

Long-term care worker (Manggagawa sa pangmatagalang pangangalaga)

Pagsasanay sa Oryentasyon



Department of Social and Health Services (Kagawaran ng mga Serbisyong Panlipunan at Pangkalusugan)
Aging and Long-Term Support Administration (Administrasyon ng Pagtanda at Pangmatagalang Suporta)



Talaan ng mga Nilalaman

Akses sa Wika	1	Dokumentasyon at Pag-uulat	27
Isang Paalala sa Mga Employer tungkol sa Oryentasyon	2	Magmasid	27
Panimula sa Oryentasyon	4	Pagdodokumento	28
Terminolohiya: Mga Kliyente at Tagapag-alaga	4	Pag-uulat	29
Ang Mga Taong Sinusuportahan Mo	5	Mandatoryong Pag-uulat	30
Koponan ng Pangangalaga ng Kliyente	5	Sino ang isang Bulnerableng Adulto?	30
Mga Karapatan ng Kliyente at Residente	6	Mga Kahulugan	30
Pagpili at Kalayaan	6	Paggawa ng Ulat	34
Pagiging Kumpidensyal	7	Pakikipagtulungan sa iyong	
Pagkapribado	8	Superbisor at Pag-uulat	35
Mga Karapatan ng Residente	8	Higit Pang Kaalaman tungkol sa Pag-uulat	35
Ang Iyong Papel sa Pagprotekta sa Mga Karapatan	9	Pangangalaga sa Sarili para sa mga Tagapag-alaga	37
Mga Ombud at mga Organisasyon sa Adbokasiya	10	Mga Palatandaan ng Stress	37
Mga Setting ng Pangangalaga	11	Pagsasanay sa Pangangalaga sa Sarili	37
Pangangalaga sa Bahay	11	Mga Problema sa Lugar ng Trabaho	38
Pangangalaga sa Tirahan	11	Ang Iyong Karagdagang Pagsasanay at Mga Kinakailangan sa Sertipikasyon	39
Mga Pangunahing Responsibilidad sa Trabaho ng Manggagawa sa Pangmatagalang Pangangalaga	13	Pagsusumite at Aplikasyon	39
Pagganap ng Trabaho	13	Mga Kinakailangan sa Pagsasanay	39
Pag-unawa sa Iyong Mga Tungkulin sa Trabaho	14	Kailangan ng Tulong?	40
Mga Plano sa Pangangalaga	15	Eksaminasyon sa Katulong sa Pangangalaga sa Bahay	40
Pinag-uusapan ang Plano ng Pangangalaga o Listahan ng Gawain	15	Patuloy na Edukasyon at Pag-renew ng Sertipikasyon	40
Pagbuo ng mga Relasyon	17	Bilang konklusyon...	41
Pangangalagang Nakasentro sa Tao	17	Apendise 1: Mga Karaniwang Acronym	42
Magtanong	18	Apendise 2: Checklist ng Oryentasyon ng Manggagawa sa Pangmatagalang Pangangalaga	44
Magtatag ng Rutina	19	Mga Pagkilala	45
Magtanong Muli	19	Pagbuo ng Kurikulum	45
Komunikasyon	20	Mga Nag-ambag	45
Magalang na Komunikasyon	20	Pilotong Instruktor	48
Positibong Komunikasyon	21	Pangwakas na Pag-edit at Mga Layout	48
Pagtugon sa mga Pangangailangan sa Komunikasyon ng Bawat Kliyente	21	Accessibility ng Dokumento	48
Mga Unang Impresyon	22	Mga Kredito sa Larawan	48
Pakikinig	23	Makipag-ugnayan sa Amin	48
Wika ng Katawan	24		
Propesyonal na Komunikasyon	25		
Pang-emergency na Komunikasyon	26		
Pakikipag-usap sa mga Miyembro ng Koponan ng Pangangalaga	26		

Access sa Wika

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Isang Paalala sa Mga Employer tungkol sa Oryentasyon

Mga manggagawa sa pangmatagalang pangangalaga na hindi pa naging sertipikadong Katulong sa Pangangalaga sa Bahay at hindi exempt sa [WAC 388-71-0839](#) o [RCW 18.88B.041](#) ay dapat kumpletuhin ang 2 oras ng oryentasyon ng manggagawa sa pangmatagalang pangangalaga at 3 oras na pagsasanay sa kaligtasan bago siya makapagbigay ng pangangalaga sa mga kliyente ([WAC 388-112A](#) at [WAC 388-71](#)). Sa mga pasilidad na tirahan, ang mga indibidwal na exempt sa bawat [RCW 18.88B.041](#) at mga boluntaryo ay dapat magkumpleto ng pagsasanay sa oryentasyon sa pasilidad bago magkaroon ng regular na pakikipag-ugnayan sa mga kliyente ([WAC 388-112A-0200](#)).

Ipinapakilala ng dokumentong ito ang lahat ng paksa para sa oryentasyon ng manggagawa sa pangmatagalang pangangalaga ayon sa hinihingi ng [WAC 388-112A-0210\(2\)](#) at [WAC 388-71-0846](#). Ang mga tahanan ng pamilyang adulto, mga pasilidad ng tinulungang pamumuhay, mga pasilidad ng pinahusay na serbisyo at mga ahensya ng pangangalaga sa tahanan ay hinihikayat na gamitin ang impormasyon sa dokumentong ito upang maihatid ang kinakailangang dalawang oras na pagsasanay sa oryentasyon sa mga manggagawa ng pangmatagalang pangangalaga na hindi pa naging sertipikadong Katulong sa Pangangalaga sa Bahay.

Ito ay isang generic na oryentasyon. Dapat isama ng mga employer ang kaniyang sariling mga patakaran at pamamaraan upang gawing may kaugnayan ang oryentasyon sa kaniyang partikular na organisasyon. Kasama sa dokumentong ito ang espasyo para sa manggagawa sa pangmatagalang pangangalaga upang makapagtala. Kung kailangan mo ng karagdagang espasyo para sa mga tala, maaari kang mag-print ng mga karagdagang kopya ng pahina 50. Maaaring gamitin ng mga employer ang buong dokumento kung ano ito o baguhin ang istruktura ng impormasyon sa kanilang sariling format.

Sinasaklaw ng oryentasyong ito ang mga paksang kinakailangan ng Washington Administrative Code. Ang bawat tao ay may kanya-kanyang indibidwal na mga pangangailangan at kagustuhan. Laging makinig sa kung anong mga bagong kasanayan at kaalaman ang kailangan ng iyong mga tauhan upang mapabuti ang kaniyang pangangalaga. Hikayatin ang iyong mga empleyado na alamin at pahalagahan ang mga taong sinusuportahan niya.

Ano ang oryentasyon ng manggagawa sa pangmatagalang pangangalaga?

Ang oryentasyon ay ang unang hakbang upang matagumpay na maipasok sa trabaho ang isang bagong manggagawa sa pangmatagalang pangangalaga. Ang oryentasyon ay hindi administratibo o yamang tao na papeles. Ito ay isang panimula sa trabaho ng pag-aalaga at ang papel ng isang manggagawa sa

pangmatagalang pangangalaga. Ito rin ang iyong pagkakataon na bumuo ng mga relasyon sa mga bagong empleyado at dalhin siya sa mga grupo ng iyong organisasyon.

Para sa higit pang impormasyon tungkol sa matagumpay na onboarding, tingnan ang Long-Term Care Worker Retention Toolkit sa [carelearnwa.com](#).

Bakit mahalaga ang oryentasyon at pagsasanay sa kaligtasan?

Ang oras na ilalaan mo para sa epektibong oryentasyon at pagsasanay sa kaligtasan ay isang pamumuhunan sa pagpapanatili at kaligtasan ng empleyado para sa kapwa mga empleyado at kliyente. Ipinapakita nito sa mga empleyado na mahalaga siya sa iyo at sa iyong organisasyon, at itinatakda nito ang tono para sa iyong relasyon. Isa rin itong pamumuhunan na nagbabayad para sa sarili nito:

- Maaaring pataasin ng positibong karanasan sa onboarding ang pagpapanatili ng 82 porsiyento.
- Maraming paghahabol sa kompensasyon ng manggagawa ang nangyayari sa loob ng unang dalawang linggo ng trabaho. Ang mga pinsala sa likod, pagkadulas at pagkahulog ay kadalasang dahil sa kakulangan ng pagsasanay. Ang mga pinsalang ito ay nakakaapekto sa empleyado, paglalagay ng kawani at maaaring kasama pa ang pinsala sa isang kliyente.
- Maaaring makagastos ka ng 16-20 porsiyento ng taunang sahod ng bawat tagapag-alaga upang palitan siya (pagrekrut, pakikipanayam, pagsasanay).

Paano dapat ituro ng mga employer ang oryentasyon?

Ang dokumento ng oryentasyong ito ay hindi nilayon para sa manggagawa sa pangmatagalang pangangalaga na basahin nang mag-isa. Hindi inaprubahan ng DSHS ang oryentasyon sa sariling pag-aaral.

Sa isip, ang mga bagong manggagawa ng pangmatagalang pangangalaga ay dapat magabayan sa pamamagitan ng oryentasyon ng isang instruktur nang personal man o sa pamamagitan ng inaprubahang online na kurso ng DSHS. Ito ay dapat na isang nakakaengganyong karanasan na naghihikayat sa tagapag-alaga na lumahok at magtanong. Sa isang mas maliit na bahay, maaaring mangyari ang pagsasanay sa oryentasyon sa paligid ng mesa sa kusina kung saan ang may-ari ng bahay ay nakikipag-usap sa isang manggagawa sa pangmatagalang pangangalaga, gamit ang dokumentong ito bilang isang balangkas para sa pag-uusap. Sa isang mas malaking pasilidad, maraming

bagong manggagawa sa pangmatagalang pangangalaga ay maaaring matuto nang magkasama sa isang silid-aralan, gamit ang dokumentong ito bilang isang aklat-aralin habang ang instruktur ay gumagawa ng isang presentasyon.

Sino ang kailangang kumuha ng oryentasyong ito?

Ang mga manggagawa ng pangmatagalang pangangalaga na hindi pa naging sertipikadong Katulong sa Pangangalaga sa Bahay ay dapat kumpletuhin ang dalawang oras na oryentasyon at tatlong oras na pagsasanay sa kaligtasan bago siya makapagbigay ng pangangalaga sa mga kliyente ([WAC 388-112A](#) at [WAC 388-71](#)).

Sino ang maaaring magturo ng oryentasyong ito?

Ang mga tahanan ng pamilyang adulto, mga pasilidad ng pinahusay na serbisyo at mga pasilidad ng tinulungang pamumuhay ay inaprubahan upang magturo ng pagsasanay sa Oryentasyon at Kaligtasan sa paunang paglilisensya o kapag may pagbabago sa pagmamay-ari.

Ang mga ahensya ng pangangalaga sa tahanan ay dapat na maging aprubadong mga programa sa pagsasanay ng tagapagturo ng komunidad upang sanayin ang kaniyang sariling mga tauhan. Para sa higit pang impormasyon, bisitahin ang dshs.wa.gov/altsa/training/home-care-agencies. Ang mga instruktur sa komunidad na gustong magturo ng Oryentasyon at Kaligtasan ay dapat na aprubahan ng Kagawaran ng mga Serbisyong Panlipunan at Pangkalusugan.

Para sa higit pang impormasyon tungkol sa pag-apruba ng kurikulum at mga instruktur, bisitahin ang dshs.wa.gov/altsa/home-and-community-services/training-requirements-and-classes.

Saan makukuha ng mga employer ang tatlong oras na pagsasanay sa kaligtasan?

Maaaring i-download ang mga materyales para sa tatlong oras na pagsasanay sa kaligtasan para sa mga manggagawa ng pangmatagalang pangangalaga mula sa dshs.wa.gov/altsa/training/dshs-curriculum-and-materials-available.

Ang mga instruktur ba ay naglalabas ng mga sertipiko para sa oryentasyon at pagsasanay sa kaligtasan nang hiwalay o magkasama?

Ang mga sertipiko ng oryentasyon at pagsasanay sa kaligtasan ay makukuha bilang dalawang magkahiwalay na sertipiko o magkasama bilang isang sertipiko. Makipag-ugnayan sa yunit ng pagsasanay para sa karagdagang impormasyon.

- Mga programa sa pagsasanay sa pasilidad: trainingapprovaltpc@dshs.wa.gov
- Mga programa sa pagsasanay ng Instruktor ng Komunidad: trainingapprovaltpc@dshs.wa.gov

Pagpi-print ng mga Materyal na ito

Ang dokumentong ito ay idinisenyo upang maging "printer-friendly." Ang mga background at kulay ng larawan ay inaayos upang makatipid ng tinta o toner. Maaari kang mag-print sa kulay o grayscale (itim at puti).

Salamat Po!

Karamihan sa atin ay mangangailangan ng pangmatagalang pangangalaga sa ilang panahon sa ating buhay. Bilang isang employer at tagapagsanay ng mga manggagawa ng pangmatagalang pangangalaga, ikaw ay nagpapaunlad ng dalubhasa at mahabaging manggagawa na aming pinagkakatiwalaan. Pinoprotektahan ng iyong mga negosyo at organisasyon ang ating kasarinlan, kalusugan at kagalingan at lumikha ng mas ligtas, mas kapaki-pakinabang na mga trabaho para sa mga tagapag-alaga.

Salamat sa pagtataguyod ng pagpili, pagsasarili, at kaligtasan upang lahat tayo ay mamuhay nang may mabuting kalusugan, kalayaan, dignidad at kontrol sa mga desisyon na nakakaapekto sa ating buhay.

Panimula sa Oryentasyon

Binabati kita sa iyong bagong trabaho bilang isang manggagawa sa pangmatagalang pangangalaga! Nagsisimula ka ng isang kapakipakinabang na paglalakbay ng propesyonal na pangangalaga. Dapat mong kumpletuhin ang oryentasyong ito bago magbigay ng pangangalaga. Magbibigay ito ng pangunahing panimula sa mga sumusunod na paksa:

- Ang mga taong sinusuportahan mo
- Mga karapatan ng kliyente at residente
- Mga setting ng pangangalaga
- Ang iyong mga pangunahing responsibilidad sa trabaho
- Plano ng pangangalaga ng isang kliyente
- Komunikasyon
- Pagmamasiid, pagdodokumento at pag-uulat
- Mandatoryong pag-uulat
- Pag-aalaga sa sarili para sa iyo, ang tagapag-alaga
- Ang iyong karagdagang pagsasanay at mga kinakailangan sa sertipikasyon

Bibigyan ka ng iyong employer ng karagdagang impormasyon tungkol sa iyong mga responsibilidad sa trabaho. Ang dokumentong ito ay may puwang para sa iyo na kumuha ng mga tala tungkol sa mga patakaran at pamamaraan ng iyong employer.

Ang mga pangunahing punto ay lilitaw sa mga kahon na tulad nito.

Terminolohiya: Mga Kliyente at Tagapag-alaga



Kliyente: Ginagamit ng Kagawaran ng mga Serbisyong Panlipunan at Pangkalusugan ang salitang kliyente para sa mga taong tumatanggap ng suporta. Ang residente, kalahok sa serbisyo, at mamimili ay iba pang mga label na maaari mong marinig. Ginagamit ng oryentasyong ito ang salitang kliyente para sa mga taong tumatanggap ng pangangalaga. Maraming tao ang hindi gustong tawaging kliyente. Kilalanin ang mga taong sinusuportahan mo at gamitin ang terminong gusto nila.

Manggagawa ng Pangmatagalang Pangangalaga:

Marami ring mga pangalan para sa taong nagbibigay ng pangangalaga. Kasama sa mga halimbawa ang manggagawa sa pangmatagalang pangangalaga, katulong sa pangangalaga sa bahay*, o tagapag-alaga. Sa oryentasyong ito, gumagamit kami ng manggagawa sa pangmatagalang pangangalaga.

**Ang Katulong sa Pangangalaga sa Bahay ay nangangahulugang isang manggagawa sa pangmatagalang pangangalaga na nakakumpleto ng kanilang buong 75 oras na pagsasanay, nakapasa sa mga eksaminasyon sa kaalaman at kasanayan, at nakakuha at nagpanatili ng kredensyal sa katulong sa pangangalaga sa bahay sa Kagawaran ng Kalusugan.*

Ang mga Taong Sinusuportahan Mo

Karamihan sa atin ay mangangailangan ng pangangalaga at suporta sa ilang panahon sa ating buhay. Ngayon, mayroong higit sa 70,000 adulto na tumatanggap ng mga serbisyo sa pangmatagalang pangangalaga sa Washington, at higit pa sa atin ang nangangailangan ng pangangalaga bawat taon. Mayroon tayong magkakaibang karanasan sa buhay, kultura, etnisidad, wika, pagkakakilanlan ng kasarian at kakayahan. Maaaring kailanganin natin ng tulong sa pag-aalaga sa ating sarili dahil sa mga hamon sa pagganap, pisikal at/o mental. Tinutulungan tayo ng mga manggagawa ng pangmatagalang pangangalaga na mapanatili ang ating pinakamataas na antas ng kalayaan sa pamamagitan ng pagbibigay ng suportang kailangan natin.

Bawat tao ay may natatanging pangangailangan. Ang pinsala, karamdaman, sakit at mga pagbabago sa kakayahan ay maaaring maging mahirap o imposibleng gawin ang mga gawain ng pang-araw-araw na pamumuhay nang walang tulong. Ang ilang karaniwang kondisyon para sa mga taong tumatanggap ng mga serbisyo sa pangmatagalang pangangalaga ay kinabibilangan ng:

- Traumatikong pinsala sa utak
- Mga pinsalang dulot ng pagkahulog
- Mga kapansanan sa pag-unlad
- Mga kondisyon sa pag-uugali o kalusugan ng isip
- Pagkawala ng memorya, pandinig o paningin
- Pagbaba ng pisikal na kalusugan

Koponan ng Pangangalaga ng Kliyente

Hindi ka nag-iisa sa pagbibigay ng pangangalaga at suporta sa isang kliyente. Marami pang iba na maaaring bahagi ng koponan ng pangangalaga ng kliyente. Ang kliyente ang palaging namamahala sa kaniyang koponan ng pangangalaga.

Maaaring kabilang sa mga miyembro ng koponan ng pangangalaga ang (mga) tagapagkaloob ng pangangalagang pangkalusugan/doktor ng kliyente, pamilya at mga kaibigan, isang tagapag-alaga, iba pang manggagawa sa pangmatagalang pangangalaga, mga nars o iba pang dalubhasang propesyonal at/o isang tagapangasiwa ng kaso o social worker mula sa Kagawaran ng mga Serbisyong Panlipunan at Pangkalusugan ng Estado ng Washington at dibisyon ng mga Serbisyong Pantahanan at Pankomunidad o isang Ahensiya sa Erya sa Pagtanda. Bilang isang manggagawa sa pangmatagalang pangangalaga, ikaw ay isang mahalagang bahagi ng koponan ng pangangalaga ng kliyente. Ang isa sa iyong pinakamahalagang tungkulin ay ang makipag-ugnayan sa iba pang koponan ng pangangalaga.



Mga Karapatan ng Kliyente at Residente

Ang ating kalidad ng buhay ay nakasalalay sa kalayaang gamitin ang ating mga pangunahing karapatang pantao. Hindi tayo nawawalan ng anumang karapatan kapag nakatanggap tayo ng pangmatagalang pangangalaga. Bahagi ng iyong responsibilidad bilang isang manggagawa sa pangmatagalang pangangalaga ay alamin at protektahan ang mga karapatan ng mga taong sinusupportahan mo.

Pinoprotektahan ng mga batas ng pederal at estado ang ating mga karapatan. Ang mga pederal na tuntunin ay nasa [42 CFR 441.530](#). Ang batas ng estado tungkol sa mga karapatan ng residente ay nasa [RCW 70.129](#) (para sa mga taong naninirahan sa mga pasilidad na tinutulungan

ng pamumuhay, mga tahanan ng pamilyang adulto at mga pasilidad ng pinahusay na serbisyo). Inilalarawan [ng Washington Administrative Code \(WAC\) 388-106-1300](#) ang mga karapatan para sa mga kliyente sa programang Medicaid na tumatanggap ng mga serbisyo sa kaniyang sariling mga tahanan, at [ang WAC 246-335-435](#) ay ang listahan ng mga karapatan para sa mga ahensya ng pangangalaga sa tahanan.

Nasa ibaba ang ilan sa mga karapatan na pinoprotektahan ng mga batas ng estado ng Washington at Pederal. Hindi ito kumpletong listahan ng lahat ng karapatan ng mga tao. Tandaan na hindi tayo nawawalan ng anumang karapatan kapag nakatanggap tayo ng pangmatagalang pangangalaga.

Pagpili at Kalayaan

Ang bawat tao'y may karapatang...



Mamuhay nang malaya sa pang-aabuso at kapabayaan.



Tumanggi sa pangangalaga, gamot o paggamot.



Sumali sa mga aktibidad sa lipunan, relihiyon at komunidad.



Magpahayag ng reklamo o alalahanin nang walang takot sa paghihiganti.



Humiling para sa access sa komunikasyon (mga interpreter ng sign language, mga pantulong na instrumento sa komunikasyon).



Maging aktibo sa paggawa o pagbabago ng kaniyang plano sa pangangalaga



Maging malaya sa kemikal o pisikal na pagpigil.



Pangasiwaan ang kanyang pananalapi.



Piliin ang kaniyang mga aktibidad, iskedyul (kabilang ang mga oras ng pagkain at kung kailan ibinigay ang pangangalaga), pangangalaga sa kalusugan, pananamit at hairstyle.



Makasama ang mga tao sa loob at labas ng kanyang tirahan kabilang ang pamilya, mga kaibigan, kanyang doktor at isang ombuds (mga tagapagtaguyod para sa mga taong tumatanggap ng pangmatagalang pangangalaga).

Sino ang may karapatang sabihin sa iyo kung ano ang maaari at hindi mo magagawa, sino ang maaari mong bisitahin, at sino ang maaari mong anyayahan sa iyong tahanan?

Pagiging kumpidensyal

May karapatan ang mga kliyente na panatilihin kumpidensyal ang kanilang mga klinikal at personal na rekord. Kasama dito ang impormasyon tungkol sa mga kaayusan sa pamumuhay, medikal na gamutan, mga pananalapi at personal na pangangalaga. Ang lahat ng mga miyembro ng koponan ng pangangalaga ay dapat sumunod sa mga batas sa pagiging kumpidensyal at propesyonal na etika kapag tinatalakay ang mga kliyente.

Pagprotekta sa Pagkakumpidensyal ng Kliyente

Protektahan ang pagiging kumpidensyal sa tuwing nagtatrabaho ka sa mga rekord ng isang kliyente o nakikipag-usap tungkol sa isang kliyente.

- Huwag iwanan ang mga rekord ng kliyente na walang nagbabantay kung saan makikita ng iba ang mga ito.
- Huwag mag-iwan ng mga elektronikong rekord sa mga screen ng computer kung saan maaaring makita ng iba ang mga ito.
- Huwag talakayin ang kumpidensyal na impormasyon ng kliyente kung saan maririnig ka ng ibang tao.
- Kaagad na muling i-file ang anumang mga rekord ng kliyente sa kaniyang wastong lokasyon kapag tapos ka na sa kaniya.
- Alamin kung sino ang nasa lugar kapag nagre-review, tinatalakay o ina-update ang mga rekord ng kliyente.

- Magbahagi lamang ng medikal, pinansyal o iba pang personal na impormasyon tungkol sa isang kliyente sa naaangkop na mga miyembro ng koponan ng pangangalaga maliban kung ang kliyente ay nagbibigay ng nakasulat na pahintulot.



- Humingi ng pahintulot sa kliyente bago ibahagi ang kaniyang impormasyon.
- Huwag talakayin kung ano ang iyong natutunan tungkol sa isang kliyente sa sinuman sa labas ng koponan ng pangangalaga maliban kung ang kliyente ay nagbibigay ng nakasulat na pahintulot.
- Ang isang kliyente ay palaging makikita ang kaniyang sariling mga rekord. Huwag itago nang lihim sa kliyente ang mga rekord ng niya.

Health Insurance Portability and Accountability Act

Ang HIPAA ay isang pederal na batas na kumokontrol sa paggamit at pagbabahagi ng impormasyon sa kalusugan. Ang pangunahing layunin ng HIPAA ay protektahan ang impormasyon sa kalusugan ng isang tao habang pinapayagan pa rin ang koponan ng pangangalaga na magbahagi ng kinakailangang impormasyon upang magbigay ng mataas na kalidad na pangangalagang pangkalusugan. Ang iyong employer ay susuriin kasama mo kung ano ang kailangan mong malaman upang sundin ang mga regulasyon ng HIPAA kung paano ito naaangkop sa iyong trabaho.

Anong mga hakbang ang dapat mong gawin upang sundin ang mga batas ng HIPAA sa iyong tungkulin?

Pagkapribado

Tinutulungan tayo ng pisikal at personal na pagkapribado na panatilihin ligtas at independyente. Kung walang pagkapribado, mahina tayo at maaaring makaranas ng pagkahiya o kahihyan. Ang pagprotekta sa pagkapribado ng isang kliyente ay mahalaga sa kalidad ng pangangalaga.

Pagprotekta sa Pagkapribado ng Kliyente

Palaging isipin kung paano mo poprotektahan ang pagkapribado ng isang kliyente sa panahon ng pisikal na pangangalaga at mga personal na sandali.

- Kumatok bago pumasok sa isang silid na may saradong pinto at maghintay ng pahintulot na makapasok.
- Isara ang mga bintana, kurtina, pinto at screen bago simulan ang mga gawain sa personal na pangangalaga.
- Siguraduhing komportable ang kliyente sa sinuman sa silid bago simulan ang personal na pangangalaga, tulad ng mga bisita o kasama sa silid.
- Panatilihin takpan ang katawan ng kliyente hangga't maaari habang nagsasagawa ng personal na pangangalaga.
- Huwag kumuha ng mga larawan, video o rekording ng mga kliyente.
- Tiyaking may pagkapribado ang kliyente sa mga tawag sa telepono, video call, virtual messaging, paggamit ng computer, kapag may mga bisita siya at habang binubuksan niya ang kaniyang koreo o email.

Igalang ang pagkapribado.



Mga Karapatan ng Residente

Pinoprotektahan ng mga batas ang mga karapatan ng mga taong naninirahan sa mga tahanan ng pamilyang adulto, mga pasilidad ng tinulungang pamumuhay, at mga pasilidad ng pinahusay na serbisyo.

Dapat ipaalam sa mga residente ang kaniyang mga karapatan sa wikang naiintindihan niya. Kasama sa mga karapatang ito, ngunit hindi limitado sa, ang mga sumusunod:

- Ang karapatan sa impormasyon tungkol sa pasilidad tulad ng mga ulat sa inspeksyon at kung paano maghain ng reklamo.
- Ang karapatang ma-access ang kanilang sariling mga rekord.
- Ang karapatan sa isang ligtas, malinis, komportable at parang tahanan na kapaligiran.
- Ang karapatang magkaroon ng mga kandado sa kanilang mga pintuan ng yunit, na may naaangkop na kawani lamang na may susi.
- Ang karapatang magkaroon ng mga bisita.
- Ang karapatang magkaroon ng sariling personal na ari-arian.
- Ang karapatang gumawa ng mga pormal na reklamo tungkol sa pasilidad.

Para sa higit pang impormasyon sa mga karapatan ng residente, tingnan ang mga sumusunod na panuntunan at kodigo:

- Mga karapatan ng residente: [RCW 70.129](#)
- Mga tahanan ng pamilyang adulto: [WAC 388-76](#)
- Mga pasilidad ng tinulungang pamumuhay: [WAC 388-78A](#)
- Mga pasilidad ng pinahusay na serbisyo: [WAC 388-107](#)

Ang Iyong Papel sa Pagprotekta sa Mga Karapatan

Bilang isang manggagawa sa pangmatagalang pangangalaga, dapat mong itaguyod ang kalidad ng buhay para sa mga taong sinusuportahan mo sa pamamagitan ng pagprotekta sa kaniyang mga karapatan. Ang pag-alam sa mga karapatan ng kliyente ay ang unang hakbang. Ang pagprotekta sa mga karapatang ito sa tuwing nakikipagtulungan ka sa isang kliyente ay bahagi rin ng iyong pang-araw-araw na responsibilidad.

- Tratuhan ang mga kliyente nang may paggalang.
- Suportahan ang mga pagpipilian at kalayaan ng isang kliyente.
- Protektahan ang pagkapribado at kumpidensyal na impormasyon ng kliyente.
- Panatilihin ligtas ang mga kliyente.

Habang sinisimulan mo ang iyong bagong trabaho, maaaring mukhang madaling mangako sa pagprotekta sa mga karapatan ng isang kliyente. Gayunpaman, may mga araw na magiging mas mahirap itong gawin. Maaaring ikaw ay pagod, kulang sa tauhan, huli sa iyong iskedyul o bigo sa pagpili ng isang kliyente.

Simulan ang pagtatanong at paggalang sa mga pagpipilian ng isang kliyente mula sa simula ng iyong bagong trabaho. Makakatulong ito na gawing ugali ang gawin kahit sa mas mahihirap na araw.



Palaging magtanong tungkol sa at igtalang ang mga pagpipilian ng isang kliyente.

Anong iba pang patakaran at pamamaraan ang mayroon ang iyong employer tungkol sa pagprotekta sa mga karapatan ng kliyente at residente?

Mga Ombud at Mga Organisasyon ng Adbokasiya

Iniiimbestigahan ng mga Ombud ang mga reklamo at tinutulungan ang mga tao sa pag-navigate sa mga sistema tulad ng pangmatagalang pangangalaga. Ang mga opisina ng Ombuds at mga organisasyon ng adbokasiya sa Washington ay nagbabahagi ng mahalagang impormasyon at mapagkukunan sa kanilang mga website. Ang pag-aaral tungkol sa mga ombud at grupo ng adbokasiya na ito ay makakatulong sa iyong protektahan ang mga karapatan ng mga taong sinusuportahan mo.

Programang ng Ombuds ng Pangmatagalang Pangangalaga ng Estado ng Washington

Ang Opisina ng Ombuds ng Pangmatagalang Pangangalaga ay tumutugon sa mga reklamo at tagapagtaguyod para sa mga taong tumatanggap ng pangangalaga sa mga nursing home, mga pasilidad ng tinulungang pamumuhay, at mga boarding at tahanan ng pamilyang adulto.

waombudsman.org
ltcop@mschelps.org

800-562-6028
253-815-8173

Opisina ng mga Ombud sa mga Kapansanan sa Pag-unlad

Sinusuri ng mga Ombud ng mga Kapansanan sa Pag-unlad ang mga reklamo sa ngalan ng mga taong may kapansanan sa pag-unlad na tumatanggap ng mga serbisyo ng estado.

ddombuds.org
info@ddombuds.org

833-727-8900 (Linya ng Reklamo)
711 para sa Washington Relay Service (TTY)

Opisina ng Adbokasiya sa Kalusugan ng Pag-uugali

Ang Opisina ng Kalusugan ng Pag-uugali ay sumusuporta sa mga indibidwal at kaniyang mga pamilya na pinaglilingkuran at sinusuportahan sa sistema ng kalusugan ng pag-uugali ng Estado ng Washington.

obhadvocacy.org
info@obhadvocacy.org

360-292-5038

Disability Rights Washington

Ang Disability Rights Washington ay nagbibigay ng mga libreng serbisyo sa mga taong may kapansanan.

"Kami ay isang pribadong hindi nanunubong organisasyon na nagpoprotekta sa mga karapatan ng mga taong may kapansanan sa buong estado. Ang aming misyon ay isulong ang dignidad, pagkakapantay-pantay, at pagpapasya sa sarili ng mga taong may mga kapansanan. Hinahabol namin ang hustisya sa mga bagay na may kaugnayan sa karapatang pantao at legal."

disabilityrightswa.org
info@dr-wa.org

800-562-2702
206-324-1521
711 para sa Washington Relay Service (TTY)

Mga Setting ng Pangangalaga

Karamihan sa atin ay mas gusto na manatili sa ating sariling mga tahanan at komunidad kapag kailangan natin ng pangangalaga. Ang pananatiling malapit sa ating mga pamilya, kaibigan at alagang hayop, at pakikilahok sa mga makabuluhang aktibidad ay nagpapabuti sa ating kalidad ng buhay. Ang uri ng kapaligiran ng pangangalaga na pipiliin ng isang kliyente ay depende sa mga serbisyo at suporta na kailangan niya.

Pangangalaga sa Bahay

Ang isang taong nakatira sa kaniyang sariling bahay o apartment ay maaaring umupa ng isang manggagawa sa pangmatagalang pangangalaga para sa suporta sa mga gawain ng pang-araw-araw na pamumuhay. Ang kliyente ay maaari ring makatanggap ng mga karagdagang serbisyo tulad ng nursing o iba pang propesyonal na pangangalagang pangkalusugan, mga mapagkukunan ng komunidad tulad ng Meals on Wheels, hospisyo, pangangalaga sa pahinga, mga pagbabago sa tahanan, access sa komunikasyon gamit ang mga interpreter ng sign language, teknolohiyang pantulong sa pandinig o mga instrumento sa pag-alerto at pantulong.

Pangangalaga sa Tirahan

Ang pangangalaga sa tirahan ay isa pang opsyon para sa isang kliyente na tumatanggap ng mga serbisyo ng pangmatagalang pangangalaga. Ang mga tahanan ng pamilyang adulto, mga pasilidad ng tinulungang pamumuhay at mga pasilidad ng pinahusay na serbisyo ay tatlong halimbawa ng pangangalaga sa tirahan na nakabatay sa komunidad.

Ang mga setting na residente na ito ay nagbibigay ng silid, pagkain, paglalaba, pangangasiwa at tulong sa pangangalaga. Bilang karagdagan, ang ilang pasilidad ay nagbibigay ng paminsan-minsang pangangalaga sa pag-aalaga at/o espesyal na pangangalaga para sa mga taong may mga isyu sa kalusugan ng isip o pag-uugali, mga kapansanan sa pag-unlad, pagkawala ng pandinig o demensya.

Ang mga tahanan ng pamilyang adulto ay mga tahanan sa kapitbahayan na maaaring magbigay ng pangangalaga para sa dalawa hanggang walong tao. Ang mga pasilidad ng tinulungang pamumuhay ay karaniwang mas malalaking pasilidad sa komunidad na maaaring magkaroon ng kasing-kaunti ng pito at hanggang daan-daang residente. Ang mga pasilidad ng pinahusay na serbisyo ay mga pasilidad na tirahan para sa hanggang labing-anim na tao na may dalubhasang kawani at masinsinang serbisyo na nakatuon sa mga interbensyon sa pag-uugali.

Ang estado ng Washington ay naglilisensya at nagreregula ng pangmatagalang pangangalaga upang makatulong na matiyak ang pare-pareho, de-kalidad na pangangalaga at mga serbisyo para sa lahat ng kliyente. Mahahanap mo ang mga regulasyong ito sa [WAC 388-76](#) para sa mga tahanan ng pamilyang may sapat na gulang, [WAC 388-78A](#) para sa mga pasilidad ng tinulungang pamumuhay, [WAC 388-107](#) para sa mga pasilidad ng pinahusay na serbisyo at [WAC 246-335](#) para sa mga ahensya ng pangangalaga sa tahanan.



Ang bawat tahanan, pasilidad o ahensya ay may sariling natatanging pilosopiya at layunin sa negosyo. Ang pag-unawa sa pananaw ng iyong employer ay nakakatulong sa iyo na mas maunawaan ang iyong trabaho at ang mga inaasahan ng iyong employer.

Ang lahat ng mga tagapagkaloob ng pangmatagalang pangangalaga ay dapat matugunan ang pinakamababang pamantayan ayon sa mga regulasyon sa itaas. Walang tahanan, pasilidad, o ahensya ang maaaring humiling na talikuran ng isang tao ang kaniyang mga karapatan.

Mga Pangunahing Responsibilidad sa Trabaho ng Manggagawa sa Pangmatagalang Pangangalaga

Ang ilan sa mga pangunahing responsibilidad sa trabaho na mayroon ka bilang isang manggagawa sa pangmatagalang pangangalaga ay:

1. **Kaligtasan muna!** Maging isang kampeon sa kaligtasan para sa lahat sa iyong lugar ng trabaho. Kumpletuhin ang iyong pagsasanay sa kaligtasan at alamin ang mga patakaran ng iyong employer. Isipin ang pisikal at emosyonal na kaligtasan ng bawat kliyente. Pigilan ang pagkalat ng mikrobyo. Kilalanin ang mga panganib o problema at kumilos upang maiwasan ang mga aksidente.
2. **Unawain ang mga pangangailangan sa pangangalaga ng isang kliyente.** Isagawa ang mga gawain nang tama at mahusay tulad ng nakadokumento sa plano ng pangangalaga ng kliyente o napagkasunduang kasunduan sa serbisyo.
3. **Igalang at sundin ang mga pagpipilian ng kliyente.** Alamin kung paano at kailan mas gusto ng isang kliyente na tapusin ang mga gawaing ito.
4. **Subaybayan ang kliyente para sa pagbabago sa kondisyon.** Maaaring kabilang dito ang kaniyang kondisyong medikal, mental o emosyonal na kalagayan at/o mga pagbabago sa pag-uugali.
5. **Idokumento at iulat ang anumang mga pagbabagong** makikita mo kasunod ng mga patakaran at pamamaraan ng iyong employer.
6. **Tumugon sa mga emergency** nang naaangkop kasunod ng iyong pagsasanay sa kaligtasan at mga patakaran ng employer.
7. **Pumasok sa trabaho sa oras** o tawagan ang iyong superbisor kung hindi ka makakapasok sa trabaho. Ang pag-iwan sa isang kliyente na walang pangangalaga at suporta ay nagsapanganib sa kaniyang kalusugan, kaligtasan, kagalingan at kalayaan.
8. **Magsuot ng angkop.** Tanungin ang iyong superbisor tungkol sa mga dress code o mga inaasahan tungkol sa kung ano ang isusuot. Ang mga hindi naaangkop na damit sa trabaho ay maaaring maging panganib sa kaligtasan.
9. **Kumpletuhin at panatilihin ang mga tumpak na time sheet** na sumusunod sa mga patakaran at pamamaraan ng iyong employer.
10. **Ipaalam sa iyong employer kung ikaw ay titigil sa iyong trabaho.** Karamihan sa mga employer ay pinahahalagahan ang dalawang linggong nakasulat na paunawa. Ang pag-iwan sa isang kliyente nang walang pag-iingat ay mapanganib sa kaniyang kalusugan at kaligtasan.

Bilang karagdagan, ang iyong employer ay may iba pang inaasahan sa iyo bilang isang empleyado.

Pagganap ng Trabaho

Kung paano mo ginagawa ang iyong trabaho bilang isang manggagawa sa pangmatagalang pangangalaga ay direktang nakakaapekto sa kalidad ng buhay para sa mga taong sinusupportahan mo. Araw-araw, mayroon kang pagkakataong tulungan ang mga kliyente na mamuhay nang may dignidad at kalayaan. Gayunpaman, maaaring magdulot ng pisikal na pinsala, pagkabalisa, pagkaligalig, at/o kahihyan sa mga kliyente ang isang tagapag-alaga na hindi gumagawa ng kaniyang trabaho nang hindi maganda.

Ipagmalaki ang iyong trabaho at gawin ang iyong makakaya. Kapag nasa trabaho ka, tumutok sa iyong trabaho. Alamin kung paano gawin nang tama at mahusay ang iyong mga nakatalagang gawain. Alamin kung ano ang dapat gawin at kung ano ang dapat iwasan. Maging tapat, malinaw at propesyonal sa mga kliyente at iba pang miyembro ng koponan ng pangangalaga.



Mga Plano sa Pangangalaga

Kapag ang isang tao ay nagsimulang tumanggap ng mga serbisyo sa pangmatagalang pangangalaga, nakikipagtulungan siya sa ibang mga miyembro ng kaniyang koponan ng pangangalaga upang kumpletuhin ang isang pagtatasa at lumikha ng isang plano sa pangangalaga. Sinasabi sa iyo ng plano sa pangangalaga ng kliyente kung anong mga suporta at serbisyo ang gusto at kailangan niya. Ang plano sa pangangalaga ay tumutulong sa lahat sa koponan ng pangangalaga na maunawaan kung paano magbigay ng pangangalaga para sa isang kliyente sa paraang gusto ng kliyente.

Ang plano sa pangangalaga ng isang kliyente ay nagbabago habang nagbabago ang kaniyang mga pangangailangan at kagustuhan sa pangangalaga. Isa sa iyong mga tungkulin bilang isang manggagawa sa pangmatagalang pangangalaga ay mag-ulat at talakayin ang mga pagbabagong nakikita mo sa kliyente at sa iba pa niyang koponan ng pangangalaga. Maaaring i-update ng kliyente at ng kaniyang koponan ang plano sa pangangalaga at/o humingi ng medikal o iba pang tulong.

Ang mga plano sa pangangalaga ay may iba pang mga pangalan sa iba't ibang mga setting ng pangangalaga. Depende sa kung saan ka nagtatrabaho, ang kliyente ay maaaring magkaroon ng plano ng serbisyo na nakasentro sa tao, plano ng napagkasunduan sa pangangalaga, kasunduan sa napagkasunduan sa serbisyo o simpleng plano.

Maaari kang magkaroon ng access sa buong plano ng pangangalaga o mga bahagi lamang nito. Sa ilang setting ng pangangalaga, maaari ka lang makakita ng listahan ng mga gawaing gagawin. Basahing mabuti ang mga dokumentong ito para sa bawat kliyenteng sinusupportahan mo at suriing muli sa simula ng bawat shift para sa anumang mga pagbabago sa plano.



Palagi kang responsable sa pagsunod sa plano ng pangangalaga o listahan ng gawain.

Ang impormasyon sa plano ng pangangalaga ay kumpidensyal at sensitibo. Panatilihin pribado ang lahat ng nababasa o naririnig mo tungkol sa isang kliyente. Maaari kang makatulong na mabawasan ang pagkabalisa o kahihyan ng isang kliyente sa pamamagitan ng pagiging propesyonal at pagprotekta sa kaniyang personal na impormasyon. Palaging may karapatan ang kliyente na makita ang kaniyang sariling plano sa pangangalaga at anumang bagay na nakasulat tungkol sa kaniya.

Pinag-uusapan ang Plano ng Pangangalaga o Listahan ng Gawain

Ang pagbabasa ng plano sa pangangalaga ay ang unang hakbang lamang sa pag-unawa kung paano susuportahan ang isang kliyente. Napakahalaga rin para sa iyo na makipag-usap sa kliyente tungkol sa kung paano ka niya gustong magbigay ng pangangalaga. Kapag nakikipag-usap ka sa isang kliyente tungkol sa kaniyang pangangalaga, tandaan ang mga sumusunod na tip:

- Maging mapagpasensya kung nahihirapan ang isang kliyente na pag-usapan ang mga isyung ito.
- Maaaring hindi sanay ang isang kliyente na magsalita tungkol sa mga personal na bagay.
- Maaaring mahirapan ang isang kliyente na humingi o tumanggap ng tulong.
- Maaaring mahirap para sa kaniya na ipaliwanag ang isang nakagawian na mayroon siya sa loob ng maraming taon.
- Maaaring may karanasan ang tao sa mga tagapagkaloob ng pangangalaga na hindi gumagalang sa kaniya.
- Subukang basahin nang magkasama ang kaniyang plano sa pangangalaga. Ito ay isang propesyonal na paraan upang talakayin kung ano ang maaaring maging sensitibong mga paksa.

Unawain at igalang ang mga pagpipilian ng isang kliyente tungkol sa kung paano at kailan magbibigay ng pangangalaga at mga serbisyo.

Pagbuo ng mga Relasyon

Ang pagbuo ng mga relasyon sa mga kliyenteng sinusuportahan mo ay nakakatulong sa iyong maunawaan, igoalang at parangalan ang kanilang mga kagustuhan. Parehong ikaw at ang kliyente ay dapat magkaroon ng isang karaniwang pag-unawa sa mga sumusunod na punto:

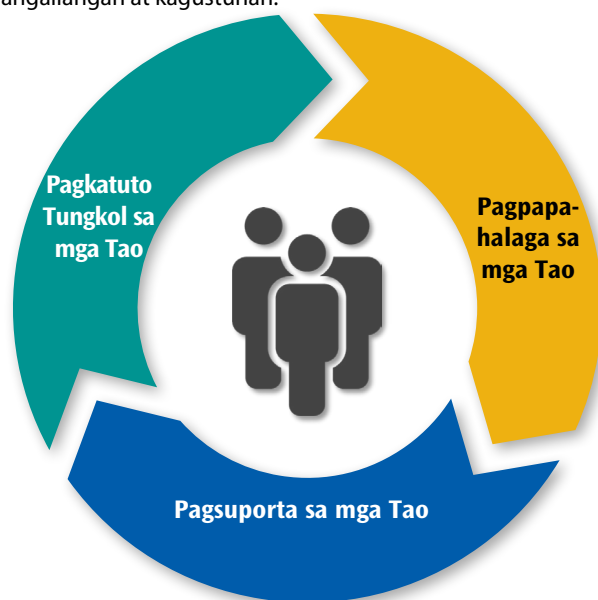
- Alamin kung ano ang inaasahan ng kliyente na gawin mo at kung paano niya gustong gawin mo ito.
- Unawain kung paano epektibong makipag-usap sa isa't isa.
- Unawain ang mga limitasyon ng iyong trabaho.
- Makipagtulungan sa tao upang suportahan siya sa paraang gusto niya.
- Tandaan na ang kliyente ay ang pinuno ng kaniyang sariling koponan ng pangangalaga at siyang namamahala sa kaniyang sariling pangangalaga.

Upang maiwasan ang hindi pagkakaunawaan, talakayin ang mga gawain sa pangangalaga sa tao noong una kang nagsimulang magtrabaho.

Pangangalagang Nakasentro sa Tao

Karamihan sa atin ay mangangailangan ng pangangalaga sa ilang panahon sa ating buhay. Nais nating lahat na ang ating mga tagapag-alaga ay maging mabait at mahabagin at igoalang tayo bilang isang buong tao, sa halip na makita lamang ang ating mga kapansanan o kondisyon. Habang nakikilala mo ang mga taong sinusuportahan mo, ayusin kung paano ka nagbibigay ng pangangalaga upang matugunan ang kaniyang mga natatanging pangangailangan at kagustuhan.

- Ano ang mahalaga sa tao?
- Ano ang kaniyang ikinatutuwa?
- Ano ang nagpapaginhawa sa kaniya?
- Ano ang kaniyang mga ayaw at kinatatakutan?
- Sino ang mga mahahalagang tao sa kaniyang buhay?
- Anong mga pag-uugali ang itinuturing niyang magalang at angkop?
- Anong mga kultural o relihiyoso/espirituwal na gawain ang mahalaga sa kaniya?
- Paano siya nagawa ng kaniyang mga karanasan sa buhay kung sino siya ngayon?
- Anong karunungan ang mayroon siya upang ibahagi sa iyo?



Pagpaparangal sa mga Pagkakaiba

Habang natututo ka tungkol sa mga taong sinusuportahan mo, maaari mong makita na mayroon siyang iba't ibang pagpapahalaga, paniniwala at pananaw sa mundo. Subukang huwag maging mapanghusga. Magpakita ng kabaitan at paggalang sa tao kahit na hindi ka sumasang-ayon sa kaniya.

Paggalang sa Kultura at Pagkakakilanlan

Ang ating mga background at karanasan sa buhay ay humuhubog sa ating mga pananaw sa mundo. Ang bawat isa sa mga aspekto sa ibaba ay nakakaapekto sa ating mga paniniwala, pag-uugali, pagpapahalaga at pag-uugali.

- Edad
- Katayuan ng kapansanan at/o kakayahan
- Relihiyon at espirituwalidad
- Pagkakakilanlang etniko at panlahi
- Katayuang sosyoekonomiko
- Sekswal na oryentasyon
- Katutubo (Natibong) pamana
- Pambansang pinagmulan
- Pagkakakilanlan at pagpapahayag ng kasarian
- Mga grupong panlipunan

Iwasan ang paghusga o paggawa ng mga pagpapalagay tungkol sa mga tao batay sa mga aspekto ng kanilang pagkakakilanlan, at huwag subukang baguhin ang mga tao (halimbawa, ang kanilang relihiyon o oryentasyong sekswal). Sa halip, kilalanin ang bawat kliyente bilang isang buong tao. Alamin kung ano ang ibig sabihin ng paggalang sa kaniya at tratuhin siya ayon sa gusto niyang tratuhin.



Magtanong

Ang pagtatanong ng magagandang tanong ay isang sining. Ang pagtatanong ng mga epektibong tanong ay nagbibigay sa iyo ng higit pang impormasyong kailangan mo.



Magtanong ng mga tanong na tiyak sa gawain.

"Mas gusto mo bang maligo o mag-shower ngayong umaga?"



Magtanong ng mga tanong na open-ended sa halip na mga tanong na masasagot ng oo o hindi.*

"Anong gusto mong almusal?" ay makakakuha ka ng mas mahusay na impormasyon kaysa sa pagtatanong ng "Gusto mo ba ng almusal?"



Magtanong ng mga tanong na nagsisimula sa ano, kailan, saan, bakit at paano.

Halimbawa, sinasabi ng plano sa pangangalaga na tutulong ka sa paliligo. Magtanong ng mga katanungan tulad ng: "Gaano kainit ang iyong tubig sa paliguan?" "Anong uri ng sabon ang mahusay para sa iyo?"

*Ang mga tanong na oo o hindi ay maaaring mas madali o mas madaling makuha para sa mga taong nabubuhay na may demensya o iba pang kondisyon ng isip.

Ang pagtatanong ng magagandang tanong ay nakakatulong sa iyo na makuha ang impormasyong kailangan mo para magawa mo nang tama ang iyong trabaho.

Magtatag ng Rutina

Makakatulong sa iyo ang isang rutina o iskedyul na tapusin ang lahat ng iyong mga gawain at tulungan ang kliyente na maging komportable na malaman kung ano ang aasahan.

Kapag nagsimula ka ng isang bagong relasyon sa pangangalaga sa isang tao, makipagtulungan sa kaniya upang bumuo ng isang gawain at pagkatapos ay sundin ito kapag nagbibigay ka ng pangangalaga.

Nakakatulong sa iyo at sa kliyente ang mga rutina.



Magtanong Muli

Pagkatapos makipagtulungan sa isang kliyente nang ilang sandali, kausapin siyang muli tungkol sa kung paano mo ginagawa ang mga gawain sa plano ng pangangalaga. Mayroon bang anumang bagay na gusto niyang gawin mo sa ibang paraan?

Sa pamamagitan ng pagtatanong muli, maaari mong tiyakin na nauunawaan mo ang gustong gawain ng isang kliyente at patuloy na ginagawa ang mga gawain sa paraang pinakamahusay na gumagana para sa kaniya.

Nakakatulong sa Iyo ang Pagtatanong na Muli:

- Tiyaking nauunawaan mo ang rutina ng isang kliyente.
- Tumulong sa mga gawain sa paraang pinakamahusay na gumagana para sa isang kliyente.
- Matuto nang higit pa tungkol sa mga kagustuhan ng isang kliyente.
- Makakuha ng feedback sa kung ano ang iyong ginagawa.

Magtanong muli para malaman mong nagawa mo nang maayos ang iyong trabaho.

Komunikasyon

Ang mabuting komunikasyon ay makakatulong sa iyo na magbigay ng de-kalidad na pangangalaga at gawing mas madali ang iyong trabaho. Ang mabuting komunikasyon ay bumubuo ng tiwala at pagkakaunawaan sa pagitan mo, ng mga taong sinusupportahan mo at ng iba pang kasama mo sa trabaho. Ang magandang komunikasyon din ay:

- Nagpaparating sa iyo ng impormasyong kailangan mo para magawa mo ang iyong trabaho.
- Ginagawang maayos ang mga bagay sa isang kliyente at iba pang miyembro ng koponan ng pangangalaga.
- Tumutulong sa lahat na manatiling kalmado sa mga nakababahalang sitwasyon.
- Tumutulong sa iba na tingnan ka bilang isang propesyonal.

Ang mabuting komunikasyon ay nangangahulugan ng higit pa sa pakikipag-usap. Isaalang-alang ang mga sumusunod na tip:

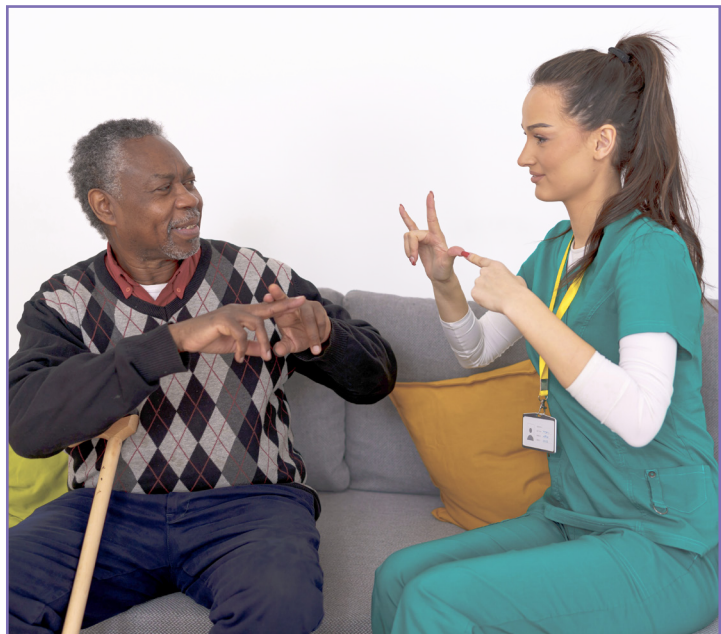
- Panoorin nang mabuti ang wika ng katawan ng kliyente upang makita kung ano ang maaaring sabihin sa iyo ng kaniyang mga aksyon at kilos.
- Makinig nang mabuti sa anumang komento mula sa kliyente.
- Subukang bawasan ang mga nakakagambala sa kapaligiran. Ang ingay sa background at ilaw ay maaaring gawing mas mahirap ang komunikasyon.
- Direktang makipag-usap sa kliyente mismo. Huwag magsalita tungkol sa kliyente na parang wala siya doon.
- Maging matiyaga at ulitin ang iyong sarili kung kinakailangan.

Ang mabuting komunikasyon ay mahalaga sa pag-aalaga.

Magalang na Komunikasyon

Ang pakikipag-usap nang may paggalang sa isang kliyente ay nakakatulong sa pagbuo ng tiwala at nagpapasaya sa kaniya tungkol sa kaniyang relasyon sa iyo. Kapag nakikipag-usap ka sa isang kliyente, tandaan ang mga sumusunod na alituntunin:

- Tratuhan ang mga adulto tulad ng mga adulto. Huwag gumamit ng pakikipag-usap na parang bata o makipag-usap na nagmamaliit sa mga taong sinusupportahan mo.
- Gamitin ang iyong normal na tono ng boses.
- Magsalita sa isang normal na lakas sa una at ayusin ito sa kaniyang mga pangangailangan.
- Iwasan ang mga palayaw tulad ng honey, sweetie o lola. Tanungin ang tao kung ano ang gusto niyang itawag mo sa kaniya.
- Bigyang-pansin kung paano mas gusto ng kliyente na makipag-usap at ayusin ang iyong estilo sa kung ano ang gumagana para sa kaniya.
- Maging magalang sa paghawak. Palaging humingi ng pahintulot sa kliyente bago siya hawakan. Tiyaking alam mo ang mga kagustuhan ng kliyente at ang patakaran ng iyong employer tungkol sa paghawak. Huwag kailanman tapikin ang isang matanda sa ulo gaya ng maaari mong gawin para sa isang bata.



Positibong Komunikasyon

Ang positibong komunikasyon ay nagpapakita ng isang taong pinapahalagahan mo siya at tinutulungan siyang makaramdam ng suporta. Subukan mong manatiling positibo kahit na sa mga sitwasyong maaaring nakakabigo o mahirap. Paalalahanan ang taong gusto mong tulungan siya at ipaliwanag ang mga hamon na iyong nararanasan. Hilingin sa kanya na makipagtulungan sa iyo upang malutas ang anumang mga problema upang matiyak mong makukuha niya ang pangangalaga na kailangan niya.

Subukang maghanap ng isang positibong bagay upang ipagdiwang kasama ang kliyente bawat araw, kahit na ito ay napakaliit. Kapag ang isang kliyente ay humusay, nakamit ang isang bagay o gumawa lamang ng isang mahusay na pagsubok, maglaan ng ilang sandali upang parangalan ang kanyang lakas at pagsisikap.

Pagtugon sa mga Pangangailangan sa Komunikasyon ng Bawat Kliyente

Ang bawat isa sa atin ay nakikipag-usap sa sarili nating paraan batay sa iba't ibang salik tulad ng kagustuhan, kultura, pagkakaiba ng wika o kondisyon na nakakaapekto

sa pandinig, pagsasalita o pag-unawa. Dapat isama sa plano ng pangangalaga ng kliyente ang kanyang mga pangangailangan at kagustuhan sa komunikasyon. Makipagtulungan sa iyong employer at gumamit ng mga magagamit na mapagkukunan upang matugunan ang mga pangangailangan sa komunikasyon ng bawat kliyente. Tiyaking nauunawaan mo kung paano ipinapahayag ng bawat kliyente ang kaniyang kagustuhan.

Maaaring kabilang sa ilang halimbawa ng mga pagsasaayos ang pagbibigay ng interpreter para sa isang kliyente na gumagamit ng ibang wika, o paggamit ng mga tulong sa komunikasyon gaya ng whiteboard, electronic o manual na keypad o mga flashcard para sa mga kliyenteng nakaranas ng mga kondisyong kognitibo gaya ng stroke, traumatikong pinsala sa utak o demensya.

Pagsasaayos ng Iyong mga Inaasahan

Ang mga kondisyong kognitibo at traumatikong pinsala sa utak ay kadalasang nakakaapekto sa kung paano ipahayag ng isang tao ang kaniyang sarili. Maaari siyang makipag-usap sa mga paraan na hindi mo inaasahan o komportable. Maging bukas sa pag-aaral tungkol sa mga taong sinusupportahan mo at kung paano siya nakikipag-usap. Tandaan na maging matiyaga, magkaroon ng habag at subukang huwag gawing personal ang mga bagay-bagay. Matututo ka ng higit pang mga estratehiya sa komunikasyon sa iyong pangunahing pagsasanay at pagsasanay na partikular sa populasyon.

Komunikasyon habang Nakasuot ng Maskara

Ang mga face mask at respirator ay nagpapahirap sa komunikasyon, lalo na para sa mga taong may ilang uri ng pagkawala ng pandinig. Subukan ang mga sumusunod na estratehiya upang maging mas epektibo ang iyong komunikasyon.

Huwag...	Gawin...
✗ Sumigaw o humiyaw.	✓ Bagalan ang iyong pagsasalita at malinaw na bigkasin ang bawat salita, lalo na ang una at huling mga tunog.
✗ Ulitin ang parehong parirala nang paulit-ulit.	✓ Subukang palitan ang iyong pahayag o tanong sa iba't ibang salita.
✗ Subukang makipag-usap habang gumagawa ka ng ibang bagay sa parehong oras.	✓ Ibigay ang iyong buong atensyon sa ibang tao. Tiyaking nakikita niya ang iyong mukha at ginagamit ang wika ng iyong katawan para tumulong sa pakikipag-usap.
✗ Sabihin ang "huh?" o "ano?" kapag hindi mo maintindihan.	✓ Ulitin ang iyong naunawaan at humingi ng paglilina.
✗ Tanggalin mo yang maskara mo.	✓ Subukang magsuot ng maskara na may transparent na bintana para makita ng ibang tao ang iyong bibig.
✗ Mawalan ng pasensya at sumuko.	✓ Tandaan na ang mga hamon ay totoo. Ang dagdag na pagsisikap na ginagawa mo upang makipag-usap nang malinaw, positibo, at matiyaga ay makakatulong upang bumuo ng isang mahusay na relasyon sa pag-aalaga.

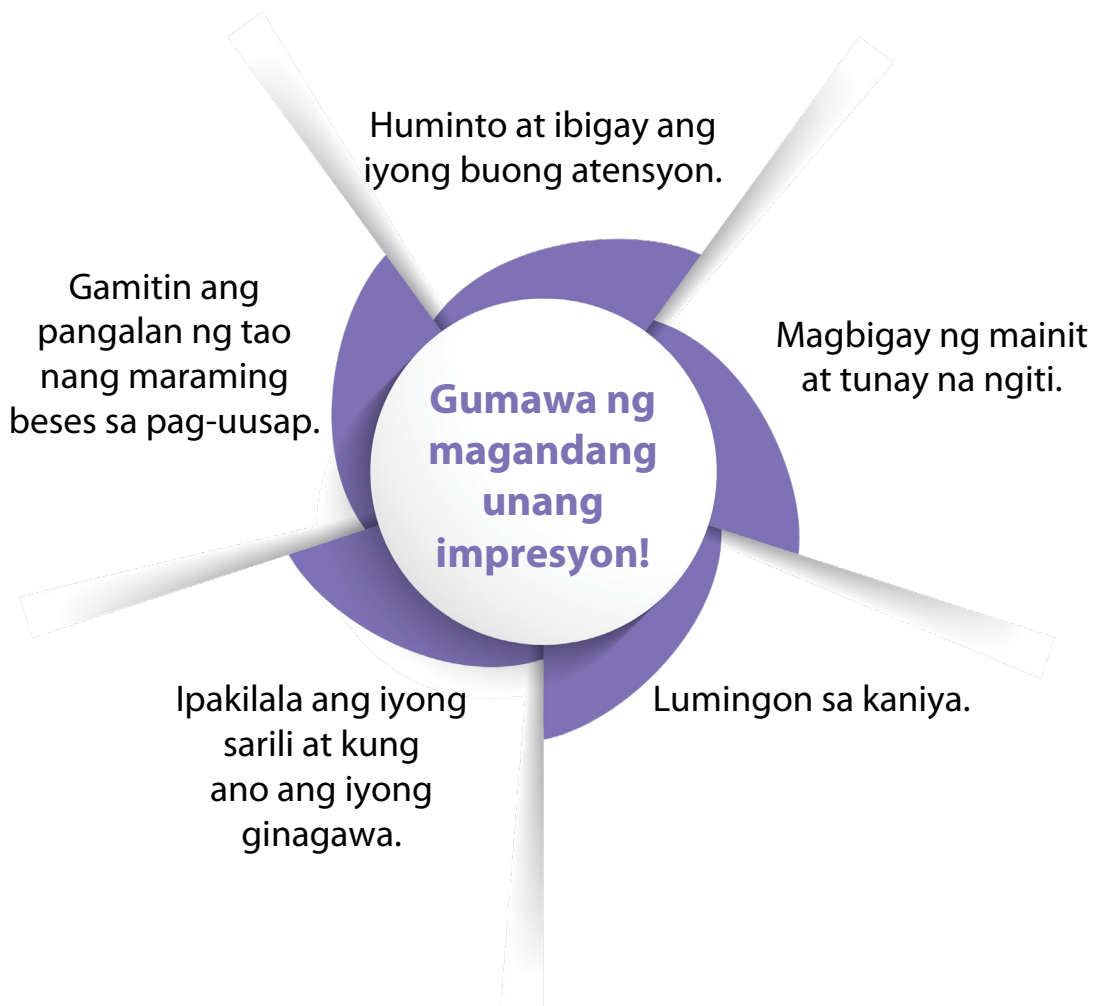
Mga Unang Impresyon

Mayroon ka lamang ilang sandali upang makagawa ng magandang unang impresyon sa mga kliyente, kaniyang mga miyembro ng pamilya, mga kaibigan o tagapag-alaga. Ang mga unang impresyon ay batay sa iyong:

- Binibigkas na mga salita
- Hitsura
- Wika ng katawan
- Pag-uugali
- Damit

Pakikipagkita sa isang Kliyente sa Unang Pagkakataon

Bago mo makilala ang isang kliyente sa unang pagkakataon, suriin ang kaniyang plano sa pangangalaga upang malaman ang kaniyang mga pangangailangan at kagustuhan sa komunikasyon. Magplanong makipag-usap sa paraang pinakamainam para sa kaniya. Siguraduhing ipakilala mo ang iyong sarili at ipaliwanag kung bakit ka naroon. Tanungin din ang kliyente kung anong pangalan ang gusto niyang gamitin mo.

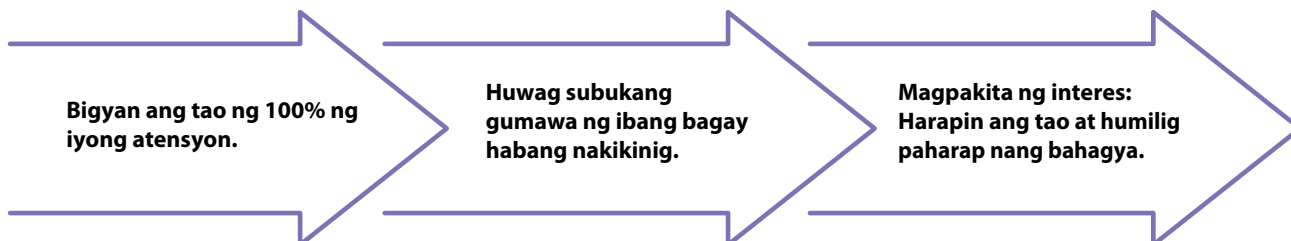


Hindi ka na magkakaroon ng pangalawang pagkakataon na gumawa ng magandang unang impresyon.

Pakikinig

Ang pakikinig ay mahalaga sa mabuting komunikasyon. Magandang kasanayan sa pakikinig:

- Tumulong na bumuo ng tiwala sa isang kliyente.
- Hikayatin ang tapat na pagbabahagi ng mga saloobin at damdamin.
- Tiyaking naiintindihan mo ang sinasabi ng kausap.
- Ang mabuting pakikinig ay nangangailangan ng pagsisikap.



Ang mabuting pakikinig ay nangangahulugan ng pagtutok sa kausap habang siya ay nagpapahayag ng kaniyang sarili.

Pasensya

Ang ilang kliyente ay maaaring mangailangan ng mas maraming oras upang ipahayag ang kaniyang sarili. Ang mabuting pakikinig ay nagbibigay din sa isang kliyente ng maraming oras hangga't kailangan niya upang makipag-usap. Sundin ang mga alituntuning ito kapag nakikinig sa isang kliyente.

- Hikayatin ang kliyente na magpatuloy sa pamamagitan ng pagsasabi ng "Ganoon ba," "Nakikinig ako," "Um-hmm," o sa pamamagitan ng pagtango ng iyong ulo.
- Kung hindi mo naiintindihan, magtanong para makakuha ng karagdagang impormasyon. Huwag magpanggap na naiintindihan.
- Huwag sumabad ng iyong sariling mga ideya o payo. Sa halip, tumuon sa pakikinig upang maunawaan. Magbigay ng iyong sariling mga ideya kapag hiningian ka niya ng iyong opinyon.
- Maging handang makinig sa sasabihin ng isang kliyente. Huwag iwasan ang isang paksa dahil hindi ka komportable.

Katahimikan

Minsan, pinakamabuting manahimik at makinig.

- Kung ang isang kliyente ay malungkot o nag-aalala, kung minsan ang pakikinig lamang ay nakakatulong.
- Ang katahimikan ay nagbibigay sa isang tao ng oras upang mag-isip at pumili ng mga salita.
- Ang katahimikan ay nagbibigay ng panahon sa isang tao na kontrolin ang galit o iba pang matinding emosyon.

Bigyan ang mga tao ng oras na mag-isip at makaramdam.

Pagkuha ng mga Tala

Ang pagkuha ng mga tala ay maaaring makatulong sa iyo na matandaan upang matugunan mo ang lahat ng mga pangangailangan ng kliyente. Kung gusto mong kumuha ng mga tala kapag nakikipag-usap sa isang kliyente:



- Humingi ng pahintulot sa kaniya bago ka kumuha ng mga tala.
- Sabihin sa taong nagtatala ka tungkol sa kaniya, at ipakita o sabihin sa kaniya kung ano ang iyong isinusulat.
- Alamin at sundin ang mga patakaran ng iyong employer tungkol sa pagkuha ng mga tala.
- Tandaang protektahan ang mga tala bilang kumpidensyal na impormasyon.
- Huwag gumawa ng mga tala sa iyong pribadong telepono o device.
- Gupitin ang mga impormal na tala sa pagtatapos ng iyong shift para protektahan ang pagkapribado at pagiging kumpidensyal.

Wika ng Katawan

Ang iyong mga pisikal na paggalaw, kung paano mo hinawakan ang iyong katawan at ang iyong mga ekspresyon ng mukha ay bahagi lahat ng iyong wika sa katawan o di-berbal na komunikasyon. Ang iyong wika ng katawan ay nagpapadala ng maraming mensahe sa mga tao sa paligid mo. Kapag may kasama kang kliyente, isipin kung ano ang sinasabi ng iyong wika ng katawan sa kaniya .

- Ang isang masayang ekspresyon at kaaya-ayang tono ng boses ay nagpapakita ng positibong saloobin.
- Ang paglingon sa tao ay nagpapakita na ikaw ay nagbibigay pansin.
- Ang magandang postura na naka-relax ang mga braso at hindi nakakrus ang mga binti ay nagpapakitang madali kang lapitan at may kumpiyansa.
- Laging siguraduhin na ang iyong wika ng katawan ay tumutugma sa iyong sinasabi sa iyong mga salita.

Ang di-berbal na komunikasyon ay makapangyarihan.

Wika ng Katawan ng Kliyente

Bigyang-pansin din ang wika ng katawan ng isang kliyente. Ang kaniyang mga kilos, tono ng boses at mga ekspresyon ng mukha ay maaaring magsabi sa iyo ng marami tungkol sa kung ano ang kaniyang nararamdaman.

Halimbawa, narito ang ilang di-berbal na senyales na maaaring nagpapasakit ang isang tao:

- Isang masikip o maigting na katawan.
- Paggigiray-giray.
- Ang patuloy na paghawak o pagkuskos sa isang lugar sa kaniyang katawan na masakit.
- Isang pagngiwi sa mukha o nababagabag na mga mata.

Sa pamamagitan ng pagiging mapagmasid sa mga di-berbal na palatandaang ito ng sakit, maaari mong:

- Makipag-usap sa isang kliyente tungkol sa kung ano ang maaari mong gawin upang gawing mas komportable siya.
- Maging mas maingat kapag nagsasagawa ng mga gawain sa personal na pangangalaga.
- Manatiling alerto sa posibilidad ng lumalalang kondisyon.

Ang mga tao ay minsan hindi komportable o hindi makapagsalita tungkol sa kaniyang sakit. Kung sasabihin sa iyo ng wika ng katawan ng isang tao na mayroon siyang sakit, tanungin siya kung ano ang nararamdaman niya. Kung sasabihin niya sa iyo na mabuti ang pakiramdam niya, ipaliwanag kung ano ang nakikita mo. Kung iginigiit niya na maayos ang kaniyang pakiramdam, huwag makipagtalo. Patuloy na obserbahan at iulat ang anumang alalahanin na mayroon ka sa kliyente at sa kaniyang koponan ng pangangalaga.



Propesyonal na Komunikasyon

Isa sa iyong mga responsibilidad bilang isang empleyado ay makipag-usap nang propesyonal sa iyong mga katrabaho at superbisor. Kapag mayroon kang mga alalahanin, tanong o problema sa isang katrabaho, salungat sa iyong iskedyl o iba pang mga isyu, kailangan mong makipag-usap sa iyong superbisor o ibang mga tagapangasiwa. Matutulungan ka ng propesyonal na komunikasyon na malutas ang mga isyung ito nang epektibo.



- **Huwag antalain o itago ang mga problema.** Bigyan ng oras ang iyong superbisor para tumulong sa pagresolba sa isyu.
- **Maging positibo.** Ang isang positibong saloobin ay nakakatulong sa lahat na nagtatrabaho sa iyo, kabilang ang iyong employer. Makipag-usap na may mga tanong o mungkahi sa halip na mga reklamo.
- **Itanong kung ano ang kailangan mo.** Ang pagrereklamo nang walang aksyon ay hindi epektibo. Ilarawan ang sitwasyon o kahilingan nang malinaw at layunin. Direktang magtanong kung ano ang gusto o kailangan mo.
- **Huwag mag-react; tumugon sa halip.** Kung may bagay na ikinagagalit o ikinaiinis mo, maghintay hanggang makontrol mo ang iyong emosyon bago lumapit sa iyong employer.

Makipag-usap nang propesyonal sa iyong superbisor.

Pakikipag-usap sa Telepono sa Trabaho

Ang pagsagot sa telepono sa trabaho ay nangangailangan ng magandang etika sa telepono ng negosyo.

- Huminga ng malalim at tumuon sa tawag.
- Ihanda ang panulat at papel.
- Ngumiti habang kinukuha ang telepono. Ang pagngiti habang nagsasalita ay nagpapangyaring positibo ang iyong boses.
- Gumamit ng tono na matulungin, natural at magalang.
- Kung sinasagot mo ang telepono sa isang pasilidad, sabihin ang pangalan ng pasilidad/tahanan at ang iyong buong pangalan. Itanong, "Paano kita matutulungan?"
- Kung hihilingin sa iyo ng tao na sagutin ang kaniyang personal na telepono para sa kanya*, ipakilala ang iyong sarili at kung para kanino mo sinasagot ang telepono. Halimbawa, sabihin ang "Hello, ito si Fatima. Sinasagot ko ang telepono para kay Susan Cortez. Paano kita matutulungan?"

*Huwag sagutin ang telepono ng tao para sa kanya maliban kung utusan ka ng tao na sagutin ang kaniyang telepono.

Dokumentasyon at Pag-uulat

Bigyang-pansin ang kalusugan at kagalingan ng isang kliyente. Responsibilidad mong ipaalam ang anumang mga pagbabago o alalahanin sa lahat ng kinakailangang miyembro ng koponan ng pangangalaga. Ito ay lalong mahalaga kapag ang mga miyembro ng koponan ng pangangalaga ay nagtatrabaho sa iba't ibang shift o sa iba't ibang kagawaran.



Magmasid

Bilang isang manggagawa sa pangmatagalang pangangalaga, maaaring ikaw ang unang taong nakapansin ng pagbabago sa pisikal, mental o emosyonal na kondisyon ng isang kliyente. Responsibilidad mong bantayan ang mga pagbabagong ito at iulat ang mga ito sa koponan ng pangangalaga.

Gamitin ang iyong pandama ng paghawak, paningin, amoy at pandinig upang obserbahan ang kliyente para sa mga pagbabago habang pinangangalagaan mo siya. Kasama sa ilang halimbawa ang:

- Mga pagbabago sa mood, tulad ng hindi pangkaraniwang katahimikan, pagluha, nerbiyos, takot, kalungkutan, paranoya (pagsasabing may gustong manakit sa kanya) o pakikipag-usap tungkol sa pananakit sa kaniyang sarili (pagpapatiwakal).
- Sinasabi sa iyo ng kliyente ang tungkol sa mga damdamin ng sakit.
- Mga pagbabago sa pag-aayos, tulad ng maruming damit, maruming buhok at/o amoy ng katawan.

- Mga pagbabago sa kognisyon upang isama ang bago o lumalalang pagkalito, pagkalimot, kawalan ng kooperasyon o pagbibigay ng mga sagot sa mga tanong na hindi makatwiran.
- Anumang pagbabago sa kakayahang maglakad, tumayo o gumawa ng pang-araw-araw na pangangalaga sa sarili.
- Mga pisikal na pagbabago na maaaring mangahulugan ng sakit o impeksyon, tulad ng pamamaga, pantal sa balat, sugat, ubo o hirap sa paghinga.
- Mga pagbabago sa mga gawi sa pagkain, pag-inom o pagluluto, pagbaba ng timbang, pagkawala ng interes sa pagkain at pagkain o anumang senyales ng hindi sapat na pagkain o inumin.
- Mga pagbabago sa mga pangangailangan sa pag-ihing/pagbabawas.
- Humihingi ng tulong sa isang problema na nagdudulot ng pagkabalisa.

Maghanap ng mga palatandaan ng pagbabago habang nagbibigay ka ng pangangalaga.



Pagdodokumento

Tandaan: Ang mga rekord ng kliyente ay naglalaman ng napakapersonal at kumpidensyal na impormasyon. Ang mga batas ng estado at pederal ay nagbabalangkas ng mga mahigpit na alituntunin para sa kung paano mo dapat pangasiwaan ang mga rekord ng kliyente, lalo na ang mga medikal na rekord.

Palaging sundin ang patakaran ng iyong pasilidad o kompanya tungkol sa paghawak o pagdaragdag sa mga rekord ng isang kliyente. Kabilang dito kung paano, kailan at ano ang gagawin kapag nagsusulat ng impormasyon.

Unawain at sundin ang mga patakaran at pamamaraan ng dokumentasyon kung saan ka nagtatrabaho.

Kapag nagdodokumento ka ng impormasyon tungkol sa isang kliyente, isama ang lahat ng katotohanan.

KAILAN...	...petsa at oras na naobserbahan mo ang pagbabago, pag-uugali o insidente.	12:45 pm ika-11 ng Hulyo, 2023
ANO...	...ang nangyari - isulat ang mga katotohanan.	Nahirapan si Gng. Singh na kainin ang kanyang tanghalian. Nahirapan siya sa pagnguya ng tinapay. Nagreklamo siya na masakit ang kanyang bibig.
SAAN...	...napansin mo itong nangyayari.	Nangyari ang insidente sa silid kainan.
PAANO...	...matagal at madalas itong mangyari.	Ito ang unang pagkakataon na nakita ko ito.
SINO...	...ang naroroon, nasangkot o naabisuhan tungkol sa kung ano ang nangyayari.	Iniulat ko ito sa aking superbisor at humingi ng payo.
ANO...	...aksyon na ginawa mo at ang kinalabasan.	Inihain namin si Gng. Singh ng oatmeal. Nakain niya ito nang komportable, ngunit sinabi niyang gusto niyang kainin ang sandwich. Isang appointment sa dentista ang ginawa.

Mga Tip sa Pangkalahatang Dokumentasyon

- Ilarawan lamang ang iyong nakikita, naririnig, nararamdaman at/o naaamoy. Ito ay mga katotohanan. Huwag isama ang iyong mga personal na opinyon at interpretasyon ng sa tingin mo ay nangyari.
- Iwasan ang paglalagay ng label o paghuhusga tungkol sa mga tao.
- Laging protektahan ang karapatan ng kliyente sa pagiging kumpidensyal. Huwag kailanman mag-iwan ng mga tala o mga form sa mga lugar kung saan makikita ng iba ang mga ito.
- Kung nagdodokumento sa papel, i-print nang malinaw para madaling mabasa ng iba ang iyong sinulat. Gumamit ng itim o asul na tinta kapag nagdodokumento.
- Ilarawan nang malinaw kung ano ang iyong naobserbahan upang ang isang taong wala doon ay madaling maunawaan ito.
- Huwag kailanman gumawa ng entry sa rekord ng kliyente para sa isang katrabaho o pumirma ng entry para sa isang bagay na hindi mo ginawa o nakitang mangyari.
- Tandaan na ang isinulat mo ay nagiging legal na dokumento.

Idokumento ang mga katotohanan, hindi ang iyong mga opinyon.

Mandatoryong Pag-uulat

Sa kasamaang palad, ang mga taong tumatanggap ng pangmatagalang pangangalaga ay mas nasa panganib para sa pang-aabuso, kapabayaan, pag-abandona at pananamantalang pananalapi. Kung nakakita ka ng mga palatandaan o pinaghihinalaan mo na ang sinumang bulnerableng adulto ay sinasaktan, dapat kang mag-ulat sa mga awtoridad ng estado ng Washington at posibleng nagpapatupad ng batas. Ito ay totoo kahit na wala ka sa trabaho ([RCW 74.34.035](#)).

Hinihiling din sa iyo ng batas ng estado ng Washington, bilang isang mandatoryong tagapag-ulat, na mag-ulat ng pinaghihinalaang pang-aabuso at pagpapabaya sa bata ([RCW 26.44.030](#)).

Ang iyong employer ay magkakaroon din ng mga nakasulat na tuntunin at pagsasanay tungkol sa pagprotekta sa mga mahihinang adulto mula sa pinsala at pag-uulat ng pang-aabuso, pagpapabaya, pag-abandona at pananamantalang pananalapi.

Bilang isang manggagawa sa pangmatagalang pangangalaga sa estado ng Washington, legal kang kinakailangang mag-ulat ng pinaghihinalaang pang-aabuso, pagpapabaya, pag-abandona at pananamantalang pananalapi ng mga mahihinang adulto sa kagawaran.

Sino ang isang Bulnerableng Adulto?

Bilang isang manggagawa sa pangmatagalang pangangalaga, ang bawat kliyenteng pinangangalagaan mo ay isang bulnerableng adulto. [RCW 73.34.020](#) ay tumutukoy sa isang bulnerableng adulto bilang isang tao na:

- Lampas sa edad na 60 at hindi kayang alagaan ang kaniyang sarili, o
- Nakatira sa isang nursing home, pasilidad ng tinulungang pamumuhay, tahanan ng pamilyang adulto, pasilidad ng mga pinahusay na serbisyo o iba pang setting na lisensyado o sertipikado ng Kagawaran ng mga Serbisyong Panlipunan at Pangkalusugan, o
- Tumatanggap ng mga serbisyo mula sa kalusugan ng tahanan, hospisyo, ahensya ng pangangalaga sa tahanan o isang indibidwal na tagapagkaloob, o
- May kapansanan sa pag-unlad, o
- May legal na tagapag-alaga o conservator, o
- Self-direct ang kaniyang sariling pangangalaga at tumatanggap ng mga serbisyo mula sa isang personal aide sa ilalim ng [kabanata 74.39 RCW](#).

Mga Kahulugan

Ito ay mga legal na kahulugan. Para sa pinakabagong mga kahulugan, tingnan ang [RCW 74.34.020](#). Kung mayroon kang anumang mga katanungan tungkol sa mga kahulugang ito, tanungin ang iyong superbisor.

- **Pag-abandona** ay nangangahulugang pagkilos o kawalan ng pagkilos ng isang tao o entidad na may tungkulin ng pangangalaga para sa isang bulnerableng adulto na nag-iiwan sa taong bulnerable na walang kakayahan na makakuha ng kinakailangang pagkain, damit, tirahan o pangangalaga sa kalusugan.
- **Pang-aabuso** ay nangangahulugang ang sinadya, kusa o walang ingat na aksyon o hindi pagkilos na nagdudulot ng pinsala, hindi makatwirang pagkakulong, pananakot o pagpaparusa sa isang bulnerableng adulto. Sa mga pagkakataon ng pang-aabuso sa isang bulnerableng adulto na hindi kayang magpahayag o magpakita ng pisikal na pananakit, sakit o dalamhati sa pag-iisip, ang pang-aabuso ay ipinapalagay na nagdudulot ng pisikal na pinsala, sakit o dalamhati sa isip. Kasama sa pang-aabuso ang sekswal na pang-aabuso, mental na pang-aabuso, pisikal na pang-aabuso, personal na pagsasamantala sa isang bulnerableng adulto at hindi wastong paggamit ng pagpigil laban sa isang bulnerableng adulto.

- **Sekswal na pang-aabuso** ay nangangahulugang anumang anyo ng hindi sinasang-ayunan na sekswal na pag-uugali, kabilang ang ngunit hindi limitado sa hindi kanais-nais o hindi naaangkop na paghawak, panggagahasa, pangmomolestiya, malaswang kalayaan, pamimilit sa sekswal, tahasang sekswal na pagkuha ng litrato o pagrerekord, pamboboso, hindi disenteng pagkakatantad at sekswal na panggigipit. Kasama rin sa sekswal na pang-aabuso ang anumang sekswal na pag-uugali sa pagitan ng isang kawani, na hindi rin residente o kliyente, ng isang pasilidad o isang kawani ng isang programang pinahintulutan sa ilalim ng kabanata 71A.12 RCW, at isang bulnerableng adulto na nakatira sa pasilidad na iyon o tumatanggap ng serbisyo mula sa isang programang pinahintulutan sa ilalim ng kabanata 71A.12 RCW, ito man ay pinagkasunduan o hindi.
- **Pisikal na pang-aabuso** ay nangangahulugang ang sinadya, kusa o walang ingat na pagkilos ng pagdudulot ng pinsala sa katawan o pisikal na pagmamaltrato. Kasama sa pisikal na pang-aabuso ang, ngunit hindi limitado sa, paghampas ng may o walang bagay, pagsampal, pagkurot, pagsasakal, pagsipa, pagtulak o pag-udyok.
- **Pang-aabuso sa isip** ay nangangahulugang isang sinadya, kusa o walang ingat na pasalita o di-berbal na aksyon na nagbabanta, humihiya, nanggigipit, pumipilit, nananakot, nagbubukod, hindi makatwiran na nagkukulong o nagpaparusa sa isang bulnerableng adulto. Maaaring kabilang sa pang-aabuso sa isip ang pangungutya, pagsigaw o pagmumura.
- **Personal na Pagsasamantala** ay isang pagkilos ng pagpilit, pag-udyok o paggamit ng hindi nararapat na impluwensya sa isang bulnerableng adulto na nagdudulot sa bulnerableng adulto na kumilos sa paraang hindi naaayon sa nauugnay na nakaraang pag-uugali o nagiging sanhi ng bulnerableng adulto na magsagawa ng mga serbisyo para sa kapakinabangan ng iba.
- **Ang hindi wastong paggamit ng pagpigil** ay nangangahulugang ng hindi naaangkop na paggamit ng kemikal, pisikal o mekanikal na pagpigil para sa kaginhawahan o disiplina o sa paraang: (i) Hindi naaayon sa pederal o estado na paglilisensya o mga kinakailangan sa sertipikasyon para sa mga pasilidad, ospital o mga programang pinahintulutan sa ilalim ng kabanata 71A.12 RCW; (ii) ay hindi medikal na awtorisado; o (iii) kung hindi man ay bumubuo ng pang-aabuso sa ilalim ng seksyong ito.
- **Pananamantala sa pananalapi** ay nangangahulugang ang ilegal o hindi wastong paggamit, kontrol o pagpigil sa ari-arian, kita, mga mapagkukunan o mga trust fund ng bulnerableng adulto ng sinumang tao o entidad para sa tubo o kalamangan ng sinumang tao o entidad maliban sa kita o kalamangan ng bulnerableng adulto.
- **Pagpapabaya** ay nangangahulugang (a) isang pattern ng pag-uugali o hindi pagkilos ng isang tao o entidad na may tungkulin sa pangangalaga na nabigong magbigay ng mga produkto at serbisyo na nagpapanatili ng pisikal o mental na kalusugan ng isang bulnerableng adulto, o nabigong maiwasan o mailayo ang pisikal o mental na pinsala o pananakit sa isang bulnerableng adulto; o (b) isang kilos o pagkukulang ng isang tao o entidad na may tungkulin sa pangangalaga na nagpapakita ng seryosong pagwawalang-bahala sa mga kahihinatnan ng ganoong kalaki na bumubuo ng isang malinaw at kasalukuyang panganib sa kalusugan, kapakanan o kaligtasan ng bulnerableng adulto, kabilang ngunit hindi limitado sa pag-uugaling ipinagbabawal sa ilalim ng RCW 9A.42.100.

Tanungin ang iyong tagasanay, employer, o superbisor kung mayroon kang anumang mga katanungan tungkol sa mga kahulugang ito.

Higit pa sa Pang-aabuso sa Isip

Pagbansag sa isang tao, o pagbibintang sa kaniya ng pagiging obsessive, naghahanap ng atensyon. o sobrang reaktibo ay maaaring magresulta sa pinsala. Kasama sa mga pagbabanta ang mga ultimatum gaya ng "Kung hindi mo gagawin ang sinabi ko, hindi kita aalagaan."

Tandaan na ang iyong layunin ay suportahan ang tao sa paraang angkop para sa kanya. Igalang ang kaniyang pagtataguyod sa sarili, mga interes, at mga natatanging kagustuhan. Makipag-usap at magtulungan bilang isang koponan upang maiwasan ang hidwaan at malutas ang mga problema.

Pagpapabaya sa Sarili

Mayroong ilang sitwasyon kung saan ang isang bulnerableng adulto na hindi nakatira sa isang pasilidad ay maaaring magpapabaya sa kaniyang sariling mga pangangailangan, at maaaring ito ay nakakapinsala o nagbabanta sa kaniyang pisikal at/o mental na kalusugan. Maaaring kabilang sa mga halimbawa ng pagpapabaya sa sarili ang kawalan ng kakayahan na pangasiwaan ang pananalapi, walang pagkain sa bahay o mahinang kalinisan na nagreresulta sa mga pisikal na sugat o amoy ng katawan.

Ang batas ay hindi nangangailangan ng mga mandatoryong tagapag-ulat, tulad ng mga manggagawa sa pangmatagalang pangangalaga, na mag-ulat ng pagpapabaya sa sarili. Kung mayroon kang mga alalahanin tungkol sa isang taong nakakaranas ng pagpapabaya sa sarili, maaari kang gumawa ng ulat. Para sa higit pang impormasyon tungkol sa mandatoryong pag-uulat at pagpapabaya sa sarili, bisitahin [ang dshs.wa.gov/altsa/home-and-community-services/mandatory-and-permissive-reporters](http://ang.dshs.wa.gov/altsa/home-and-community-services/mandatory-and-permissive-reporters).

Kung ang isang taong sinusuportahan mo ay nagpapakita ng mga palatandaan ng pagpapabaya sa sarili, maaaring mayroon siyang hindi natutugunan na mga pangangailangan sa pangangalaga. Makipag-usap sa kaniya tungkol sa iyong mga alalahanin. Idokumento ang sinasabi niya sa iyo at ulat ito sa iyong superbisor o tagapangasiwa ng kaso ng kliyente.

Kung ang tao ay hindi isang kliyenteng sinusuportahan mo, maaaring hindi malinaw kung ito ay pagpapabaya sa sarili o kung may ibang taong nagpapabaya sa kaniya. Gayunpaman, hindi mo responsibilidad na hatulan ang sitwasyon. Kung mayroon kang anumang dahilan upang maniwala na ang isang bulnerableng adulto ay nakakaranas ng pang-aabuso, pagpapabaya, pag-abandona o pananamantalang pananalapi, dapat kang gumawa ng ulat.

Ang Paggamit ng mga Pagpigil

HINDI pinananatiling ligtas ng mga pagpigil ang isang kliyente. Ang mga pagpigil ay mapanganib at nagdudulot ng pisikal at emosyonal na pinsala. Sa halos lahat ng kaso, hindi maaaring gamitin ang mga pagpigil. Ang mga pagpigil ay hindi kailanman magagamit upang disiplinahin ang isang kliyente o para sa kaginhawahan ng mga kawani. Mayroong tatlong uri ng mga pagpigil (para sa kaniyang mga legal na kahulugan, (tingnan ang RCW 74.34.020):



Pisikal na pagpigil ay nangangahulugan ng paggamit ng pisikal na puwersa nang hindi gumagamit ng anumang aparato, para sa layunin ng pagpigil sa malayang paggalaw ng katawan ng isang bulnerableng adulto. Kabilang sa mga halimbawa ng pisikal na pagpigil ang pagpigil sa isang tao o paghawak sa kaniya upang paghigpitan ang kaniyang mga paggalaw.



Mga mekanikal na pagpigil isama ang anumang device na nakakabit o katabi ng katawan ng kliyente na hindi madaling maalis ng kliyente at naghihigpit sa kalayaan sa paggalaw o normal na pag-access sa kaniyang katawan. Maaaring kabilang sa mga mekanikal na pagpigil ang mga sinturon, kurbata, damit na pumipigil sa isang kliyente na ma-access ang mga bahagi ng katawan, riles ng kama o isang upuan na hindi makaalis ang tao.



Kemikal na pagpigil ay ang hindi naaangkop na paggamit ng mga gamot upang kontrolin ang mood, mental na estado o pag-uugali na hindi gumagamot sa mga medikal na kondisyon. Ang anumang gamot o sangkap ay maaaring maging isang kemikal na pagpigil kung ito ay ginagamit para sa kaginhawahan ng mga tauhan o walang naaangkop o sapat na pagsubaybay.



Hindi sinasadyang pag-iisa ay hindi legal na isang uri ng pagpigil, ngunit pinipigilan din ang isang tao na malayang gumalaw. Ang mga naka-lock na pinto o mga hadlang na nagkulong sa isang tao sa isang partikular na espasyo na labag sa kaniyang kalooban (tulad ng naka-lock na silid o sa kama) ay mga halimbawa ng pang-aabuso sa isip.

Ang mga pagpigil ay nagdudulot ng emosyonal at pisikal na pinsala at maging ang kamatayan.

Paggawa ng Ulat

Dapat kang mag-ulat kaagad sa Kagawaran ng mga Serbisyong Panlipunan at Pangkalusugan kung mayroon kang dahilan upang maniwala na ang isang kliyente o sinumang bulnerableng adulto ay inaabuso, pinababayaan, inabandona o pinagsamantalahan. Hindi mo kailangan ng pahintulot mula sa iyong superbisor o employer para gumawa ng ulat. Walang makakapigil sa iyo na gumawa ng ulat.

Kung pinaghihinalaan mo ang pisikal o sekswal na pag-atake, dapat ka ring gumawa ng ulat sa tagapagpatupad ng batas. Dapat ka ring gumawa ng ulat sa coroner o medikal na tagasuri at tagapagpatupad ng batas kung pinaghihinalaan mo ang pagkamatay ay sanhi ng pang-aabuso, pagpapabaya o pag-abandona.

Gumawa ng mga hakbang upang protektahan ang kliyente mula sa karagdagang pinsala. Kung ang kliyente ay nasa agarang panganib, tumawag sa 911.

Paano Mag-ulat

Kung paano mag-ulat ay depende sa kung saan nakatira ang tao. Maaari kang gumawa ng ulat online o sa telepono.

Kung ang tao ay nakatira sa isang pasilidad na tirahan (tulad ng isang nursing home, tahanan ng pamilyang adulto, pasilidad ng tinulungang pamumuhay, pasilidad ng pinahusay na serbisyo, intermediate na pangangalaga para sa mga indibidwal na may mga kapansanan sa intelektwal) o tumatanggap ng mga suportadong serbisyo sa pamumuhay:

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

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

Kung ang tao ay hindi nakatira sa isang pasilidad na tirahan:

ENDHARM hotline ng DSHS: 1-866-ENDHARM (1-866-363-4276)
(RTT: 1-800-624-6186)

Mga Serbisyong Proteksiyong Pang-adulto: 1-877-734-6277
(RTT: 1-833-866-5595)

Online: dshs.wa.gov/altsa/reportadultabuse

Ang hindi pag-uulat bilang isang ipinag-uutos na tagapag-ulat ay isang matinding paglabag sa batas na may sentensiya na hanggang 364 araw na pagkakulong at isang \$5,000 na parusa.

Ang mga ulat sa pagsisiyasat at inspeksyon ng pasilidad ay available sa publiko sa fortress.wa.gov/dshs/adsaapps/lookup/AFHPLookup.aspx.

Makipagtulungan sa iyong Superbisor at Pag-uulat

Inaatasan ng batas ang iyong employer na tiyaking mag-uulat ka ng pinaghihinalaang pag-abandona, pang-aabuso, pagsasamantala, pananamantalang pananalapi o pagpapabaya:

- Mga tahanan ng pamilyang adulto: [WAC 388-76-10673](tel:388-76-10673)
- Mga Pasilidad ng Tinulungang Pamumuhay: [WAC 388-78A-2630](tel:388-78A-2630)
- Mga Pasilidad ng Pinahusay na Serbisyo: [WAC 388-107-0590](tel:388-107-0590)
- Mga Ahensya ng Pangangalaga sa Bahay: [WAC 246-335-425](tel:246-335-425)

Hindi mo kailangan ng pahintulot mula sa iyong superbisor para gumawa ng opisyal na ulat sa Kagawaran ng mga Serbisyong Panlipunan at Pangkalusugan o tagapagpatupad ng batas. Tandaan, ang pag-alerto sa iyong superbisor ay

hindi nagpapalaya sa iyo mula sa iyong mga responsibilidad bilang isang ipinag-uutos na tagapag-ulat. Dapat kang personal na gumawa ng opisyal na ulat.

Maaaring may mga karagdagang patakaran at pamamaraan ang iyong employer. Matuto at sundin ang mga patakaran ng iyong employer bilang karagdagan sa pagsunod sa batas.

Mga Log ng Insidente

Ang mga tahanan ng pamilyang adulto ay dapat magtago ng tala ng insidente upang maidokumento ang sumusunod:

- Pinaghihinalaang o pinagsususpetsahang mga insidente ng pang-aabuso, pag-abandona, pagpapabaya, o pagsasamantala.
- Mga aksidente, pinsala o insidente na nakakaapekto sa kapakanan ng kliyente.

Responsibilidad mong malaman kung nasaan ang log ng insidente at kung paano ito pupunan.

Mga pagsisiyasat

Sa mga pasilidad ng tinulungang pamumuhay, hindi kinakailangan ang mga tala ng insidente. Gayunpaman, ang mga pasilidad sa tinulungang pamumuhay ay dapat magdokumento ng mga pagsisiyasat ng anumang pinaghihinalaang o pinagsususpetsang pang-aabuso, pag-abandona, kapabayaang, pagsasamantala, aksidente o insidente na nanganganib o nakakaapekto sa kalusugan o buhay ng isang kliyente. Responsibilidad mong malaman kung ano ang dapat mong gawin at idokumento kung nagtatrabaho ka sa isang pasilidad ng tinulungang pamumuhay.

Higit pang Malaman tungkol sa Pag-uulat

Maaari kang makaramdam ng kaba o hindi sigurado sa pag-uulat. Ito ay mga normal na damdamin. Huwag hayaang pigilan ka ng mga damdaming ito sa pag-uulat. Dapat kang mag-uulat. Ito ay iyong tungkulin bilang isang ipinag-uutos na tagapag-ulat sa estado ng Washington.

Hindi ako 100% tiyak na pang-aabuso ang nangyayari.

Hindi mo kailangan ng patunay para tumawag.

Hiniling sa akin ng aking superbisor o ng kliyente na huwag tumawag.

Hindi mo kailangan ng pahintulot ng kliyente o superbisor para tumawag. Dapat kang magsumbong!

May ibang nag-uulat na.

Kailangan mo pa ring mag-uulat kahit na may mag-uulat din.

Nag-aalala ako na malalagay ako sa alanganin.

Kung nag-uulat ka nang may mabuting loob at lumalabas na walang pang-aabuso, **hindi ka masisisi o malagay sa gulo.**

Ayokong may makaalam na tumawag ako.

Pananatiliing kumpidensyal ang iyong pangalan maliban kung may legal na paglilitis.

Pangangalaga sa Sarili para sa mga Tagapag-alaga

Ang pag-aalaga ay kapaki-pakinabang na trabaho, ngunit maaari rin itong pisikal at emosyonal na mapanghamon. Ang isang tagapag-alaga na hindi nag-aalaga sa kanyang sarili ay maaaring makaranas ng pagkapagod at pagkahapo mula sa mga stress ng pag-aalaga. Ito ay maaaring humantong sa mas kaunting kasiyahan sa trabaho at mas mababang kalidad ng pangangalaga para sa kliyente.

Mga Palatandaan ng Stress

Ang mga palatandaan ng stress ay maaaring pisikal at emosyonal. Ang ilan sa mga pisikal na sintomas ay maaaring makaramdam ng karamdaman, tulad ng kahirapan sa pagtulog, pananakit ng tiyan, pananakit ng ulo o madalas na sipon o impeksyon. Ang iba pang karaniwang palatandaan ng stress ay kinabibilangan ng pagkapagod, pagkabalisa, pagkamayamutin, galit, depresyon at kalungkutan. Ang mga sintomas na ito ay maaaring makaapekto sa iyong kalidad ng buhay gayundin sa iyong mga propesyonal at personal na relasyon. Kung napansin mo ang mga damdaming ito sa iyong sarili, isipin kung ano ang iyong ginagawa para pangalagaan ang iyong sarili.

Pagsasanay sa Pangangalaga sa Sarili

Ang mabuting pangangalaga sa sarili ay kinabibilangan ng:

- **Nakakakuha ng sapat na tulog.** Karamihan sa mga adulto ay nangangailangan ng humigit-kumulang walong oras ng pagtulog bawat gabi.
- **Pag-inom ng sapat na tubig.** Karamihan sa mga malulusog na tao ay nangangailangan ng siyam at 13 tasa ng tubig bawat araw.
- **Paggawa ng malusog na mga pagpipilian sa pagkain.** Ang pagkain ng mas maraming prutas at gulay at mas kaunting asukal, asin, mga pagkaing naproseso at hindi malusog na taba ay maaaring makatulong na mapanatiling malakas ang iyong katawan at mas mahusay na tumugon sa mga nakababahalang sitwasyon.
- **Pananatiling aktibo sa pisikal.** Ang 150 minuto sa isang linggo ng katamtamang tindi na aktibidad tulad ng mabilis na paglalakad ay may maraming positibong epekto sa iyong kalusugan at kagalingan.
- **Pagsusulong ng balanse sa trabaho/bahay.** Maaaring mahirap humiwalay sa trabaho, pang-araw-araw na gawain, mga gawain at pangangasiwa sa buhay. Subukang huwag kumuha ng higit pang responsibilidad na lampas sa iyong sariling mga limitasyon sa trabaho at tahanan. Magpahinga nang regular kung kaya mo sa buong araw ng iyong trabaho.

- **Pagiging nasisiyahan sa mga libangan at iba pang aktibidad.** Ang paggugol ng oras sa paggawa ng mga masasayang aktibidad ay maaaring magsulong ng mga positibong emosyon at mabawasan ang stress. Kahit na ang mga simpleng bagay tulad ng pakikinig sa musika ay makakatulong.
- **Pakikipag-usap sa iba.** Ang pakikipag-usap ay makakatulong sa iyo na harapin ang mahihirap na sitwasyon at emosyon. Maghanap ng mga ligtas at matulungin na tao na makakasama kapag nakakaramdam ka ng stress o pagkapagod. Ang iyong superbisor, ibang mga tagapag-alaga, isang kaibigan o mahal sa buhay o isang tagapayo o therapist ay maaaring makinig at tumulong na suportahan ka.
- **Pagrerelaks.** Ang mga sinadyang diskarte sa pagpapahinga tulad ng malalim na paghinga, pagmumuni-muni at pag-uunat ay maaari ding makatulong na mabawasan ang stress.
- **Paglalaro.** Humanap ng mga paraan araw-araw upang makisali sa masaya, malikhain at kusang paglalaro. Naglalabas ang paglalaro ng mga positibong kemikal sa katawan na nakakapagpaalis ng stress at sumusuporta sa personal na kalusugan at kagalingan.
- **Pagmamalaki sa iyong trabaho.** Gumawa ka ng malaking positibong pagbabago sa buhay ng mga taong pinapahalagahan mo. Ito ay mahusay na trabaho, at dapat mong maramdaman ang maganda tungkol dito.



Mga Problema sa Lugar ng Trabaho

May karapatan kang maging malaya sa diskriminasyon, panggigipit at pang-aabuso sa trabaho.

Paghawak ng Maling Pagtrato habang Nagbibigay ng Pangangalaga sa isang Pasilidad na Tirahan

Kung ipinadama sa iyo ng isang kliyente o katrabaho na may diskriminasyon, ginigipit o inaabuso, makipag-usap sa iyong superbisor o employer.

Paghawak ng Maling Pagtrato habang Nagbibigay ng Pangangalaga sa Tahanan ng Isang Tao

Subukan ang sumusunod kung hindi ka komportable o hindi ligtas, o nakakaranas ng panggigipit, pang-aabuso o diskriminasyon habang nagtatrabaho kasama ang isang kliyente sa kaniyang sariling bahay o apartment.

Antas 1

Hindi ka komportable sa pag-uugali o asal ng kliyente o ng ibang tao sa sambahayan, ngunit **hindi ka nakakaramdam na ang iyong kaligtasan ay nasa panganib.**

- Kung komportable kang gawin ito, hilingin sa kliyente na itigil ang pag-uugali at ipaliwanag na hindi ka komportable.
- Basahin muli ang plano ng serbisyo ng kliyente upang makita kung mayroong mga tala, mga estratehiya sa komunikasyon, o mga interbensyon upang makatulong sa pagsuporta sa iyo. Tandaanna ang karamihan sa pag-uugali ay nagpapahiwatig ng isang pangangailangan. Makipag-ugnayan sa iyong superbisor o employer tungkol sa anumang mga update na kailangan ng plano ng serbisyo.
- Makipag-ugnayan sa iyong superbisor o employer para sa mga mungkahi o para mag-ulat ng bagong pag-uugali o asal na hindi ka komportable.

Antas 2

Pakiramdam mo ay hindi ka ligtas sa pag-uugali o asal ng kliyente o ibang tao sa sambahayan, **pero ayaw o hindi kailangan agad umalis sa sitwasyon.**

- Makipag-ugnayan sa iyong superbisor o employer at iulat ang mga pag-uugali na nagdudulot sa iyo ng pakiramdam na hindi ligtas. Magbigay ng mga detalye upang matulungan siyang maunawaan ang sitwasyon.
- Isaalang-alang ang pag-access sa espesyal na pagsasanay upang matulungan kang mas maunawaan ang mga pangangailangan sa pag-uugali ng kliyente. Upang matuto nang higit pa tungkol sa mga opsyon sa pagsasanay, makipag-ugnayan sa iyong superbisor o employer.
- Makipag-ugnayan sa iyong superbisor o employer kung ayaw mo nang magbigay ng pangangalaga sa kliyente.

Antas 3

Pakiramdam mo ay hindi ka ligtas sa pag-uugali o asal ng kliyente o ibang tao sa sambahayan at **gusto o kailangan agad na umalis sa sitwasyon.**

- Umalis sa bahay, pagkatapos ay tawagan kaagad ang iyong superbisor o employer upang ipaalam sa kaniya na umalis ka at ipaliwanag ang iyong mga alalahanin tungkol sa sitwasyon. Kung may mga alalahanin tungkol sa pag-iisa ng kliyente at hindi mo magawang makipag-ugnayan sa iyong superbisor o employer, subukang makipag-ugnayan sa ibang superbisor o ibang miyembro ng kawani ng DSHS/Ahensiya sa Erya sa Pagtanda. Kung ang pag-iwan sa kliyenteng mag-isa ay maglalagay sa kaniya sa agarang panganib, tumawag sa 911.
 - Suriin ang lahat ng mga interbensyon na nakalista sa mga antas 1 at 2.
 - Makipag-ugnayan sa iyong superbisor o sa iyong employer kung ayaw mo nang magbigay ng pangangalaga sa kliyente.
-

Ang Iyong Karagdagang Pagsasanay at Mga Kinakailangan sa Sertipikasyon



Ang mga manggagawa ng pangmatagalang pangangalaga na nagtatrabaho para sa mga tahanan ng pamilyang adulto, mga pasilidad ng tinulungang pamumuhay, mga pasilidad ng pinahusay na serbisyo at mga ahensya ng pangangalaga sa tahanan ay dapat maging sertipikadong Katulong sa Pangangalaga sa Bahay sa pamamagitan ng Kagawaran ng Kalusugan ng Estado ng Washington. Dapat kang tulungan ng iyong employer sa prosesong ito.

Para sa mas detalyadong paglalarawan ng proseso, bisitahin ang dshs.wa.gov/altsa/training/training-requirements-classes-quick-links.

Pagsusumite at Aplikasyon

Sa loob ng 14 na araw ng pagtanggap sa trabaho, magsumite ng aplikasyon sa Katulong sa Pangangalaga sa Bahay sa Kagawaran ng Kalusugan. Maaari mong kumpletuhin ang isang aplikasyon sa papel o online sa doh.wa.gov/licenses-permits-and-certificates/professions-new-renew-or-update/home-care-aide/licensing-information.

Kasama sa proseso ng aplikasyon ang mga bayarin at pagsusuri sa background na nakabatay sa fingerprint.

Mga Kinakailangan sa Pagsasanay

Ang oryentasyong pagsasanay na ito ay ang unang dalawang oras ng iyong kinakailangang pagsasanay. Dapat mo ring kumpletuhin ang tatlong oras na pagsasanay sa kaligtasan bago ka makapagtrabaho sa mga kliyente. Dapat mong tapusin ang buong 75 oras ng pagsasanay sa Katulong sa Pangangalaga sa Bahay sa loob ng 120 araw mula sa petsa ng iyong pagtanggap sa trabaho. Kasama sa nakumpletong 75 oras ang:

1. Oryentasyon (pagsasanay na ito) - dalawang oras
2. Pagsasanay sa kaligtasan - tatlong oras
3. Ubod na pangunahing pagsasanay - 38 oras
4. Kasanayan sa mga manu-manong kasanayan (o on-the-job training) – 16 na oras
5. Mga paksang partikular sa populasyon (Anumang 8 oras na espesyalidad na kurso tulad ng Demensya, Kalusugan ng Isip, Traumatikong Pinsala sa Utak, Diyabetis, Karamdaman sa Paggamit ng Sangkap o Pagtatalaga ng Nars) – 16 na oras

Mangangailangan din ang iyong employer ng iba pang pagsasanay na partikular sa iyong setting ng trabaho.

Eksaminasyon sa Katulong sa Pangangalaga sa Bahay

Kapag nakumpleto mo na ang iyong pagsasanay, kakailanganin mong pumasa sa eksaminasyon sa Katulong sa Pangangalaga sa Bahay. Kasama sa eksaminasyong ito ang kapwa multiple-choice na pagsusulit sa kaalaman at pagsusulit sa pagpapakita ng mga kasanayan. Dapat kang pumasa sa eksaminasyon sa loob ng 200 araw mula sa petsa ng iyong pagtanggap sa trabaho o 260 araw kung ikaw ay may limitadong kasanayan sa Ingles.

Patuloy na Edukasyon at Pag-renew ng Sertipikasyon

Dapat mong kumpletuhin ang 12 oras ng pagsasanay sa patuloy na edukasyon na inaprubahan ng DSHS sa iyong kaarawan bawat taon. Kung ang iyong kaarawan kasunod ng iyong unang sertipikasyon bilang isang Katulong sa Pangangalaga ng Tahanan ay wala pang isang buong taon mula sa petsa ng sertipikasyon, walang nagpapatuloy na

edukasyon ang dapat asahan para sa unang yugto ng pag-renew.

Ang sertipikasyon ng katulong sa pangangalaga sa bahay ay mag-e-expire bawat taon sa iyong kaarawan. Kung ang iyong susunod na kaarawan ay nasa loob ng tatlong buwan ng paunang sertipikasyon, ang iyong unang petsa ng pag-renew ay sa ikalawang kaarawan pagkatapos ng paunang sertipikasyon. Kailangan ng renewal fee para sa renewal.

Para sa higit pang impormasyon tungkol sa patuloy na edukasyon at pag-renew, tingnan ang doh.wa.gov/licenses-permits-and-certificates/professions-new-renew-or-update/home-care-aide/frequently-asked-questions.

Upang makahanap ng mga klase sa patuloy na edukasyon, bisitahin dshs.wa.gov/altsa/training/continuing-education-ce.

Responsibilidad mong panatilihin ang iyong mga sertipiko at patunay ng patuloy na oras ng edukasyon.

Para sa higit pang impormasyon tungkol sa sertipikasyon ng Katulong sa Pangangalaga sa Bahay, tingnan ang doh.wa.gov/licenses-permits-and-certificates/professions-new-renew-or-update/home-care-aide/frequently-asked-questions.

Kailangan ng Tulong?

Pangmatagalang Pangangalaga sa Workforce Navigators ay maaaring gabayan ka sa proseso ng pagiging isang bayad at sertipikadong Katulong sa Pangangalaga sa Bahay. Para sa tulong, magpadala ng mensahe sa iyong lokal na Navigator:

caregivercareerswa.com

caregivercareerswa@dshs.wa.gov

Bilang konklusyon...

Maraming matututunan kapag nagsisimula ng bagong trabaho bilang tagapag-alaga. Ang oryentasyong ito ay nagbigay sa iyo ng pangkalahatang-ideya ng ilan sa pinakamahalagang bagay na dapat malaman at kung saan pupunta para makakuha ng higit pang impormasyon sa mga susunod na linggo.

Lahat tayo ay may kanya-kanyang natatanging pangangailangan at kagustuhan. Makipag-usap sa mga taong sinusuportahan mo at alamin ang tungkol sa kaniya. Alamin kung ano ang mahalaga sa kaniya at pahalagahan ang sinasabi niya sa iyo. Kapag nakilala mo ang isang tao bilang isang indibidwal, maaari mo siyang bigyan ng suporta na kailangan niya.

Bilang isang manggagawa sa pangmatagalang pangangalaga, gumagawa ka ng pagbabago sa buhay ng mga tao araw-araw. Ang iyong ginagawa ay may malaking kahulugan para sa mga taong sinusuportahan mo. Ipagmalaki mo ang iyong ginagawa!

Mahirap humanap ng propesyon kung saan ang mga taong nagbibigay ng kaniyang sarili ay nakadarama ng pagpapahalaga sa kaniyang ginagawa. Maaari rin itong mangyari sa mga manggagawa ng pangmatagalang pangangalaga.

Karamihan sa mga araw, ang isang taos-pusong pasasalamat at pagpapahalaga mula sa isang kliyente, kaniyang pamilya at mga kaibigan, superbisor o isa pang miyembro ng koponan ng pangangalaga ay nakakatulong sa iyo na matandaan kung bakit ang trabahong ito ay maaaring maging lubhang kasiya-siyang trabaho. Siguraduhing ipakita ang kabaitang iyon sa iyong sarili at sa iba.



Apendise 1: Mga Karaniwang Acronym

Maraming acronym sa mundo ng pangmatagalang pangangalaga. Ang pagsasanay na ito ay hindi gumagamit ng mga acronym upang mas madaling maunawaan. Gayunpaman, maaari mong marinig o makita ang mga karaniwang acronym na ito sa iyong tungkulin bilang isang manggagawa sa pangmatagalang pangangalaga.

AFH	Adult family home (Tahanan ng pamilyang adulto)	Tirahan, kapitbahayan na bahay na lisensyado para mangalaga ng dalawa hanggang walong tao.
ALF	Assisted living facility (Pasilidad ng tinulungang pamumuhay)	Isang mas malaking pasilidad na tirahan na lisensyado para mangalaga ng pito o higit pang tao.
AL TSA	Aging and Long-Term Support Administration (Administrasyon ng Pagtanda at Pangmatagalang Suporta)	Ang administrasyon sa loob ng DSHS na nagbibigay ng mga serbisyo at suporta sa mga nakatatanda at mga taong may kapansanan: dshs.wa.gov/altsa .
APS	Adult Protective Services (Mga Serbisyo sa Pagprotekta ng Adulto)	Ang yunit sa loob ng DSHS na nag-iimbestiga sa pinaghihinalaang pang-aabuso sa mga bulnerableng adulto: dshs.wa.gov/altsa/adult-protective-services-aps .
CM	Case manager (Tagapangasiwa ng kaso)	Ang isang tao na tumutulong sa kliyente na bumuo ng isang plano ng pangangalaga, nagpapangyari sa kaniya na mamuhay sa lugar na kaniyang pinili, sinusubaybayan ang planong iyon at nagkoordinang tulong at pag-access sa mga kinakailangang serbisyo.
CRU	Complaint Resolution Unit (Yunit ng Resolusyon ng Reklamo)	Ang yunit sa loob ng DSHS na tumatanggap ng mga tawag at nangongolekta ng impormasyon tungkol sa pang-aabuso at pagpapabaya sa isang tahanan ng pamilyang adulto, pasilidad ng tinulungang pamumuhay, pasilidad ng pinahusay na serbisyo o nursing home.
DDA	Developmental Disabilities Administration (Administrasyon sa mga Kapansanan sa Pag-unlad)	Ang administrasyon sa loob ng DSHS na tumutulong sa mga indibidwal na may kapansanan sa pag-unlad at kanilang mga pamilya: dshs.wa.gov/dda .
DOH	Department of Health (Kagawaran ng Kalusugan)	Ang kagawaran ng estado na kumokontrol sa mga propesyonal na pamantayan at paglilisensya bilang bahagi ng kaniyang misyon na protektahan at pahusayin ang kalusugan ng lahat ng tao sa estado ng Washington: doh.wa.gov .
DSHS	Department of Social and Health Services (Kagawaran ng mga Serbisyong Panlipunan at Pangkalusugan)	Ang ahensya ng estado na nagbibigay ng mga programa at serbisyo upang tulungan ang mga bata, adulto, at pamilya sa estado ng Washington: dshs.wa.gov .
ESF	Enhanced services facility (Pasilidad ng pinahusay na serbisyo)	Mga pasilidad na tirahan para sa hanggang 16 na tao na may espesyal na kawani at masinsinang serbisyo na nakatuon sa mga interbensyon sa pag-uugali.

HCA	Home Care Agency (Ahensya sa Pangangalaga sa Bahay)	Isang tagapagkaloob na gumagamit ng mga manggagawa sa pangmatagalang pangangalaga upang bisitahin ang mga kliyente at magbigay ng mga serbisyo sa pangangalaga sa kanilang mga tahanan.
HCA	Home Care Aide (Katulong sa Pangangalaga sa Bahay)	Isang manggagawa sa pangmatagalang pangangalaga na nakakumpleto ng kaniyang buong 75 oras ng pagsasanay, nakapasa sa mga eksaminasyon sa kaalaman at kasanayan, at nakakuha at nagpanatili ng kredensyal sa katulong sa pangangalaga sa bahay sa Kagawaran ng Kalusugan.
IP	Individual Provider (Indibidwal na Tagapagkaloob)	Isang kwalipikadong manggagawa sa pangmatagalang pangangalaga na kinontrata ng employer na itinuro ng mamimili (consumerdirectwa.com) upang magbigay ng pag-aalaga sa bahay sa mga kliyenteng karapat-dapat para sa mga serbisyo sa pangangalaga sa bahay ng Medicaid.
LTCW	Long-term care worker (Manggagawa sa pangmatagalang pangangalaga)	Isang taong nagbibigay ng bayad, personal na mga serbisyo sa pangangalaga para sa mga matatandang tao o mga taong may kapansanan. Kasama sa mga LTCW ang mga Sertipikadong Katulong sa Pangangalaga ng Tahanan (Home Care Aides, HCA), mga Katuwang ng Nars – Sertipikado (Nursing Assistant – Certified, NAC), at mga Katuwang ng Nars – Rehistrado (Nursing Assistant – Registered, NAR).
RCW	Binagong Kodigo ng Washington	Ang mga permanenteng batas ng estado ng Washington: apps.leg.wa.gov/rcw .
WAC	Washington Administrative Code	Mga regulasyon (mga panuntunan) ng mga ehekutibong ahensya ng estado: apps.leg.wa.gov/wac .

Apendise 2: Checklist ng Oryentasyon ng Manggagawa sa Pangmatagalang Pangangalaga

Ang checklist na ito ay isang tool na maaari mong gamitin sa panahon ng pagsasanay. Ito ay hindi isang opisyal na dokumento ng pagkumpleto o isang kinakailangang form para sa Pagsasanay sa Oryentasyon ng Manggagawa sa Pangmatagalang Pangangalaga. Ang iyong sertipiko ng pagkumpleto ay ang opisyal na dokumento ng pagkumpleto.

[Ang WAC 388-112A-0210](#) at [WAC 388-71-0846](#) ay nangangailangan ng mga sumusunod na paksa para sa oryentasyon ng manggagawa sa pangmatagalang pangangalaga. Tingnan [ang WAC 388-112A-0210](#) para sa karagdagang mga kinakailangan sa oryentasyon ng pasilidad.

Paksa	Mga pahina
Ang setting ng pangangalaga at ang mga katangian at espesyal na pangangailangan ng populasyon na pinaglilingkuran.	11-12
Mga pangunahing responsibilidad sa trabaho at inaasahan sa pagganap.	13-14
Ang plano sa pangangalaga o napagkasunduan na kasunduan sa serbisyo, kasama kung ano ito at kung paano ito gamitin.	15-16
Ang koponan ng pangangalaga.	6
Proseso, mga patakaran, at mga pamamaraan para sa pagmamasid, dokumentasyon, at pag-uulat.	27-29
Ang mga karapatan ng residente na protektado ng batas, kabilang ang karapatan sa pagiging kumpidensyal at ang karapatang lumahok sa mga desisyon sa pangangalaga o tanggihan ang pangangalaga at kung paano poprotektahan at itataguyod ng manggagawa sa pangmatagalang pangangalaga ang mga karapatang ito.	7-11
Ang ipinag-uutos na batas ng tagapag-ulat at mga responsibilidad ng manggagawa gaya ng kinakailangan sa ilalim ng kabanata 74.34 RCW.	30-34
Mga pamamaraan at teknik ng komunikasyon na maaaring gamitin habang nagtatrabaho kasama ang isang residente o tagapag-alaga at iba pang miyembro ng koponan ng pangangalaga.	20-26

Petsa ng Pagsasanay sa Oryentasyon Nakumpleto	
Lagda ng Manggagawa ng Pangmatagalang Pangangalaga	
Lagda ng Instruktor	

Mga Pagkilala

Ang kurikulum na ito ay binuo gamit ang feedback at input na nakalap mula sa mga eksperto sa paksa, stakeholder, instructor, mga Partner sa Tribo, mga tagapagtaguyod ng kliyente, at mga kalahok sa serbisyo sa buong estado.

Pagbuo ng Kurikulum

Samuel Cooke, Espesyalista sa Pagsasanay at Kurikulum
Mga Serbisyo sa Tahanan at Komunidad
DSHS Administrasyon ng Pagtanda at
Pangmatagalang Suporta

Mga Nag-ambag

Jessica Baker, Developer ng Kurikulum
Mga Serbisyo sa Tahanan at Komunidad
DSHS Administrasyon ng Pagtanda at Pangmatagalang Suporta

Sherise Baltazar, Konsultant sa Bahay ng Pamilyang Adulto
Proactive Solutions LLC

Ashley Beckley, Tagapangasiwa ng Programa ng CRSB
Learning Solutions
Administrasyon ng mga Kapansanan sa Pag-unlad DSHS

Julie Boghokian, Tagapangasiwa ng Programa sa Pagsasanay
Catholic Community Services of Western Washington

Melissa Brunton, Tagapangasiwa ng Programa
ng Pagsasanay sa Regulatory QA
Mga Serbisyo sa Pangangalaga sa Tirahan
DSHS Administrasyon ng Pagtanda at
Pangmatagalang Suporta

Adora Brouillard, Tagapangasiwa ng Yunit ng Pagsasanay
Mga Serbisyo sa Tahanan at Komunidad
DSHS Administrasyon ng Pagtanda at
Pangmatagalang Suporta

Frank Buchanan, Miyembro ng Koponan ng Karanasan
sa Serbisyo

Mary M Campbell, Konsultasyon sa Mahirap na Pandinig at
Tagapangasiwa ng Programa sa Pagkukunan Tanggapan ng
Bingi at Mahirap sa Pandinig
DSHS Administrasyon ng Pagtanda at
Pangmatagalang Suporta

Brenda Carlstrom, Miyembro ng Koponan ng Karanasan
sa Serbisyo

Stephany Castilleja, Tagapangasiwa ng Programa
ng Regulatory QA – Komunidad
Mga Serbisyo sa Pangangalaga sa Tirahan
DSHS Administrasyon ng Pagtanda at
Pangmatagalang Suporta

Earnest Covington III, Direktor
Tanggapan ng Bingi at Mahirap sa Pandinig
DSHS Administrasyon ng Pagtanda at P
angmatagalang Suporta

Kenny Davis, Tagapangasiwa ng Yunit sa Pagsasanay
ng Residente
Administrasyon ng mga Kapansanan sa Pag-unlad DSHS

Tina Edson, Direktor ng Programa
Panimula sa Pangangalaga sa Pasyente - Everett High School

Lia Edwards, Kurikulum at Instruksyon
Pagsasanay sa Katulong sa Pangangalaga sa Bahay
Spokane Falls Community College

Arielle Finney, Tagapangasiwa ng Programa
sa Patakaran ng Pasilidad ng Tnulongang Pamumuhay
Mga Serbisyo sa Pangangalaga sa Tirahan
DSHS Administrasyon ng Pagtanda at
Pangmatagalang Suporta

Jackie Fry, Tagapangasiwa ng Programa ng Yunit
ng Pagsasanay
Mga Serbisyo sa Tahanan at Komunidad
DSHS Administrasyon ng Pagtanda at
Pangmatagalang Suporta

Robin Gibson, Direktor ng Serbisyo
Long Term Care Catholic Community Services
of Western Washington

Stacy Graff, Tagapangasiwa ng Workforce Development Unit
Mga Serbisyo sa Tahanan at Komunidad
DSHS Administrasyon ng Pagtanda at
Pangmatagalang Suporta

Barbara Hannemann, Puno ng Tanggapan,
Mga Programa sa Tahanan at Komunidad
DSHS Administrasyon ng Pagtanda at
Pangmatagalang Suporta

Sondra Haas, Tagapangasiwa ng Programa ng LTC Policy
Mga Serbisyo sa Pangangalaga sa Tirahan
DSHS Administrasyon ng Pagtanda at
Pangmatagalang Suporta

Tereasa Hernandez
Rosewood Cottage sa Lake Chelan

Huy Ho, Tagapangasiwa ng Programa
sa Pagsasanay sa Regulatory QA
Mga Serbisyo sa Pangangalaga sa Tirahan
DSHS Administrasyon ng Pagtanda at
Pangmatagalang Suporta

Colleen Jensen, Tagapangasiwa ng Programa ng
Patakaran sa Tahanan ng Pamilyang Adulto
Mga Serbisyo sa Pangangalaga sa Tirahan
DSHS Administrasyon ng Pagtanda at
Pangmatagalang Suporta

Saira Khan, Tagapangasiwa ng Programa
ng Yunit ng Pagsasanay
Mga Serbisyo sa Tahanan at Komunidad
DSHS Administrasyon ng Pagtanda at
Pangmatagalang Suporta

Christine Kubiak, Tagapangasiwa ng Programa
na Nars sa Regulatory QA
Mga Serbisyo sa Pangangalaga sa Tirahan
DSHS Administrasyon ng Pagtanda at
Pangmatagalang Suporta

Allison Lally, Espesyalista sa mga Operasyon
Brookdale Senior Living

Gregory LaVielle, Tagapangasiwa ng
Programa sa Pagsasanay
Mga Serbisyo sa Tahanan at Komunidad
DSHS Administrasyon ng Pagtanda at
Pangmatagalang Suporta

Larissa Lewis, Occupational Health Nurse Consultant,
Nakakahawang Sakit
Washington State Labor & Industries

Elena Madrid, Ehekutibong Bise Presidente para
sa Edukasyon at mga Usaping Pangregulasyon
Washington Health Care Association

Suzanne Mannella, Tagapangasiwa ng Programa
Tanggapan ng Bingi at Mahirap sa Pandinig
DSHS Administrasyon ng Pagtanda at
Pangmatagalang Suporta

Stephanie Marko, Espesyalista sa Programa ng
Pagpapaunlad at Pagpapanatili sa Lakas-Paggawa
Mga Serbisyo sa Tahanan at Komunidad
DSHS Administrasyon ng Pagtanda at
Pangmatagalang Suporta

Kristine Mazulo, Espesyalista sa Pagsasanay
at Transisyon ng CRSB
Administrasyon ng mga Kapansanan sa Pag-unlad DSHS

Marian McGunagle, Koordinador ng Intake/Tagasanay
ng Tagapag-alaga
Visiting Angels Living Assistance Services

Molly McIsaac, Tagapangasiwa ng Programa sa Pagsasanay
Mga Serbisyo sa Tahanan at Komunidad
DSHS Administrasyon ng Pagtanda at
Pangmatagalang Suporta

Vicki McNealley, Direktor ng Tinulungang Pamumuhay
Washington Health Care Association

Rebecca Mead, Nakataas na Tagapayo sa Patakaran
Adult Protective Services (Mga Serbisyo
sa Pagprotekta ng Adulto)
DSHS Administrasyon ng Pagtanda at
Pangmatagalang Suporta

Cheryl Miller, Direktor
Mga Serbisyong Pampamilya at Bata
Port Gamble S'Klallam Tribe

David Minor, TBI Council at Koordinador ng mga Pondo
Mga Serbisyo sa Tahanan at Komunidad
DSHS Administrasyon ng Pagtanda at
Pangmatagalang Suporta

Christine Morris, Puno ng Tanggapan
Yunit ng Pagsasanay, Komunikasyon
at Pagpapaunlad ng Lakas ng Trabaho
Mga Serbisyo sa Tahanan at Komunidad
DSHS Administrasyon ng Pagtanda at
Pangmatagalang Suporta

Marlo Moss, RN Infection Preventionist
Mga Serbisyo sa Tahanan at Komunidad
DSHS Administrasyon ng Pagtanda at
Pangmatagalang Suporta

Faduma Mursal, Direktor ng Pagsasanay
Washington Care Academy

Angela Nottage, Tagapangasiwa ng Yunit ng NPI
Mga Serbisyo sa Tahanan at Komunidad
DSHS Administrasyon ng Pagtanda at
Pangmatagalang Suporta

Julie Peters, Tagapangasiwa ng Programa
ng Pagsasanay sa Paniniguro sa Kalidad,
Mga Serbisyo sa Tahanan at Komunidad
DSHS Administrasyon ng Pagtanda at
Pangmatagalang Suporta

Isaac Peterson, Miyembro ng Koponan
ng Karanasan sa Serbisyo

Kerry Reetz, Tagapangasiwa ng Programa
sa Pagsasanay sa Regulatory QA
Mga Serbisyo sa Pangangalaga sa Tirahan
DSHS Administrasyon ng Pagtanda at
Pangmatagalang Suporta

Angela Regensburg, Tagapangasiwa ng Programa,
Kurikulum ng Espesyalidad sa Yunit ng Pagsasanay
at Paniniguro ng Kalidad
Mga Serbisyo sa Tahanan at Komunidad
DSHS Administrasyon ng Pagtanda at
Pangmatagalang Suporta

Lisa J. Robbe, Legal na Tagapayo sa DD Ombuds
Ombuds ng mga Kapansanan sa Pag-unlad
na Rehiyonal, Opisina ng Spokane

AJ Roberts, Tagapangasiwa ng Regulatory QA – CCRSS/ICF
Mga Serbisyo sa Pangangalaga sa Tirahan
DSHS Administrasyon ng Pagtanda at
Pangmatagalang Suporta

Manny Santiago, Ehekutibong Direktor,
Komisyon ng LGBTQ ng Estado ng Washington

Betty Schwieterman, Ombuds ng mga
Kapansanan sa Pag-unlad ng Estado

James (JD) Selby, Tagapangasiwa ng Programa
ng Suporta ng Residential Waiver
Mga Serbisyo sa Tahanan at Komunidad
DSHS Administrasyon ng Pagtanda at
Pangmatagalang Suporta

Jim Sherman, PM ng Pagsasanay sa Regulatory QA
Mga Serbisyo sa Pangangalaga sa Tirahan
DSHS Administrasyon ng Pagtanda at
Pangmatagalang Suporta

Crissy Smith, Developer ng eLearning
Mga Serbisyo sa Tahanan at Komunidad
DSHS Administrasyon ng Pagtanda at
Pangmatagalang Suporta

Barbara Thomas, Tagapangasiwa ng Programa
ng Regulatory QA – Komunidad
Mga Serbisyo sa Pangangalaga sa Tirahan
DSHS Administrasyon ng Pagtanda at
Pangmatagalang Suporta

Derek Trubia, Tagapangasiwa sa Koordinasyon
ng Accessibility at ADA
DSHS

Robin VanHying, Tagapagtatag, May-ari,
Direktor ng Pagsasanay
Cornerstone Healthcare Training Company, LLC

Meagan Williams, Espesyalista sa Mga Kontrata/Piskal
Aging & Adult Care of Central Washington

Zya Williams, Miyembro ng Koponan
ng Karanasan sa Serbisyo

Pilotong Instruktor

Dave Foltz, Instruktor sa Katulong sa Pangangalaga sa Bahay
Rythm Senior Living Consultant

Pangwakas na Pag-edit at Mga Layout

Cheri Huber, Tagapangasiwa ng mga Biswal na Komunikasyon
Opisina ng Inobasyon, Estratehiya, at mga Biswal na Komunikasyon
Opisina ng Kalihim
DSHS

Jessica Nelson, Tagapangasiwa ng mga Relasyon sa Midya
Tanggapan ng mga Komunikasyon at mga Usapin sa Pamahalaan
Opisina ng Kalihim
DSHS

Accessibility ng Dokumento

Crissy Smith, Developer ng eLearning
Mga Serbisyo sa Tahanan at Komunidad
DSHS Administrasyon ng Pagtanda at Pangmatagalang Suporta

Mga Kredito sa Larawan

Ginagamit ang lahat ng larawan sa ilalim ng mga karaniwang lisensya o kontrata mula sa Microsoft 365, Adobe Stock, Getty Images o DSHS. Ang mga larawan ng mga kliyente at tagapag-alaga ng estado ng Washington ay ginagamit nang may pahintulot nila. Ang mga larawan sa pagsasanay na ito ay hindi maaaring gamitin muli para sa anumang iba pang layunin.

Makipag-ugnayan sa Amin

Para sa mga tanong, alalahanin o mungkahi tungkol sa aklat na ito, mangyaring makipag-ugnayan sa amin sa TCDUTrngDev4@dshs.wa.gov.

Ang mga Navigator ng Lakas Paggawa sa Pangmatagalang Pangangalaga ay maaaring magbigay sa iyo ng impormasyon at gabay sa pamamagitan ng proseso ng pagiging isang bayad at sertipikadong HCA. Para sa tulong, magpadala ng mensahe sa iyong lokal na Navigator sa pamamagitan ng website: caregivercareerswa.com o mag-email sa caregivercareerswa@dshs.wa.gov.

