

# Ориентационное обучение для работников по долгосрочному уходу



Департамент социального обеспечения и здравоохранения  
Администрация поддержки пожилых людей и долгосрочного ухода



## Содержание

<b>Доступность курса на других языках:</b> .....	1	<b>Документация и информирование о нарушениях</b> .....	27
<b>Примечание об ориентационном курсе для работодателей</b> .....	2	Наблюдайте .....	27
<b>Введение в ориентационный курс</b> .....	4	Ведение документации .....	28
Терминология: Клиенты и специалисты по уходу	4	Информирование о нарушениях .....	29
<b>Люди, которых вы поддерживаете</b> .....	5	<b>Обязательное информирование о нарушениях</b> .....	30
Команда по уходу за клиентом .....	5	Кто считается «уязвимым взрослым»? .....	30
<b>Права клиентов и резидентов</b> .....	6	Определения .....	30
Свобода выбора .....	6	Подача заявления .....	34
Конфиденциальность .....	7	Сотрудничество с начальником и обязанность сообщать о происшествиях .....	35
Приватность .....	8	Дополнительные сведения об информировании о нарушениях .....	35
Права резидентов .....	8	<b>Самопомощь для специалистов по уходу</b> .....	37
Ваша роль в защите прав клиентов .....	9	Признаки стресса .....	37
<b>Омбудсмены и правозащитные организации</b> .....	10	Практика заботы о себе .....	37
<b>Условия оказания ухода</b> .....	11	Проблемы на рабочем месте .....	38
Уход на дому .....	11	<b>Требования к вашему дальнейшему обучению и сертификации</b> .....	39
Уход с проживанием .....	11	Подача заявки .....	39
<b>Основные служебные обязанности работника по долгосрочному уходу</b> .....	13	Требования к обучению .....	39
Исполнение служебных обязанностей .....	13	Нужна помощь? .....	40
Понимание ваших рабочих обязанностей .....	14	Экзамен на помощника по уходу на дому .....	40
<b>Планы по оказанию ухода</b> .....	15	Непрерывное образование и продление сертификации .....	40
Обсуждение плана по оказанию ухода или списка задач .....	15	<b>В заключение</b> .....	41
<b>Построение здоровых отношений</b> .....	17	<b>Приложение 1: Распространенные сокращения</b> .....	42
Личностно-ориентированный уход .....	17	<b>Приложение 2: Контрольный список для ориентации работников по оказанию долгосрочного ухода</b> .....	44
Задавайте вопросы .....	18	<b>Выражение признательности</b> .....	45
Заведите распорядок .....	19	Разработка учебного курса .....	45
Переспрашивайте .....	19	Соавторы .....	45
<b>Коммуникация</b> .....	20	<b>Инструкторы пилотного курса</b> .....	48
Уважительная коммуникация .....	20	<b>Окончательная редактура и создание макета</b> .....	48
Позитивная коммуникация .....	21	<b>Доступность документов</b> .....	48
Удовлетворение потребностей в коммуникации для каждого клиента .....	21	<b>Сведения об изображениях</b> .....	48
Первые впечатления .....	22	<b>Свяжитесь с нами!</b> .....	48
Слушать клиента .....	23		
Язык тела .....	24		
Профессиональная коммуникация .....	25		
Связь в экстренных ситуациях .....	26		
Общение с членами команды по уходу .....	26		

## Доступность курса на других языках:

This document is available in multiple languages at: [dshs.wa.gov/altsa/training/dshs-curriculum-and-materials-available](https://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](https://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៖ គឺអាចរកបានជាមួយភាសា៖ [dshs.wa.gov/altsa/training/dshs-curriculum-and-materials-available](https://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](https://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](https://dshs.wa.gov/altsa/training/dshs-curriculum-and-materials-available)。

본 교과서는 [dshs.wa.gov/altsa/training/dshs-curriculum-and-materials-available](https://dshs.wa.gov/altsa/training/dshs-curriculum-and-materials-available)에서 여러 언어로 이용하실 수 있습니다.

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

## Примечание об ориентационном курсе для работодателей

**Работники по долгосрочному уходу, которые еще не стали сертифицированными помощниками по уходу на дому и на которых не распространяется исключение в соответствии с WAC 388-71-0839 или RCW 18.88B.041, должны пройти 2-часовой ориентационный курс для работников по долгосрочному уходу и 3 часа обучения технике безопасности, прежде чем они смогут оказывать уход за клиентами (WAC 388-112A и WAC 388-71). В учреждениях с проживанием лица, на которых не распространяется исключение в соответствии с RCW 18.88B.041 и волонтеры должны пройти ориентационный курс для конкретного учреждения, прежде чем приступить к повседневному взаимодействию с клиентами (WAC 388-112A-0200).**

В этом документе представлены все темы ориентационного курса для работников учреждений долгосрочного ухода в соответствии с требованиями WAC 388-112A-0210(2) и WAC 388-71-0846. Семейным домам для взрослых, учреждениям для проживания с поддержкой, учреждениям расширенного обслуживания и агентствам по уходу на дому рекомендуется использовать информацию, содержащуюся в этом документе, для проведения обязательного двухчасового ориентационного обучения для работников по долгосрочному уходу, которые еще не стали сертифицированными помощниками по уходу на дому.

Это общий ориентационный курс. Работодатели обязаны включить в него свои собственные правила и процедуры, чтобы сделать ориентацию актуальной для своей конкретной организации. В этом документе есть место для заметок работника по долгосрочному уходу. Если вам нужно больше места для заметок, вы можете распечатать дополнительные копии страницы 50. Работодатели могут использовать весь документ целиком или перестроить информацию в свой собственный формат.

Этот ориентационный курс охватывает темы, необходимые согласно положениям Административного кодекса штата Вашингтон. У каждого человека есть свои индивидуальные потребности и предпочтения. Всегда следите за тем, какие новые навыки и знания необходимы вашему персоналу для улучшения качества ухода. Побуждайте своих сотрудников изучать людей, которым они помогают, и ценить их.

### Что такое ориентация работников по долгосрочному уходу?

Ориентация — это первый шаг к успешному принятию на работу нового сотрудника по долгосрочному уходу. Ориентация — это не административная или кадровая работа. Это знакомство с работой по уходу и должностью работника по долгосрочному уходу. Это также ваша возможность наладить отношения

с новыми сотрудниками и приобщить их к работе в вашей организации.

Более подробную информацию об успешном приеме новых сотрудников можно найти на веб-сайте [carelearnwa.com](http://carelearnwa.com) в разделе «Инструменты для удержания работников по уходу».

### Почему так важны ориентация и обучение технике безопасности?

Время, которое вы потратите на эффективную ориентацию и обучение технике безопасности, — это инвестиции в удержание сотрудников и в безопасность, причем как для работников, так и для клиентов. Обучение показывает сотрудникам, что они важны для вас и вашей организации, и задает тон вашим отношениям. Это также инвестиция, которая окупается:

- Положительный опыт вхождения в должность может повысить уровень удержания на 82 процента.
- Многие требования о выплате компенсации работникам в связи с производственной травмой происходят в течение первых двух недель работы. Травмы спины, поскользновения и падения часто происходят из-за недостаточной подготовки. Эти травмы затрагивают работника, персонал и даже могут нанести вред клиенту.
- Замена каждого специалиста по уходу (подбор, собеседование, обучение) может обойтись вам в 16—20 процентов от его или ее годовой зарплаты.

### Как работодатели должны проводить ориентационный курс?

*Этот ориентационный документ не предназначен для самостоятельного прочтения работником по оказанию долгосрочного ухода. DSHS не одобряет самостоятельное изучение ориентационного курса.*

В идеале новые работники по оказанию долгосрочного ухода должны проходить ориентацию под руководством инструктора либо очно, либо в рамках одобренного DSHS онлайн-занятий. Это должен быть увлекательный опыт, который побуждает специалиста по оказанию ухода участвовать в процессе и задавать вопросы. В небольшом доме ориентационное обучение может проходить за кухонным столом, когда владелец дома беседует с одним работником по долгосрочному уходу используя этот документ в качестве конспекта для беседы. В более крупном учреждении несколько новых работников по



оказанию долгосрочного ухода могут учиться вместе в классе, используя этот документ в качестве учебника, пока преподаватель делает презентацию.

## Кто должен пройти это ориентационное обучение?

Работники по оказанию долгосрочного ухода, которые еще не стали сертифицированными помощниками по уходу на дому, должны пройти двухчасовой вводный курс и трехчасовой курс по технике безопасности, прежде чем они смогут оказывать помощь клиентам ([WAC 388-112A](#) и [WAC 388-71](#)).

## Кто может преподавать этот курс?

Дома семейного типа для взрослых, учреждения расширенного обслуживания и учреждения для проживания с поддержкой получают разрешение на проведение ориентационного курса и инструктажа по технике безопасности при первоначальном лицензировании или при смене владельца.

Агентства по уходу на дому должны пройти обучение по утвержденным программам подготовки инструкторов из местных сообществ, чтобы обучать свой собственный персонал. Дополнительную информацию можно найти на сайте [dshs.wa.gov/altsa/training/home-care-agencies](https://dshs.wa.gov/altsa/training/home-care-agencies). Инструкторы из местных сообществ, желающие преподавать «Ориентацию и технику безопасности», должны быть одобрены Департаментом социального обеспечения и здравоохранения.

Дополнительную информацию об утверждении учебных программ и инструкторов можно найти на сайте [dshs.wa.gov/altsa/home-and-community-services/training-requirements-and-classes](https://dshs.wa.gov/altsa/home-and-community-services/training-requirements-and-classes).

## Где работодатели могут получить трехчасовой курс по технике безопасности?

Материалы для трехчасового курса по технике безопасности для работников по долгосрочному уходу можно загрузить с сайта [dshs.wa.gov/altsa/training/dshs-curriculum-and-materials-available](https://dshs.wa.gov/altsa/training/dshs-curriculum-and-materials-available).

## Выдают ли инструкторы сертификаты за прохождение ориентационного курса и инструктажа по технике безопасности отдельно или вместе?

Сертификаты о прохождении ориентационного курса и инструктажа по технике безопасности можно получить как в виде двух отдельных сертификатов, так и в виде одного сертификата. За дополнительной информацией обращайтесь в учебный отдел.

- Программы обучения в учреждениях: [trainingapprovaltpc@dshs.wa.gov](mailto:trainingapprovaltpc@dshs.wa.gov)
- Программы обучения инструкторов из местных сообществ: [trainingapprovaltpc@dshs.wa.gov](mailto:trainingapprovaltpc@dshs.wa.gov)

## Распечатка этих материалов

Этот документ разработан так, чтобы его можно было распечатать. Фоны и цвета изображений скорректированы для экономии чернил или тонера. Вы можете печатать в цвете или в черно-белом варианте.

## Спасибо!

Большинству из нас в какой-то момент жизни понадобится долгосрочный уход. Как работодатель и специалист по обучению работников по долгосрочному уходу, вы создаете квалифицированную и отзывчивую рабочую силу, на которую мы полагаемся. Ваши предприятия и организации защищают нашу независимость, здоровье и благополучие и создают более безопасную и полезную работу для тех, кто оказывает уход.

Благодарим вас за содействие выбору, независимости и безопасности, чтобы все мы могли жить с хорошим здоровьем, независимо, с достоинством и контролем над решениями, которые влияют на нашу жизнь.

## Введение в ориентационный курс

Поздравляем вас с новой работой в качестве работника по долгосрочному уходу! Вы начинаете полезную работу по профессиональному уходу. Прежде чем приступить к оказанию ухода, вы должны пройти этот ориентационный курс. В нем вы получите базовые сведения по следующим темам:

- люди, которым вы оказываете поддержку;
- права клиентов и резидентов;
- условия оказания ухода;
- ваши основные должностные обязанности;
- план ухода за клиентом;
- общение;
- наблюдение, документирование и отчетность;
- обязанность сообщать о происшествиях;
- самостоятельная забота о себе для вас, специалиста по уходу;
- требования к вашему дальнейшему обучению и сертификации.

Ваш работодатель предоставит вам дополнительную информацию о ваших должностных обязанностях. В этом документе есть место для заметок о политике и процедурах вашего работодателя.

**Ключевые моменты  
отмечены в таких полях.**

### Терминология: клиенты и лица, осуществляющие уход



**Клиент:** департамент социального обеспечения и здравоохранения использует слово «клиент» для обозначения людей, получающих поддержку. Другие названия, которые вы можете услышать, — это «резидент», «участник обслуживания» и «потребитель». В этом руководстве для обозначения людей, получающих уход, используется слово «клиент». Многим людям не нравится, когда их называют клиентами. Познакомьтесь с людьми, которым вы оказываете помощь, и используйте тот термин, который они предпочитают.

**Работник по долгосрочному уходу:** существует также много названий для человека, который обеспечивает уход. Например, работник по долгосрочному уходу, помощник по уходу на дому\* или специалист по уходу. В этом руководстве мы используем термин «работник по долгосрочному уходу».

*\*Помощник по уходу на дому\* означает работника по долгосрочному уходу, который прошел полный 75-часовой курс обучения, сдал экзамены на знания и навыки, а также получил и регулярно подтверждает удостоверение помощника по уходу на дому в Департаменте здравоохранения.*

## Люди, которым вы оказываете поддержку

Большинству из нас в какой-то момент жизни понадобится уход и поддержка. Сегодня в Вашингтоне насчитывается более 70 000 взрослых, получающих услуги долгосрочного ухода, и с каждым годом их становится все больше. У нас разный жизненный опыт, культура, этническая принадлежность, язык, гендерная идентичность и способности. Нам может понадобиться помощь в уходе из-за функциональных, физических и/или психических проблем. Работники по оказанию долгосрочного ухода помогают нам сохранить максимальный уровень независимости, оказывая необходимую поддержку.

У каждого человека есть уникальные потребности. Травмы, болезни, заболевания и изменения в физических способностях могут сделать повседневную жизнь трудной или невозможной без посторонней помощи. К числу распространенных заболеваний, с которыми сталкиваются люди, получающие услуги долгосрочного ухода, относятся:

- травматическое повреждение головного мозга;
- травмы, полученные в результате падений;
- нарушения развития;
- поведенческие или психические расстройства;
- потеря памяти, слуха или зрения;
- ухудшение физического здоровья.

### Команда по уходу за клиентом

Вы не одиноки в предоставлении ухода и помощи клиенту. В команду по уходу за клиентом может входить много других людей. Клиент всегда руководит своей командой по уходу.

В команду по уходу могут входить поставщики услуг/врачи клиента, его родные и близкие, опекун, другие работники по долгосрочному уходу, медсестры и другие специалисты и (или) менеджер, ведущий дело клиента либо социальный работник Службы оказания услуг на дому и по месту жительства (Home and Community Services) при Департаменте социального обеспечения и здравоохранения или Регионального агентства по делам пожилых (Area Agency on Aging, AAA). Как работник по оказанию долгосрочного ухода, вы являетесь важной частью команды по уходу за клиентом. Одна из ваших важнейших обязанностей — общение с остальными членами команды по уходу.



## Права клиентов и резидентов

Качество нашей жизни зависит от свободы осуществления наших основных прав человека. Мы не теряем никаких прав, когда получаем долгосрочный уход. Часть вашей ответственности как работника по оказанию долгосрочного ухода заключается в том, чтобы знать и защищать права людей, которых вы обслуживаете.

Федеральные законы и законы штата защищают наши права. Федеральные правила содержатся в [42 CFR 441.530](#). Закон штата о правах резидентов учреждений содержится в [RCW 70.129](#) (для людей, живущих в учреждениях для проживания с поддержкой, домах семейного типа для взрослых и учреждениях расширенного обслуживания).

[Глава Административного кодекса штата Вашингтон \(WAC\) 388-106-1300](#) описывает права клиентов программы Medicaid, получающих услуги в собственном доме, а [WAC 246-335-435](#) представляет собой закон о правах для агентств по уходу на дому.

Ниже перечислены некоторые права, которые защищены федеральными законами и законами штата Вашингтон. Это не полный список всех прав, которыми обладают люди. Помните, что мы не теряем никаких прав, когда получаем долгосрочный уход.

### Выбор и свобода

#### Каждый человек имеет право...



Не подвергаться жестокому и халатному обращению.



Отказываться от ухода, лекарств или лечения.



Участвовать в социальных, религиозных и районных мероприятиях.



Выражать беспокойства и жалобы, не опасаясь возмездия.



Просить о предоставлении доступа к средствам коммуникации (сурдопереводчики, вспомогательные средства коммуникации).



Принимать активное участие в составлении или изменении своего плана ухода.



Не подвергаться химическим или физическим ограничениям.



Управлять своими финансовыми средствами.



Выбирать, что и когда делать (включая время приема пищи и получения ухода), какие получать медицинские услуги, во что одеваться и какую носить прическу.



Общаться с людьми как внутри, так и вне своего дома, включая семью, друзей, своего врача и омбудсмена (защитника интересов людей, получающих долгосрочный уход).

**Кто имеет право указывать вам, что вы можете и чего не можете делать, кого вы можете посещать и кого приглашать в свой дом?**



## Конфиденциальность

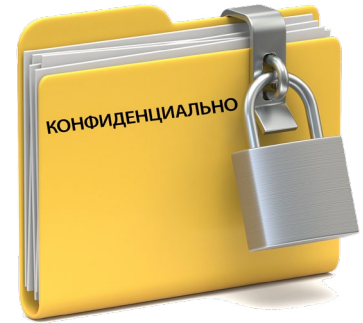
Клиенты имеют право на конфиденциальность своих клинических и личных записей. Сюда входит информация об условиях проживания, медицинском лечении, финансах и личном уходе. Все члены команды по уходу должны соблюдать законы о конфиденциальности и профессиональную этику при обсуждении клиентов.

### **Защита конфиденциальности клиента**

Соблюдайте конфиденциальность, когда работаете с записями клиента или общаетесь с клиентом.

- Не оставляйте записи клиента без присмотра там, где их могут увидеть посторонние.
- Не оставляйте электронные записи на экранах компьютеров, где их могут увидеть посторонние.
- Не обсуждайте конфиденциальную информацию клиента в присутствии посторонних.
- Немедленно возвращайте все документы о клиенте на место сразу же после того, как вы закончили с ними работу.
- Следите за тем, кто находится в помещении во время изучения, обсуждения и заполнения вами документов о клиентах.
- Делитесь медицинской, финансовой или другой личной информацией о клиенте только с соответствующими членами команды по уходу, если клиент не дал письменного согласия на иное.
- Спрашивайте разрешение клиента, прежде чем делиться его информацией.

- Не обсуждайте то, что вы узнали о клиенте, ни с кем за пределами команды по уходу, если клиент не дал на это письменного согласия.
- Клиент всегда может ознакомиться со своими записями. Не держите записи клиента в секрете от него самого.



### **Закон об унификации и учете в области медицинского страхования**

HIPAA — это федеральный закон, который регулирует использование и раскрытие медицинской информации. Основная цель HIPAA — защитить медицинскую информацию человека и в то же время дать возможность медицинскому персоналу обмениваться информацией, необходимой для оказания высококачественной медицинской помощи. Ваш работодатель расскажет вам о том, что необходимо знать для соблюдения правил HIPAA применительно к вашей работе.

**Какие шаги вы должны предпринять, чтобы следовать законам HIPAA в вашей должности?**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## Приватность

Физическая и личная приватность помогает нам оставаться в безопасности и независимыми. Без приватности мы уязвимы и можем испытывать стыд или смущение. Защита частной жизни клиента очень важна для качественного ухода.

### Защита частной жизни клиента

Всегда думайте о том, как вы будете защищать частную жизнь клиента во время физического ухода и некоторых личных моментов.

- Постучите, прежде чем войти в комнату с закрытой дверью, и дождитесь разрешения войти.
- Закройте окна, двери и задерните шторы и ширмы, прежде чем приступать к выполнению задач по уходу.
- Прежде чем приступить к личному уходу, убедитесь, что клиенту комфортно быть с теми, кто находится в комнате, например, с посетителями или соседями по комнате.
- Во время личного ухода максимально прикрывайте тело клиента.
- Не фотографируйте, не снимайте на видео и не записывайте разговоры клиентов.
- Убедитесь, что клиент может уединиться во время телефонных звонков, видеозвонков, виртуальных сообщений, работы за компьютером, когда к нему или к ней приходят посетители и когда он или она открывает свою почту или электронное письмо.

**Уважайте приватность.**



## Права резидентов

Законы защищают права людей, живущих в домах семейного типа для взрослых, домах для проживания с поддержкой и домах расширенного обслуживания.

Резиденты должны быть проинформированы о своих правах на понятном им языке. Эти права включают, помимо прочего:

- Право на получение информации об учреждении, например, отчетов о проверках и о том, как подать жалобу.
- Право на доступ к своим личным записям.
- Право на безопасную, чистую, комфортную и домашнюю обстановку.
- Право иметь замки на дверях своих комнат, причем ключ должен быть только у соответствующего персонала.
- Право на прием гостей.
- Право иметь свое личное имущество.
- Право подавать официальные жалобы на работу учреждения.

Более подробную информацию о правах резидентов см. в следующих правилах и кодексах:

- Права резидентов: [RCW 70.129](#)
- Дома семейного типа для взрослых: [WAC 388-76](#)
- Учреждения для проживания с уходом: [WAC 388-78A](#)
- Учреждения расширенного обслуживания: [WAC 388-107](#)



## Омбудсмены и правозащитные организации

Омбудсмены расследуют жалобы и помогают людям ориентироваться в таких системах, как система оказания долгосрочного ухода. Офисы омбудсменов и правозащитные организации в Вашингтоне делятся ценной информацией и ресурсами на своих сайтах. Знакомство с этими омбудсменами и группами по защите прав может помочь вам защитить права людей, которых вы поддерживаете.

---

### **Программа омбудсмена по вопросам долгосрочного ухода в штате Вашингтон**

Офис омбудсмена по вопросам долгосрочного ухода рассматривает жалобы и защищает интересы людей, получающих уход в домах сестринского ухода, учреждениях для проживания с поддержкой, пансионатах и домах семейного типа для взрослых.

[waombudsman.org](http://waombudsman.org)  
[ltcop@mschelps.org](mailto:ltcop@mschelps.org)

800-562-6028  
253-815-8173

---

### **Офис омбудсменов по вопросам инвалидности вследствие нарушений развития**

Омбудсмен по вопросам инвалидности вследствие нарушений развития рассматривает жалобы от имени людей с нарушениями развития, получающих услуги от штата.

[ddombuds.org](http://ddombuds.org)  
[info@ddombuds.org](mailto:info@ddombuds.org)

833-727-8900 (линия для подачи жалоб)  
711 для Вашингтонской службы ретрансляции (TTY)

---

### **Защита прав представителями Управления по вопросам поведенческого здоровья (Behavioral Health Advocacy)**

Управление по вопросам поведенческого здоровья оказывает поддержку людям и их семьям, которые получают услуги и поддержку в системе поведенческого здоровья штата Вашингтон.

[obhadvocacy.org](http://obhadvocacy.org)  
[info@obhadvocacy.org](mailto:info@obhadvocacy.org)

360-292-5038

---

### **Disability Rights Washington**

Организация Disability Rights Washington предоставляет бесплатные услуги людям с ограниченными возможностями.

« Мы — частная некоммерческая организация, которая защищает права людей с ограниченными возможностями по всему штату. Наша миссия заключается в продвижении достоинства, равенства и самоопределения людей с ограниченными возможностями. Мы добиваемся справедливости в вопросах, касающихся прав человека и юридических прав».

[disabilityrightswa.org](http://disabilityrightswa.org)  
[info@dr-wa.org](mailto:info@dr-wa.org)

800-562-2702  
206-324-1521  
711 для Вашингтонской службы ретрансляции (TTY)



## Условия оказания ухода

Большинство из нас предпочли бы оставаться в своих домах и районах, когда нам потребуется уход. Пребывание рядом с семьей, друзьями и домашними животными, а также участие в значимой деятельности повышают качество нашей жизни. Тип учреждения по уходу, которое выбирает клиент, зависит от того, какие услуги и поддержка ему необходимы.

### Уход на дому

Человек, живущий в собственном доме или квартире, может нанять работника по долгосрочному уходу для помощи в повседневной жизни. Клиент также может получать дополнительные услуги, такие как услуги медсестер и других медицинских специалистов, ресурсы по месту жительства, такие как доставка на дом питания службой Meals on Wheels, услуги хосписа, временный уход за больными и инвалидами в период отдыха лиц, обычно осуществляющих уход за ними, модификации домашней обстановки, доступ к коммуникации с помощью сурдопереводчиков, вспомогательную технологию для слабослышащих или инструменты для оповещения или помощи.

### Проживание с уходом

Еще одним вариантом для клиента, получающего услуги долгосрочного ухода, является проживание с уходом. Дома семейного типа для взрослых, учреждения для проживания с поддержкой и дома улучшенного обслуживания — вот три примера проживания с уходом в сообществе.

В этих учреждениях предоставляются комнаты, питание, стирка, присмотр и помощь в уходе. Кроме того, некоторые учреждения предоставляют периодический сестринский уход и/или специализированный уход для людей с психическими расстройствами или расстройствами поведения, нарушениями развития, потерей слуха или деменцией.

Дома семейного типа для взрослых — это дома в жилых кварталах, в которых могут проживать от двух до восьми человек. Учреждения для проживания с поддержкой — это, как правило, более крупные учреждения, в которых могут проживать от семи до сотен человек. Учреждения расширенного обслуживания — это учреждения для проживания до шестнадцати человек со специализированным персоналом и интенсивным обслуживанием, ориентированным на вмешательство в сфере охраны поведенческого здоровья.

Штат Вашингтон лицензирует и регулирует деятельность учреждений по оказанию долгосрочного ухода, чтобы обеспечить стабильное качество ухода и услуг для всех клиентов. Эти правила можно найти в [WAC 388-76](#) для домов семейного типа для взрослых, [WAC 388-78A](#) для учреждений для проживания с поддержкой, [WAC 388-107](#) для учреждений с расширенным обслуживанием и [WAC 246-335](#) для агентств по уходу на дому.



Каждый дом, учреждение и ведомство имеет свою собственную уникальную философию работы и ставит перед собой уникальные задачи. Понимание концепции вашего работодателя поможет вам лучше понять свою работу и ожидания работодателя.

Все поставщики услуг долгосрочного ухода должны соответствовать минимальным стандартам в соответствии с вышеуказанными правилами. Ни один дом, учреждение или агентство не может требовать, чтобы человек отказался от своих прав.



## Основные должностные обязанности работника по долгосрочному уходу

Некоторые из основных должностных обязанностей работника по долгосрочному уходу таковы:

1. **Безопасность превыше всего!** Будьте сторонником безопасности для всех на своем рабочем месте. Пройдите обучение по технике безопасности и изучите правила вашего работодателя. Думайте о физической и эмоциональной безопасности каждого клиента. Не допускайте распространения микробов. Распознавайте опасности и проблемы и действуйте, чтобы предотвратить несчастные случаи.
2. **Понимайте потребности клиента в уходе.** Правильно и эффективно выполняйте задания, зафиксированные в плане ухода за клиентом или в договоре об оказании услуг.
3. **Уважайте предпочтения клиента и следуйте им.** Знайте предпочтительный для клиента порядок и график выполнения заданий.
4. **Следите за изменением состояния клиента.** Это может включать в себя состояние здоровья, психический или эмоциональный статус и/или изменения в поведении.
5. **Документируйте и сообщайте о любых изменениях** в соответствии с правилами и процедурами вашего работодателя.
6. **Реагируйте на чрезвычайные ситуации** надлежащим образом, следуя инструкциям по технике безопасности и политике работодателя.
7. **Приходите на работу вовремя** или звоните своему руководителю, если вы не можете прийти на работу. Оставление клиента без ухода и поддержки ставит под угрозу его здоровье, безопасность, благополучие и независимость.
8. **Одевайтесь соответствующим образом.** Спросите своего руководителя о дресс-коде или о том, что нужно носить. Неподходящая рабочая одежда может представлять угрозу безопасности.
9. **Заполняйте и ведите точные табели учета рабочего времени** в соответствии с политикой и процедурами вашего работодателя.
10. **Уведомляйте работодателя, если собираетесь уволиться с работы.** Большинство работодателей надеется на письменное уведомление за две недели. Внезапное оставление клиента без ухода опасно для его здоровья и безопасности.

У вашего работодателя могут быть и другие дополнительные требования к вам как к сотруднику.

### Исполнение служебных обязанностей

То, как вы выполняете свою работу в качестве работника по долгосрочному уходу, напрямую влияет на качество жизни людей, которых вы обслуживаете. Каждый день у вас есть возможность помочь клиентам жить достойно и независимо. Однако специалист по уходу, который плохо выполняет свою работу, может причинить клиентам физический вред, страдания, беспокойство и/или стеснение.

Гордитесь своей работой и старайтесь изо всех сил. Когда вы находитесь на работе, сосредоточивайтесь на ней. Узнайте, как выполнять назначенные вам задания правильно и эффективно. Знайте, что делать и чего следует избегать. Будьте честны и профессиональны в своих отношениях с клиентами и другими членами команды по уходу.



## Понимание ваших рабочих обязанностей

Вы должны разобраться в том, как и когда следует выполнять каждое из возложенных на вас заданий. Вы получите эту информацию из плана по уходу за клиентом, от других членов команды по уходу за ним и, что самое важное, от самого клиента.

Приступая к новой работе, все начинают учиться. Задавайте вопросы, если вам неясны ожидания или вы не знаете, как что-то сделать.

**Начните работу с твердым пониманием того, что от вас ожидают.**

**Что еще ожидает от вас работодатель? Ознакомьтесь со своей должностной инструкцией или спросите у работодателя.**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



## Планы по уходу

Когда человек начинает получать услуги долгосрочного ухода, он или она вместе с другими членами своей команды по уходу проводит оценку и составляет план ухода. В плане ухода за клиентом указывается, какие услуги и поддержка нужны клиенту. План ухода помогает всем членам команды по уходу понять, как обеспечить уход за клиентом так, как предпочитает сам клиент.

План ухода за клиентом меняется по мере того, как меняются его или ее потребности и предпочтения. Одна из ваших обязанностей как работника по долгосрочному уходу — сообщать и обсуждать изменения, которые вы видите, с клиентом и остальными членами его команды по уходу. Клиент и его команда могут обновить план ухода и/или обратиться за медицинской или иной помощью.

В разных учреждениях по уходу планы ухода называются по-разному. В зависимости от того, где вы работаете, у клиента может быть индивидуально-ориентированный план обслуживания, согласованный план обслуживания, согласованное соглашение об обслуживании или просто план.

У вас может быть доступ ко всему плану ухода или только к его части. В некоторых учреждениях вы можете видеть только список задач, которые вам необходимо выполнить. Внимательно читайте эти документы для каждого клиента, которого вы обслуживаете, и в начале каждой смены проверяйте, не изменился ли план.



### Вы всегда несете ответственность за соблюдение плана ухода или списка задач.

Информация, содержащаяся в плане по уходу, является конфиденциальной. Сохраняйте в тайне все, что вы читаете или слышите о клиенте. Вы можете снизить уровень беспокойства или смущения клиента, если будете вести себя профессионально и защищать его личную информацию. Клиент всегда имеет право видеть свой план ухода и все, что о нем написано.

### Обсуждение плана по оказанию ухода или списка задач

Чтение плана по оказанию ухода — это только первый шаг к пониманию того, как поддерживать клиента. Также очень важно, чтобы вы общались с клиентом о том, как он или она хочет, чтобы вы обеспечивали уход. Когда вы разговариваете с клиентом о получаемом уходе, помните о следующих советах:

- Будьте терпеливы, если клиенту трудно говорить на эти темы.
- Клиент может в первый раз сталкиваться с необходимостью обсуждения своих глубоко личных проблем.
- Клиенту может быть трудно попросить о помощи или принять ее.
- Ему или ей может быть трудно объяснить свой привычный распорядок дня.
- Возможно, у человека был опыт общения с поставщиками услуг, которые не относились к нему с уважением.
- Попробуйте вместе прочитать план ухода. Это профессиональный способ обсудить деликатные темы.

**Понимайте и уважайте выбор клиента в отношении того, как и когда предоставлять уход и услуги.**

**Как называется план ухода в вашем учреждении? Где вы можете его найти?  
Какие правила доступа к этой информации существуют в вашем учреждении?**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## Построение взаимоотношений

Построение отношений с клиентами, которых вы обслуживаете, помогает вам понимать, уважать и чтить их предпочтения. И вы, и клиент должны иметь общее представление о следующих моментах:

- Знать, чего клиент ожидает от вас и как он или она хочет, чтобы вы это сделали.
- Понимать, как эффективно общаться друг с другом.
- Понимать пределы ваших возможностей в своей работе.
- Взаимодействовать с человеком, чтобы поддерживать его так, как он или она хочет.
- Помните, что клиент является лидером своей команды по уходу и сам отвечает за свой уход.

**Чтобы избежать недоразумений, обсудите с ним или с ней задачи по уходу, когда вы только начнете работать.**

### Личностно-ориентированный уход

Большинству из нас в какой-то момент жизни понадобится уход. Мы все хотим, чтобы наши специалисты по уходу были добрыми и сострадательными и уважали нас как личность в целом, а не просто видели наши недостатки или заболевания. По мере того как вы будете узнавать людей, которым вы оказываете помощь, корректируйте свой уход в соответствии с их уникальными потребностями и предпочтениями.

- Что важно для человека?
- Что ему нравится?
- Что позволяет ему чувствовать себя комфортно?
- Что ему не нравится и чего он боится?
- Кто является важными людьми в жизни человека?
- Какое поведение этот человек считает уважительным и уместным?
- Какие культурные или религиозные/духовные практики важны для него?
- Как жизненный опыт сделал человека таким, какой он есть сегодня?
- Какой мудростью человек может поделиться с вами?



### Уважение различий

Узнав о людях, которых вы поддерживаете, вы можете обнаружить, что у них имеются другие ценности, убеждения и взгляды на мир. Постарайтесь не осуждать их. Проявляйте доброту и уважение к человеку, даже если вы с ним не согласны.

## Уважение культуры и идентичности

Наше происхождение и жизненный опыт формируют взгляды на мир. Каждый из перечисленных ниже аспектов влияет на наши убеждения, поведение, ценности и отношение к миру.

- возраст;
- инвалидность и/или статус способностей;
- религия и духовность;
- этническая и расовая принадлежность;
- социально-экономический статус;
- сексуальная ориентация;
- коренное (автохтонное) наследие;
- национальное происхождение;
- гендерная идентичность и самовыражение;
- социальные группы.

Не судите и не делайте предположений о людях по тем или иным аспектам их личности и не пытайтесь изменить человека (например, его религию или сексуальную ориентацию). Вместо этого узнайте каждого клиента как целостную личность. Узнайте, что для них значит уважение, и относитесь к ним так, как они хотят, чтобы к ним относились.



## Задавайте вопросы.

Постановка хороших вопросов — это искусство. Задавая эффективные вопросы, вы получите больше нужной информации.



Задайте вопросы о конкретных задачах.

Вы предпочитаете принять ванну или душ сегодня утром?



Задавайте вопросы открытого характера, а не вопросы, на которые можно ответить «да» или «нет».\*

Вопрос: «Что бы вы хотели на завтрак?» даст вам больше информации, чем вопрос: «Вы хотите сейчас позавтракать?».



Задавайте вопросы, которые начинаются со слов «что», «когда», «где», «почему» и «как».

Допустим, план по уходу предусматривает вашу помощь в купании. Задавайте такие вопросы: «Какую вы предпочитаете температуру воды в ванне?», «Какой вы любите вид мыла?»

\* Вопросы типа «да» или «нет» могут быть проще или доступнее для людей, страдающих деменцией или другими когнитивными заболеваниями.

**Постановка хороших вопросов поможет вам получить информацию, необходимую для правильного исполнения своих служебных обязанностей.**



## Заведите расписание

Расписание или расписание могут помочь вам выполнить все задачи и помочь клиенту чувствовать себя комфортно, если он знает, чего ожидать.

Когда вы начинаете новые отношения с человеком, которому вы оказываете уход, разработайте вместе с ним расписание дня, а затем следуйте ему при оказании ухода.

**Расписание помогает и вам, и клиенту.**



## Переспрашивайте

Поработав с клиентом некоторое время, поговорите с ним еще раз о том, как вы выполняете задания, предусмотренные планом ухода. Есть ли что-то, что они хотели бы, чтобы вы делали по-другому?

Возвращаясь к прежним вопросам, вы убедитесь, что хорошо понимаете предпочитаемый клиентом расписание и сможете выполнять задания оптимальным для него или нее образом.

**Повторные вопросы и уточнения помогут вам в следующем:**

- Убедиться, что вы разбираетесь в расписании жизни клиента.
- Поддерживать клиента тем способом, который для него предпочтителен.
- Подробнее узнать о предпочтениях клиента.
- Попросить отзыв о своей работе.

**Переспрашивайте, чтобы убедиться, что вы хорошо выполнили свою работу.**

## Общение

Правильное общение поможет вам обеспечить качественный уход и облегчит вашу работу. Правильное общение укрепляет доверие и взаимопонимание между вами, людьми, которых вы поддерживаете, и всеми остальными, с кем вы работаете.

Правильное общение также

- дает вам информацию, необходимую для исполнения своих служебных обязанностей;
- налаживает четкое взаимодействие с клиентом и другими членами группы по уходу за ним;
- помогает всем сохранять спокойствие в стрессовых ситуациях;
- помогает профессионально выглядеть в глазах других.

Правильное общение — это не только разговоры.

Примите во внимание следующие советы:

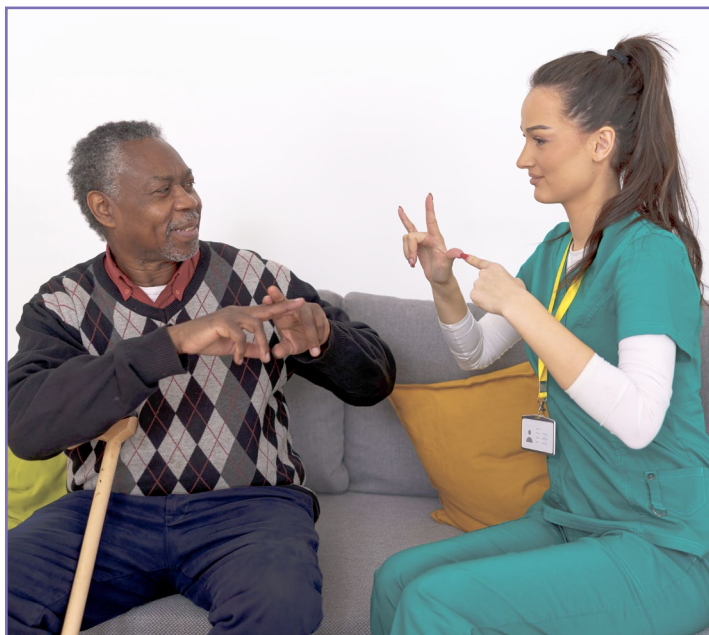
- Внимательно следите за языком тела клиента, чтобы понять, о чем могут говорить его действия и жесты.
- Внимательное выслушивайте все замечания клиента.
- Постарайтесь уменьшить количество отвлекающих факторов в окружающей обстановке. Фоновый шум и плохое освещение могут затруднить общение.
- Общайтесь непосредственно с самим клиентом. Не говорите о клиенте так, как будто его нет рядом.
- Будьте терпеливы и повторяйте свои слова по мере необходимости.

**Хорошая коммуникация очень важна для оказания ухода.**

### Уважительная коммуникация

Уважительное общение с клиентом способствует укреплению доверия и помогает ему чувствовать себя хорошо в отношениях с вами. Когда вы общаетесь с клиентом, помните о следующих рекомендациях:

- Обращайтесь со взрослыми как со взрослыми. Не обращайтесь как с ребенком и не разговаривайте с людьми, которых вы поддерживаете, свысока.
- Используйте свой обычный тон голоса.
- Поначалу говорите с нормальной громкостью, а затем подстраивайтесь под их потребности.
- Избегайте прозвищ типа «милый», «лапочка» или «бабушка». Спросите человека, как бы он хотел, чтобы вы его называли.
- Обратите внимание на то, как клиент предпочитает общаться, и подстройте свой стиль под него.
- Будьте уважительны при прикосновениях. Всегда спрашивайте у клиента разрешения, прежде чем прикоснуться к нему. Убедитесь, что вы знаете предпочтения клиента и политику вашего работодателя в отношении прикосновений. Никогда не гладьте взрослого по голове, как обычно это делают с детьми.



## Позитивная коммуникация

Позитивная коммуникация показывает человеку, что он вам небезразличен, и помогает ему чувствовать поддержку. Старайтесь сохранять позитивный настрой даже в ситуациях, которые могут вызывать разочарование или трудности. Напомните человеку, что вы хотите помочь, и объясните, с какими трудностями вы сталкиваетесь. Попросите его вместе с вами решить проблему, чтобы вы могли убедиться, что он получает необходимый уход.

Постарайтесь найти один положительный момент, который можно отмечать вместе с клиентом каждый день, даже если он совсем небольшой. Когда клиент демонстрирует улучшения, добивается чего-то или просто делает неплохую попытку, уделите время тому, чтобы отметить его силы и старания.

## Удовлетворение коммуникативных потребностей каждого клиента

Каждый из нас общается по-своему, исходя из множества факторов, таких как предпочтения, культура, языковые различия или заболевания, влияющие на слух, речь или понимание. План ухода за клиентом должен включать его коммуникативные потребности и предпочтения.

Сотрудничайте со своим работодателем и используйте имеющиеся ресурсы для удовлетворения коммуникативных потребностей каждого клиента. Убедитесь, что вы понимаете, как каждый клиент передает свои предпочтения.

В качестве примера можно привести услуги переводчика для клиента, говорящего на другом языке, или использование таких средств коммуникации, как доска, электронная или ручная клавиатура или карточки для клиентов, перенесших когнитивные заболевания, такие как инсульт, травматическое повреждение мозга или деменция.

### Корректировка ожиданий

Когнитивные состояния и травматические повреждения головного мозга часто влияют на то, как человек выражает свои мысли. Человек может общаться не так, как вы ожидаете или как вам удобно. Будьте готовы изучать людей, которых вы поддерживаете, и то, как они общаются. Не забывайте о терпении, сострадании и старайтесь не принимать все близко к сердцу. Вы узнаете больше о стратегиях общения во время базового обучения и обучения по конкретным категориям населения.

### Общение в маске

Лицевые маски и респираторы затрудняют общение, особенно для людей с некоторыми формами потери слуха. Попробуйте использовать следующие стратегии, чтобы сделать общение более эффективным.

Не делайте следующего:	Делайте так:
✗ Говорите громко или кричите.	✓ Замедляйте свою речь и четко произносите каждое слово, особенно первый и последний звуки.
✗ Повторяйте одну и ту же фразу снова и снова.	✓ Попробуйте перефразировать свое утверждение или вопрос другими словами.
✗ Старайтесь общаться, одновременно занимаясь чем-то другим.	✓ Уделяйте собеседнику все свое внимание. Убедитесь, что он видит ваше лицо, и используйте язык тела для общения.
✗ Говорите «а?» или «что?», если вы не поняли.	✓ Повторите то, что вы поняли, и попросите разъяснений.
✗ Снимите маску.	✓ Попробуйте надеть маску с прозрачным окошком, чтобы собеседник мог видеть ваш рот.
✗ Потеряйте терпение и сдайтесь.	✓ Помните, что трудности реальны. Дополнительные усилия, которые вы приложите, чтобы общаться ясно, позитивно и терпеливо, помогут построить прекрасные отношения между клиентом и вами как ухаживающим лицом.

## Первые впечатления

У вас есть всего несколько минут, чтобы произвести хорошее первое впечатление на клиентов, членов их семей, друзей или опекунов. Первые впечатления основаны на:

- произносимых словах;
- внешнем виде;
- языке тела;
- поведении;
- одежде.

## Первая встреча с клиентом

Прежде чем впервые встретиться с клиентом, ознакомьтесь с его планом ухода, чтобы узнать о коммуникативных потребностях и предпочтениях. Спланируйте общение таким образом, чтобы оно было наиболее удобным для клиента. Не забудьте представиться и объясните, почему вы здесь. Также спросите клиента, как бы он хотел, чтобы вы его называли.



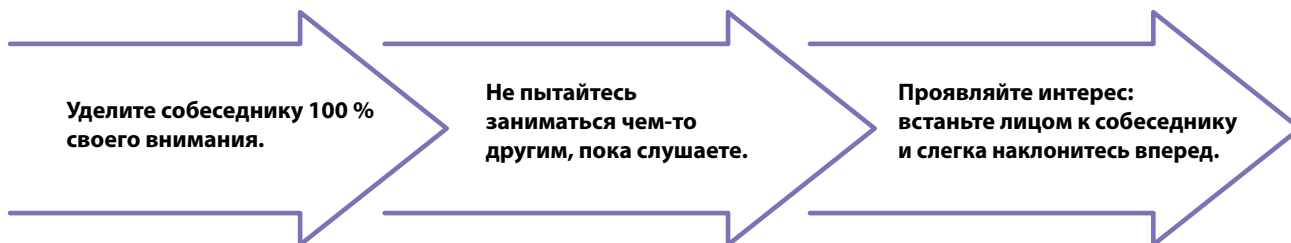
**У вас никогда не будет второго шанса произвести хорошее первое впечатление.**



## Умение слушать

При общении чрезвычайно важно выслушивать собеседника  
Умение хорошо слушать:

- помогает наладить доверительные отношения с клиентом;
- побуждает к откровенному обмену мнениями и впечатлениями;
- позволяет понимать, что говорит собеседник;
- умение слушать других требует усилий.



**Хорошо слушать — значит сосредоточиться на собеседнике, пока он говорит.**

### Терпение

Некоторым клиентам может потребоваться больше времени, чтобы выразить себя. Правильное выслушивание также дает клиенту столько времени, сколько ему нужно для общения. Следуйте этим рекомендациям, когда слушаете клиента.

- Поощряйте клиента к продолжению беседы, вставляя короткие реплики, например: «я понимаю»; «расскажите об этом подробнее»; «ага» или слегка кивая головой.
- Если вы не понимаете, задавайте вопросы, чтобы получить больше информации. Не притворяйтесь, что понимаете.
- Не перебивайте клиента своими идеями или советами. Вместо этого сосредоточьтесь на том, чтобы выслушать и понять. Высказывайте собственные идеи, когда у вас спрашивают ваше мнение.
- Будьте готовы выслушать, что скажет клиент. Не избегайте темы, если она вызывает у вас дискомфорт.

### Молчание

Иногда лучше помолчать и послушать.

- Если у клиента грустное настроение или он чем-то озабочен, то иногда может оказаться полезным простое внимание к тому, что он говорит.
- Молчание дает человеку время подумать и выбрать слова.
- Молчание дает человеку возможность сдержать свой гнев и другие сильные эмоции.

**Дайте людям время подумать и разобраться в своих ощущениях.**

## **Ведение заметок**

Ведение записей может помочь вам запомнить сказанное, и вы сможете удовлетворить все потребности клиента. Если вы хотите делать заметки во время общения с клиентом:



- Спросите его разрешения, прежде чем делать записи.
- Расскажите человеку, что вы записываете его слова, и покажите или расскажите ему, что вы пишете.
- Знайте и соблюдайте правила вашего работодателя в отношении ведения записей.
- Не забывайте защищать записи как конфиденциальную информацию.
- Не делайте записей в личном телефоне или устройстве.
- Уничтожайте неформальные заметки в шредере по окончании смены, чтобы сохранить конфиденциальность.

## **Язык тела**

Ваши физические движения, то, как вы держитесь, и выражение лица — все это часть вашего языка тела или невербального общения. Ваш язык тела посылает множество сообщений окружающим вас людям. Когда вы общаетесь с клиентом, подумайте о том, что говорит ему язык вашего тела.

- Веселое выражение лица и приятный тон голоса демонстрируют позитивный настрой.
- Поворот в сторону собеседника показывает, что вы уделяете ему внимание.
- Хорошая осанка с расслабленными руками и не скрещенными ногами говорит о том, что к вам можно обратиться и вы уверены в себе.
- Всегда следите за тем, чтобы ваши мимика и жесты соответствовали тому, что вы говорите.

**Невербальная коммуникация является мощным средством общения.**

### **Язык тела клиента**

Также обращайте внимание на язык тела клиента. Его жесты, тон голоса и выражение лица могут многое рассказать о том, что он чувствует.

Например, вот несколько невербальных признаков того, что человек может испытывать боль:

- жесткость или напряженность тела;
- раскачивание вперед и назад;
- человек постоянно трогает или потирает болезненное место на теле;
- гримасы на лице или обеспокоенное выражение глаз.

За счет внимания к этим невербальным признакам боли вы сможете:

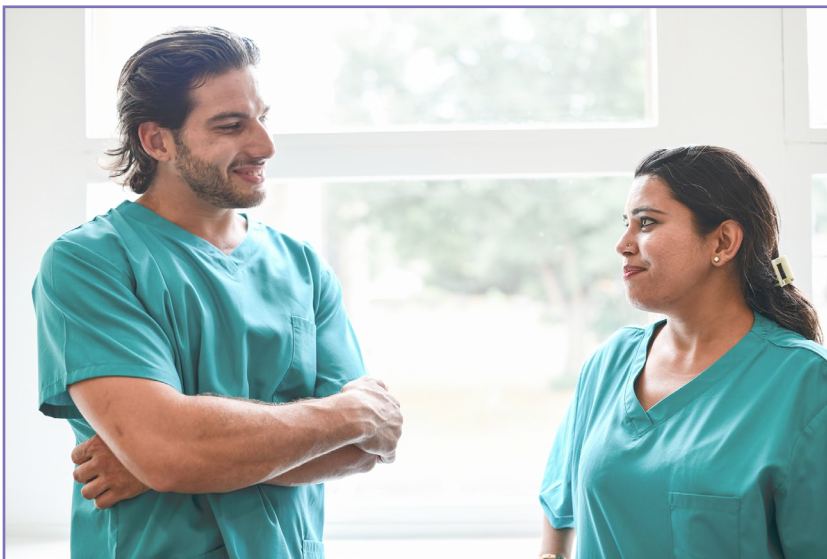
- Поговорить с клиентом о том, что вы можете сделать, чтобы ему было удобнее.
- Быть особенно внимательными при выполнении задач по личному уходу.
- Оставаться внимательными к возможности ухудшения состояния.

Иногда люди испытывают дискомфорт или не могут говорить о своей боли. Если язык тела человека подсказывает вам, что у него что-то болит, спросите его, как он себя чувствует. Если он ответит, что чувствует себя хорошо, объясните, что вы видите. Если человек настаивает на том, что чувствует себя хорошо, не спорьте. Продолжайте наблюдать и сообщайте о любых своих опасениях клиенту и его команде по уходу.



## Профессиональная коммуникация

Одна из ваших обязанностей как сотрудника — профессионально общаться с коллегами и начальством. Если у вас есть опасения, вопросы или проблемы с коллегами, сложности с расписанием или другие вопросы, вам нужно поговорить с начальником или другими менеджерами. Профессиональная коммуникация поможет вам эффективно решить эти вопросы.



- **Не откладывайте и не скрывайте проблемы.** Дайте своему руководителю время, чтобы решить проблему.
- **Будьте настроены позитивно.** Позитивное отношение к делу поможет всем, кто с вами работает, включая вашего работодателя. Высказывайте вопросы или предложения, а не жалобы.
- **Попросите о том, что вам нужно.** Жаловаться, не предпринимая никаких действий — неэффективно. Описывайте ситуацию или просьбу четко и объективно. Прямо попросите о том, что вам нужно.
- **Не реагируйте, а принимайте меры.** Если вас что-то сердит или расстраивает, подождите обратиться к работодателю, пока не обретете контроль за своими эмоциями.

### Общайтесь с руководителем профессионально.

#### Деловые разговоры по телефону

Ответы на рабочие телефонные звонки требуют соблюдения определенного этикета.

- Сделайте глубокий вдох и сосредоточьтесь на телефонной беседе.
- Держите наготове ручку и бумагу.
- Когда снимаете трубку, улыбнитесь. Улыбайтесь во время разговора, чтобы ваш голос был позитивным.
- Поддерживайте в разговоре любезный, естественный и уважительный тон.
- Если вы отвечаете на телефонные звонки в учреждении, называйте название учреждения/дома и свое полное имя. Спросите: «Чем я могу вам помочь?»
- Если человек просит вас ответить на его личный звонок\*, назовите себя и того, за кого вы отвечаете на звонок. Например, скажите: «Здравствуй, это Фатима. Я отвечаю на звонок, предназначенный для Сюзан Кортес. Чем я могу вам помочь?».

\*Не отвечайте на звонки другого человека, если он не просит вас ответить на звонок.



## Документация и информирование о нарушениях

Внимательно следите за здоровьем и самочувствием клиента. Вы обязаны сообщать о любых изменениях или проблемах всем членам команды по уходу, которые должны об этом знать. Это особенно важно, когда члены команды по уходу работают в разные смены или в разных отделах.



### Следите со состоянием клиента

В качестве работника по оказанию долгосрочного ухода вы можете оказаться первыми, кто заметит изменения в физическом, умственном или эмоциональном состоянии клиента. Ваша обязанность — следить за такими изменениями и сообщать о них команде по уходу.

Используйте свои чувства осязания, зрения, обоняния и слуха, чтобы наблюдать за изменениями в состоянии клиента в процессе оказания ухода за ним. Некоторые примеры включают:

- Изменения в настроении, такие как необычная тишина, плаксивость, нервозность, страх, печаль, паранойя (утверждение, что кто-то хочет его убить) или разговоры о причинении себе вреда (самоубийстве).
- Клиент рассказывает вам о чувстве боли.
- Изменения в уходе за собой, например грязная одежда, грязные волосы и/или неприятный запах тела.

- Изменения в когнитивной сфере, включая новое или ухудшающееся замешательство, забывчивость, нежелание сотрудничать или ответы, которые не имеют смысла.
- Следите за любыми изменениями в способности ходить, стоять и ежедневно ухаживать за собой.
- Физические изменения, которые могут означать болезнь или инфекцию, например отеки, кожная сыпь, язвы, кашель или затрудненное дыхание.
- Изменения в привычном режиме питания, питья или приготовления пищи, потеря веса, потеря интереса к еде и приему пищи или любые признаки того, что человек недостаточно питается или пьет.
- Изменения потребности в посещении туалета.
- Просьба о помощи в решении проблемы, которая причиняет страдания.

**В ходе предоставления ухода следите за признаками изменений в состоянии клиента.**





## Документирование

**Помните:** Записи о клиентах содержат личную и конфиденциальную информацию. Законы штата и федеральные законы устанавливают строгие правила обращения с записями клиента, особенно с медицинскими записями.

Всегда следуйте политике вашего учреждения или компании в отношении работы с записями клиента или внесения в них дополнений. Сюда входит то, как, когда и что делать при записи информации.

### Разбирайтесь в правила и процедурах, касающихся ведения документации на месте вашей работы, и выполняйте их.

#### Когда вы документируете информацию о клиенте, указывайте все факты.

<b>КОГДА...</b>	...дата и время инцидента или выявленных вами изменений в поведении.	12:45 11 июля 2023 года
<b>ЧТО...</b>	...произошло — запишите объективные факты.	Миссис Сингх с трудом ела свой обед. Ей было трудно жевать хлеб. Она жаловалась, что у нее болит рот.
<b>ГДЕ...</b>	...вы наблюдали это событие.	Инцидент произошел в столовой.
<b>КАК...</b>	...долго и часто это происходило.	Я вижу это впервые.
<b>КТО...</b>	...присутствовал, принимал участие или был уведомлен о случившемся.	Я сообщил об этом своему руководителю и попросил совета.
<b>ЧТО...</b>	...действия, которые вы предприняли, и результат.	Мы подали миссис Сингх овсяную кашу. Она смогла спокойно съесть ее, но сказала, что ей хотелось бы съесть сэндвич. Мы запланировали прием у стоматолога.

#### Общие рекомендации по ведению документации

- Описывайте только то, что вы видите, слышите, чувствуете и/или обоняете. Это объективные факты. Не включайте свои личные мнения и интерпретации того, что, по вашему мнению, произошло.
- Избегайте навешивания ярлыков или вынесения суждений о людях.
- Всегда защищайте право клиента на конфиденциальность. Никогда не оставляйте заметки и другие документы в местах, где их могут видеть другие люди.

- Если вы пишете на бумаге, то пишите четко и печатными буквами, чтобы другие могли легко прочитать написанное. При написании документов используйте черные или синие чернила.
- Четко описывайте то, что вы наблюдаете, чтобы человек, который не присутствовал в этой ситуации, мог с легкостью в ней разобраться.
- Никогда не делайте записи о клиенте за коллег и никогда не подписывайте документов о том, чего вы сами не делали или не видели, как это происходило.
- Помните, что ваши записи становятся юридическим документом.

**Документируйте факты, а не свое мнение.**



## Обязанность сообщать о происшествиях

К сожалению, люди, получающие долгосрочный уход, в большей степени подвержены риску жестокого или халатного обращения, оставления без присмотра и финансовой эксплуатации. Если вы заметили признаки или заподозрили, что какому-либо уязвимому взрослому причиняется вред, вы должны сообщить об этом властям штата Вашингтон и, возможно, правоохранительным органам. Это справедливо, даже если вы не находитесь на работе ([RCW 74.34.035](#)).

Закон штата Вашингтон также требует, чтобы вы, как лицо, обязанное сообщать о происшествиях, сообщали о подозрениях в жестоком и халатном обращении ([RCW 26.44.030](#)).

У вашего работодателя также есть письменные правила и тренинги по защите уязвимых взрослых от вреда и по информированию о жестоком или халатном обращении, пренебрежении, оставлении без присмотра и финансовой эксплуатации.

**Закон обязывает работников по долгосрочному уходу в Вашингтоне сообщать в департамент о подозрениях в жестоком или халатном обращении, оставлении без присмотра и финансовой эксплуатации уязвимых взрослых.**

### Кто считается «уязвимым взрослым»?

Поскольку вы являетесь работником по долгосрочному уходу, каждый ваш клиент — это уязвимый взрослый. Согласно [RCW 73.34.020](#), уязвимый взрослый — это человек, который:

- достиг возраста в 60 лет и не в состоянии позаботиться о себе, или
- проживает в доме сестринского ухода, учреждении для проживания с поддержкой, доме семейного типа для взрослых, учреждении расширенного обслуживания или другом учреждении, лицензированном или сертифицированном Департаментом социального обеспечения и здравоохранения, или
- получает услуги от медицинского центра на дому, хосписа, агентства по уходу на дому или индивидуального поставщика, или
- имеет нарушения развития или
- имеет законного опекуна или попечителя, или
- самостоятельно руководит своим уходом и получает услуги личного помощника в соответствии с [разделом RCW 74.39](#).

### Определения

Это юридические определения. Самые актуальные определения см. в [RCW 74.34.020](#). Если у вас есть вопросы по поводу этих определений, обратитесь к своему руководителю.

- **Оставление без ухода** означает действие или бездействие лица или организации, обязанных заботиться об уязвимом взрослом человеке, которое выражается в оставлении уязвимого взрослого человека без средств или способности добывать себе пищу, одежду, жилье или получать медицинский уход.
- **Жестокое обращение** означает намеренное, умышленное или безрассудное действие или бездействие, причиняющее травму, необоснованную изоляцию, запугивание или наказание уязвимого взрослого. В случаях жестокого обращения с уязвимыми взрослыми людьми, которые неспособны выразить факт нанесения им ущерба для здоровья либо причинения им боли или страдания, предполагается, что жестокое обращение фактически привело к нанесению ущерба здоровью данного лица либо к причинению ему боли или страдания. Жестокое обращение включает в себя сексуальное, психическое и физическое насилие, эксплуатацию в личных целях уязвимого взрослого, а также неправильное использование ограничительных средств в отношении уязвимого взрослого.
- **Сексуальное насилие** означает любую форму сексуального поведения без согласия, включая, помимо прочего,

нежелательные или неуместные прикосновения, изнасилование, растление, непристойные развратные действия, сексуальное принуждение, фотографирование или запись откровенно сексуального характера, вуайеризм, непристойное обнажение и сексуальное домогательство. В понятие сексуального насилия также входит любой случай полового поведения между сотрудником учреждения или программы, функционирующими в соответствии с положениями главы 71A.12 RCW, при условии, что данный сотрудник не является клиентом программы и не проживает в данном учреждении, и уязвимым взрослым лицом, проживающим в данном учреждении либо получающим услуги программы в соответствии с положениями главы 71A.12 RCW, независимо от того, осуществлялся ли такой контакт по взаимному согласию или нет.

- **Физическое насилие** означает умышленное, преднамеренное или допущенное по безответственности нанесение телесных повреждений или физическое жестокое обращение. Физическое насилие включает, но не ограничивается этим, нанесение ударов предметом или без, пощечины, щипки, удушение, пинки, толчки или тычки.
- **Психологическое насилие** означает намеренное, умышленное вербальное или невербальное действие, которое угрожает, унижает, преследует, принуждает, запугивает, изолирует, необоснованно ограничивает или наказывает беззащитного взрослого. Психическое насилие может включать насмешки, крики или ругательства.
- **Эксплуатация в личных целях** означает принуждение либо злоупотребление влиянием на уязвимого взрослого человека, приводящее к действиям последнего, которые не согласуются с его обычным поведением, либо к выполнению уязвимым взрослым человеком услуг в интересах другого лица.
- **Ненадлежащее применение средств ограничения** означает ненадлежащее использование химических, физических или механических средств ограничения для удобства или поддержания дисциплины или таким образом, что это: (i) не соответствует федеральным или государственным требованиям лицензирования или сертификации для учреждений, больниц или программ, разрешенных в соответствии с главой 71A.12 RCW; (ii) не разрешено с медицинской точки зрения; или (iii) любым другим образом представляет собой жестокое обращение, согласно определениям этого раздела.
- **Финансовая эксплуатация** означает незаконное или неправомерное использование, контролирование либо отказ в предоставлении любого имущества, дохода, ресурсов или доверительных средств беззащитного взрослого человека со стороны любого лица в интересах или на благо любого лица или организации, отличных от интересов и благополучия уязвимого взрослого человека.
- **Халатность** означает (а) систематическое поведение, выражающееся в действии или бездействии лица или организации, обязанных заботиться об уязвимом взрослом человеке, и приводящее к непредоставлению последнему товаров и услуг, которые требуются для поддержания его физического или психического здоровья, либо к несовершенству действий, могущих предотвратить нанесение уязвимому взрослому человеку физического или психического ущерба либо причинение ему боли или страдания; либо (б) действие или невыполнение действия лицом или организацией, обязанными заботиться об уязвимом взрослом человеке, демонстрирующее существенное игнорирование последствий, масштаб которых представляет прямую и непосредственную опасность для здоровья, благополучия или безопасности уязвимого взрослого человека, включая, помимо прочего, поведение, указанное в RCW 9A.42.100.

**Если у вас возникли вопросы по поводу этих определений, обратитесь к своему инструктору, работодателю или руководителю.**

### **Подробнее о психическом насилии**

Обзывать человека или обвинять его в навязчивости, стремлении привлечь внимание или чрезмерной реакции — все это может привести к причинению вреда. Угрозы включают ультиматумы типа: «Если вы не будете делать то, что я говорю, я не буду оказывать уход за вами».

Помните, что ваша цель — поддержать человека таким образом, который подходит для него лично. Уважайте защиту прав клиентов, их интересы и уникальные предпочтения. Общайтесь и работайте в команде, чтобы избежать конфликтов и решить проблемы.

## Пренебрежение собственными потребностями

Бывают ситуации, когда уязвимый взрослый, не проживающий в учреждении, может пренебрегать собственными потребностями, и это может ухудшать его физическое и/или психическое здоровье или угрожать ему. Примерами пренебрежения собственными потребностями могут быть неспособность управлять финансами, отсутствие еды в доме или плохая гигиена, приводящая к появлению язв или неприятного запаха.

Закон не требует от лиц, обязанных сообщать о происшествиях, таких как работники по долгосрочному уходу, сообщать о пренебрежении потребностями. Если у вас есть опасения по поводу того, что кто-то пренебрегает собственными потребностями, вы можете подать заявление. Дополнительную информацию об обязательном сообщении и пренебрежении собственными потребностями можно найти на сайте [dshs.wa.gov/altsa/home-and-community-services/mandatory-and-permissive-reporters](https://dshs.wa.gov/altsa/home-and-community-services/mandatory-and-permissive-reporters).

Если человек, которого вы поддерживаете, демонстрирует признаки пренебрежения собственными потребностями, у него могут быть неудовлетворенные потребности в уходе. Поговорите с человеком о том, что вас беспокоит. Зафиксируйте то, что вам рассказали, и сообщите об этом своему руководителю или менеджеру, ведущему дело клиента.

Если человек не является вашим клиентом, может быть неясно, идет ли речь о пренебрежении собственными потребностями или о том, что кто-то другой пренебрегает им. Однако судить о ситуации не входит в ваши обязанности. Если у вас есть основания полагать, что уязвимый взрослый человек подвергается жестокому или халатному обращению, оставлению или финансовой эксплуатации, вы должны сообщить об этом.

## Использование ограничительных средств

Ограничения **НЕ** обеспечивают безопасность клиента. Ограничительные средства опасны и причиняют физический и эмоциональный вред. Почти во всех случаях нельзя использовать ограничения. Ограничения НИКОГДА нельзя использовать в целях дисциплинирования клиентов и для удобства персонала. Существует три вида ограничений (их юридические определения см. в [RCW 74.34.020](#)):



**Физическое ограничение** означает применение физической силы без использования каких-либо приспособлений с целью ограничить свободное перемещение тела уязвимого взрослого. Примерами физического ограничения являются удержание или схватывание человека, чтобы ограничить его движения.



**Механические ограничения** включают любое устройство, прикрепленное к телу клиента или прилегающее к нему, которое клиент не может легко снять и которое ограничивает свободу движений или нормальный доступ к телу. К механическим ограничениям могут относиться ремни, путы, одежда, препятствующая доступу к частям тела клиента, перила на кровати или стул, с которого человек не может встать.



**Химическое ограничение** — это неправомерное использование лекарств для контроля настроения, психического состояния или поведения, которое не лечит медицинские заболевания. Любое лекарство или вещество может стать химическим ограничением, если оно используется для удобства персонала или без надлежащего или достаточного контроля.



**Принудительная изоляция** не является юридически видом ограничения, но также лишает человека возможности свободно передвигаться. Запертые двери или барьеры, которые ограничивают человека в определенном пространстве против его воли (например, запертая комната или оставление в кровати), являются примерами психического насилия.

**Ограничения приводят к эмоциональному и физическому ущербу и даже к смерти.**





## Как сообщить о нарушении

Вы **обязаны немедленно сообщить** в Департамент социального обеспечения и здравоохранения, если у вас есть достаточное основание полагать, что в отношении клиента или любого уязвимого взрослого лица совершено жестокое или халатное обращение, оставление без ухода, пренебрежение или эксплуатация. Вам не нужно получать разрешение от своего руководителя или работодателя, чтобы сообщить об этом. Никто не может помешать вам сообщить об этом.

Если вы заподозрили физическое или сексуальное насилие, вы также должны сообщить об этом в правоохранительные органы. Вы также обязаны предоставить отчет коронеру или медицинскому эксперту и в правоохранительные органы, если подозреваете, что в результате жестокого обращения, халатности или оставления без ухода наступила смерть.

**Примите меры, чтобы защитить клиента от дополнительного вреда.  
Если клиенту угрожает непосредственная опасность, звоните в службу 911.**

## Как сообщить о происшествии

Способ сообщения зависит от того, где живет человек. Вы можете сообщить о нарушении онлайн или по телефону.

**Если человек живет в учреждении интернатного типа** (например, в доме сестринского ухода, доме семейного типа для взрослых, учреждении для проживания с поддержкой, учреждении расширенного обслуживания, учреждении промежуточного типа для лиц с нарушениями интеллекта) или получает услуги проживания с поддержкой:

**Телефон Службы по рассмотрению жалоб (CRU):** 1-800-562-6078  
(RTT: 1-800-737-7931)

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

**Если человек не живет в учреждении интернатного типа:**

**Горячая линия DSHS ENDHARM:** 1-866-EndHarm (1-866-363-4276)  
(RTT: 1-800-624-6186)

**Служба защиты совершеннолетних:** 1-877-734-6277  
(RTT: 1-833-866-5595)

**Онлайн:** [dshs.wa.gov/altsa/reportadultabuse](https://dshs.wa.gov/altsa/reportadultabuse)

**Если вы не сообщите о происшествии, являясь лицом, обязанным сообщать о нарушениях, то это будет считаться грубым правонарушением с наказанием в виде тюремного заключения на срок до 364 дней и штрафом в размере 5000 долларов США.**

Отчеты о расследованиях и инспекциях учреждений находятся в открытом доступе на сайте [fortress.wa.gov/dshs/adsaapps/lookup/AFHPubLookup.aspx](https://fortress.wa.gov/dshs/adsaapps/lookup/AFHPubLookup.aspx).

## Сотрудничество с начальником и обязанность сообщать о нарушениях

Закон обязывает вашего работодателя сообщать о подозрениях о случаях оставления клиента без надлежащего ухода, о подозрениях на жестокое обращение с клиентом, его физическую эксплуатацию, финансовую эксплуатацию или халатное обращение:

- Дома семейного типа для взрослых: [WAC 388-76-10673](http://WAC.388-76-10673)
- Учреждения для проживания с уходом: [WAC 388-78A-2630](http://WAC.388-78A-2630)
- Учреждения расширенного обслуживания: [WAC 388-107-0590](http://WAC.388-107-0590)
- Агентства по предоставлению услуг по уходу на дому [WAC 246-335-425](http://WAC.246-335-425)

Чтобы подать официальное заявление в Департамент социального обслуживания и здравоохранения или в правоохранительные органы, вам не нужно получать разрешение от своего начальника. Помните, что предупреждение начальника о случае жестокого обращения не освобождает вас от ответственности за сообщение о нем в другие инстанции. Вы должны лично подать официальное заявление.

У вашего работодателя могут быть дополнительные правила и процедуры. Изучите и соблюдайте правила вашего работодателя в дополнение к соблюдению закона.

### Журнал инцидентов

Дома семейного типа для взрослых должны вести журнал происшествий, чтобы документировать следующее:

- Предполагаемые или подозреваемые случаи жестокого или халатного обращения, оставления без ухода или эксплуатации.
- Несчастные случаи, травмы или инциденты, влияющие на благополучие клиента.

**Вы обязаны знать, где находится этот журнал происшествий и как его заполнять.**

### Расследования

В учреждениях для проживания с поддержкой ведение журналов происшествий не требуется. Однако учреждения для проживания с поддержкой должны документировать расследования любого предполагаемого или подозреваемого злоупотребления, оставления без ухода, халатного отношения, эксплуатации, несчастного случая или инцидента, угрожающего здоровью или жизни клиента или влияющего на него. Вы обязаны знать, что вы должны делать и документировать, если работаете в доме учреждении для проживания с поддержкой.

## Дополнительные сведения об информировании о нарушениях

Вы можете нервничать или чувствовать неуверенность в связи с сообщением о таких случаях. Это нормально. Не позволяйте этим чувствам помешать вам сообщить о случившемся. Вы обязаны это сделать. Это ваша обязанность как лица, обязанного сообщать о происшествиях в штате Вашингтон.

Я не уверен на 100 %, что имеет место жестокое обращение.

Для сообщения о предполагаемых случаях жестокого обращения **не требуется иметь на руках доказательства.**

Мой начальник или клиент попросили меня не звонить.

Для **сообщения о предполагаемых случаях жестокого обращения также не требуется разрешения** клиента или начальника. Вы обязаны это сделать.

Кто-то другой уже сообщил об этом.

Вы **все равно должны сообщить**, даже если кто-то другой тоже сообщит о случившемся.

Я боюсь, что у меня будут неприятности.

Если вы добросовестно подадите заявление и выяснится, что никакого насилия не было, **вас нельзя будет обвинить или навлечь на вас неприятности.**

Я не хочу, чтобы кто-то знал, что я звонил.

**Ваше имя будет храниться в тайне**, если не происходит судебного разбирательства.



## Самопомощь для специалистов по уходу

Уход за клиентами — это полезная работа, но она также может быть физически и эмоционально тяжелой. Специалист по уходу, который не заботится о себе, может испытывать усталость и выгорать от стрессов, связанных с уходом. Это может привести к снижению удовлетворенности работой и ухудшению качества ухода за клиентом.

### Признаки стресса

Признаки стресса могут быть как физическими, так и эмоциональными. Некоторые физические симптомы могут быть похожи на болезнь, например, трудности со сном, боли в животе, головные боли, частые простуды или инфекции. Среди других распространенных признаков стресса — усталость, тревога, раздражительность, гнев, депрессия и печаль. Эти симптомы могут повлиять на качество вашей жизни, а также на ваши профессиональные и личные отношения. Если вы заметили у себя эти чувства, подумайте о том, что вы делаете, чтобы позаботиться о себе.

### Практика заботы о себе

Правильный уход за собой включает в себя следующее:

- **Полностью высыпаться.** Большинству взрослых необходимо около восьми часов сна каждую ночь.
- **Пить достаточное количество воды.** Большинству здоровых людей требуется от девяти до 13 стаканов воды в день.
- **Выбор здоровой пищи.** Употребление в пищу большего количества фруктов и овощей и меньшего количества сахара, соли, обработанных продуктов и неполезных жиров поможет сохранить ваш организм сильным и способным лучше реагировать на стрессовые ситуации.
- **Быть физически активными.** 150 минут в неделю умеренной активности, например, энергичной ходьбы, оказывают множество положительных эффектов на ваше здоровье и самочувствие.
- **Сохранение баланса между работой и повседневной жизнью.** Бывает трудно отделиться от работы, повседневных дел, обязанностей и управления жизнью. Постарайтесь не брать на себя больше обязанностей, чем вы можете себе позволить, как на работе, так и дома. Регулярно делайте перерывы в течение рабочего дня, когда это возможно.
- **Наслаждайтесь хобби и другими занятиями.** Время, проведенное за приятными занятиями, может вызвать положительные эмоции и снизить стресс. Даже такие простые вещи, как прослушивание музыки, могут помочь.

- **Разговор с другими людьми.** Разговор может помочь вам справиться с трудными ситуациями и эмоциями. Найдите надежных и благожелательных людей, с которыми можно пообщаться, когда вы испытываете стресс или выгорание. Ваш руководитель, другие специалисты по уходу, друг или любимый человек, консультант или психотерапевт — все они могут выслушать и поддержать вас.
- **Расслабление.** Техника намеренного расслабления, такая как глубокое дыхание, медитация и растяжка, также может помочь снять стресс.
- **Игра.** Ежедневно находите возможности для радостной, творческой и спонтанной игры. Игра высвобождает в организме положительные химические вещества, которые снимают стресс и поддерживают здоровье и благополучие.
- **Гордитесь своей работой.** Вы вносите глубокие позитивные изменения в жизнь людей, о которых заботитесь. Это отличная работа, и вы должны чувствовать себя на высоте.





## Проблемы на рабочем месте

Вы имеете право не подвергаться дискриминации, домогательствам и оскорблениям на работе.

### **Действия при плохом обращении во время ухода в учреждении интернатного типа**

Если по вине клиента или коллеги вы чувствуете дискриминацию, притеснения или оскорбления, поговорите со своим руководителем или работодателем.

### **Как справляться с неправомерным обращением при оказании помощи на дому у человека**

Попробуйте применить следующее, если вы чувствуете себя некомфортно или небезопасно, сталкиваетесь с преследованиями, оскорблениями или дискриминацией во время работы с клиентом в его собственном доме или квартире.

---

#### **Уровень 1**

Вы **чувствуете себя некомфортно** из-за поведения или поступков клиента или кого-то еще в семье, но **не чувствуете, что ваша безопасность находится под угрозой.**

- Если вы можете об этом сказать, попросите клиента прекратить поведение и объясните, что вы чувствуете себя некомфортно.
- Перечитайте план обслуживания клиента, чтобы узнать, есть ли в нем заметки, стратегии общения или вмешательства, которые помогут вам. Помните, что в большинстве случаев поведение свидетельствует о наличии потребности. Свяжитесь со своим руководителем или работодателем, чтобы узнать, какие изменения необходимо внести в план обслуживания.
- Обратитесь к своему руководителю или работодателю, чтобы получить рекомендации или сообщить о новом поведении или поведении, которое заставляет вас чувствовать себя неловко.

---

#### **Уровень 2**

Вы **чувствуете себя небезопасно** из-за поведения или поступков клиента или кого-то другого в семье, **но не хотите или не должны немедленно покидать ситуацию.**

- Свяжитесь со своим руководителем или работодателем и сообщите о поведении, из-за которого вы чувствуете себя небезопасно. Сообщите подробности, чтобы контактное лицо смогло понять ситуацию.
- Подумайте о том, чтобы пройти специальное обучение, которое поможет вам лучше понимать поведенческие потребности клиента. Чтобы узнать больше о возможностях обучения, обратитесь к своему руководителю или работодателю.
- Сообщите своему руководителю или работодателю, если вы больше не хотите оказывать помощь клиенту.

---

#### **Уровень 3**

Вы **чувствуете себя небезопасно** из-за поведения или поступков клиента или кого-то другого в семье и **хотите или должны немедленно покинуть ситуацию.**

- Покиньте дом, а затем немедленно позвоните своему руководителю или работодателю, чтобы сообщить о своем уходе и объяснить, что вас беспокоит в данной ситуации. Если есть опасения, что клиент останется один или одна, а вы не можете связаться со своим руководителем или работодателем, попытайтесь связаться с другим руководителем или другим сотрудником DSHS/ Регионального агентства по делам пожилых (Area Agency on Aging). Если оставив клиента одного, вы подвергнете его или ее непосредственной опасности, позвоните в 911.
  - Просмотрите все мероприятия, перечисленные на уровнях 1 и 2.
  - Сообщите своему руководителю или работодателю, если вы больше не хотите оказывать помощь клиенту.
-

## Требования к вашему дальнейшему обучению и сертификации



Сотрудники, работающие в домах семейного типа для взрослых, учреждениях для проживания с поддержкой, учреждениях расширенного обслуживания и агентствах по уходу на дому, должны получить сертификат помощника по уходу на дому в Департаменте здравоохранения штата Вашингтон. Ваш работодатель должен помочь вам в этом процессе.

Более подробное описание процесса можно найти на сайте [dshs.wa.gov/altsa/training/training-requirements-classes-quick-links](https://dshs.wa.gov/altsa/training/training-requirements-classes-quick-links).

### Подача заявления

В течение 14 дней после приема на работу подайте заявление на получение статуса помощника по уходу на дому в Департамент здравоохранения. Заявление можно заполнить на бумаге или онлайн по адресу [doh.wa.gov/licenses-permits-and-certificates/professions-new-renew-or-update/home-care-aide/licensing-information](https://doh.wa.gov/licenses-permits-and-certificates/professions-new-renew-or-update/home-care-aide/licensing-information).

Процесс подачи заявления включает в себя оплату сборов и проверку биографии по отпечаткам пальцев.

### Требования к подготовке

Этот ориентационный курс составляет первые два часа обязательного обучения. Вы также должны пройти трехчасовой инструктаж по технике безопасности, прежде чем сможете работать с клиентами. Вы должны пройти все 75 часов обучения помощников по уходу на дому в течение 120 дней с момента приема на работу. Пройденные 75 часов включают в себя:

1. Ориентация (этот курс) — два часа.
2. Обучение технике безопасности — три часа.
3. Основная базовая подготовка — 38 часов.
4. Отработка практических навыков (или обучение на рабочем месте) — 16 часов.
5. Тематическое обучение по конкретным категориям населения (любой специализированный курс продолжительностью 8 часов, например, деменция, психическое здоровье, травматическое повреждение головного мозга, диабет, расстройство, связанное с употреблением психоактивных веществ или делегирование полномочий медсестры) — 16 часов

Ваш работодатель может потребовать прохождения других курсов, необходимых для вашей работы.

## Экзамен на помощника по уходу на дому

После завершения обучения вам нужно будет сдать экзамен на помощника по уходу на дому. Этот экзамен включает в себя тест с выбором из нескольких вариантов ответов и тест на демонстрацию навыков. Вы должны успешно пройти экзамен в течение 200 дней с даты приема на работу или в течение 260 дней, если владеете английским языком на ограниченном уровне.

## Непрерывное образование и продление сертификации

Ежегодно к своему дню рождения вы должны пройти 12 часов непрерывного образования, одобренного DSHS. Если дата вашего рождения после первоначальной сертификации в качестве помощника по уходу на дому наступает менее чем через год после даты сертификации,

то в течение первого периода продления сертификата проходить непрерывное образование не требуется.

Срок действия сертификата помощника по уходу на дому истекает каждый год в день вашего рождения. Если ваш следующий день рождения наступает в течение трех месяцев после первоначальной сертификации, то первая дата продления будет приходиться на второй день рождения после первоначальной сертификации. Для продления необходимо оплатить сбор.

Дополнительную информацию о непрерывном образовании и продлении сертификата можно найти на сайте [doh.wa.gov/licenses-permits-and-certificates/professions-new-renew-or-update/home-care-aide/frequently-asked-questions](https://doh.wa.gov/licenses-permits-and-certificates/professions-new-renew-or-update/home-care-aide/frequently-asked-questions).

Чтобы найти курсы по программе непрерывного образования, посетите сайт [dshs.wa.gov/altsa/training/continuing-education-ce](https://dshs.wa.gov/altsa/training/continuing-education-ce).

**Вы обязаны хранить свои сертификаты и подтверждение учебных часов непрерывного образования.**

Дополнительную информацию о сертификации помощников по уходу на дому можно найти на сайте [doh.wa.gov/licenses-permits-and-certificates/professions-new-renew-or-update/home-care-aide/frequently-asked-questions](https://doh.wa.gov/licenses-permits-and-certificates/professions-new-renew-or-update/home-care-aide/frequently-asked-questions).

## Нужна помощь?

**Навигаторы по трудовым ресурсам в сфере долгосрочного ухода** помогут вам пройти процесс получения оплачиваемой и сертифицированной должности помощника по уходу на дому. Чтобы получить помощь, отправьте сообщение местному навигатору:

[caregivercareerswa.com](https://caregivercareerswa.com)

[caregivercareerswa@dshs.wa.gov](mailto:caregivercareerswa@dshs.wa.gov)



## В заключение...

Приступая к своей новой работе в качестве специалиста по уходу, вам необходимо о многом узнать. В данном пособии был приведен обзор некоторых из наиболее важных вещей, которые вам нужно знать, и сведения о том, куда обращаться за дополнительной информацией в предстоящие недели.

У каждого из нас есть свои уникальные потребности и предпочтения. Общайтесь с людьми, которых вы поддерживаете, и изучайте их. Выясните, что для них важно, и цените то, что они вам говорят. Узнав человека как личность, вы сможете оказать ему необходимую поддержку.

Работая в сфере долгосрочного ухода, вы каждый день меняете жизнь людей к лучшему. То, что вы делаете, имеет большое значение для людей, которым вы помогаете. Гордитесь тем, что вы делаете.

Трудно найти профессию, где способность отдавать частицу самого себя ценится другими больше всего. Профессия работника по долгосрочному уходу — именно этот случай.

Большую часть времени вашим главным вознаграждением за эту работу будет сердечная благодарность и признательность со стороны клиентов, их родных и близких, вашего начальника и других членов группы по уходу за клиентом. Постарайтесь проявить такую благожелательность и доброту по отношению к себе и другим.



## Приложение 1: Распространенные сокращения

В мире долгосрочного ухода существует множество аббревиатур. В этом курсе не используются аббревиатуры, чтобы вам было легче понять текст. Однако вы можете услышать или увидеть эти распространенные аббревиатуры, выполняя обязанности работника по долгосрочному уходу.

<b>AFH</b>	Специализированное учреждение для семейного проживания для взрослых	Дом в жилом районе, лицензированный для ухода за двумя-восемью людьми.
<b>ALF</b>	Учреждение для проживания и получения ухода вне дома	Более крупное учреждение с проживанием, имеющее лицензию на уход за семьей и более людьми.
<b>AL TSA</b>	Администрация поддержки пожилых людей и долгосрочного ухода	Управление DSHS, предоставляющее услуги и поддержку пожилым людям и людям с ограниченными возможностями: <a href="https://dshs.wa.gov/altsa">dshs.wa.gov/altsa</a> .
<b>APS</b>	Служба защиты совершеннолетних лиц	Подразделение DSHS, которое расследует подозрения в жестоком обращении с уязвимыми взрослыми: <a href="https://dshs.wa.gov/altsa/adult-protective-services-aps">dshs.wa.gov/altsa/adult-protective-services-aps</a> .
<b>CM</b>	Менеджер по ведению дела	Лицо, помогающее клиенту разработать план ухода, позволяющее ему жить в выбранном им месте, контролирующее выполнение этого плана и координирующее помощь и доступ к необходимым услугам.
<b>CRU</b>	Отдел по рассмотрению жалоб	Подразделение DSHS, которое принимает звонки и собирает информацию о жестоком и халатном обращении в домах семейного проживания для взрослых, учреждениях для проживания с поддержкой, учреждениях расширенного обслуживания или домах сестринского ухода.
<b>DDA</b>	Администрация по вопросам инвалидности вследствие нарушений развития	Администрация при DSHS, помогающее людям с нарушениями развития и их семьям: <a href="https://dshs.wa.gov/dda">dshs.wa.gov/dda</a> .
<b>DOH</b>	Департамент здравоохранения	Департамент штата, регулирующий профессиональные стандарты и лицензирование в рамках своей миссии по защите и улучшению здоровья всех людей в штате Вашингтон: <a href="https://doh.wa.gov">doh.wa.gov</a> .
<b>DSHS</b>	Департамент социального обеспечения и здравоохранения	Агентство штата, которое предоставляет программы и услуги для помощи детям, взрослым и семьям в штате Вашингтон: <a href="https://dshs.wa.gov">dshs.wa.gov</a>
<b>ESF</b>	Учреждение расширенного обслуживания	Учреждения для проживания до 16 человек со специализированным персоналом и интенсивным обслуживанием, ориентированным на поведенческие вмешательства.



<b>HCA</b>	Агентство по уходу на дому	Поставщик услуг, нанимающий работников по долгосрочному уходу для посещения клиентов и предоставления услуг по уходу на дому.
<b>HCA</b>	Помощник по уходу на дому	Работник по долгосрочному уходу, прошедший полный 75-часовой курс обучения, сдавший экзамены на знания и навыки, а также получивший и поддерживающий в силе сертификат помощника по уходу на дому в Департаменте здравоохранения.
<b>IP</b>	Индивидуальный поставщик услуг	Квалифицированный работник по долгосрочному уходу, с которым работодатель, ориентированный на потребителя ( <a href="http://consumerdirectwa.com">consumerdirectwa.com</a> ), заключает договор на оказание услуг по уходу на дому для клиентов, имеющих право на услуги по уходу на дому по программе Medicaid.
<b>LTCW</b>	Работник по долгосрочному уходу	Человек, предоставляющий платные услуги по персональному уходу за пожилыми людьми или людьми с ограниченными возможностями. LTCW включают сертифицированных помощников по уходу на дому (HCA), сертифицированных помощников по уходу (NAC) и зарегистрированных помощников по уходу (NAR).
<b>RCW</b>	Свод пересмотренных законов штата Вашингтон	Окончательно установленные законы штата Вашингтон: <a href="http://apps.leg.wa.gov/rcw">apps.leg.wa.gov/rcw</a> .
<b>WAC</b>	Административный кодекс штата Вашингтон	Постановления (правила) исполнительных органов штата: <a href="http://apps.leg.wa.gov/wac">apps.leg.wa.gov/wac</a> .

## Приложение 2: Контрольный список по ориентационному курсу для работников долгосрочного ухода

Этот контрольный список — инструмент, который вы можете использовать во время обучения. Он не является официальным документом о прохождении или обязательной формой для прохождения ознакомительного курса для работников долгосрочного ухода. Официальным документом о прохождении обучения является ваш сертификат о прохождении обучения.

[WAC 388-112A-0210](#) и [WAC 388-71-0846](#) требуют изучения следующих тем для ориентации работников по долгосрочному уходу. Дополнительные требования к ориентации в учреждении см. в [WAC 388-112A-0210](#).

ТЕМА	Страницы
Условия оказания ухода, характеристики и особые потребности обслуживаемых категорий населения.	11-12
Основные должностные обязанности и ожидания от работы.	13-14
План ухода или договорное соглашение об оказании услуг, включая информацию о том, что это такое и как его использовать.	15-16
Команда по уходу.	6
Процесс, политика и процедуры наблюдения, документирования и информирования.	27-29
Права резидентов, защищенные законом, включая право на конфиденциальность, право на участие в принятии решений по уходу или на отказ от ухода, а также то, как работник по долгосрочному уходу будет защищать и отстаивать эти права.	7-11
Закон об обязательном сообщении о происшествиях и обязанности работника в соответствии с главой 74.34 RCW.	30—34
Методы и приемы общения, которые могут быть использованы при работе с резидентом или опекуном и другими членами команды по уходу.	20-26

Дата прохождения вводного ориентационного обучения	
Подпись работника по оказанию долгосрочного ухода	
Подпись инструктора	

## Заявление о признательности

Эта учебная программа была разработана с учетом отзывов и предложений, полученных от экспертов в данной области, заинтересованных сторон, инструкторов, партнеров из племен, защитников клиентов и получателей услуг по всему штату.

### Разработка учебного курса

**Сэмюэл Кук**, специалист по обучению и учебным программам  
Управление по вопросам предоставления услуг на дому и по месту жительства (Home and Community Services, HCS)  
Администрация поддержки пожилых людей и долгосрочного ухода при Департаменте социального обеспечения и здравоохранения (DSHS)

### Авторы

**Джессика Бейкер**, разработчик учебных программ  
Управление по вопросам предоставления услуг на дому и по месту жительства (Home and Community Services, HCS)  
Администрация поддержки пожилых людей и долгосрочного ухода при Департаменте социального обеспечения и здравоохранения (DSHS)

**Шериз Балтазар**, консультант дома семейного типа для взрослых  
Proactive Solutions LLC

**Эшли Бекли**, менеджер программы CRSB Learning Solutions  
Администрация по вопросам инвалидности вследствие нарушений развития (Developmental Disabilities Administration) при DSHS

**Джули Богхокиан**, менеджер программы обучения  
Catholic Community Services of Western Washington

**Мелисса Брантон**, менеджер программы обучения по контролю качества в сфере соблюдения нормативов  
Услуги ухода с проживанием  
Администрация поддержки пожилых людей и долгосрочного ухода при Департаменте социального обеспечения и здравоохранения (DSHS)

**Адора Бруйяр**, менеджер отдела обучения  
Управление по вопросам предоставления услуг на дому и по месту жительства (Home and Community Services, HCS)  
Администрация поддержки пожилых людей и долгосрочного ухода при Департаменте социального обеспечения и здравоохранения (DSHS)

**Фрэнк Бьюкенан**, член группы по работе с клиентами

**Мэри М. Кэмпбелл**, менеджер программы консультаций и менеджер по ресурсам для людей с нарушениями слуха,  
Управление по делам глухих и слабослышащих  
Администрация поддержки пожилых людей и долгосрочного ухода при Департаменте социального обеспечения и здравоохранения (DSHS)

**Бренда Карлстром**, участник команды по улучшению обслуживания

**Стефани Кастилея**, менеджер программы по контролю за соблюдением нормативных требований — сообщество Услуги ухода с проживанием  
Администрация поддержки пожилых людей и долгосрочного ухода при Департаменте социального обеспечения и здравоохранения (DSHS)

**Эрнест Ковингтон III**, директор  
Управление по делам глухих и слабослышащих (Office of the Deaf and Hard of Hearing, ODHH)  
Администрация поддержки пожилых людей и долгосрочного ухода при Департаменте социального обеспечения и здравоохранения (DSHS)

**Кенни Дэвис**, руководитель группы обучения по месту жительства  
Администрация по вопросам инвалидности вследствие нарушений развития (Developmental Disabilities Administration) при DSHS

**Тина Эдсон**, директор программы  
Введение в уход за пациентами — средняя школа Эверетта

**Лия Эдвардс**, учебный план и обучение  
Обучение помощников по уходу на дому  
Общественный колледж Spokane Falls Community College

**Ариэль Финни**, менеджер по управлению программами учреждений для проживания с уходом  
Услуги ухода с проживанием  
Администрация поддержки пожилых людей и долгосрочного ухода при Департаменте социального обеспечения и здравоохранения (DSHS)

**Джеки Фрай**, руководитель программы учебного отдела  
Управление по вопросам предоставления услуг на дому и по месту жительства (Home and Community Services, HCS)  
Администрация поддержки пожилых людей и долгосрочного ухода при Департаменте социального обеспечения и здравоохранения (DSHS)

**Робин Гибсон**, директор службы  
Организация по оказанию долгосрочного ухода Catholic Community Services of Western Washington

**Стейси Графф**, менеджер отдела развития трудовых ресурсов  
Управление по вопросам предоставления услуг на дому и по месту жительства (Home and Community Services, HCS)  
Администрация поддержки пожилых людей и долгосрочного ухода при Департаменте социального обеспечения и здравоохранения (DSHS)

**Барбара Ханнеманн**, руководитель отдела программ по обсуждению на дому и по месту жительства  
Администрация поддержки пожилых людей и долгосрочного ухода при Департаменте социального обеспечения и здравоохранения (DSHS)

**Сондра Хаас**, руководитель программы по политике LTC  
Услуги ухода с проживанием  
Администрация поддержки пожилых людей и долгосрочного ухода при Департаменте социального обеспечения и здравоохранения (DSHS)

**Тереза Эрнандес**  
Коттедж Розвуд на озере Челан

**Хуэй Хо**, менеджер программы обучения по соблюдению нормативных требований  
Услуги ухода с проживанием  
Администрация поддержки пожилых людей и долгосрочного ухода при Департаменте социального обеспечения и здравоохранения (DSHS)

**Коллин Дженсен**, менеджер программы по политике в отношении домов семейного типа для взрослых  
Услуги ухода с проживанием  
Администрация поддержки пожилых людей и долгосрочного ухода при Департаменте социального обеспечения и здравоохранения (DSHS)

**Саира Хан**, руководитель программы обучения  
Управление по вопросам предоставления услуг на дому и по месту жительства (Home and Community Services, HCS)  
Администрация поддержки пожилых людей и долгосрочного ухода при Департаменте социального обеспечения и здравоохранения (DSHS)

**Кристин Кубиак**, менеджер регуляторной программы обеспечения стандартов сестринского ухода  
Услуги ухода с проживанием  
Администрация поддержки пожилых людей и долгосрочного ухода при Департаменте социального обеспечения и здравоохранения (DSHS)

**Элисон Лалли**, специалист по операционной деятельности  
Brookdale Senior Living

**Грегори Лавьель**, руководитель программы обучения  
Управление по вопросам предоставления услуг на дому и по месту жительства (Home and Community Services, HCS)  
Администрация поддержки пожилых людей и долгосрочного ухода при Департаменте социального обеспечения и здравоохранения (DSHS)

**Лариса Льюис**, консультант медсестер по гигиене труда, инфекционные заболевания  
Департамент труда и промышленности штата Вашингтон

**Елена Мадрид**, исполнительный вице-президент по образованию и нормативным вопросам  
Ассоциация здравоохранения Вашингтона (Washington Health Care Association)

**Сюзанна Маннелла**, руководитель программы  
Управление по делам глухих и слабослышащих  
Администрация поддержки пожилых людей и долгосрочного ухода при Департаменте социального обеспечения и здравоохранения (DSHS)

**Стефани Марко**, специалист по программам развития и удержания рабочей силы  
Управление по вопросам предоставления услуг на дому и по месту жительства (Home and Community Services, HCS)  
Администрация поддержки пожилых людей и долгосрочного ухода при Департаменте социального обеспечения и здравоохранения (DSHS)

**Кристин Мазуло**, специалист по обучению CRSB и переходу  
**Администрация по вопросам инвалидности вследствие нарушений развития (Developmental Disabilities Administration) при DSHS**

**Мэриан Макгунагл**, координатор по приему/инструктор по работе со специалистами по уходу  
Служба помощи Visiting Angels Living Assistance Services

**Молли МакАйзек**, менеджер программы обучения  
Управление по вопросам предоставления услуг на дому и по месту жительства (Home and Community Services, HCS)  
Администрация поддержки пожилых людей и долгосрочного ухода при Департаменте социального обеспечения и здравоохранения (DSHS)

**Вики Макнилли**, директор по вопросам проживания с поддержкой  
Ассоциация здравоохранения Вашингтона (Washington Health Care Association)

**Ребекка Мид**, старший советник по вопросам политики  
Служба защиты совершеннолетних лиц  
Администрация поддержки пожилых людей и долгосрочного ухода при Департаменте социального обеспечения и здравоохранения (DSHS)

**Шерил Миллер**, директор  
Служба помощи детям и семьям  
Племя Порт-Гэмбл С'Клаллам

**Дэвид Минор**, координатор Совета и фондов TBI  
Управление по вопросам предоставления услуг на дому и по месту жительства (Home and Community Services, HCS)  
Администрация поддержки пожилых людей и долгосрочного ухода при Департаменте социального обеспечения и здравоохранения (DSHS)

**Кристин Моррис**, начальник офиса  
Отдел по вопросам обучения коммуникации  
и развития трудовых кадров  
Управление по вопросам предоставления услуг на дому  
и по месту жительства (Home and Community Services, HCS)  
Администрация поддержки пожилых людей и  
долгосрочного ухода при Департаменте социального  
обеспечения и здравоохранения (DSHS)

**Марло Мосс**, специалист по профилактике инфекций  
Управление по вопросам предоставления услуг на дому  
и по месту жительства (Home and Community Services, HCS)  
Администрация поддержки пожилых людей и  
долгосрочного ухода при Департаменте социального  
обеспечения и здравоохранения (DSHS)

**Фадума Мурсал**, директор по обучению  
Washington Care Academy

**Анжела Ноттедж**, руководитель подразделения NPI  
Управление по вопросам предоставления услуг на дому  
и по месту жительства (Home and Community Services, HCS)  
Администрация поддержки пожилых людей и  
долгосрочного ухода при Департаменте социального  
обеспечения и здравоохранения (DSHS)

**Джули Питерс**, менеджер обучающей программы  
по обеспечению стандартов качества  
Управление по вопросам предоставления услуг на дому  
и по месту жительства (Home and Community Services, HCS)  
Администрация поддержки пожилых людей и  
долгосрочного ухода при Департаменте социального  
обеспечения и здравоохранения (DSHS)

**Айзек Петерсон**, член команды по улучшению  
качества обслуживания

**Керри Риц**, менеджер программы обучения по  
контролю за соблюдением нормативных требований  
Услуги ухода с проживанием  
Администрация поддержки пожилых людей и  
долгосрочного ухода при Департаменте социального  
обеспечения и здравоохранения (DSHS)

**Анджела Регенсбург**, Менеджер программы в отделе  
по вопросам образования, специализированных учебных  
курсов и контроля качества  
Управление по вопросам предоставления услуг на дому  
и по месту жительства (Home and Community Services, HCS)  
Администрация поддержки пожилых людей и  
долгосрочного ухода при Департаменте социального  
обеспечения и здравоохранения (DSHS)

**Лиза Дж. Роббе**, юрисконсульт омбудсмена  
по вопросам инвалидности  
Региональный омбудсмен по вопросам инвалидности  
с нарушениями развития, офис в Спокане

**Эй Джей Робертс**, менеджер по контролю за  
соблюдением нормативных требований — CCRSS/ICF  
Услуги ухода с проживанием  
Администрация поддержки пожилых людей и  
долгосрочного ухода при Департаменте социального  
обеспечения и здравоохранения (DSHS)

**Мэнни Сантьяго**, исполнительный директор,  
Комиссия штата Вашингтон по ЛГБТ

**Бетти Швитерман**, омбудсмен штата по вопросам  
инвалидности вследствие нарушений развития

**Джеймс (JD) Селби**, руководитель альтернативной  
программы проживания с поддержкой  
Управление по вопросам предоставления услуг на дому  
и по месту жительства (Home and Community Services, HCS)  
Администрация поддержки пожилых людей и  
долгосрочного ухода при Департаменте социального  
обеспечения и здравоохранения (DSHS)

**Джим Шерман**, руководитель отдела обучения по  
контролю за соблюдением нормативных требований  
Услуги ухода с проживанием  
Администрация поддержки пожилых людей и  
долгосрочного ухода при Департаменте социального  
обеспечения и здравоохранения (DSHS)

**Крисси Смит**, разработчица курсов электронного обучения  
Управление по вопросам предоставления услуг на дому  
и по месту жительства (Home and Community Services, HCS)  
Администрация поддержки пожилых людей и  
долгосрочного ухода при Департаменте социального  
обеспечения и здравоохранения (DSHS)

**Барбара Томас**, руководитель программы по контролю  
за соблюдением нормативных требований — сообщество  
Услуги ухода с проживанием  
Администрация поддержки пожилых людей и  
долгосрочного ухода при Департаменте социального  
обеспечения и здравоохранения (DSHS)

**Дерек Трубиа**, менеджер по вопросам доступности  
и координации в рамках ADA  
DSHS

**Робин ВанХайнинг**, основатель, владелец,  
директор по обучению  
Cornerstone Healthcare Training Company, LLC.

**Меган Уильямс**, специалист по контрактам/финансам  
Управление по делам пожилых и взрослых Центрального  
Вашингтона (Aging & Adult Care of Central Washington)

**Зия Уильямс**, член команды по улучшению обслуживания

## Инструкторы пилотного курса

**Дэйв Фольц**, инструктор по оказанию помощи на дому  
Консультанты Rythm Senior Living

## Окончательная редактура и создание макета

**Чери Хубер**, менеджер по визуальным коммуникациям  
Управление по вопросам инновации, стратегии  
и визуальной коммуникации  
Управление Секретаря  
DSHS

**Джессика Нельсон**, менеджер по связям со СМИ  
Управление по коммуникациям и взаимодействию  
с государственным учреждениями (Office of  
Communications and Government Affairs)  
Управление Секретаря  
DSHS

## Доступность документов

**Крисси Смит**, разработчица курсов электронного обучения  
Управление по вопросам предоставления услуг на дому и по  
месту жительства (Home and Community Services, HCS)  
Администрация поддержки пожилых людей и  
долгосрочного ухода при Департаменте социального  
обеспечения и здравоохранения (DSHS)

## Сведения об изображениях

Все изображения использованы в соответствии со стандартными лицензиями или контрактами от Microsoft 365, Adobe Stock, Getty Images или DSHS. Изображения клиентов штата Вашингтон и лиц, осуществляющих уход, используются с их разрешения. Запрещается повторное использование изображений, использованных в данном учебном курсе, в любых других целях.

## Свяжитесь с нами

С вопросами, замечаниями или предложениями по поводу этого учебника обращайтесь по адресу [TCDUTrngDev4@dshs.wa.gov](mailto:TCDUTrngDev4@dshs.wa.gov).

Навигаторы трудовых ресурсов по долгосрочному уходу могут предоставить вам информацию и руководство в процессе устройства на работу и получения сертификата НСА. Для получения помощи отправьте сообщение местному навигатору через веб-сайт: [caregivercareerswa.com](http://caregivercareerswa.com) или по электронной почте [caregivercareerswa@dshs.wa.gov](mailto:caregivercareerswa@dshs.wa.gov).





