

장기 요양보호사 오리엔테이션 교육



보건사회부
노인 및 장기지원 행정국



목차

- 언어 접근성** 1
- 오리엔테이션에 대한 고용주 참고사항** 2
- 오리엔테이션 소개** 4
 - 용어: 수혜자 및 간병인..... 4
- 귀하의 도움을 받는 사람들** 5
 - 수혜자 간병 팀..... 5
- 수혜자 및 입주자 권리** 6
 - 선택 및 자유 6
 - 비밀유지..... 7
 - 프라이버시 8
 - 입주자 권리..... 8
 - 귀하의 권리 보호 역할 9
- 옴부즈 및 옹호 기관** 10
- 간병 환경** 11
 - 재택 간병..... 11
 - 입주 간병..... 11
- 장기 요양보호사를 위한 기본 업무 책임** 13
 - 직무 성과..... 13
 - 직무의 이해..... 14
- 간병 계획** 15
 - 간병 계획 또는 과제 목록에 대한 대화 15
- 관계 구축** 17
 - 개인 중심 간병..... 17
 - 질문하기..... 18
 - 일과의 확립..... 19
 - 한 번 더 묻기..... 19
- 의사소통** 20
 - 존중하는 소통..... 20
 - 긍정적인 소통..... 21
 - 각 수혜자의 소통 요구 충족 21
 - 첫인상..... 22
 - 경청..... 23
 - 바디랭귀지 24
 - 전문적 소통..... 25
 - 긴급 소통..... 26
 - 간병 팀원과의 소통..... 26

- 문서화 및 보고**..... 27
 - 관찰..... 27
 - 문서화..... 28
 - 보고..... 29
- 필수 보고**..... 30
 - 취약 성인이란?..... 30
 - 정의..... 30
 - 보고하기..... 34
 - 감독자와의 협력 및 보고..... 35
 - 보고에 대해 더 알아야 할 사항..... 35
- 간병인의 자기 관리**..... 37
 - 스트레스의 징후 37
 - 자기 관리 실천 37
 - 직장 내 문제 38
- 추가 교육 및 인증 요건** 39
 - 제출 및 신청 39
 - 교육 요건 39
 - 도움이 필요하십니까?..... 40
 - 홈케어 보조원 시험..... 40
 - 계속 교육 및 인증 갱신..... 40
- 결론**..... 41
- 부록 1: 일반 약어** 42
- 부록 2: 장기 요양보호사 오리엔테이션 체크리스트** 44
- 감사 인사**..... 45
 - 커리큘럼 개발..... 45
 - 기고자..... 45
- 시범 강사**..... 48
- 최종 편집 및 레이아웃**..... 48
- 문서 접근성**..... 48
- 이미지 크레딧**..... 48
- 연락처**..... 48

언어 접근성

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:

សៀវភៅព្រឹត្តិទេ: គឺអាចរកបានជាមួយភាសា: 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.

오리엔테이션에 대한 고용주 참고사항

아직 홈케어 보조원(Home Care Aides) 인증을 받지 않았으며 WAC 388-71-0839 또는 RCW 18.88B.041에 따른 면제를 받지 않은 장기요양보호사는 수혜자에게 간병을 제공하기 전에 반드시 장기요양보호사 오리엔테이션 2시간 및 안전 교육 3시간을 이수해야 합니다(WAC 388-112A 및 WAC 388-71). 입주 시설의 경우 RCW 18.88B.041에 따라 면제를 받은 개인과 자원봉사자는 수혜자와 정기적으로 상호작용을 하기 전에 반드시 시설 오리엔테이션 교육을 완료해야 합니다(WAC 388-112A-0200).

본 문서는 WAC 388-112A-0210(2) 및 WAC 388-71-0846에 따라 필요한 장기요양보호사 오리엔테이션의 모든 주제를 소개합니다. 성인 패밀리홈, 보조 생활시설, 향상된 서비스 시설 및 홈케어 기관은 본 문서의 정보를 이용하여 아직 홈케어 보조원 인증을 받지 않은 장기요양보호사들에게 필수 2시간 오리엔테이션 교육을 제공할 것을 권장합니다.

이는 일반 오리엔테이션입니다. 고용주는 자체 정책과 절차를 넣어 기관에 적합한 오리엔테이션을 만들어야 합니다. 본 문서에는 장기요양보호사가 메모를 할 수 있는 공간이 포함되어 있습니다. 더 많은 메모 공간이 필요하다면 50페이지를 추가로 인쇄하실 수 있습니다. 고용주는 전체 문서를 그대로 이용하거나 해당 정보를 자체 형식에 맞게 재구성할 수 있습니다.

본 오리엔테이션은 워싱턴주 행정법(Washington Administrative Code)에서 규정하는 주제들을 다룹니다. 각 개인은 각자 고유한 요구와 취향을 갖고 있습니다. 직원의 간병을 개선하기 위해 필요한 새로운 기술과 지식이 무엇인지 항상 귀를 기울이십시오. 직원들이 도움을 주고 있는 사람들에 대해 알아가고 이들을 소중하게 생각하도록 하십시오.

장기요양보호사 오리엔테이션이란 무엇입니까?

오리엔테이션은 새로운 장기요양보호사의 성공적인 온보딩을 위한 첫 단계입니다. 오리엔테이션은 행정이나 인사 서류작업이 아닙니다. 간병 직무와 장기요

양보호사의 역할을 소개하는 일입니다. 또한 새로운 직원들과 관계를 구축하고 직원들을 조직에 참여하도록 하는 기회이기도 합니다.

성공적인 온보딩을 위한 자세한 정보를 원하시면 carelearnwa.com에서 장기요양보호사 유지 툴킷(Long-Term Care Worker Retention Toolkit)을 확인하십시오.

오리엔테이션과 안전 교육이 중요한 이유는 무엇입니까?

효과적인 오리엔테이션과 안전 교육을 진행하는 시간은 직원 유지와 직원 및 수혜자의 안전을 위한 투자입니다. 오리엔테이션을 통해 직원들이 귀하와 귀하의 조직에 중요한 사람임을 알려주고 관계의 분위기를 설정합니다. 또한 그 자체로도 결실을 맺는 투자이기도 합니다.

- 긍정적인 온보딩 경험은 유지율을 82퍼센트까지 높일 수 있습니다.
- 많은 산재보상 청구가 고용 후 2주 이내에 발생합니다. 주로 허리 상해, 미끄러짐, 낙상이 교육 부족으로 인해 발생합니다. 이러한 상해는 직원과 채용에 영향을 주며 수혜자의 상해까지 발생할 수도 있습니다.
- 직원을 교체하기 위해서는 각 간병인의 연 급여의 16-20퍼센트에 해당하는 비용이 발생할 수 있습니다(총원, 면접, 교육).

고용주는 오리엔테이션을 어떻게 교육해야 합니까?

이 오리엔테이션 문서는 장기요양보호사가 혼자서 읽기 위한 것이 아닙니다. DSHS는 자습 오리엔테이션을 승인하지 않습니다.

신규 장기요양보호사는 교관을 통해 직접 오리엔테이션을 받거나 DSHS에서 승인한 온라인 과정을 통해 오리엔테이션을 받는 것이 이상적입니다. 간병인

의 참여와 질문을 촉진하는 체험이 되어야 합니다. 작은 규모의 주택에서는 식탁에서 본 문서를 대화의 개요로 이용하여 주택 소유자와 장기요양보호사 한 명이 대화를 나누는 방식으로 오리엔테이션 교육을 할 수 있습니다. 큰 규모의 시설에서는 강사가 강의를 하면서 본 문서를 교과서로 삼아 여러 명의 장기요양보호사가 함께 교실에서 학습을 할 수 있습니다.

누가 이 오리엔테이션에 참여해야 하나요?

아직 홈케어 보조원 인증을 받지 않은 장기요양보호사는 수혜자를 간병하기 전에 두 시간의 오리엔테이션과 세 시간의 안전 교육을 받아야 합니다 ([WAC 388-112A](#) 및 [WAC 388-71](#)).

이 오리엔테이션은 누가 교육할 수 있습니까?

성인 패밀리홈, 향상된 서비스 시설, 보조 생활 시설은 최초 면허 취득 시 또는 소유권 변경 시 오리엔테이션과 안전 교육을 하도록 승인받습니다.

홈케어 기관은 자체 직원 교육을 위해 반드시 승인된 커뮤니티 강사 교육 프로그램을 갖춰야 합니다. 자세한 정보는 dshs.wa.gov/altsa/training/home-care-agencies를 방문하여 확인하십시오. 오리엔테이션과 안전 교육을 하고자 하는 커뮤니티 강사는 보건사회부(Department of Social and Health Services) 승인을 받아야 합니다.

커리큘럼 및 강사 승인에 대한 자세한 정보는 dshs.wa.gov/altsa/home-and-community-services/training-requirements-and-classes를 방문하여 확인하십시오.

고용주는 어디에서 3시간 안전 교육 자료를 구할 수 있습니까?

장기요양보호사를 위한 3시간 안전 교육 자료는 dshs.wa.gov/altsa/training/dshs-curriculum-and-materials-available을 통해 다운로드할 수 있습니다.

강사는 오리엔테이션과 안전 교육 인증을 별도로 발급해야 하나요, 함께 발급해야 하나요?

오리엔테이션 및 안전 교육 인증은 두 건의 인증서 또는 한 건의 인증서로 이용할 수 있습니다. 자세한 정보는 교육부에 문의하십시오.

- 시설 교육 프로그램: trainingapprovaltpc@dshs.wa.gov
- 커뮤니티 강사 교육 프로그램: trainingapprovaltpc@dshs.wa.gov

본 자료의 인쇄

본 문서는 “인쇄친화적”으로 디자인되었습니다. 배경 이미지와 색상은 잉크 또는 토너를 절약하도록 조정되었습니다. 컬러 또는 흑백으로 인쇄하실 수 있습니다.

감사합니다!

우리는 생애의 어떤 시점에 장기요양이 필요하게 됩니다. 장기요양보호사의 고용주 및 교관으로서 귀하는 우리가 의지할 수 있는 기술과 열정을 가진 인력을 개발하고 있습니다. 귀하의 사업체와 기관은 우리의 독립성, 건강, 웰빙을 보호하고 간병인들을 위해 안전하고 더 큰 보상을 얻을 수 있는 일자리를 만듭니다.

우리 모두가 건강과 독립성, 존엄성, 우리 생활에 영향을 주는 결정에 대한 통제력을 갖고 살아갈 수 있도록 선택과 독립성, 안전성을 촉진해주셔서 감사합니다.

오리엔테이션 소개

장기요양보호사로 새 일을 시작하시게 된 것을 축하합니다! 귀하는 보람을 느낄 수 있는 전문 간병의 여정을 시작하셨습니다. 귀하는 간병을 하시기 전에 이 오리엔테이션을 완료하셔야 합니다. 오리엔테이션에서는 다음 주제들에 대해 기본적인 소개를 제공합니다.

- 귀하의 도움을 받는 사람들
- 수혜자 및 입주자 권리
- 간병 환경
- 귀하의 기본적인 업무 책임
- 수혜자 간병 계획
- 의사소통
- 관찰, 문서화 및 보고
- 필수 보고
- 간병인 본인의 자기 관리
- 추가 교육 및 인증 요건

귀하의 고용주가 귀하의 업무 책임에 대한 자세한 정보를 제공할 것입니다. 본 문서에는 고용주의 정책과 절차를 메모할 수 있는 공간이 마련되어 있습니다.

요점은 보이는 바와 같이 상자에 제시됩니다.

용어: 수혜자 및 간병인



수혜자: 보건사회부 (Department of Social and Health Services)는 지원을 받는 사람들을 "수혜자(client)"라는 용어로 부릅니다. 입주자, 서비스 참여자, 소비자라는 명칭으로 부르기도 합니다. 본 오리엔테이션은 간병을 받는 사람에 대해 수혜자라는 단어를 사용합니다. 많은 사람들은 수혜자라고 불리는 것을 좋아하지 않습니다. 본인이 도움을 주는 사람들에 대해 알아보고 이들이 원하는 호칭을 사용해주시요.

장기 요양보호사: 간병을 제공하는 사람에게도 많은 이름이 있습니다. 장기요양보호사, 홈케어 보조원*, 간병인 등을 예로 들 수 있습니다. 본 오리엔테이션에서는 장기요양보호사(long-term care worker)를 사용합니다.

*홈케어 보조원은 75시간 교육을 이수하고 지식 및 기술 시험에 합격했으며 보건부에서 홈케어 보조원 인증을 받아 유지하고 있는 장기요양보호사를 뜻합니다.

귀하의 도움을 받는 사람들

우리는 생애의 어떤 시점에 영양과 지원이 필요하게 됩니다. 현재 워싱턴주에서는 70,000명 이상의 성인이 장기요양 서비스를 받고 있으며 더 많은 사람들이 매년 간병을 필요로 합니다. 우리는 다양한 생활 경험, 문화, 민족, 언어, 성 정체성, 능력을 갖고 있습니다. 우리는 기능적, 신체 및/또는 정신적 문제로 인해 돌봄이 필요하게 될 수 있습니다. 장기요양보호사는 우리에게 필요한 지원을 제공함으로써 우리가 최대한 독립성을 유지하도록 도와줍니다.

모든 사람은 각기 고유한 요구를 갖고 있습니다. 상해와 질병, 능력의 변화로 인해 일상생활 활동이 어려워지거나 도움을 받지 않으면 불가능해질 수 있습니다. 장기요양 서비스를 받는 사람들이 흔히 겪는 어려움에는 다음이 포함됩니다.

- 외상성 뇌손상
- 낙상으로 인한 상해
- 발달장애
- 행동 또는 정신건강 질환
- 기억이나 청각, 시각의 상실
- 신체 건강의 저하

수혜자 간병 팀

귀하는 혼자서 수혜자를 간병하고 지원하지 않습니다. 수혜자 간병 팀에는 다른 여러 사람들이 참여할 수 있습니다. 간병 팀에 대한 책임은 언제나 수혜자에게 있습니다.

간병 팀원에는 수혜자의 의료진/의사, 가족과 친구들, 보호자, 다른 장기요양보호사, 간호사, 기타 숙련된 전문가 및/또는 사례 관리자, 워싱턴주 보건사회부 재택 및 커뮤니티 서비스(Services Home and Community Services) 부서 또는 지역 노인국(Area Agency on Aging)의 사회복지사가 포함될 수 있습니다. 귀하는 장기요양보호사로서 수혜자 간병 팀의 필수 인원이 됩니다. 귀하의 가장 중요한 직무 중 하나는 다른 간병 팀원들과 소통하는 것입니다.



수혜자 및 입주자 권리

우리의 삶의 질은 기본적인 인권을 행사하는 자유에 따라 결정됩니다. 우리가 장기요양을 받을 때 어떠한 권리도 상실되지 않습니다. 장기요양보호사로서 귀하의 책임에는 귀하의 도움을 받는 사람들의 권리를 알고 보호하는 것이 포함됩니다.






연방 및 주 법률은 우리의 권리를 보호합니다. 연방 규칙은 [42 CFR 441.530](#)에 명시되어 있습니다. 입주자 권리에 대한 주 법률은 [RCW 70.129](#)에 명시되어 있습니다(보조 생활시설, 성인 패밀리홈 및 향상된 서비스 시설에서 생활하는 사람의 권리).

[워싱턴주 행정법\(Washington Administrative Code, WAC\) 388-106-1300](#)은 자택에서 서비스를 받는 Medicaid 프로그램 수혜자의 권리를 명시하며 [WAC 246-335-435](#)는 홈케어 기관을 위한 권리장전입니다.

다음은 연방 및 워싱턴주 법률에서 보호하는 몇 가지 권리입니다. 이것은 사람들이 가진 모든 권리를 총망라한 목록이 아닙니다. 우리가 장기요양을 받을 때 어떠한 권리도 상실되지 않는다는 점을 기억하십시오.

선택 및 자유

- 모든 사람은 다음에 대한 권리를 갖습니다...**
-  학대와 방치를 당하지 않고 생활할 권리.
 -  간병, 투약 또는 처치를 거부할 권리.
 -  사회 활동, 종교 활동 및 커뮤니티 활동에 참여할 권리.
 -  보복의 두려움 없이 불만이나 우려 사항을 표현할 권리.
 -  의사소통 접근성을 위한 요청 권리 (수화 통역자, 보조 의사소통 기구).

-  적극적으로 본인의 간병 계획을 세우거나 변경할 권리.
-  약물적 구속(chemical restraints) 또는 물리적 구속(physical restraints)을 받지 않을 권리.
-  스스로 금전관리를 할 권리.
-  본인의 활동, 일정(식사 시간 및 간병 제공 시기), 의료 서비스, 옷 및 헤어 스타일을 선택할 권리.
-  가족, 친구, 의사 및 옴부즈(장기요양을 받는 사람을 위한 옹호자)를 포함한 주거 장소 안팎의 사람들과 함께 할 권리.

귀하에게 할 수 있는 일과 할 수 없는 일, 방문할 수 있는 사람, 집에 초대할 수 있는 사람을 말할 권리는 누구에게 있습니까?

비밀유지

수혜자는 임상 및 개인 기록을 기밀로 유지할 권리가 있습니다. 여기에는 거주 형태와 치료, 재무, 개인 간병에 대한 정보가 포함됩니다. 모든 간병 팀원들은 수혜자와 대화를 할 때 기밀 유지의 법률과 전문가 윤리를 준수해야 합니다.

수혜자의 비밀 보호

수혜자의 기록 작업을 하거나 수혜자에 관한 소통을 할 때 항상 비밀을 보호해야 합니다.

- 다른 사람이 볼 수 있는 곳에 수혜자의 기록을 두지 마십시오.
- 다른 사람이 볼 수 있는 컴퓨터 화면에 전자 기록을 남겨두지 마십시오.
- 다른 사람이 엿들을 수 있는 곳에서 수혜자의 비밀 정보에 대해 의논하지 마십시오.
- 수혜자의 기록 작업을 마친 후에는 기록을 즉시 파일에 정리하여 적절한 장소에 보관하십시오.
- 수혜자 기록을 검토하거나 논의하거나 업데이트 할 때, 해당 영역 내에 누가 있는지에 대해서 의식하고 있어야 합니다.

- 수혜자의 의료, 재무 또는 기타 개인 정보는 수혜자가 서면으로 동의하지 않은 한 적절한 간병 팀원에게만 공유해야 합니다.
- 수혜자의 정보를 공유하기 전에 수혜자의 허가를 문의하십시오.
- 수혜자가 서면으로 동의하지 않은 한 간병 팀 외 어떤 사람과도 수혜자에 대해 알게 된 내용을 말하지 마십시오.
- 수혜자는 언제나 본인의 기록을 확인할 수 있습니다. 수혜자의 기록을 수혜자에게 비공개로 두지 마십시오.



건강보험 양도 및 책임에 관한 법 (Health Insurance Portability and Accountability Act)

HIPAA는 건강 정보의 사용 및 공유를 규제하는 연방 법률입니다. HIPAA의 주 목표는 간병 팀이 고품질 건강 관리를 제공하는 데 필요한 정보를 공유하도록 하면서 개인의 건강 정보를 보호하는 것입니다. 귀하의 고용주는 HIPAA 규정을 따르기 위해 귀하가 알아야 할 사항들을 귀하의 업무에 적용하면서 귀하와 함께 검토할 것입니다.

본인의 역할을 수행할 때 HIPAA 법률을 준수하려면 어떤 조치를 취해야 합니까?

프라이버시

신체적 및 개인적 프라이버시는 우리의 안전과 독립성을 지키도록 도와줍니다. 프라이버시가 없다면 우리는 취약해지며 창피나 당황스러운 일을 겪을 수 있습니다. 수혜자의 프라이버시 보호는 우수한 간병을 위해 필수입니다.

수혜자의 프라이버시 보호

간병 중과 개인적인 순간 중에는 언제나 수혜자의 프라이버시를 보호할 방법을 생각하십시오.

- 문이 닫힌 방에 들어가기 전에 노크를 하고 허락을 기다리십시오.
- 개인 관리 작업을 시작하기 전에 창문과 커튼, 문, 스크린을 닫으십시오.
- 개인 간병을 시작하기 전에 수혜자가 방문자, 룸메이트 등 방 안에 다른 사람이 있어도 괜찮은지 확인하십시오.
- 개인 간병 시 수혜자의 몸을 최대한 덮어두십시오.
- 수혜자의 사진이나 영상을 촬영하거나 녹음을 하지 마십시오.
- 수혜자의 전화 통화, 화상 전화, 가상 메시징, 컴퓨터 사용 시, 방문자를 만날 때, 우편이나 이메일을 열어볼 때 프라이버시를 지켜주십시오.

프라이버시를 존중합니다.



입주자 권리

법률은 성인 패밀리홈, 보조 생활 시설, 향상된 서비스 시설에 거주하는 사람의 권리를 보호합니다.

입주자는 자신이 이해하는 언어로 권리에 대한 안내를 받아야 합니다. 이러한 권리에는 다음 항목이 포함될 수 있습니다.

- 검사 보고서 및 불만 제기 방법 등 시설 관련 정보에 대한 권리.
- 본인의 기록에 접근할 권리.
- 안전하고 깨끗하며 집과 같이 편안한 환경에 대한 권리.
- 본인의 집 문에 자물쇠를 설치하고 적절한 직원만 열쇠를 소지하도록 할 권리.
- 방문자를 맞이할 권리.
- 본인의 개인 재산을 가질 권리.
- 시설에 대한 정식 불만을 제기할 권리.

입주자 권리에 대한 자세한 정보는 다음 규칙을 참조하십시오.

- 입주자 권리: [RCW 70.129](#)
- 성인 패밀리홈: [WAC 388-76](#)
- 보조 생활시설: [WAC 388-78A](#)
- 향상된 서비스 시설: [WAC 388-107](#)

옴부즈 및 옹호 기관

옴부즈는 불만을 조사하고 사람들이 장기 요양과 같은 제도를 탐색하도록 도와줍니다. 워싱턴주의 옴부즈실과 옹호 기관은 웹사이트에 귀중한 정보와 자료를 공유합니다. 이러한 옴부즈와 옹호 그룹에 대해 알아둬으로써 귀하의 도움을 받는 사람들의 권리를 보호하는 데 도움을 받을 수 있습니다.

워싱턴주 장기 요양 옴부즈 프로그램

장기요양 옴부즈실(Office of the Long-Term Care Ombuds)은 불만을 처리하고 요양 시설, 보조 생활 시설, 기숙 및 성인 패밀리 홈에서 간병을 받는 사람들을 옹호합니다.

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

발달장애 옴부즈실

발달장애 옴부즈(Developmental Disabilities Ombuds)는 주 서비스를 받는 발달장애인들을 대표하여 불만을 검토합니다.

ddombuds.org
info@ddombuds.org
833-727-8900(불만 전화)
워싱턴 교환 서비스(TTY) 711

행동건강 옹호실

행동건강 옹호실(Office of Behavioral Health)은 워싱턴주 행동 건강 시스템의 서비스와 지원을 받는 개인과 가족을 지원합니다.

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

Disability Rights Washington

Disability Rights Washington은 장애가 있는 사람들에게 무료 서비스를 제공합니다.

“저희는 주 전역에서 장애가 있는 사람들의 권리를 보호하는 비영리 민간 조직입니다. 저희의 사명은 장애가 있는 사람들의 존엄성, 평등, 자기 결정권을 발전시키는 것입니다. 저희는 인권과 법적 권리에 관련된 사안에서 정의를 추구합니다.”

disabilityrightswa.org
info@dr-wa.org
800-562-2702
206-324-1521
워싱턴 교환 서비스(TTY) 711

간병 환경

우리는 대부분 간병이 필요할 때 본인의 집과 커뮤니티에서 계속 생활하는 것을 선호합니다. 가족과 친구들, 반려동물과 가까운 곳에서 의미 있는 활동에 참여하는 일은 우리의 삶의 질을 높여줍니다. 수혜자가 선택하는 간병 환경의 유형은 수혜자에게 필요한 서비스와 지원에 따라 달라집니다.

재택 간병

본인의 집이나 아파트에 살고 있는 사람은 일상 생활 활동을 지원해줄 장기요양보호사를 고용할 수 있습니다. 수혜자는 또한 간호나 다른 전문 의료, 식사 배달(Meals on Wheels)과 같은 커뮤니티 자원, 호스피스, 휴가 시간병, 주택 개조, 수화 통역자를 통한 소통, 청력 보조 기술 또는 경보 및 보조 기구 등 추가 서비스를 받을 수도 있습니다.

입주 간병

입주 간병은 장기 요양서비스를 이용하는 수혜자가 선택할 수 있는 또 다른 선택지입니다. 커뮤니티 기반 입주 간병의 세 가지 예로 성인 패밀리홈, 보조 생활 시설, 향상된 서비스 시설을 들 수 있습니다.

이러한 입주 환경은 방과 식사, 세탁, 관리감독 및 간병 지원을 제공합니다. 또한, 일부 시설에서는 정신 또는 행동 건강 문제, 발달 장애, 난청 또는 치매가 있는 사람을 위한 비정기적인 간호 및/또는 전문화된 간병 서비스를 제공합니다.

성인 패밀리홈은 2명에서 8명까지 간병을 제공할 수 있는 주택입니다. 보조 생활시설은 일반적으로 7명에서 최대 100명의 입주자를 수용할 수 있는 큰 규모의 커뮤니티 시설입니다. 향상된 서비스 시설은 행동 개입을 중점적으로 하며 전문 인력을 갖추고 있고 집중 서비스를 제공하는 최대 16명 수용 가능한 주거 시설입니다.

워싱턴주는 장기요양 면허를 발급하고 규제하여 모든 수혜자가 일관적이고 우수한 간병과 서비스를 받도록 도와드립니다. 이러한 규정은 성인 패밀리 홈의 경우 [WAC 388-76](#), 보조 생활시설의 경우 [WAC 388-78A](#), 향상된 서비스 시설의 경우 [WAC 388-107](#), 홈케어 기관의 경우 [WAC 246-335](#)에서 확인할 수 있습니다.



각 가정, 시설 또는 기관마다 자체적인 고용의 사업 철학 및 목표가 있습니다. 고용주의 비전을 이해함으로써 본인의 업무와 고용주의 기대를 더 잘 이해할 수 있습니다.

모든 장기요양 제공자는 반드시 위의 규제에 따른 최소 기준을 충족해야 합니다. 어떠한 패밀리 홈이나 시설, 기관도 개인의 권리 포기를 요구하지 않습니다.

장기 요양보호사를 위한 기본 업무 책임

장기 요양보호사로서 귀하에게 부여된 기본적인 직무상의 몇 가지 책임은 다음과 같습니다.

1. **안전 제일!** 직장 내에서 모든 사람의 안전을 위해 노력하십시오. 본인의 안전 교육을 완료하고 고용주의 정책에 대해 알아보십시오. 각 수혜자의 신체적, 정서적 안전에 대해 생각하십시오. 세균 전파를 멈추십시오. 위험이나 문제를 인지하고 사고 예방 조치를 취하십시오.
2. **수혜자의 간병 요구를 파악합니다.** 수혜자의 간병 계획에 문서화된 바에 따라 또는 서비스 계약 협의에 따라 작업을 정확하고 효율적으로 수행하십시오.
3. **수혜자의 선택을 존중하고 따릅니다.** 이러한 업무에 대해 수혜자가 선호하는 이행 방법 및 시기를 알아야 합니다.
4. **수혜자의 상태 변화를 잘 관찰하십시오.** 여기에는 의학적 상태, 정신 또는 정서적 상태 및/또는 행동 변화가 포함될 수 있습니다.
5. **변경사항을 문서화하고 보고하십시오.** - 본인이 확인한 변경사항을 고용주의 정책과 절차에 따라 문서화하고 보고하십시오.
6. **응급상황 대응.** - 안전 교육 및 고용주 정책에 따라 적절하게 대응하십시오.
7. **정시에 출근하십시오.** - 또는 출근을 할 수 없는 경우에는 감독자에게 전화를 하십시오. 수혜자를 간병하지 않고 방치할 경우 건강과 안전, 웰빙, 독립성을 위험에 처하게 합니다.
8. **적절한 복장을 착용하십시오.** 감독자에게 복장 규정 또는 복장에 관한 기대사항을 질문하십시오. 부적절한 업무용 복장은 안전 위험을 일으킬 수 있습니다.
9. **정확한 근무시간 기록을 작성하고 유지하십시오.** - 고용주의 정책과 절차에 따라 작성하십시오.
10. **퇴직을 하고자 할 경우 고용주에게 통지하십시오.** 대부분의 고용주는 2주 전 서면 통지를 인정합니다. 수혜자를 갑자기 간병하지 않게 될 경우 건강과 안전에 위험이 발생합니다.

또한 고용주는 직원인 귀하에 대해 다른 점도 기대하고 있습니다.

직무 수행

장기 요양보호사로서 귀하의 업무는 귀하의 도움을 받는 사람들의 삶의 질에 직접적인 영향을 미칩니다. 귀하는 매일 수혜자가 존엄과 독립성을 유지하면서 살아가도록 도울 수 있는 기회를 맞이합니다. 하지만 본인의 일을 제대로 하지 못하는 간병인은 수혜자의 신체적 피해, 고통, 불안 및/또는 당황을 일으킬 수 있습니다.

귀하의 일에 자부심을 갖고 최선을 다하십시오. 근무지에 있을 때에는 업무에 집중하십시오. 귀하에게 할당된 업무를 제대로 효율적으로 수행하는 방법을 습득하십시오. 해야 할 일과 피해야 할 일을 파악해야 합니다. 수혜자 및 기타 간병 팀원을 대할 때 정직하고 명확하며 전문적인 태도를 취합니다.



간병 계획

장기요양 서비스를 받기 시작하는 사람은 본인의 간병 팀원들과 협력하여 평가를 수행하고 간병 계획을 세웁니다. 수혜자의 간병 계획은 수혜자가 어떤 지원과 서비스를 원하며 필요로 하는지 무엇이 필요한지 알려줍니다. 간병 계획은 간병 팀의 모든 사람이 수혜자가 원하는 방식으로 간병을 제공하는 방법을 이해하도록 도와줍니다.

수혜자의 간병 계획은 간병에 대한 요구와 선호가 바뀔 때 따라 변하게 됩니다. 장기 요양보호사로서 귀하의 역할 중 하나는 본인이 확인한 수혜자의 변화에 대해 수혜자 및 다른 간병 팀원들에게 보고하고 논의하는 것입니다. 수혜자와 간병 팀은 간병 계획을 업데이트하고/하거나 의료 또는 기타 지원을 구할 수 있습니다.

간병 계획은 간병 환경에 따라 다른 이름을 갖습니다. 귀하의 업무 장소에 따라 수혜자는 개인 중심 서비스 계획, 협의 간병 계획, 협의 서비스 계약 또는 단순히 계획을 마련합니다.

귀하는 전체 간병 계획 또는 계획의 일부분을 이용하실 수 있습니다. 일부 간병 환경에서는 수행할 작업 목록만 볼 수 있습니다. 귀하의 도움을 받는 수혜자에 대한 이 문서들을 잘 읽고 각 근무를 시작할 때 계획에 변경사항이 있는지 다시 확인하십시오.



귀하는 언제나 간병 계획 또는 작업 목록을 준수해야 할 책임이 있습니다.

간병 계획 내의 정보는 기밀이며 민감한 정보입니다. 수혜자에 관련하여 읽거나 들은 내용은 모두 비밀로 유지하십시오. 전문적인 태도로 수혜자의 개인 정보를 보호함으로써 수혜자의 불편함이나 당혹감을 줄여줄 수 있습니다. 수혜자는 언제나 본인의 간병 계획 및 본인에 관하여 작성된 모든 내용을 확인할 권리를 갖습니다.

간병 계획 또는 과제 목록에 대한 대화

간병 계획을 읽는 것은 수혜자를 지원하는 방법을 이해하는 첫 단계에 불과합니다. 수혜자와 함께 간병 제공 방법에 대해 소통하는 것 역시 매우 중요합니다. 수혜자와 간병에 대해 대화할 때 다음 도움말을 기억하십시오.

- 수혜자가 이러한 문제들에 대해 이야기 하는 것을 힘들어 한다고 생각되면 조금하게 굴지 마십시오.
- 수혜자는 그러한 개인적 문제에 대해 논의하는 데 익숙하지 않을 수 있습니다.
- 수혜자는 도움을 요청하거나 받는 것을 어렵게 생각할 수 있습니다.
- 수혜자가 오랜 기간 본인이 해온 루틴을 설명하기를 어려워할 수도 있습니다.
- 본인을 존중하지 않는 간병 제공자를 경험했을 수도 있습니다.
- 수혜자의 간병 계획을 함께 읽어보십시오. 민감할 수 있는 주제에 대해 논의하는 것은 전문가의 방식입니다.

간병 및 서비스 제공 방법과 시기에 대한 수혜자의 선택을 이해하고 존중하십시오.

관계 구축

귀하의 도움을 받는 수혜자와 관계를 구축하면 수혜자를 이해하고 존중하며 수혜자가 좋아하는 방식을 따르는데 도움이 됩니다. 귀하와 수혜자 모두 다음 사항에 대해 공통된 이해를 갖추어야 합니다.

- 귀하께서 어떤 일을 어떻게 수행할지에 대한 수혜자의 기대를 파악하십시오.
- 서로 효과적인 소통 방법을 이해하십시오.
- 본인의 업무 범위를 이해하십시오.
- 수혜자와 함께 노력하여 수혜자가 원하는 방식으로 지원을 해주십시오.
- 수혜자가 본인의 간병 팀을 이끄는 리더이며 자신의 간병에 대한 책임이 있음을 기억하십시오.

오해를 피하기 위해 일을 처음 시작하실 때 수혜자와 간병 작업에 대해 의논하십시오.

개인 중심 간병

우리는 생애의 어떤 시점에 간병이 필요하게 됩니다. 우리는 모두 간병인이 단순히 우리의 장애나 질환만을 보는 것이 아니라 친절하고 열정적이며 우리를 온전한 한 사람으로 존중하기를 원합니다. 귀하의 도움을 받는 사람에 대해 알아가시면서 수혜자의 요구와 취향을 충족하도록 간병 제공 방식을 조정하십시오.

- 수혜자에게 중요한 것은 무엇입니까?
- 수혜자는 무엇을 즐깁니까?
- 수혜자를 편하게 만드는 것은 무엇입니까?
- 수혜자가 싫어하고 두려워하는 것은 무엇입니까?
- 수혜자의 삶에서 중요한 사람은 누구입니까?
- 수혜자는 어떤 행동을 적합한 존중의 행동이라 생각합니까?
- 수혜자에게 중요한 문화적 또는 종교적/영적 행위는 무엇입니까?
- 수혜자는 어떤 삶의 경험을 통해 현재의 모습에 이르렀습니까?
- 수혜자는 귀하와 어떤 지혜를 나누어야 합니까?



차이의 존중

귀하의 도움을 받는 사람에 대해 알아가면서 그 사람은 귀하와 다른 가치, 신념, 세계관을 갖고 있음을 알게 될 수 있습니다. 상대방을 쉽게 판단하려 하지 마십시오. 의견이 다르더라도 친절함과 존중을 보여주십시오.

문화와 정체성의 존중

우리의 배경과 삶의 경험은 우리의 세계관을 형성합니다. 아래의 모든 요소는 우리의 신념과 행동, 가치, 태도에 영향을 미칩니다.

- 연령
- 장애 및/또는 능력 상태
- 종교 및 영성
- 민족 및 인종 정체성
- 사회경제적 지위
- 성 지향성
- 토착(원주민) 유산
- 출신 국적
- 성 정체성 및 표현
- 사회적 집단



사람의 몇 가지 측면(종교나 성 정체성 등)을 토대로 그 사람을 재단하거나 추정하지 마시고 사람을 변화시키려 하지 마십시오. 대신 각각의 수혜자를 온전한 한 사람으로 파악해야 합니다. 수혜자에게 존중이 어떤 의미인지 파악하고 수혜자가 원하는 방식으로 대해주십시오.

질문하기

적절한 질문을 하는 것은 일종의 기술입니다. 효과적인 질문을 통해 필요한 정보를 더 많이 얻을 수 있습니다.

?	과제에 대해 구체적인 질문을 합니다.	“오늘 아침에는 목욕과 샤워 중 무엇이 더 좋으세요?”
?	예, 아니요로 답할 수 있는 질문보다는 제한을 두지 않는 질문을 하십시오.*	“지금 아침 식사하시겠어요?”보다는 "아침으로 무엇을 해 드릴까요?"와 같이 묻는 것이 더 나은 정보를 얻을 수 있습니다.”
?	무엇을, 언제, 어디서, 왜, 어떻게로 시작하는 질문을 하십시오.	예컨대, 간병 계획에 수혜자의 목욕을 돕도록 되어 있습니다. 다음과 같이 질문하십시오. “목욕물은 얼마나 뜨겁게 해드릴까요?” “어떤 비누가 좋으신가요?”

*예, 아니요로 답하는 질문은 치매나 기타 인지장애가 있는 사람에게 더 쉽고 접근하기가 좋습니다.

적절한 질문을 하는 것은 업무를 올바르게 수행하기 위해 필요한 정보를 얻는 데 도움이 됩니다.

일과의 확립

일과나 일정은 모든 작업을 완료하는 데 도움이 되며 수혜자가 무엇을 기대할 수 있는지 편하게 이해할 수 있도록 합니다.

새 간병 관계를 시작하실 때, 수혜자와 함께 일과를 만들고 간병 제공 시 이를 따르십시오.

일과는 귀하와 수혜자에게 도움이 됩니다.



한 번 더 묻기

얼마간 수혜자와 함께 일을 한 후 다시 한 번 간병 계획의 작업 수행 방법에 대해 이야기해보십시오. 수혜자가 방식을 바꿨으면 하는 부분이 있습니까?

다시 한 번 질문을 함으로써, 귀하는 수혜자가 원하는 일과를 이해하고 수혜자에게 가장 효과가 좋은 방식으로 과제를 계속해서 수행하도록 할 수 있습니다.

한 번 더 물어보는 것은 다음에 도움이 됩니다.

- 수혜자의 일과를 확실히 이해하는 것에 도움이 됩니다.
- 수혜자에게 가장 효과가 좋은 방법으로 과제를 지원하는 것에 도움이 됩니다.
- 수혜자가 선호하는 것에 대해 더 아는 것에 도움이 됩니다.
- 귀하가 어떻게 하고 있는지에 대해 의견을 받는 것에 도움이 됩니다.

다시 한 번 질문하여 본인의 일을 잘 해왔는지 확인하십시오.

의사소통

좋은 의사소통은 우수한 간병을 제공하고 귀하의 일을 쉽게 만들 수 있도록 합니다. 좋은 의사소통은 귀하와 귀하의 도움을 받는 사람, 함께 일하는 모든 사람의 신뢰와 이해를 구축합니다. 좋은 소통은 또한 다음을 가능하게 합니다.

- 귀하께서 직무를 수행하는 데 필요한 정보를 얻도록 합니다.
- 수혜자 및 다른 팀원들과 함께 상황이 순조롭게 진행되도록 합니다.
- 스트레스가 심한 상황에서 모두가 차분함을 유지하도록 합니다.
- 다른 사람들이 귀하를 전문가로 인정하도록 합니다.

좋은 소통은 단순한 대화 이상입니다. 다음 도움말을 고려하십시오.

- 수혜자의 행동 및 제스처가 무엇을 말하는지 확인하기 위해 수혜자의 바디 랭귀지를 주의 깊게 지켜보십시오.
- 수혜자의 어떤 의견이든 주의 깊게 경청하십시오.
- 환경에서 주의 산만 요소를 줄여보십시오. 배경 소음과 좋지 않은 조명은 소통을 어렵게 할 수 있습니다.
- 수혜자와 직접 소통하십시오. 수혜자가 옆에 있는데 마치 없는 것처럼 수혜자에 대한 말을 하지 마십시오.
- 인내심을 갖고 필요하다면 말을 반복해 주십시오.

좋은 소통은 간병에 필수적입니다.

존중하는 소통

수혜자와 존중하는 소통을 함으로써 신뢰를 구축하고 수혜자가 귀하와의 관계를 좋게 생각하도록 할 수 있습니다. 수혜자와 소통할 때 다음 지침을 기억하십시오.

- 성인은 성인으로 대우하십시오. 본인의 도움을 받는 사람을 아기로 취급하여 말을 하거나 깽아내리지 마십시오.
- 평범한 어조를 사용하십시오.
- 처음에는 평상시의 목소리 크기로 말을 하고 필요에 따라 목소리를 조절하십시오.
- 허니, 스위트, 할머니 등 별명을 부르지 마십시오. 수혜자가 원하는 호칭을 불러주십시오.
- 수혜자가 선호하는 소통 방식에 관심을 기울이고 수혜자에 맞게 본인의 업무 스타일을 조정하십시오.
- 접촉 시 수혜자를 존중하십시오. 언제나 수혜자와 접촉하기 전에 동의를 구하십시오. 접촉에 대한 수혜자의 취향과 고용주의 정책을 확인하십시오. 성인의 머리를 어린 아이에게 하듯이 쓰다듬지 마십시오.



긍정적인 소통

긍정적인 소통은 상대에게 관심을 갖고 있음을 보여주고 지지를 받고 있음을 느끼도록 합니다. 당혹스럽거나 어려운 상황에서도 긍정적인 태도를 유지하려 노력하십시오. 상대에게 귀하께서 도움을 주고자 한다는 사실을 알리고 귀하의 어려움에 대해 설명해 주십시오. 수혜자에게 귀하와 함께 문제를 해결할 것을 당부하여 수혜자가 필요로 하는 일을 해줄 수 있도록 하십시오.

매일 수혜자와 함께 아주 작은 일이라도 긍정적인 일 한 가지를 찾아 축하를 하십시오. 수혜자가 개선을 보이거나 어떤 성취를 한 경우, 좋은 시도를 한 경우 잠시 시간을 내 수혜자의 용기와 노력을 인정해 주십시오.

각 수혜자의 소통 요구 충족

우리는 각자 취향, 문화, 언어의 차이, 말하기나 듣기, 이해에 영향을 주는 조건 등 다양한 요인에 따라 자신의 방식으로 소통을 합니다. 수혜자의 간병 계획은

수혜자의 소통 요구와 취향을 포함해야 합니다. 고용주와 함께 협력하고 이용 가능한 자원을 활용하여 수혜자의 소통 요구를 충족하도록 하십시오. 각 수혜자가 본인의 선호를 어떻게 전달하는지 이해하십시오.

몇 가지 조정의 예시로는 다른 언어를 구사하는 수혜자를 위한 통역 제공, 뇌졸중이나 외상성 뇌손상, 치매 등 인지장애가 있는 수혜자를 위한 화이트보드, 전자 키패드나 수동 키패드, 플래시 카드와 같은 소통 보조수단의 이용이 있습니다.

기대의 조정

인지장애와 외상성 뇌손상은 개인의 자기 표현 방식에 영향을 주는 경우가 많습니다. 그러한 사람은 귀하께서 기대하지 않았거나 불편한 방식으로 소통을 할 수 있습니다. 귀하의 도움을 받는 사람과 그 사람의 소통 방식에 대해 개방적인 태도로 알아가십시오. 인내심과 열정을 갖고 자신의 감정이 상하지 않도록 하십시오. 기본 교육과 대상별 교육을 통해 소통 전략에 대해 더 배울 수 있습니다.

마스크 착용 시 소통

특히 청력 손실이 있는 사람의 경우 마스크와 호흡기는 소통을 어렵게 만듭니다. 다음 전략을 이용하여 소통을 보다 효과적으로 만드십시오.

하지 말아야 할 일...	해야 할 일...
✗ 소리를 지르거나 고함치기.	✓ 말을 천천히 하고 모든 단어, 특히 첫 소리와 끝 소리를 분명히 발음하기.
✗ 같은 말을 반복하기.	✓ 본인의 말을 다른 말로 고쳐 말하거나 다른 단어들로 질문을 하기.
✗ 다른 일을 하는 동시에 소통을 시도하기.	✓ 상대방에게 집중하기. 상대방이 본인의 얼굴을 볼 수 있도록 하고 바디랭귀지를 이용하여 소통을 돕기.
✗ 이해하지 못했을 때 “예?” 또는 “뭐라고요?”라고 말하기.	✓ 이해한 내용을 반복해서 말하고 확인을 위해 질문하기.
✗ 마스크 벗기.	✓ 투명한 마스크를 착용하여 상대방이 본인의 입을 볼 수 있도록 하기.
✗ 인내심을 잃고 포기하기.	✓ 정말 쉽지 않은 문제라는 점을 기억하십시오. 인내심을 갖고 명확하고 긍정적인 소통을 하기 위해 노력함으로써 좋은 간병 관계를 형성할 수 있습니다.

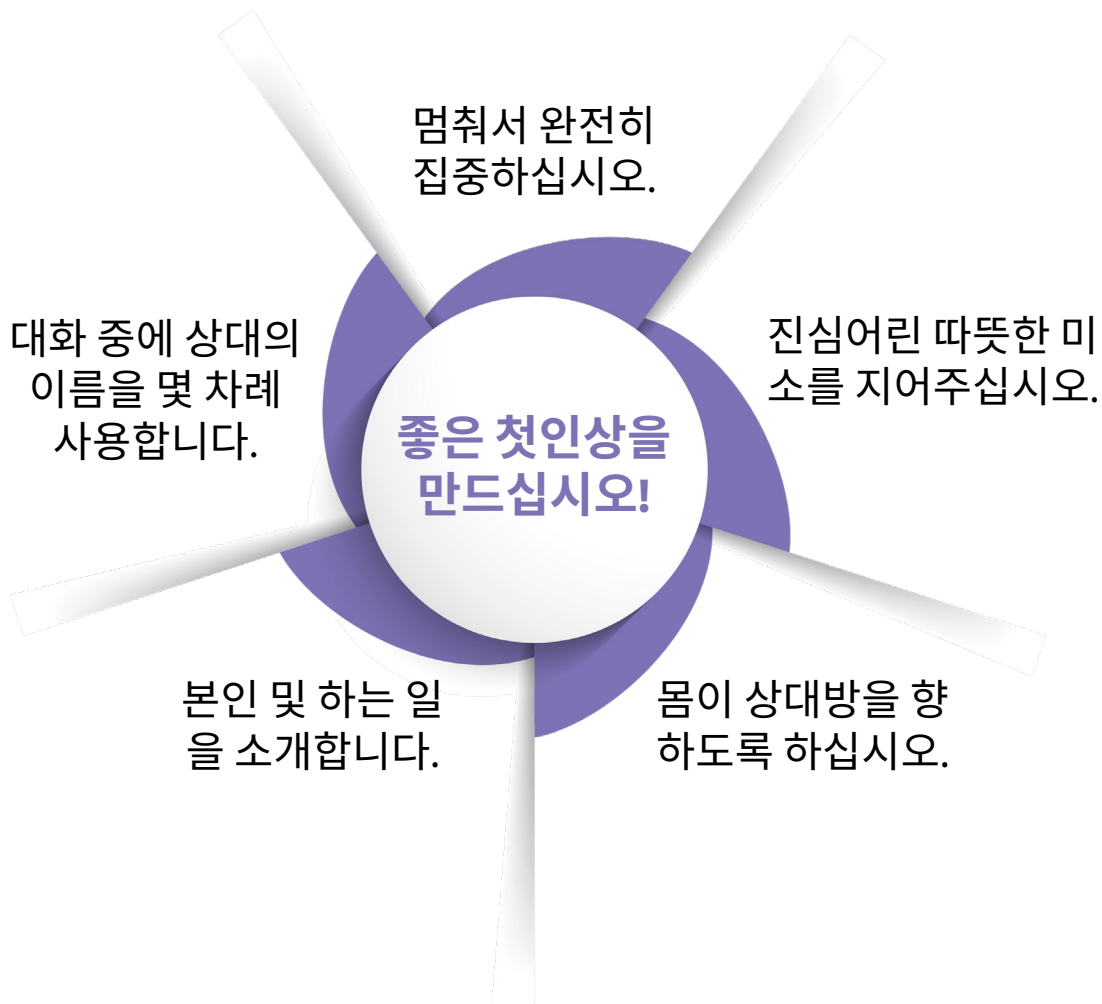
첫인상

귀하께서 수혜자, 수혜자 가족, 친구 또는 후견인에게 좋은 첫 인상을 주는 데에는 단 몇 초의 시간밖에 없습니다. 첫 인상은 다음을 기반으로 합니다.

- 말
- 외모
- 바디랭귀지
- 행동
- 옷

수혜자와의 첫 대면

수혜자를 처음 만나기 전에 간병 계획을 검토하여 수혜자의 소통 요구와 취향에 대해 알아보십시오. 수혜자에게 가장 좋은 방식으로 소통을 할 계획을 세우십시오. 본인을 소개하고 왜 그곳에 있는지 설명하십시오. 수혜자에게 어떤 이름으로 부르면 될지 질문하십시오.

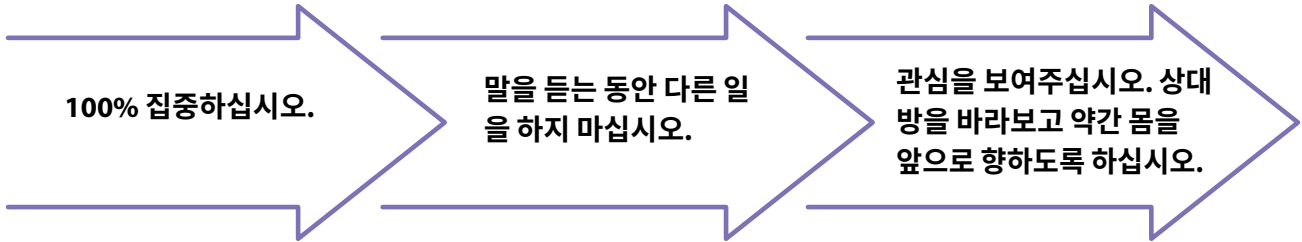


좋은 첫인상을 만들 기회는 두 번 찾아오지 않습니다.

경청

경청은 좋은 소통을 위한 필수입니다. 좋은 경청 기술:

- 수혜자와 신뢰를 구축하도록 합니다.
- 생각 및 감정의 솔직한 교류를 촉진합니다.
- 타인이 말한 것을 정확하게 들을 수 있게 합니다.
- 경청을 위해서는 노력이 필요합니다.



좋은 경청은 상대방이 자신을 표현할 때 상대방에게 집중하는 것을 뜻합니다.

인내

어떤 수혜자는 자신의 생각을 표현하는 데 시간이 더 필요하기도 합니다. 경청은 또한 수혜자가 소통을 하는데 필요한 시간을 더 제공합니다. 수혜자의 말을 들을 때 다음 지침을 따르십시오.

- “그렇군요”, “더 자세히 말해 주세요”, “음”이라고 말하거나 고개를 끄덕여서 수혜자가 계속 이어갈 수 있도록 격려합니다.
- 이해를 하지 못했다면 질문을 하여 더 많은 정보를 얻으십시오. 이해하는 척을 하지 마십시오.
- 말을 끊고 본인의 생각이나 조언을 말하지 마십시오. 그 대신 집중해서 듣고 이해하십시오. 귀하의 의견에 대해 질문했을 때 귀하의 생각을 말씀해주십시오.
- 수혜자가 하고자 하는 말을 경청하십시오. 불편하다고 해서 주제를 피하지 마십시오.

침묵

때로는 조용히 듣는 것이 가장 좋습니다.

- 수혜자가 슬프거나 걱정스러워 하는 경우, 그냥 들어주는 것이 도움이 됩니다.
- 침묵은 사람에게 생각할 시간과 단어를 선택할 시간을 줍니다.
- 침묵은 분노 또는 다른 강한 감정을 조절할 수 있는 시간을 제공합니다.

침묵은 생각하고 감정을 느낄 시간을 줍니다.

메모하기

메모하기는 기억을 도와 수혜자의 요구를 모두 충족하도록 해줍니다. 수혜자와 대화할 때 메모를 하려면:

- 메모를 하기 전에 허락을 구하십시오.
- 메모를 한다는 말을 해주고 본인이 적은 내용을 보여주거나 말을 해주십시오.
- 메모에 관한 고용주의 정책을 확인하고 준수하십시오.
- 메모를 비밀 정보로 보호해야 한다는 점을 기억하십시오.
- 귀하의 개인용 전화기나 장치에 메모를 하지 마십시오.
- 근무 시간이 끝나면 메모지를 파쇄하여 프라이버시와 비밀을 보호하십시오.



바디랭귀지

신체 동작, 몸가짐, 표정은 모두 바디랭귀지나 비언어적 소통에 포함됩니다. 귀하의 바디랭귀지는 주변 사람들에게 많은 메시지를 전달합니다. 수혜자와 함께 있을 때 바디랭귀지가 어떤 말을 전하는지 생각해보십시오.

- 쾌활한 표정과 즐거운 목소리 톤은 긍정적인 태도를 나타냅니다.
- 몸이 상대방을 향하도록 하면 집중하고 있음을 보여줍니다.
- 팔을 편안히 하고 다리를 꼬지 않은 좋은 자세는 귀하가 말을 붙이기 쉽고 자신감이 있음을 나타냅니다.
- 항상 바디 랭귀지가 귀하가 이야기하고 있는 바와 일치하도록 확실히 합니다.

비언어적인 의사 소통은 강력한 영향력이 있습니다.

수혜자의 바디 랭귀지

수혜자의 바디랭귀지에도 관심을 기울이십시오. 수혜자는 몸짓, 어조, 표정을 통해 자신의 느낌을 전달할 수 있습니다.

예컨대, 다음은 수혜자가 통증이 있음을 나타내는 몇 가지 비언어적 신호입니다.

- 몸이 굳어지거나 긴장됨.
- 앞뒤로 흔들림.
- 통증이 있는 신체 부위를 계속 만지거나 문지름.
- 찡그린 표정 또는 괴로워하는 눈빛.

이와 같이 고통을 비언어적으로 나타내는 신호를 관찰할 경우:

- 수혜자가 더 편안해질 수 있도록 귀하께서 할 수 있는 일에 대해 수혜자와 이야기할 수 있습니다.
- 개인별 간병 업무를 수행할 때 좀 더 세심하게 대할 수 있습니다.
- 상황의 악화 가능성에 대해 경계를 늦추지 않을 수 있습니다.

사람들은 때로는 고통에 대해 말하는 것을 불편해하거나 불가능하다고 생각합니다. 어떤 사람의 바디랭귀지가 고통을 표현하고 있다면 그 사람의 느낌에 대해 질문하십시오. 느낌이 괜찮다고 말하면 본인이 본 것을 설명하십시오. 계속 괜찮다고 말한다면 논쟁을 하지 마십시오. 계속 관찰하고 수혜자와 그 간병 팀에게 우려사항을 보고하십시오.



전문적 소통

직원으로서 귀하의 책임 중 하나는 동료 및 감독자와 전문가다운 소통을 하는 것입니다. 동료에 대한 우려사항이나 질문, 문제가 있는 경우, 일정이나 다른 갈등이 있을 경우, 감독자나 다른 관리자와 대화를 해야 합니다. 전문가다운 소통은 문제를 효과적으로 해결하도록 도와줄 수 있습니다.



- **문제를 지연시키거나 숨기지 마십시오.** 감독자에게 문제를 해결하도록 도와줄 시간을 주십시오.
- **긍정적인 태도를 유지하십시오.** 긍정적인 태도는 고용주를 포함하여, 귀하와 함께 일하는 모든 이에게 도움이 됩니다. 불평보다는 질문이나 제안을 통해 소통하십시오.
- **필요한 것을 요청하십시오.** 행동하지 않는 불평은 효과가 없습니다. 상황을 설명하거나 명확하고 객관적으로 요청을 하십시오. 원하는 것이나 필요한 것을 직접 요청하십시오.
- **반응이 아닌 대응을 하십시오.** 어떤 이유로 화나거나 속상한 경우, 고용주에게 말하기 전에 자신의 감정이 어느 정도 통제될 때까지 기다립니다.

감독자와 전문가답게 소통하십시오.

근무지에서의 전화 통화

근무지에서의 전화 응대 시 업무상 전화에 대한 적절한 에티켓이 필요합니다.

- 심호흡을 하고 통화에 집중합니다.
- 펜과 종이를 이용하기 편한 곳에 둡니다.
- 수화기를 들 때 미소를 짓습니다. 대화를 할 때 미소를 지으면 긍정적인 목소리를 만들 수 있습니다.
- 도움을 주고, 자연스러우며 정중한 어조를 사용합니다.
- 시설에서 전화를 받을 경우 시설명과 본인의 성명을 말씀하십시오. “무엇을 도와드릴까요?”라고 묻습니다.
- 상대방이 개인 전화를 대신 받도록 요청한 경우*, 본인이 누구인지 밝히고 어떤 사람의 전화를 대신 받았는지 말합니다. 예를 들어 “여보세요, Fatima입니다. Susan Cortez씨를 대신해서 제가 전화를 받았습니다. 무엇을 도와드릴까요?”라고 전화를 받습니다.

*상대방이 지시를 하지 않은 한 전화를 대신 받지 마십시오.

긴급 소통

귀하는 긴급 상황이 발생했을 때 건물/주택에서 소통 방법을 알고 있어야 할 책임이 있습니다. 누구에게 말을 해야 하는지, 응급 정책과 절차 문서를 어디에서 확인할 수 있는지 알아두십시오.

장기 요양보호사 안전 교육(Long-Term Care Worker Safety Training)을 참조하여 재난 계획 및 응급 대응에 대해 자세히 알아보십시오.

간병 팀원과의 소통

귀하는 간병 파트너입니다. 수혜자의 건강과 웰빙을 매일 관찰함으로써 모든 사람이 간병 요구 변화에 대응하도록 도움을 줄 수 있습니다. 소통을 본인 일과의 한 부분으로 만드십시오.

수혜자 및 다른 간병 팀원들과 자주 잘 소통하는 것이 귀하 업무에서 필수적인 부분입니다.

귀하의 간병 환경에서 수혜자 간병 팀원들과 소통하는 가장 좋은 방법은 무엇입니까?

문서화 및 보고

수혜자의 건강과 웰빙에 각별히 관심을 두십시오. 귀하는 필요한 모든 간병 팀원들에게 변경사항이나 우려사항을 전달할 책임이 있습니다. 이것은 간병 팀원들이 각기 다른 교대조에서 일하거나 다른 부서에서 일할 때 특히 중요합니다.



관찰

장기 요양보호사로서 귀하는 수혜자의 신체적, 정신적 또는 감정적 상태에 있어서의 변화를 알아챌 수 있는 첫 번째 사람일 수 있습니다. 귀하는 그러한 변경사항을 잘 살피고 간병 팀에게 보고할 책임이 있습니다.

수혜자를 보살필 때 촉각, 시각, 후각 및 청각을 사용하여 관찰하십시오. 몇 가지 예를 들면 다음과 같습니다.

- 평소와 달리 조용함, 눈물을 흘림, 불안, 공포, 슬픔, 피해망상(누군가 자신을 쫓고 있음), 자해에 대한 이야기(자살) 등 기분의 변화.
- 수혜자가 고통에 대해 말을 함.
- 더러운 옷, 더러운 머리 및/또는 체취 등 몸 단장의 변화.

- 혼란, 망각, 비협조, 질문에 대해 말이 되지 않는 답변하기 등의 발생이나 악화 등 인지 상태의 변화.
- 걷거나 서 있기, 일상적 자기 관리 능력에서 나타나는 변화.
- 부기, 피부 발진, 기침, 호흡 곤란과 같이 질환을 의미할 수 있는 신체적 변화.
- 식습관 또는 조리 습관의 변화, 체중 감소, 음식 및 식사에 대한 흥미 상실, 충분한 식사를 하지 않는 신호.
- 화장실 사용 변화.
- 고통을 유발하는 문제에 대한 도움 요청.

귀하가 간병 서비스를 제공할 때 변화의 징후를 찾아봅니다.



문서화

기억해두십시오. 수혜자 기록에는 매우 개인적이며 기밀 사항인 정보가 포함되어 있습니다. 주 및 연방 법률은 수혜자의 기록, 특히 의료 기록의 처리 방법에 대한 엄격한 지침을 두고 있습니다.

언제나 시설 또는 회사의 수혜자 기록 취급 또는 추가 정책을 준수하십시오. 여기에는 정보 작성의 방법, 시기, 내용이 포함됩니다.

귀하께서 근무하는 곳의 문서화 정책 및 절차를 이해하고 준수하십시오.

수혜자에 관한 정보를 문서화할 때 모든 사실을 포함하십시오.

시기...	...변화, 행동이나 사건을 관찰한 날짜와 시간.	2023년 7월 11일 오후 12:45
내용...	... 발생한 일 - 객관적인 사실을 기록.	Mrs. Singh이 점심을 먹기 어려워했습니다. 빵을 씹는 데 어려움이 있었습니다. 입의 통증에 대해 불평했습니다.
장소...	... 이 사건을 관찰한 장소.	사건은 식당에서 발생했습니다.
방법...	...사건이 일어난 기간과 빈도.	제가 본 것으로는 처음입니다.
사람...	...일어난 사건에 대해 당시에 있었던 사람, 개입된 사람 또는 통보 받은 사람.	제가 감독자에게 이를 보고하고 조언을 구했습니다.
내용...	... 귀하께서 취한 조치 및 결과.	저희는 Mrs. Singh에게 오트밀을 제공했습니다. 오트밀은 편하게 먹을 수 있었지만 샌드위치 먹었으면 좋았을 것이라고 말했습니다. 치과 예약을 했습니다.

일반적인 문서화 도움말

- 본인이 보고 듣고 느낀 내용 및/또는 말은 냄새만 설명합니다. 이것들은 객관적인 사실입니다. 발생했다고 생각하는 일에 대한 귀하의 개인적인 의견 및 해석은 포함하지 않습니다.
- 사람에 대해 꼬리표를 붙이거나 속단을 하지 않습니다.
- 항상 수혜자의 프라이버시에 대한 권리를 보호합니다. 다른 사람들이 볼 수 있는 장소에 문서 또는 양식을 남겨 두지 않습니다.

- 종이에 문서를 작성할 경우 다른 사람이 잘 읽을 수 있도록 또박또박 적습니다. 문서 작성 시, 검정색 또는 파란색 잉크를 사용합니다.
- 귀하께서 관찰한 것을 분명하게 기술하여 거기에 없었던 사람들도 쉽게 이해할 수 있도록 합니다.
- 수혜자 기록에 동료에 대해 기입해서는 안 되며, 귀하께서 수행하지 않았거나 수행 완료된 것을 확인하지 않은 것에 대한 기재 사항에 서명해서는 안 됩니다.
- 귀하께서 작성한 것이 법적 문서가 된다는 점을 유념하십시오.

의견이 아닌 사실을 문서로 작성하십시오.

보고

귀하의 간병 시설에는 우려사항이 있을 때 다른 간병 팀원에게 언제 보고할 것인지에 대한 명확한 규칙이 있을 것입니다. 이러한 경우는 보통, 더욱 즉각적인 조치가 요구되거나 수혜자가 좀 더 면밀히 모니터링되어야 하는 상황에 해당합니다.

이러한 규칙을 확실히 따르고, 보고해야 할 시기 및 보고 대상에 대해 철저히 이해해야 하는 것은 귀하의 책임입니다.

수혜자가 간병을 받지 않기로 선택한 경우

수혜자는 언제나 간병을 받지 않도록 선택할 권리가 있습니다. 간혹 수혜자가, 귀하에게 배정된 업무 중 하나 또는 전부를 수행하지 말아 달라고 말할 수 있습니다. 수혜자와 소통하고 간병을 원하지 않는 이유를 확인해보십시오. 귀하께서 도움을 줄 수 있는 것이 있는지 물어보십시오. 수혜자의 간병 거부 선택과 그 이유, 귀하의 조치를 문서화하고 보고하십시오.

무엇을 언제 문서화하고 보고해야 하는지 확인하십시오.

귀하는 간병 환경에서 수혜자의 변경사항을 언제, 누구에게 어떻게 보고해야 합니까?

필수 보고

안타깝게도 장기 간병을 받는 사람들은 학대와 방치, 유기, 금전적 착취를 당할 위험이 더 높습니다. 취약 성인의 피해 징후가 관찰되었거나 의심된다면 워싱턴주 당국 그리고 법률 집행기관에 신고를 하셔야 합니다. 이는 귀하께서 근무를 하지 않으실 때에도 적용됩니다([RCW 74.34.035](#)).

워싱턴 주법은 또한 모든 신고의무자들이 아동 학대 및 방치로 의심되는 경우에도 보고하도록 하고 있습니다([RCW 26.44.030](#)).

귀하의 고용주는 또한 취약 성인의 피해 방지 및 학대, 방치, 유기, 금전적 착취 신고에 관한 서면 규칙과 훈련을 마련할 것입니다.

워싱턴주 장기 요양보호사로서 귀하는 법적으로 취약 성인의 학대, 방치, 유기, 금전적 착취를 부서에 보고하실 책임이 있습니다.

취약 성인이란?

장기 요양보호사가 간병하는 모든 수혜자는 취약 성인입니다. [RCW 73.34.020](#)은 취약 성인을 다음에 해당하는 사람으로 정의합니다.

- 연령이 60세를 넘었고 본인을 돌볼 수 없는 사람
- 요양 시설이나 보조 생활시설, 성인 패밀리홈, 향상된 서비스 시설, 보건사회부의 면허나 인증을 취득한 기타 환경에서 생활하는 사람
- 홈 헬스, 호스피스, 홈 간병 기관 또는 개별 제공자로부터 서비스를 받고 있는 사람
- 발달장애가 있는 사람
- 법적 보호자나 후견인이 있는 사람
- [chapter 74.39 RCW](#)에 따라 본인의 간병을 지시하고 보조원으로부터 서비스를 받는 사람

정의

다음은 법적 정의입니다. 최신 정의는 [RCW 74.34.020](#)을 참조하십시오. 이 정의에 대해 질문이 있으시면 감독자에게 문의하십시오.

- **유기(Abandonment)**란 취약 성인을 돌볼 의무가 있는 개인 또는 기관의 작위 또는 부작위로 인해 필수적인 의식주 또는 의료 서비스를 획득할 수 있는 수단이나 능력이 없는 상태로 취약 성인을 방치하는 것을 의미합니다.
- **학대(Abuse)**란 의도적 행위 또는 방치를 통해 취약 성인에게 상해를 입히거나, 부당한 감금, 위협 또는 처벌로 고통을 가하는 상황을 의미합니다. 신체적 상해, 통증 또는 정신적 고통에 관해 설명하거나 표현할 능력이 없는 취약 성인이 학대를 당할 경우, 그 학대가 신체적 상해, 통증 또는 정신적 고통을 유발한 것으로 추정됩니다. 학대에는 취약 성인의 성적 학대, 정신적 학대, 신체적 학대, 개인적 착취, 그리고 부적절한 구속이 포함됩니다.

- **성적 학대(Sexual abuse)**는 원치 않거나 부적절한 신체 접촉, 강간, 성추행, 음란 행위 성적 강압, 성적으로 노골적인 사진 촬영이나 녹화, 관음증, 성기 노출, 성희롱 등을 포함한 각종 합의되지 않은 성적 접촉을 포함합니다. 71A.12 RCW 조항이 승인하는 시설의(시설 입주인 또는 고객이 아닌) 직원 또는 해당 조항이 승인하는 프로그램의 직원이 71A.12 RCW 조항이 승인하는 시설에 거주하거나 동 조항이 승인하는 프로그램의 서비스를 제공받는 취약 성인과 가진 모든 성적 접촉은 서로 합의한 접촉인지 여부와 무관하게 성적 학대로 간주합니다.
- **신체적 학대(Physical abuse)**란 신체적 상해 또는 학대를 가하는 의도적 행위를 의미합니다. 신체적 학대는 물건을 이용하거나 이용하지 않은 타격, 때리기, 꼬집기, 조르기, 발로 차기, 밀치기, 찌르기를 포함합니다.
- **정신적 학대(Mental abuse)**는 취약 성인에게 위협, 모욕, 괴롭힘, 강요, 협박, 고립, 부당한 제한, 처벌을 가하는 고의적이거나 무모한 언어적 또는 비언어적 행위를 뜻합니다. 정서적 학대는 조롱, 고함, 욕설을 포함할 수 있습니다.
- **개인적 착취(Personal Exploitation)**란 강요, 강제 또는 부당 위압을 통해, 취약 성인이 과거와 다르게 행동하거나 타인에게 유익한 행위를 하게 만드는 것을 의미합니다.
- **부당한 구속(Improper use of restraint)**은 편의나 징계를 위해 또는 다음에 해당하는 방식으로 부적절한 화학적, 물리적, 기계적 구속 수단을 이용하는 것을 뜻합니다. (i) chapter 71A.12 RCW에 따라 승인된 시설, 병원 또는 프로그램의 연방 또는 주 면허나 인증 요건을 위반함, (ii) 의학적으로 승인을 받지 않음, (iii) 기타 다른 방식으로 본 항의 학대로 성립됨.
- **금전적 착취(Financial exploitation)**란 타인 또는 타 기관이 취약 성인의 이익이나 혜택이 아닌 자신의 이익이나 혜택을 위해 취약 성인 소유의 재산, 수입, 자원 또는 신탁 자금을 불법적이거나 부적절하게 사용, 통제 혹은 징수하는 것을 의미합니다.
- **방치(Neglect)**란 (a) 관리 책임이 있는 개인 또는 기관의 행동 방식 또는 방치로 인해 취약 성인의 신체적/정신적 건강의 유지에 필요한 재화 및 서비스가 제공되지 못했거나, 취약 성인에 대한 신체적/정신적 상해 또는 고통을 예방하지 못한 경우, 또는 (b) RCW 9A.42.100이 금지하는 행동을 비롯하여 심신미약 성인의 건강, 복지 또는 안전을 명백히 위협하는 결과로 이어진 심각한 무관심을 드러내는 주의 의무를 가진 개인이나 법인의 행동 또는 방치 상태를 의미합니다.

본 정의에 대한 질문이 있으시면 교관이나 고용주 또는 감독자에게 문의하십시오.

정신적 학대에 대한 추가 사항

다른 사람을 욕하거나 강박에 빠져있거나 관심을 요구한다고 비난할 경우, 또는 과민반응을 한다고 비난할 경우 피해를 일으킬 수 있습니다. 위협에는 “제가 말한 대로 하지 않으면 간병을 제공하지 않을 것입니다”와 같은 최후통첩이 포함됩니다.

귀하의 목표가 수혜자에게 맞는 방식으로 지원을 제공하는 것이라는 점을 기억하십시오. 수혜자의 자기 옹호와 관심사, 취향을 존중하십시오. 한 팀으로 소통하고 협력하여 갈등을 방지하고 문제를 해결하십시오.

자기 무시

시설에서 거주하지 않는 취약 성인은 본인의 요구를 무시하는 상황이 발생할 수 있으며 이는 취약 성인의 신체적 및/또는 정신적 건강을 위협할 수 있습니다. 자기 무시의 예로는 금전 관리 무능, 집의 식량 부족, 상처나 체취로 나타나는 비위생 등이 있습니다.

법률은 장기 요양보호사와 같은 필수 신고자가 자기 무시를 신고하도록 규정하지 않습니다. 자기 무시를 겪는 사람에 대한 우려가 들 경우 신고를 하실 수 있습니다. 필수 보고 및 자기 무시에 대한 정보는 dshs.wa.gov/altsa/home-and-community-services/mandatory-and-permissive-reporters를 방문하여 확인하십시오.

귀하의 도움을 받는 사람이 자기 무시의 징후를 보일 경우, 간병 요구가 충족되지 않았을 수 있습니다. 수혜자의 우려사항에 대해 소통을 하십시오. 수혜자의 말을 문서화하고 감독자 또는 수혜자의 사례 관리자에게 보고하십시오.

대상이 귀하의 지원을 받는 수혜자가 아니라면 그것이 자기 무시에 해당하는지, 다른 사람이 무시를 하는 것인지 불분명할 수 있습니다. 하지만 상황을 판단하는 것은 귀하의 책임이 아닙니다. 취약 성인이 학대나 방치, 유기, 금전적 착취를 겪고 있다고 생각할 만한 사유가 있다면 보고를 해야 합니다.

구속의 사용

구속은 수혜자의 안전을 지켜주지 **않습니다**. 구속은 위험하며 신체적, 정서적 피해를 유발합니다. 거의 대부분의 경우 구속을 이용해서는 안 됩니다. 수혜자를 징계하기 위해 또는 직원들의 편의를 위해서는 절대 구속을 사용할 수 없습니다. 구속의 유형은 세 가지입니다(정의는 [RCW 74.34.020 참조](https://leg.wa.gov/RCW/default.aspx?cite=74.34.020)):



물리적 구속은 취약 성인이 몸을 자유롭게 움직일 수 없도록 어떤 장치 없이 물리적 힘을 이용하는 것을 뜻합니다. 물리적 구속의 예로는 자유롭게 움직일 수 없도록 사람을 누르거나 붙잡는 것이 있습니다.



기계적 구속에는 수혜자가 쉽게 제거할 수 없고 자유로운 움직임이나 정상적인 신체 접근을 제한하는 장치를 수혜자의 몸에 장치하거나 가까이 설치하는 것이 포함됩니다. 기계적 구속은 벨트, 타이, 수혜자의 신체 부위 접근을 제한하는 옷, 수혜자가 빠져나갈 수 없도록 하는 침상 레일, 의자 등을 포함할 수 있습니다.



화학적 구속은 의학적 질환을 치료하지 않는 약물을 부적절하게 이용하여 기분, 정신적 상태 또는 행동을 통제하는 것을 뜻합니다. 직원의 편의를 위해 이용하거나 부적절한 감독 또는 불충분한 감독 하에 이용할 경우 어떤 약물이나 물질이나 화학적 구속이 될 수 있습니다.



비자발적 격리는 법적 구속 유형에 해당하지 않지만, 역시 개인의 자유로운 움직임을 제한합니다. 문을 잠그거나 장애물로 어떤 사람을 본인의 의사에 반하여 특정 공간에 가두는 것은(잠긴 방 또는 침대 등에 가둠) 정신적 학대에 해당합니다.

구속은 사망에도 이를 수 있는 정서적, 신체적 피해를 유발합니다.

보고하기

수혜자나 취약 성인이 학대, 방치, 유기 또는 착취당하고 있음을 믿을 만한 합당한 이유가 있는 경우, 보건사회부(Department of Social and Health Services)에 **반드시 즉시** 신고해야 합니다. 신고를 할 때 감독자나 고용주의 허가는 필요하지 않습니다. 어떤 사람도 귀하의 신고를 막을 수 없습니다.

신체적, 성적 학대가 의심된다면 법 집행기관에도 신고하셔야 합니다. 또한 사망이 학대, 방치 또는 유기에 의한 것으로 의심되는 경우, 검사관이나 검시관 및 법 집행기관에 신고해야 합니다.

수혜자의 추가 피해를 막기 위한 조치를 취하십시오. 긴박한 위험에 처한 수혜자가 있다면 911에 신고하십시오.

신고 방법

신고 방법은 해당 피해자가 거주하는 곳에 따라 결정됩니다. 여러분은 온라인 또는 전화를 통해 신고를 하실 수 있습니다.

피해자가 입주 시설에 거주하는 경우(요양 시설, 성인 패밀리홈, 보조 생활 시설, 향상된 서비스 시설, 지적장애인의 중간 간병) 또는 보조 생활 서비스를 받는 경우:

불만처리부(Complaint Resolution Unit, CRU): 1-800-562-6078
(RTT: 1-800-737-7931)

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

피해자가 입주 시설에 거주하지 않는 경우:

DSHS의 ENDHARM 핫라인: 1-866-ENDHARM(1-866-363-4276)
(RTT: 1-800-624-6186)

성인보호서비스: 1-877-734-6277
(RTT: 1-833-866-5595)

온라인: dshs.wa.gov/altsa/reportadultabuse

필수 신고자가 신고를 하지 않을 경우 중경범죄(gross misdemeanor)에 해당하며 364일 이하의 금고형과 \$5,000의 벌금이 부과될 수 있습니다.

시설 조사 및 점검 보고서는 fortress.wa.gov/dshs/adsaapps/lookup/AFHPubLookup.aspx를 통해 공개됩니다.

감독관과 함께 일하기 및 보고

법률에 따라 귀하의 고용주는 유기, 학대, 착취, 금전적 착취, 방치가 의심될 경우 이를 신고해야 합니다.

- 성인 패밀리홈: [WAC 388-76-10673](tel:WAC388-76-10673)
- 보조 생활시설: [WAC 388-78A-2630](tel:WAC388-78A-2630)
- 향상된 서비스 시설: [WAC 388-107-0590](tel:WAC388-107-0590)
- 홈케어 기관: [WAC 246-335-425](tel:WAC246-335-425)

보건사회부나 법률 집행 기관 공식 신고 시 감독자의 허가가 필요하지 않습니다. 귀하의 감독관에게 알린다고 해서 귀하가 신고의무자로서의 책임으로부터

벗어나는 것은 아니라는 점을 기억하십시오. 귀하는 반드시 직접 공식 신고를 하셔야 합니다.

귀하의 고용주는 추가 정책과 절차를 마련할 수 있습니다. 법률과 함께 고용주의 정책에 대해 알아보고 준수하십시오.

사건 일지

성인 패밀리홈은 사건 일지를 통해 다음을 문서화해야 합니다.

- 학대, 유기, 방치, 착취 혐의 또는 의심 사례.
- 수혜자의 안녕에 영향을 미치는 사고, 상해 또는 사건.

해당 일지가 어디에 있으며 그것을 작성하는 방법을 아는 것은 귀하의 책임입니다.

조사

보조 생활 시설에서는 사건 일지가 필요하지 않습니다. 하지만 보조 생활 시설은 수혜자의 건강이나 생명을 위협하거나 영향을 미치는 학대, 유기, 방치, 착취, 사고 또는 사건 혐의나 의심 사례 조사를 문서화해야 합니다. 보조 생활 시설에서 근무하실 경우, 귀하는 어떤 행동을 하고 무엇을 문서화해야 하는지 알아야 할 책임이 있습니다.

보고에 대해 더 알아야 할 사항

귀하께서 신고에 대해 불안감을 느끼거나 확신하지 못할 수 있습니다. 이는 정상적인 감정입니다. 그렇다고 해서 신고하지 않는 일은 없도록 하십시오. 반드시 신고해야 합니다. 이는 워싱턴 주의 신고의무자로서 귀하의 책임입니다.

학대 발생을 100% 확신할 수 없습니다.	전화 신고를 하실 때 증거가 필요하지 않습니다.
감독관이나 수혜자가 신고를 하지 말도록 부탁했습니다.	신고하는 데 수혜자 또는 감독관의 허가는 불필요합니다. 반드시 신고해야 합니다!
다른 사람이 이미 신고했습니다.	다른 사람이 신고를 했더라도 귀하께서 신고를 하셔야 합니다.
문제가 생기는 것이 걱정됩니다.	여러분께서 옳다고 믿고 신고를 했으나 학대는 없었고 판명된 경우, 여러분을 비난하거나 여러분에게 문제가 생기지 않습니다.
제가 신고했다는 것을 다른 사람들에게 알리고 싶지 않습니다.	법적 소송이 있는 경우 외에, 귀하의 이름은 기밀 사항으로 유지될 것입니다.

간병인의 자기 관리

간병은 보람 있는 일이지만 신체적, 정서적으로 어려운 일이 될 수 있습니다. 자신을 돌보지 않는 간병인은 스트레스로 인해 피로와 번아웃을 경험할 수 있습니다. 이로 인해 직업 만족도가 떨어지고 수혜자의 삶의 질이 낮아질 수 있습니다.

스트레스의 징후

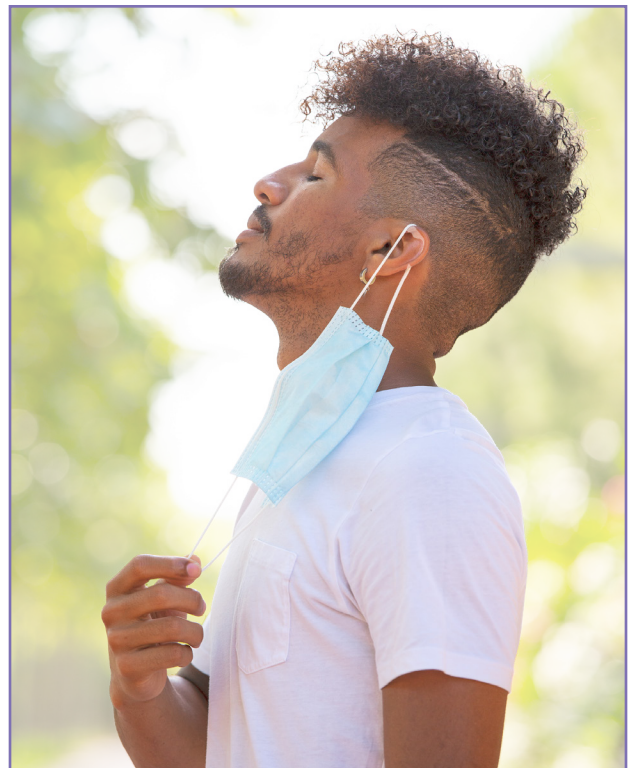
스트레스의 징후는 신체적 그리고 정서적으로 나타날 수 있습니다. 몇 가지 신체적 징후로는 수면장애, 복통, 두통, 빈번한 감기나 감염 등 질병으로 느껴질 수 있습니다. 다른 일반적인 스트레스 증상으로는 피로, 불안, 짜증, 분노, 우울증, 슬픔이 있습니다. 이러한 증상은 귀하의 삶의 질과 직업 및 개인 관계에 영향을 줄 수 있습니다. 이러한 감정이 느껴진다면 스스로를 어떻게 돌보고 있는지 생각해보십시오.

자기 관리 실천

좋은 자기 관리에는 다음이 포함됩니다.

- **충분한 수면.** 대부분의 성인은 매일 밤 약 8시간을 자야 합니다.
- **충분한 물 마시기.** 대부분의 건강한 성인은 하루 9컵에서 13컵의 물을 마셔야 합니다.
- **건강한 음식 선택.** 과일과 채소를 더 많이 먹고 설탕, 소금, 가공 식품 및 건강하지 않은 지방을 줄임으로써 몸을 강하게 유지하고 스트레스가 심한 상황에 잘 대응할 수 있습니다.
- **신체 활동 유지.** 매주 150분 빠른 걷기와 같은 중간 강도의 활동을 하면 건강과 웰빙에 긍정적인 영향을 줍니다.
- **일과 가정생활의 균형 촉진.** 일과 일상 작업, 가사, 생활 관리는 분리하기가 어렵습니다. 직장과 집에서 본인의 한계를 넘은 책임을 떠안으려 하지 마십시오. 근무를 할 때 정기적으로 휴식을 취하십시오.

- **취미 및 기타 활동.** 즐거운 활동을 함으로써 긍정적인 감정을 촉진하고 스트레스를 줄일 수 있습니다. 음악 듣기와 같은 간단한 일도 도움이 됩니다.
- **다른 사람과 대화하기.** 대화는 어려운 상황과 감정을 극복하도록 도와줄 수 있습니다. 스트레스나 번아웃을 느낄 때 안전하고 지지를 해주는 사람을 찾으십시오. 귀하의 감독자나 다른 간병인, 친구나 사랑하는 사람, 상담사 또는 치료사가 귀하의 말을 듣고 지지를 해줄 수 있습니다.
- **긴장 풀기.** 심호흡, 명상, 스트레칭과 같이 긴장을 풀어주는 기술로 스트레스를 줄일 수 있습니다.
- **놀이.** 즐겁고 창의적이며 자발적인 놀이를 할 수 있는 방법을 찾으십시오. 놀이는 몸에서 긍정적인 화학물질을 방출하여 스트레스를 줄이고 건강과 웰빙을 도와줍니다.
- **본인의 일에 자부심 갖기.** 귀하는 귀하의 간병을 받는 사람들의 삶에 아주 긍정적인 차이를 만들고 있습니다. 이는 대단한 일이며 귀하께서는 여기에 자부심을 느껴야 합니다.



직장 내 문제

여러분은 직장에서 차별과 희롱, 학대를 받지 않을 권리가 있습니다.

입주 시설에서 간병을 제공할 때 잘못된 행동 처리하기

수혜자나 동료가 여러분에게 차별이나 희롱, 학대를 받고 있는 것처럼 느끼게 한다면 감독자 또는 고용주에게 말씀하십시오.

수혜자의 집에서 간병 서비스를 제공하는 경우 잘못된 행동 처리하기

수혜자의 집이나 아파트에서 수혜자를 간병할 때, 불편함이나 불안감을 느끼는 경우, 또는 괴롭힘이나 학대, 차별을 경험하는 경우 다음을 시도해보십시오.

레벨 1

수혜자 또는 가족 중 누군가의 행동이 불편하지만 위험하다고는 느끼지 않습니다.

- 불편한 느낌이 든다면 수혜자에게 그 행동을 멈추라고 요구하고 불편한 감정을 느끼는 이유를 설명하십시오.
- 수혜자의 서비스 계획을 다시 읽고 도움이 되는 메모, 소통 전략, 개입 조치가 있는지 확인하십시오. 대부분의 행동은 요구를 전달한다는 점을 기억하십시오. 감독자나 고용주에게 필요한 서비스 계획 업데이트를 말씀해주십시오.
- 감독자나 고용주에게 제안을 하거나 본인을 불편하게 하는 새로운 행동을 보고해주십시오.

레벨 2

수혜자 또는 가족 중 누군가의 행동이 불안하다고 느끼지만 그 상황을 즉시 벗어나고 싶거나 그럴 필요가 있다고 생각하지 않습니다.

- 감독자나 고용주에게 연락해서 불안을 야기하는 행동을 보고하십시오. 자세한 내용을 설명하여 상대방이 상황을 이해할 수 있도록 하십시오.
- 수혜자의 행동 요구를 더 잘 이해할 수 있도록 전문 교육을 받는 것을 고려해보십시오. 교육 선택 사항에 대해 자세히 알아보시려면 감독자 또는 고용주에게 문의하십시오.
- 더 이상 해당 수혜자를 간병하고 싶지 않다면 감독자 또는 고용주에게 연락하십시오.

레벨 3

수혜자 또는 가족 중 누군가의 행동이 불안하다고 느끼며 그 상황을 즉시 벗어나고 싶거나 그럴 필요가 있다고 생각합니다.

- 수혜자의 집에서 나와 즉시 감독자 또는 고용주에게 연락하여 그 집에서 나온 사실을 알리고 그 상황에 대한 우려되는 점을 설명하십시오. 수혜자가 혼자 있는 것이 염려되지만 감독자 또는 고용주에게 연락을 할 수 없다면, 감독자 또는 다른 DSHS/지역 노인 기관 직원에게 연락하십시오. 수혜자를 혼자 두면 당장 위험한 경우, 즉시 911에 신고하십시오.
- 레벨 1과 레벨 2의 모든 개입조치를 검토하십시오.
- 더 이상 해당 수혜자를 간병하고 싶지 않다면 감독자 또는 고용주에게 연락하십시오.

추가 교육 및 인증 요건



성인 패밀리홈, 보조 생활시설, 향상된 서비스 시설 및 홈케어 기관에서 일하는 장기 요양보호사는 워싱턴주 보건부를 통해 인증을 받은 홈케어 보조원 (Home Care Aides)이 되어야 합니다. 고용주는 귀하께서 이 절차를 진행하시도록 도와주어야 합니다.

절차에 대한 자세한 설명은 다음을 dshs.wa.gov/altsa/training/training-requirements-classes-quick-links를 방문하여 확인해주시시오.

제출 및 신청

채용일로부터 14일 이내에 홈 케어 보조원 신청서를 보건부에 제출하십시오. 신청서는 종이 서류나 온라인(doh.wa.gov/licenses-permits-and-certificates/professions-new-renew-or-update/home-care-aide/licensing-information)에서 작성하실 수 있습니다.

신청 절차에는 수수료 납부 및 지문을 이용한 신원조회가 포함됩니다.

교육 요건

본 오리엔테이션 교육은 귀하의 필수 교육 중 처음 두 시간에 해당합니다. 귀하는 3시간 안전 교육도 받으셔야 수혜자 간병을 시작하실 수 있습니다. 귀하는 채용일로부터 120일 이내에 75시간 홈케어 보조원 교육을 완료하셔야 합니다. 75시간 교육에는 다음이 포함됩니다.

1. 오리엔테이션(본 교육) - 2시간
2. 안전 교육 - 3시간
3. 핵심 기본 교육 - 38시간
4. 실습(또는 현장 교육) - 16시간
5. 인구집단별 주제(치매, 정신건강, 외상성 뇌손상, 당뇨, 물질이용장애 또는 간호 위임 등 8시간 전문 과정) - 16시간

고용주는 귀하의 근무 환경에 따라 다른 교육을 필수로 정할 수 있습니다.

홈케어 보조원 시험

교육을 완료하시면 홈 케어 보조원 시험에 합격하셔야 합니다. 이 시험에는 객관식 시험과 기술 시범 시험이 포함됩니다. 채용일로부터 200일 이내, 영어 숙련도가 제한된 경우 260일 이내에 시험에 합격하셔야 합니다.

계속 교육 및 인증 갱신

귀하는 매년 본인 생일 이전에 12시간 DSHS 승인 계속 교육을 받으셔야 합니다. 처음 재택 간호 보조원이 되신 후 인증일로부터 생일까지 남은 기간이 1년 미만이라면 첫 갱신 기간에는 계속 교육을 받지 않아도 됩니다.

홈케어 보조원 인증은 매년 귀하의 생일에 만료됩니다. 귀하의 다음 생일이 최초 인증일로부터 3개월 이내일 경우 귀하의 첫 갱신일은 최초 인증 후 두 번째 생일이 됩니다. 갱신 시 갱신 수수료를 납부하셔야 합니다.

계속 교육 및 갱신에 대한 자세한 정보는 doh.wa.gov/licenses-permits-and-certificates/professions-new-renew-or-update/home-care-aide/frequently-asked-questions를 참조하십시오.

계속 교육 수업을 찾아보시려면 dshs.wa.gov/altsa/training/continuing-education-ce를 방문하십시오.

자격 인증과 계속 교육 시간 증명을 확인하는 것은 본인의 책임입니다.

홈케어 보조원 인증에 대한 자세한 정보는 doh.wa.gov/licenses-permits-and-certificates/professions-new-renew-or-update/home-care-aide/frequently-asked-questions를 참조하십시오.

도움이 필요하신가요?

장기 요양보호 인력 내비게이터(Long-Term Care Workforce Navigators)가 유급 공인 홈케어 보조원이 되는 과정을 안내해드릴 수 있습니다. 도움을 받으시려면 지역 내 내비게이터에게 메시지를 보내주세요.

caregivercareerswa.com

caregivercareerswa@dshs.wa.gov

결론...

간병인으로서 새로운 직무를 시작할 때는 익혀야 할 것이 많이 있습니다. 본 오리엔테이션에서는 알아야 할 사항들 중 가장 중요한 몇 가지와 함께, 앞으로 수 주 내에 더 많은 정보를 얻기 위해서는 어디로 가야 하는지에 대한 개요를 제공합니다.

우리는 모두 각기 다른 요구와 취향을 갖고 있습니다. 귀하의 도움을 받는 사람들과 소통하고 그들에 대해 알아보십시오. 수혜자에게 무엇이 중요한지 알아보고 수혜자의 말을 중요하게 생각하십시오. 한 개인에 대해 알게 되면 그 사람이 필요로 하는 도움을 제공할 수 있습니다.

귀하는 장기 요양보호사로서 사람들의 일상생활에서 차이를 만들어냅니다. 귀하께서 하는 일은 도움을 받는 사람들에게 큰 의미를 갖습니다. 귀하께서 하는 일에 대해 자부심을 가지십시오!

자신이 하는 일이 가치있다는 느낌을 스스로에게 주는 직업을 찾기로 쉽지 않습니다. 장기 요양보호사는 그러한 가치를 느낄 수 있습니다.

매일같이 수혜자, 수혜자의 가족, 친구, 관리자 또는 다른 간병 팀원들로부터 받게 되는 진심어린 감사와 존중은, 귀하가 이 일이 매우 만족스러운 일이라는 점을 잊지 않게끔 도와줄 것입니다. 자기 자신 및 타인에게 친절 한 행동을 보이는 것을 잊지 마십시오.



부록 1: 일반 약어

장기 요양보호 분야에서는 많은 약어가 사용됩니다. 이 교육은 약어를 사용하지 않으므로 쉽게 이해할 수 있습니다. 하지만 장기 요양보호사 일을 하시면서 다음과 같은 약어를 보거나 들을 수 있습니다.

AFH	성인 패밀리홈(Adult family home)	2명에서 8명을 간병하도록 면허를 취득한 입주형 주택.
ALF	보조 생활시설(Assisted living facility)	7명 이상을 간병하도록 허가를 받은 대규모 주거 시설.
AL TSA	노인 및 장기지원 행정국	DSHS 내에서 노인과 장애인을 위한 서비스와 지원을 제공하는 행정 기관: dshs.wa.gov/altsa .
APS	성인보호서비스(Adult Protective Services)	DSHS 내에서 취약성인 학대 의심사건을 조사하는 부서: dshs.wa.gov/altsa/adult-protective-services-aps .
CM	사례 관리자(Case manager)	수혜자의 간병 계획 개발을 돕고 수혜자가 선택한 환경에서 살 수 있도록 하며 계획을 감독하고 필요한 서비스 이용과 지원을 조율하는 사람.
CRU	불만처리부(Complaint Resolution Unit)	성인 패밀리홈, 보조 생활 시설, 향상된 생활 시설, 요양원에서 발생하는 학대와 방치에 대한 정보를 수집하고 신고를 받는 DSHS 내 부서.
DDA	발달장애행정국(Developmental Disabilities Administration)	DSHS 내에서 발달장애가 있는 개인과 그 가족을 지원하는 행정기관: dshs.wa.gov/dda .
DOH	보건부(Department of Health)	모든 워싱턴주 주민의 건강 보호 및 증진을 사명으로 삼아 전문 기준 및 면허를 규제하는 주 부서: doh.wa.gov .
DSHS	보건사회부	워싱턴주 아동, 성인, 가족을 돕는 프로그램과 서비스를 제공하는 주 기관: dshs.wa.gov .
ESF	향상된 서비스 시설 (Enhanced services facility)	행동 개입을 중점적으로 하며 전문 인력과 집중 서비스를 갖추고 있는 최대 16명 수용 가능한 주거 시설.

HCA	홈케어 기관(Home Care Agency)	수혜자를 방문하여 집에서 간병 서비스를 제공하는 장기 요양보호사를 고용하는 제공자.
HCA	홈케어 보조원(Home Care Aide)	75시간 교육을 이수하고 지식 및 기술 시험에 합격했으며 보건부에서 홈케어 보조원 인증을 받아 유지하고 있는 장기요양보호사.
IP	개인 제공자(Individual Provider)	소비자 직접 고용주(consumerdirectwa.com)와 계약을 맺어 Medicaid 재택 간병 서비스 자격을 가진 수혜자에게 재택 간병을 제공하는 자격을 갖춘 장기 요양보호사.
LTCW	장기 요양보호사	노인 또는 장애가 있는 사람에게 유급 개인 간병 서비스를 제공하는 사람. LTCW에는 공인 재택 간호 보조원(HCA), 공인 간호 조무사(NAC), 등록 간호 조무사(NAR)가 포함됩니다.
RCW	워싱턴 주 개정 법률(Revised Code of Washington)	워싱턴주의 법률: apps.leg.wa.gov/rcw .
WAC	워싱턴주 행정법전(Washington Administrative Code)	주 집행기관 규정(규칙): apps.leg.wa.gov/wac .

부록 2: 장기 요양보호사 오리엔테이션 체크리스트

본 체크리스트는 교육 시 이용할 수 있는 도구입니다. 본 문서는 장기 요양보호사 오리엔테이션 교육에 필요한 공식 이수 문서 또는 필수 양식은 아닙니다. 귀하의 이수 인증서는 공식 이수 서류입니다.

[WAC 388-112A-0210](#) 및 [WAC 388-71-0846](#)은 장기 요양보호사 오리엔테이션에서 다음 주제를 요구합니다. 추가 시설 오리엔테이션 요건은 [WAC 388-112A-0210](#)을 참조하십시오.

주제	페이지
간병 환경과 서비스를 받는 인구 집단의 특성 및 특수 요구.	11-12
기본 직무 책임 및 성과 기대.	13-14
내용과 이용 방법을 포함한 간병 계획 또는 협의 서비스 계약.	15-16
간병 팀.	6
관찰, 문서화, 보고 절차 및 정책.	27-29
비밀 유지 권리와 간병 결정 참여 권리, 간병 거부 및 장기 요양보호사의 권리 보호 및 촉진을 포함하여 법률로 보호되는 입주자 권리.	7-11
chapter 74.34 RCW에서 규정한 필수 신고자 법률 및 근로자 책임.	30-34
입주자 또는 보호자 및 다른 간병 팀원과 협업 시 이용할 수 있는 소통 방법 및 기술.	20-26

오리엔테이션 교육 이수 날짜	
장기요양보호사 서명	
강사 서명	

감사 인사

본 커리큘럼은 주 전역의 주제 전문가, 관계자, 강사, 부족 파트너, 수혜자 옹호자 및 서비스 참여자로부터 받은 피드백과 의견을 이용하여 개발되었습니다.

커리큘럼 개발

Samuel Cooke, 교육 및 커리큘럼 전문가
홈 및 커뮤니티 서비스
노인 장기 지원 행정국(DSHS Aging and Long-Term Support Administration)

기고자

Jessica Baker, 커리큘럼 개발자
홈 및 커뮤니티 서비스
노인 장기 지원 행정국(DSHS Aging and Long-Term Support Administration)

Sherise Baltazar, 성인 패밀리홈 컨설턴트
Proactive Solutions LLC

Ashley Beckley, CRSB 학습 솔루션 프로그램 관리자
발달장애 행정국(DSHS Developmental Disabilities Administration)

Julie Boghokian, 교육 프로그램 관리자
Catholic Community Services of Western Washington

Melissa Brunton, 규제 QA 교육 프로그램 관리자
입주 간병 서비스
노인 장기 지원 행정국(DSHS Aging and Long-Term Support Administration)

Adora Brouillard, 교육부 관리자
홈 및 커뮤니티 서비스
노인 장기 지원 행정국(DSHS Aging and Long-Term Support Administration)

Frank Buchanan, 서비스 경험팀 구성원

Mary M Campbell, 난청 컨설턴트 및 자료 프로그램 관리자 청각장애인 사무실
노인 장기 지원 행정국(DSHS Aging and Long-Term Support Administration)

Brenda Carlstrom, 서비스 경험팀 구성원

Stephany Castilleja, 규제 QA 프로그램 관리자 - 커뮤니티
입주 간병 서비스
노인 장기 지원 행정국(DSHS Aging and Long-Term Support Administration)

Earnest Covington III, 이사
청각장애인 사무실(Office of the Deaf and Hard of Hearing) 노인 장기 지원 행정국(DSHS Aging and Long-Term Support Administration)

Kenny Davis, 입주 교육부 관리자
발달장애 행정국(DSHS Developmental Disabilities Administration)

Tina Edson, 프로그램 디렉터
환자 간병 소개 - Everett High School

Lia Edwards, 커리큘럼 및 지도
홈케어 보조원 교육
Spokane Falls Community College

Arielle Finney, 보조 생활 시설 정책 프로그램 관리자
입주 간병 서비스
노인 장기 지원 행정국(DSHS Aging and Long-Term Support Administration)

Jackie Fry, 교육부 프로그램 관리자
홈 및 커뮤니티 서비스
노인 장기 지원 행정국(DSHS Aging and Long-Term Support Administration)

Robin Gibson, 서비스 디렉터
Long Term Care Catholic Community Services of Western Washington

Stacy Graff, 인력개발부 관리자
홈 및 커뮤니티 서비스
노인 장기 지원 행정국(DSHS Aging and Long-Term Support Administration)

Barbara Hannemann, 홈 및 커뮤니티 프로그램 사무실 책임자
노인 장기 지원 행정국(DSHS Aging and Long-Term Support Administration)

Sondra Haas, LTC 정책 프로그램 관리자
입주 간병 서비스
노인 장기 지원 행정국(DSHS Aging and Long-Term Support Administration)

Tereasa Hernandez
Rosewood Cottage at Lake Chelan

Huy Ho, 규제 QA 교육 프로그램 관리자
입주 간병 서비스
노인 장기 지원 행정국(DSHS Aging and Long-Term Support Administration)

Colleen Jensen, 성인 패밀리 홈 정책 프로그램 관리자
입주 간병 서비스
노인 장기 지원 행정국(DSHS Aging and Long-Term Support Administration)

Saira Khan, 교육부 프로그램 관리자
홈 및 커뮤니티 서비스
노인 장기 지원 행정국(DSHS Aging and Long-Term Support Administration)

Christine Kubiak, 규제 QA 간호 프로그램 관리자
입주 간병 서비스
노인 장기 지원 행정국(DSHS Aging and Long-Term Support Administration)

Allison Lally, 운영 전문가
Brookdale Senior Living

Gregory LaVielle, 교육 프로그램 관리자
홈 및 커뮤니티 서비스
노인 장기 지원 행정국(DSHS Aging and Long-Term Support Administration)

Larissa Lewis, 작업보건 간호 컨설턴트, 감염질환
Washington State Labor & Industries
(워싱턴주 노동산업부)

Elena Madrid, 교육 및 규제 부의장
Washington Health Care Association

Suzanne Mannella, 프로그램 관리자
청각장애인 사무실
노인 장기 지원 행정국(DSHS Aging and Long-Term Support Administration)

Stephanie Marko, 인력개발 및 유지 프로그램 전문가
홈 및 커뮤니티 서비스
노인 장기 지원 행정국(DSHS Aging and Long-Term Support Administration)

Kristine Mazulo, CRSB 교육 및 이전 전문가
발달장애 행정국(DSHS Developmental Disabilities Administration)

Marian McGunagle, 접수 코디네이터/간병인 교관
Visiting Angels Living Assistance Services

Molly McIsaac, 교육 프로그램 관리자
홈 및 커뮤니티 서비스
노인 장기 지원 행정국(DSHS Aging and Long-Term Support Administration)

Vicki McNealley, 보조 생활 디렉터
Washington Health Care Association

Rebecca Mead, 선임 정책 자문
성인보호서비스(Adult Protective Services)
노인 장기 지원 행정국(DSHS Aging and Long-Term Support Administration)

Cheryl Miller, 디렉터
아동 가족 서비스
Port Gamble S'Klallam Tribe

David Minor, TBI 위원회 및 기금 코디네이터
홈 및 커뮤니티 서비스
노인 장기 지원 행정국(DSHS Aging and Long-Term Support Administration)

Christine Morris, 사무실 책임자
교육, 소통 및 인력개발부
홈 및 커뮤니티 서비스
노인 장기 지원 행정국(DSHS Aging and Long-Term Support Administration)

Marlo Moss, RN 감염예방 전문가
홈 및 커뮤니티 서비스
노인 장기 지원 행정국(DSHS Aging and Long-Term Support Administration)

Faduma Mursal, 교육 디렉터
Washington Care Academy

Angela Nottage, NPI 유닛 관리자
홈 및 커뮤니티 서비스
노인 장기 지원 행정국(DSHS Aging and Long-Term Support Administration)

Julie Peters, 품질 보증 교육 프로그램 관리자,
홈 및 커뮤니티 서비스
노인 장기 지원 행정국(DSHS Aging and Long-Term Support Administration)

Isaac Peterson, 서비스 경험팀 구성원

Kerry Reetz, 규제 QA 교육 프로그램 관리자
입주 간병 서비스
노인 장기 지원 행정국(DSHS Aging and Long-Term Support Administration)

Angela Regensburg, 프로그램 관리자,
교육부 전문 커리큘럼 및 품질 보증
홈 및 커뮤니티 서비스
노인 장기 지원 행정국(DSHS Aging and Long-Term Support Administration)

Lisa J. Robbe, DD 옴부즈 법률 자문
지역 발달장애 옴부즈, Spokane Office

AJ Roberts, 규제 QA 관리자 – CCRSS/ICF
입주 간병 서비스
노인 장기 지원 행정국(DSHS Aging and Long-Term Support Administration)

Manny Santiago, 이사,
워싱턴주 LGBTQ 위원회

Betty Schwieterman, 주 발달장애 옴부즈

James(JD) Selby, 입주 웨이버 지원 프로그램 관리자
홈 및 커뮤니티 서비스
노인 장기 지원 행정국(DSHS Aging and Long-Term Support Administration)

Jim Sherman, 규제 QA 교육 PM
입주 간병 서비스
노인 장기 지원 행정국(DSHS Aging and Long-Term Support Administration)

Crissy Smith, eLearning 개발자
홈 및 커뮤니티 서비스
노인 장기 지원 행정국(DSHS Aging and Long-Term Support Administration)

Barbara Thomas, 규제 QA 프로그램 관리자 - 커뮤니티
입주 간병 서비스
노인 장기 지원 행정국(DSHS Aging and Long-Term Support Administration)

Derek Trubia, 접근성 및 ADA 조정 관리자
DSHS

Robin VanHyning, 설립자, 소유자, 교육 디렉터
Cornerstone Healthcare Training Company, LLC

Meagan Williams, 계약/회계 전문가
Aging & Adult Care of Central Washington

Zya Williams, 서비스 경험팀 구성원

시범 강사

Dave Foltz, 홈케어 보조원 강사
Rythm Senior Living Consultants

최종 편집 및 레이아웃

Cheri Huber, 시각 소통 관리자
혁신, 전략, 시각 커뮤니케이션실
비서실
DSHS

Jessica Nelson, 언론보도 관리자
소통 및 공무실
비서실
DSHS

문서 접근성

Crissy Smith, eLearning 개발자 홈 및 커뮤니티 서비스
노인 장기 지원 행정국(DSHS Aging and Long-Term
Support Administration)

이미지 크레딧

모든 이미지는 Microsoft 365, Adobe Stock, Getty Images 또는 DSHS 표준 라이선스 또는 계약에 따라 이용되었습니다. 워싱턴주 수혜자 및 간병인 이미지는 허가에 따라 이용되었습니다. 본 교육의 이미지는 다른 어떠한 목적으로도 재사용되지 않습니다.

연락처

본 책자에 대한 질문이나 우려사항, 제안이 있으시면 TCDUTrngDev4@dshs.wa.gov로 문의해주십시오.

장기 요양 인력 내비게이터가 유급 공인 HCA가 되는 과정에 대한 정보와 안내를 제공해드릴 수 있습니다. 도움이 필요하시면 웹사이트 caregivercareerswa.com 또는 이메일 caregivercareerswa@dshs.wa.gov를 통해 지역 내비게이터에게 메시지를 보내주십시오.

