altsa/reportadultabuse

Відмова від звітування як уповноваженого інформатора є грубим правопорушенням, яке передбачає покарання у вигляді позбавлення волі на строк до 364 днів і штрафу у розмірі \$5000.

Звіти про розслідування та перевірки загальнодоступні за адресою fortress.wa.gov/dshs/adsaapps/lookup/AFHPubLookup.aspx.

Робота з керівником і звітність

Закон вимагає, щоб ваш роботодавець переконався, що ви повідомляєте про підозру щодо залишення непризволяще, жорстокого поводження, експлуатації, фінансової експлуатації або нехтування:

- Пансіонати сімейного типу для дорослих: [WAC 388-76-10673](http://WAC.388-76-10673)
- Пансіонати із доглядом за мешканцями: [WAC 388-78A-2630](http://WAC.388-78A-2630)
- Заклади розширеного обслуговування: [WAC 388-107-0590](http://WAC.388-107-0590)
- Агенції з догляду на дому: [WAC 246-335-425](http://WAC.246-335-425)

Вам не потрібен дозвіл вашого керівника, щоб подати офіційний звіт до Департаменту соціального забезпечення та охорони здоров'я чи правоохоронних органів.

Пам'ятайте, що сповіщення вашого керівника не звільняє вас від ваших обов'язків уповноваженого інформатора. Ви повинні особисто подати офіційний звіт.

Ваш роботодавець може мати додаткові правила та процедури. Вивчіть і дотримуйтесь політики вашого роботодавця на додаток до дотримання закону.

Журнали інцидентів

Пансіонати сімейного типу для дорослих повинні вести журнал інцидентів, щоб документувати наступне:

- Ймовірні або підозрювані випадки жорстокого поводження, залишення непризволяще, нехтування чи експлуатації.
- Нещасні випадки, травми або інциденти, що впливають на добробут клієнта.

Ви повинні знати, де знаходиться журнал інцидентів і як його заповнювати.

Розслідування

У пансіонатах із доглядом за мешканцями журнали інцидентів не обов'язкові. Проте пансіонати із доглядом за мешканцями повинні документувати розслідування будь-яких ймовірних або підозрюваних випадків жорстокого поводження, залишення непризволяще, нехтування, експлуатації, нещасних випадків чи інцидентів, що загрожують чи впливають на здоров'я або життя клієнта. Ви зобов'язані знати, що ви повинні робити та документувати, якщо ви працюєте в пансіонаті із доглядом за мешканцями.

Більше інформації про звітність

Ви можете відчувати нервозність або невпевненість щодо звітності. Це нормальні відчуття. Не дозволяйте цим відчуттям заважати вам звітувати. Ви повинні звітувати. Це ваш обов'язок як уповноваженого інформатора в штаті Вашингтон.

Я не впевнений на 100%, що відбувається жорстоке поводження.

Вам **не потрібні докази**, щоб зателефонувати.

Мій керівник або клієнт просив мене не дзвонити.

Для дзвінка **не потрібен дозвіл клієнта чи керівника**. Ви повинні звітувати!

Хтось уже повідомив про це.

Ви **все одно повинні повідомити**, навіть якщо хтось інший також повідомить.

Я хвилююся, що потраплю в неприємності.

Якщо розслідування, проведене за вашим добросовісним звітом, не виявить жорстокого поводження, **вас не буде звинувачено, та ви не матимете проблем**.

Я не хочу, щоб хтось знав, що я телефонував.

Ваше ім'я залишатиметься конфіденційним, якщо не буде судового розгляду.

Самодопомога для доглядальників

Догляд — це віддачлива робота, яка, водночас, може бути фізично та емоційно складною. Доглядальник, який не піклується про себе, може відчувати втому та виснаження від стресу при догляді. Це може призвести до зниження задоволеності роботою та нижчої якості обслуговування клієнта.

Ознаки стресу

Ознаки стресу можуть бути як фізичними, так і емоційними. Деякі з фізичних симптомів можуть бути схожі на хворобу, наприклад, проблеми зі сном, болі в животі, головні болі або часті застуди чи інфекції. Інші поширені ознаки стресу включають втому, тривогу, дратівливість, гнів, депресію та сум. Ці симптоми можуть вплинути на якість вашого життя, а також на професійні та особисті стосунки. Якщо ви помічаєте в собі ці почуття, подумайте, що ви робите, щоб подбати про себе.

Практика самодопомоги

Хороша самодопомога включає:

- **Висипайтеся.** Більшості дорослих потрібно близько восьми годин сну щоночі.
- **Пийте достатню кількість води.** Більшості здорових людей потрібно від дев'яти до 13 чашок води щодня.
- **Вибирайте здорове харчування.** Вживання більшої кількості фруктів і овочів і меншої кількості цукру, солі, оброблених продуктів і нездорових жирів може допомогти зберегти ваше тіло сильним і здатним краще реагувати на стресові ситуації.
- **Залишайтеся фізично активними.** 150 хвилин на тиждень активності помірної інтенсивності, такої як швидка ходьба, мають дуже позитивний вплив на ваше здоров'я та самопочуття.
- **Намагайтеся знайти баланс між роботою та домашнім життям.** Може бути важко відокремитися від роботи, повсякденних завдань, домашніх справ і управління життям. Намагайтеся не брати на себе більше обов'язків, які виходять за рамки ваших власних обмежень, як на роботі, так і вдома. Робіть регулярні перерви, коли є можливість, протягом робочого дня.

- **Насолоджуйтеся хобі та іншою діяльністю.** Проведення часу за приємними заходами може сприяти позитивним емоціям і зменшити стрес. Можуть допомогти навіть такі прості речі як прослуховування музики.
- **Спілкуйтеся з іншими.** Розмова може допомогти вам подолати складні ситуації та емоції. Знайдіть безпечних і підтримуючих людей, з якими можна спілкуватися, коли ви відчуваєте стрес або виснаження. Ваш керівник, інші доглядальники, друг чи кохана людина, консультант чи терапевт можуть вислухати та допомогти підтримати вас.
- **Розслабляйтеся.** Навмисні методи релаксації, такі як глибоке дихання, медитація та розтяжка, також можуть допомогти зменшити стрес.
- **Грайте.** Намагайтеся щодня брати участь у радісних, творчих і спонтанних іграх. Гра виділяє позитивні хімічні речовини в організмі, які знімають стрес і підтримують особисте здоров'я та благополуччя.
- **Пишайтеся своєю роботою.** Ви значно позитивно змінюєте життя людей, про яких піклуєтесь. Це чудова робота, і ви повинні відчувати себе чудово.



Проблеми на робочому місці

Ви маєте право бути вільними від дискримінації, переслідувань і жорстокого поводження на роботі.

Боротьба з неналежним поведінням під час надання допомоги в інтернатному закладі

Якщо клієнт або колега викликає у вас відчуття дискримінації, переслідувань або жорстокого поводження, поговоріть зі своїм керівником або роботодавцем.

Боротьба з неналежним поведінням під час надання допомоги вдома

Спробуйте наступне, якщо ви відчуваєте дискомфорт або небезпеку, або зазнаєте переслідувань, жорстокого поводження чи дискримінації під час роботи з клієнтом у його власному будинку чи квартирі.

Рівень 1

Ви **почуваєтеся некомфортно** через поведінку або вчинки клієнта чи когось іншого в родині, але **не відчуваєте, що ваша безпека під загрозою**.

- Якщо вам зручно, попросіть клієнта припинити таку поведінку та поясніть, що ви почуваєтеся незручно.
- Перечитайте план обслуговування клієнта, щоб побачити, чи є в ньому примітки, комунікаційні стратегії чи втручання, які допоможуть вас підтримати. Пам'ятайте, більшість поведінкових реакцій сигналізують про потреби. Зверніться до свого керівника або роботодавця щодо будь-яких оновлень, яких потребує план обслуговування.
- Зв'яжіться зі своїм керівником або роботодавцем, щоб отримати пропозиції або повідомити про нову поведінку чи вчинки, які змушують вас почуватися незручно.

Рівень 2

Ви **відчуваєте небезпеку** через поведінку або вчинки клієнта або когось іншого в сім'ї, **але не хочете або не потребуєте негайного виходу із ситуації**.

- Зв'яжіться зі своїм керівником або роботодавцем і повідомте про поведінку, через яку ви відчуваєте небезпеку. Надайте деталі, щоб допомогти їм зрозуміти ситуацію.
- Подумайте про проходження спеціалізованих навчальних курсів, які допоможуть вам краще зрозуміти поведінкові потреби клієнта. Щоб дізнатися більше про варіанти навчання, зверніться до свого керівника або роботодавця.
- Зверніться до свого керівника або роботодавця, якщо ви більше не бажаєте надавати допомогу клієнту.

Рівень 3

Ви **відчуваєте себе в небезпеці** через поведінку або вчинки клієнта або когось іншого в родині та **хочете або вам потрібно негайно вийти з ситуації**.

- Вийдіть з дому, потім негайно зателефонуйте своєму керівнику або роботодавцю, щоб повідомити їм, що ви пішли, і пояснити свою стурбованість щодо ситуації. Якщо є занепокоєння щодо того, що клієнт один, і ви не можете зв'язатися зі своїм керівником або роботодавцем, спробуйте зв'язатися з іншим керівником або іншим співробітником DSHS/Регіонального агентства з питань старіння. Якщо залишення клієнта одного може наразити його на безпосередню небезпеку, зателефонуйте за номером 911.
 - Перегляньте всі способи втручання, перелічені для рівнів 1 і 2.
 - Зверніться до свого керівника або роботодавця, якщо ви більше не бажаєте надавати допомогу клієнту.
-

Ваше подальше навчання та вимоги щодо сертифікації



Працівники із довгострокового догляду, які працюють у пансіонатах сімейного типу для дорослих, пансіонатах із доглядом за мешканцями, закладах розширеного обслуговування та агенціях з догляду на дому, повинні стати сертифікованими помічниками з домашнього догляду через Департамент охорони здоров'я штату Вашингтон. Ваш роботодавець повинен допомогти вам пройти цей процес.

Для більш детального опису процесу відвідайте dshs.wa.gov/altsa/training/training-requirements-classes-quick-links.

Заповнення та подання заявки

Протягом 14 днів після прийому на роботу подайте заявку на отримання сертифікату помічника з домашнього догляду до Департаменту охорони здоров'я. Ви можете заповнити заявку на папері або онлайн за адресою doh.wa.gov/licenses-permits-and-certificates/professions-new-renew-or-update/home-care-aide/licensing-information.

Процес подачі заявки включає оплату та перевірку даних за відбитками пальців.

Вимоги щодо навчання

Ця професійна орієнтація займає перші дві години необхідного навчання. Ви також повинні пройти тригодинний інструктаж з техніки безпеки, перш ніж працювати з клієнтами. Ви повинні пройти всі 75 годин навчання для помічників з домашнього догляду протягом 120 днів з моменту найму. Пройдені 75 годин включають:

1. Орієнтація (даний тренінг) – дві години
2. Інструктаж з техніки безпеки – три години
3. Основна базова підготовка – 38 годин
4. Практична практика (або навчання на робочому місці) – 16 годин
5. Теми й питання, що стосуються окремих груп населення (будь-який 8-годинний спеціалізований курс, такий як деменція, психічне здоров'я, черепно-мозкова травма, діабет, розлади, спричинені вживанням психоактивних речовин, або делегування обов'язків медсестри) – 16 годин

Ваш роботодавець також вимагатиме іншої підготовки, що відповідає вашим умовам роботи.

Іспит помічника з домашнього догляду

Після завершення навчання вам потрібно буде скласти іспит помічника з домашнього догляду. Цей іспит включає як перевірку знань із варіантами відповідей, так і перевірку навичок. Ви повинні скласти іспит протягом 200 днів від дати працевлаштування або впродовж 260 днів від дати працевлаштування, якщо ваші знання англійської мови обмежені.

Підвищення кваліфікації та поновлення сертифікації

Щороку до свого дня народження ви повинні пройти 12 годин тренінгу з підвищення кваліфікації, затвердженого DSHS. Якщо до вашого дня народження після первинної сертифікації помічника з домашнього догляду минуло менше ніж повний рік із дати сертифікації, підвищення кваліфікації не буде потрібне для першого періоду поновлення.

Дія сертифікату помічника з домашнього догляду закінчується щороку в день вашого народження. Якщо ваш наступний день народження припадає на дату у межах трьох місяців після початкової сертифікації, ваша перша дата поновлення буде на другий день народження після початкової сертифікації. Для поновлення необхідна плата за поновлення.

Додаткову інформацію про підвищення кваліфікації та поновлення див. doh.wa.gov/licenses-permits-and-certificates/professions-new-renew-or-update/home-care-aide/frequently-asked-questions.

Щоб знайти курси з підвищення кваліфікації, відвідайте dshs.wa.gov/altsa/training/continuing-education-ce.

Ви несете відповідальність за збереження своїх сертифікатів і пройдени години підвищення кваліфікації.

Додаткову інформацію про сертифікацію помічників з домашнього догляду див. doh.wa.gov/licenses-permits-and-certificates/professions-new-renew-or-update/home-care-aide/frequently-asked-questions.

Потрібна допомога?

Навігатори для робочої сили із забезпечення довгострокового догляду можуть допомогти вам отримати статус оплачуваного та сертифікованого помічника з домашнього догляду. Щоб отримати допомогу, надішліть повідомлення своєму місцевому навігатору:

caregivercareerswa.com

caregivercareerswa@dshs.wa.gov

На закінчення...

Починаючи нову роботу доглядальника, потрібно багато чого навчитися. Ця орієнтація дала вам огляд деяких найважливіших речей, які потрібно знати, і куди потрібно звернутися, щоб отримати більше інформації в найближчі тижні.

У кожного з нас є власні унікальні потреби та вподобання. Спілкуйтеся з людьми, яких ви підтримуєте, і дізнавайтеся про них. Дізнайтеся, що для них важливо, і цінуйте те, що вони вам говорять. Коли ви пізнаєте людину як особистість, ви зможете надати їй необхідну підтримку.

Як працівник із довгострокового догляду, ви щодня змінюєте життя людей. Те, що ви робите, має велике значення для людей, яких ви підтримуєте. Пишайтеся тим, що ви робите!

Важко знайти професію, де люди, які віддають себе, відчувають, що їх цінують за те, що вони роблять. Це також може бути у випадку з працівниками із довгострокового догляду.

У більшості днів щира подяка та вдячність від клієнта, його родини та друзів, керівника чи іншого члена команди з догляду допомагає вам згадати, чому ця робота може приносити велике задоволення. Обов'язково проявляйте таку доброту до себе та інших.



Додаток 1: Загальні акроніми

У світі довгострокового догляду існує багато акронімів. У цьому тренінгу не використовуються акроніми, щоб було легше зрозуміти матеріал. Однак ви можете почути або побачити ці загальні акроніми у вашій ролі працівника із довгострокового догляду.

AFH (Adult family home)	Пансіонат сімейного типу для дорослих	Житловий будинок за місцем мешкання клієнта з ліцензією на обслуговування від двох до восьми осіб.
ALF (Assisted living facility)	Пансіонат із доглядом за мешканцям	Більш масштабний інтернатний заклад із ліцензією на догляд за сімома або більше особами.
AL TSA (Aging and Long-Term Support Administration)	Адміністрація з обслуговування літніх людей та тривалої допомоги	Адміністрація у DSHS, яка надає послуги та підтримку людям похилого віку та людям з обмеженими можливостями: dshs.wa.gov/altsa .
APS (Adult Protective Services)	Послуги із захисту дорослих	Підрозділ DSHS, який розслідує підозри в насильстві щодо вразливих дорослих: dshs.wa.gov/altsa/adult-protective-services-aps .
CM (Case manager)	Кейс-менеджер	Особа, яка допомагає клієнту розробити план догляду, забезпечує для нього можливість жити в обраному ним місці, контролює цей план і координує допомогу та доступ до необхідних послуг.
CRU (Complaint Resolution Unit)	Відділ розгляду скарг	Відділ у DSHS, який приймає дзвінки та збирає інформацію про жорстоке поводження та нехтування в пансіонатах сімейного типу для дорослих, пансіонатах із доглядом за мешканцями та в закладах розширеного обслуговування або в будинках для літніх людей із медсестринським доглядом.
DDA (Developmental Disabilities Administration)	Адміністрація у справах осіб з інвалідністю внаслідок вад розвитку	Адміністрація DSHS, яка надає допомогу особам з вадами розвитку та їхнім родинам: dshs.wa.gov/dda .
DOH (Department of Health)	Департамент охорони здоров'я	Департамент штату, який регулює професійні стандарти та ліцензування в рамках частини своєї місії щодо захисту та покращення здоров'я всіх людей у штаті Вашингтон: doh.wa.gov .
DSHS (Department of Social and Health Services)	Департамент соціального забезпечення та охорони здоров'я	Державне агентство, яке надає програми та послуги для допомоги дітям, дорослим і сім'ям у штаті Вашингтон: dshs.wa.gov .
ESF (Enhanced Services Facility)	Заклад розширеного обслуговування	Інтернатні заклади для проживання до 16 осіб зі спеціалізованим персоналом та інтенсивними послугами, які зосереджені на поведінкових втручаннях.

HCA (Home care agency)	Агенція з догляду на дому	Постачальник, який наймає працівників із довгострокового догляду, які відвідують клієнтів і надають послуги догляду на дому.
HCA (Home Care Aide)	Помічник з домашнього догляду	Працівник із довгострокового догляду, який пройшов повні 75 годин навчання, склав іспити на знання та навички, а також отримав і підтримує сертифікат помічника з домашнього догляду в Департаменті охорони здоров'я.
IP (Individual Provider)	Індивідуальний постачальник	Кваліфікований працівник із довгострокового догляду, який уклав контракт із роботодавцем, керованим споживачем (consumerdirectwa.com), щоб надавати догляд на дому клієнтам, які мають право на послуги догляду вдома за програмою Medicaid.
LTCW (Long-Term Care Worker)	Працівник із довгострокового догляду	Особа, яка надає платні послуги з особистого догляду людям похилого віку або людям з обмеженими можливостями. До LTCW належать сертифіковані помічники з домашнього догляду (HCA), сертифіковані помічники медсестер (NAC) і зареєстровані помічники медсестер (NAR).
RCW (Revised Code of Washington)	Переглянутий кодекс законів штату Вашингтон	Постійні закони штату Вашингтон: apps.leg.wa.gov/rcw .
WAC (Washington Administrative Code)	Адміністративний кодекс штату Вашингтон	Положення (правила) органів виконавчої влади: apps.leg.wa.gov/wac .

Додаток 2: Контрольний список для орієнтації працівників із довгострокового догляду

Цей контрольний список є інструментом, який ви можете використовувати під час навчання. Він не є офіційним документом про закінчення навчання або необхідною формою для професійної орієнтації для працівників із довгострокового догляду. Ваш сертифікат про закінчення є офіційним документом про закінчення.

[WAC 388-112A-0210](#) і [WAC 388-71-0846](#) вимагають розкриття наступних тем для орієнтації працівників із довгострокового догляду. Див. [WAC 388-112A-0210](#) для додаткових вимог щодо професійної орієнтації в закладі.

Тема	Сторінки
Заклад догляду та характеристики, а також особливі потреби населення, яке обслуговується.	11-12
Основні посадові обов'язки та очікування щодо ефективності.	13-14
План догляду або узгоджена угода про надання послуг, зокрема, що це таке та як цим користуватися.	15-16
Команда догляду.	6
Процес, політика та процедури для спостереження, документування та звітування.	27-29
Права резидентів, захищені законом, включаючи право на конфіденційність і право брати участь у прийнятті рішень щодо догляду або відмовлятися від догляду, а також те, як працівник із довгострокового догляду захищатиме та сприятиме цим правам.	7-11
Закони щодо уповноважених інформаторів та обов'язки працівників відповідно до глави 74.34 RCW.	30-34
Методи та техніки комунікації, які можна використовувати під час роботи з резидентом або опікуном та іншими членами команди догляду.	20-26

Дата завершення професійної орієнтації	
Підпис працівника із довгострокового догляду	
Підпис інструктора	

Подяки

Цю навчальну програму було розроблено на основі відгуків і внесків, зібраних експертами з предметів, зацікавленими сторонами, інструкторами, племінними партнерами, захисниками клієнтів та учасниками послуг з усього штату.

Розробка навчальної програми

Семюел Кук, Фахівець з підготовки та розробки навчальної програми
Домашні та громадські послуги
Адміністрація DSHS з обслуговування літніх людей та тривалої допомоги

Співавтори

Джессіка Бейкер, Розробник навчальної програми
Домашні та громадські послуги
Адміністрація DSHS з обслуговування літніх людей та тривалої допомоги

Шеріз Бальтазар, Консультант з питань щодо пансіонатів сімейного типу для дорослих
Proactive Solutions LLC

Ешлі Беклі, Керівник програми CRSB Learning Solutions
Адміністрація DSHS у справах осіб з інвалідністю внаслідок вад розвитку

Джулі Богокян, Керівник програми навчання
Служби католицької громади Західного Вашингтона

Мелісса Брантон, Керівник нормативної програми навчання з контролю якості
Послуги з догляду за місцем проживання
Адміністрація DSHS з обслуговування літніх людей та тривалої допомоги

Адора Бруйяр, Керівник навчального підрозділу
Домашні та громадські послуги
Адміністрація DSHS з обслуговування літніх людей та тривалої допомоги

Френк Б'юкенен, Член команди з питань обслуговування

Мері М. Кемпбелл, Керівник програми консультацій і ресурсів для людей із вадами слуху
Управління з обслуговування глухих людей і людей із вадами слуху
Адміністрація DSHS з обслуговування літніх людей та тривалої допомоги

Бренда Карлстром, Член команди з питань обслуговування

Стефані Кастільєха, Керівник нормативної програми контролю якості – Спільнота
Послуги з догляду за місцем проживання
Адміністрація DSHS з обслуговування літніх людей та тривалої допомоги

Ернест Ковінгтон III, Директор
Управління у справах глухих людей і людей із вадами слуху
Адміністрація DSHS з обслуговування літніх людей та тривалої допомоги

Кенні Девіс, Керівник навчального підрозділу закладу
Адміністрація DSHS у справах осіб з інвалідністю внаслідок вад розвитку

Тіна Едсон, Директор програми
Вступ до догляду за пацієнтами - середня школа Еверетт

Лія Едвардс, Навчальна програма та інструкції
Навчання помічників з домашнього догляду
Громадський коледж Spokane Falls

Аріель Фінні, Керівник програми політики в пансіонатах із доглядом за мешканцями
Послуги з догляду за місцем проживання
Адміністрація DSHS з обслуговування літніх людей та тривалої допомоги

Джекі Фрай, Керівник програми навчального підрозділу
Домашні та громадські послуги
Адміністрація DSHS з обслуговування літніх людей та тривалої допомоги

Робін Гібсон, Сервісний директор
Служба католицької громади Західного Вашингтона із довгострокового догляду

Стейсі Графф, Керівник відділу розвитку персоналу
Домашні та громадські послуги
Адміністрація DSHS з обслуговування літніх
людей та тривалої допомоги

Барбара Ханнеманн, Голова відділу, програми
обслуговування на дому та в громаді
Адміністрація DSHS з обслуговування літніх
людей та тривалої допомоги

Сондра Хаас, Керівник програми політики
довгострокового догляду (LTC)
Послуги з догляду за місцем проживання
Адміністрація DSHS з обслуговування літніх
людей та тривалої допомоги

Тереза Ернандес
заклад Rosewood Cottage на озері Челан

Хуй Хо, Керівник нормативної програми
навчання з контролю якості
Послуги з догляду за місцем проживання
Адміністрація DSHS з обслуговування літніх
людей та тривалої допомоги

Коллін Дженсен, Керівник програми політики
пансіонатів сімейного типу для дорослих
Послуги з догляду за місцем проживання
Адміністрація DSHS з обслуговування літніх
людей та тривалої допомоги

Сайра Хан, Керівник програми навчального підрозділу
Домашні та громадські послуги
Адміністрація DSHS з обслуговування літніх
людей та тривалої допомоги

Крістін Куб'як, Керівник нормативної програми
для медсестер з контролю якості
Послуги з догляду за місцем проживання
Адміністрація DSHS з обслуговування літніх
людей та тривалої допомоги

Еллісон Лаллі, Спеціаліст з операційного супроводу
Brookdale Senior Living

Грегори Лавіель, Керівник програми навчання
Домашні та громадські послуги
Адміністрація DSHS з обслуговування літніх
людей та тривалої допомоги

Лариса Льюїс, Медсестра-консультант з охорони
праці, інфекційні захворювання
Департамент праці та промисловості штату Вашингтон

Елена Мадрид, Виконавчий віце-президент з питань
освіти та регулювання
Вашингтонська асоціація охорони здоров'я

Сюзанна Маннелла, Керівник програми
Управління у справах глухих людей і людей
із вадами слуху
Адміністрація DSHS з обслуговування літніх
людей та тривалої допомоги

Стефані Марко, Спеціаліст з програм розвитку
та утримання персоналу
Домашні та громадські послуги
Адміністрація DSHS з обслуговування літніх
людей та тривалої допомоги

Крістін Мазуло, Спеціаліст CRSB з навчання
та питань перехідного періоду
Адміністрація DSHS у справах осіб з інвалідністю
внаслідок вад розвитку

Меріан МакГангл, Координатор прийому/
інструктор доглядальників
Послуги допомоги в побуті організації Visiting Angels

Моллі МакІсаак, Керівник програми навчання
Домашні та громадські послуги
Адміністрація DSHS з обслуговування літніх
людей та тривалої допомоги

Вікі Макніллі, Директор з питань проживання
із доглядом
Вашингтонська асоціація охорони здоров'я

Ребекка Мід, Старший радник з питань політики
Послуги із захисту дорослих
Адміністрація DSHS з обслуговування літніх
людей та тривалої допомоги

Шеріл Міллер, Директор
Послуг для дітей та сім'ї
Плем'я С'Клаллам Порт-Гембла

Девід Майнор, Координатор Ради TBI та фондів
Домашні та громадські послуги
Адміністрація DSHS з обслуговування літніх
людей та тривалої допомоги

Крістін Морріс, Голова відділу
Підрозділ навчання, комунікації і розвитку персоналу
Домашні та громадські послуги
Адміністрація DSHS з обслуговування літніх
людей та тривалої допомоги

Марло Мосс, RN спеціаліст з профілактики інфекцій
Домашні та громадські послуги
Адміністрація DSHS з обслуговування літніх
людей та тривалої допомоги

Фадума Мурсал, Директор з питань навчання
Washington Care Academy

Анджела Ноттедж, Керівник підрозділу NPI
Домашні та громадські послуги
Адміністрація DSHS з обслуговування літніх
людей та тривалої допомоги

Джулі Пітерс, Керівник програми навчання
із забезпечення якості,
Домашні та громадські послуги
Адміністрація DSHS з обслуговування літніх
людей та тривалої допомоги

Айзек Петерсон, Член команди з питань
обслуговування

Керрі Рітц, Керівник нормативної програми
навчання з контролю якості
Послуги з догляду за місцем проживання
Адміністрація DSHS з обслуговування літніх
людей та тривалої допомоги

Анжела Регенсбург, Керівник програми,
Сектор із питань створення спеціальних програм
для навчальних підрозділів і контролю якості
Домашні та громадські послуги
Адміністрація DSHS з обслуговування літніх
людей та тривалої допомоги

Ліза Дж. Роббе, Юридичний радник DD Ombuds
Регіональний омбудсмен з питань вад розвитку
в Споканському офісі

Ей Джей Робертс, Керівник нормативної
програми контролю якості – CCRSS/ICF
Послуги з догляду за місцем проживання
Адміністрація DSHS з обслуговування літніх
людей та тривалої допомоги

Менні Сантьяго, Виконавчий директор,
Комісія з питань ЛГБТК штату Вашингтон

Бетті Швігерман, Омбудсмен штату з питань вад розвитку

Джеймс (Дж. Д.) Селбі, Керівник альтернативної
програми підтримки з питань проживання
Домашні та громадські послуги
Адміністрація DSHS з обслуговування літніх
людей та тривалої допомоги

Джим Шерман, Керівник нормативної програми
навчання з контролю якості
Послуги з догляду за місцем проживання
Адміністрація DSHS з обслуговування літніх
людей та тривалої допомоги

Кріссі Сміт, Розробник засобів електронного навчання
Домашні та громадські послуги
Адміністрація DSHS з обслуговування літніх
людей та тривалої допомоги

Барбара Томас, Керівник нормативної програми
контролю якості – Спільнота
Послуги з догляду за місцем проживання
Адміністрація DSHS з обслуговування літніх
людей та тривалої допомоги

Дерек Трубія, Менеджер з координації щодо
доступності та ADA
DSHS

Робін Ван Хайнінг, Засновник, власник,
директор з питань навчання
Cornerstone Healthcare Training Company, LLC

Меган Вільямс, Спеціаліст з контрактів/фіскальних питань
Догляд за літніми та дорослими в центральному
Вашингтоні

Зя Вільямс, Член команди з питань обслуговування

Головний інструктор

Дейв Фольц, Інструктор помічників з домашнього догляду
Rythm Senior Living Consultants

Кінцева редакція та макети

Чері Хубер, Менеджер з візуальних комунікацій
Управління інновацій, стратегії та візуальних комунікацій
Канцелярія
DSHS

Джессіка Нельсон, Менеджер по роботі зі ЗМІ
Управління комунікацій та урядових справ
Канцелярія
DSHS

Доступність документів

Кріссі Сміт, Розробник засобів електронного навчання
Домашні та громадські послуги
Адміністрація DSHS з обслуговування літніх людей
та тривалої допомоги

Автори зображень

Усі зображення використовуються відповідно до стандартних ліцензій або контрактів із Microsoft 365, Adobe Stock, Getty Images або DSHS. Зображення клієнтів штату Вашингтон та доглядальників використовуються з їх дозволу. Зображення в цьому тренінгу не можна повторно використовувати для будь-яких інших цілей.

Зв'яжіться з нами

Із запитаннями, зауваженнями чи пропозиціями щодо цього посібника зв'яжіться з нами за адресою електронної пошти TCDUTrngDev4@dshs.wa.gov.

Навігатори для робочої сили із забезпечення довгострокового догляду можуть надати вам інформацію та вказівки в процесі отримання статусу платного та сертифікованого НСА. Щоб отримати допомогу, надішліть повідомлення своєму місцевому навігатору через веб-сайт: caregivercareerswa.com або електронною поштою caregivercareerswa@dshs.wa.gov.

