



고용주 유의 사항

성인 패밀리 홈(adult family home), 보딩 홈(boarding home) 및 홈간병 기관(home care agency)의 LTC 근무자에게 필수적으로 요구되는 두 시간의 오리엔테이션 요건을 충족시키는 데 도움이 되도록, 본 문서를 활용할 수 있는 몇 가지 방법이 있습니다. 본 문서 교육 내용에는 현재 부서의 필수 오리엔테이션 주제 전체에 대한 정보가 포함되어 있습니다. 필수 주제는 WAC [388-112-0020](http://www.wa.gov/wacs/388-112-0020)에서 확인할 수 있습니다.

귀하께서는 다음과 같이 할 수 있습니다.

- 전체 교육 내용을 활용하여 귀하의 고유한 필요를 충족시키기 위한 자체 정책 및 절차에 추가할 수 있습니다.
- 예를 들어, 필수 주제 영역 중 어느 부분이 빠진 경우, 본 교육 자료의 섹션들을 사용하여 기존 오리엔테이션 자료를 보완할 수 있습니다.

자체 양식, 정책 및 절차를 포함시키고 싶어할 가능성이 가장 높은 곳은, 교육 내용 중 이 Insert 아이콘이 있는 위치로 표시되어 있습니다. 모든 위치에 어떤 내용을 추가할 필요는 없습니다. 그것은 보조적인 용도로만 포함된 것입니다.

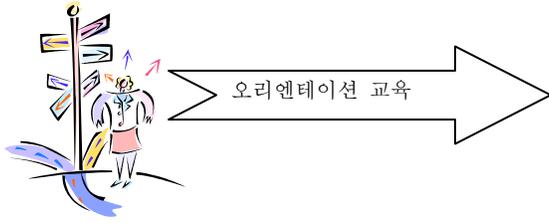


본 문서에 텍스트 추가하기

본 문서의 서식 설정을 더 쉽게 할 수 있도록 스타일 코드를 사용하였습니다. [스타일 코드 사용법](#)을 확인하십시오.

또한, 자료를 추가한 후 목차 업데이트를 원하실 수 있습니다. [목차 업데이트 방법](#)을 확인하십시오.

오리엔테이션 커리큘럼과 강사에 대해서는 DSHS의 승인이 있어야 합니다. 승인을 얻는 방법에 관한 지침은 www.adsa.dshs.wa.gov/professional/training에서 확인할 수 있습니다.



개요	2
클라이언트 및 그들의 거주지	2
클라이언트의 권리	3
간병 환경	4
LTC 근무자의 기본적인 직무상의 책임	5
직무의 이해	5
필요한 정보의 확보	6
일과의 확립	7
한 번 더 묻기	7
원활한 의사소통	7
첫 인상	7
경청	8
바디 랭귀지	8
근무지에서의 전화 통화	9
비상 시 연락	10
간병 팀원과의 의사 소통	10
문서화 및 보고	10
관찰	10
문서화	11
보고	11
신고 의무자(mandated reporter)로서 귀하의 역할	12
DSHS에 학대 신고	13
결론	15



귀하께서는 최근에 성인 패밀리 홈(AFH), 보딩 홈(ALF) 또는 홈간병 기관(HCA)에 장기요양보호(LTC) 근무자로 고용되었기 때문에 본 오리엔테이션 교육을 받고 계신 것입니다.

본 오리엔테이션 교육에서는 귀하의 새 직무상 알아야 할 것과 해야 할 일에 대한 개요를 제공합니다.

LTC 근무자로서 귀하의 역할은 양질의 간병 및 지원 서비스를 귀하가 근무하는 곳에 거주하는 사람(클라이언트)들에게 제공하는 것입니다. 이러한 서비스는 귀하의 간병을 받는 클라이언트의 건강, 지속적인 자립 및 안녕을 위해 필수적입니다. 양질의 간병을 제공하기 위해서는 다음과 같이 해야 합니다.

- LTC 근무자로서 자신의 역할을 이해합니다.
- 할당된 직무 전체를 매일 최선을 다하여 완료합니다.
- 클라이언트가 원하는 직무 수행 방법 및 시기에 대해 클라이언트의 선택을 존중합니다.
- 클라이언트를 안전하게 유지합니다.
- 고용주의 정책 및 절차를 숙지하고 준수합니다.

클라이언트

간병을 필요로 하는 사람을 여러 개의 다양한 이름으로 부릅니다. 예를 들어 클라이언트, 입소자(resident), 사용자(consumer) 또는 참가자(participant) 등을 들어보셨을 것입니다.

본 오리엔테이션에서는 이들 중 하나에 해당하는 클라이언트를 사용합니다.



본 교육 내용을 살펴보는 동안, 이 아이콘은 핵심 요점을 나타냅니다.

클라이언트 및 그들의 거주지

클라이언트들이 장기간에 걸친 간병 지원을 필요로 하는 경우, 그것을 장기요양보호(long term care)라고 합니다.

클라이언트의 상황은 다음과 같을 수 있습니다.

- 연세가 드시고 노쇠하신 분들일 수 있습니다.
- 도움 없이는 어떤 일을 하기 어렵거나 불가능한 질병이나 건강상태를 가지고 있을 수 있습니다.
- 쓰러지거나 다른 유형의 사고를 겪을 수 있습니다.
- 발달 장애가 있을 수 있습니다.



클라이언트 간병 팀

귀하께서는 클라이언트를 간병하고 지원하는 데 있어서 혼자서 아닙니다. 클라이언트 간병 팀에는 다른 사람들이 많이 있을 수 있습니다.

간병 팀원에는 클라이언트의 의료진, 가족과 친구, 후견인, 다른 LTC 근무자, 간호사나 기타 숙련된 전문가 및/또는 홈 및 커뮤니티 서비스(HCS)나 지역 노인국(Area Agency on Aging, AAA)의 케이스 매니저나 사회복지사가 포함될 수 있습니다.

클라이언트의 권리

간병을 받는 클라이언트는 연방법 및 주법에 의해 보호되는 일정한 권리가 있습니다. 클라이언트의 권리를 이해하고 보호하는 것은 귀하의 책무의 일부입니다. 클라이언트의 권리에 관한 주법은 [RCW 70.129](#) 및 워싱턴 주 행정법(WAC) [388-106-1300](#)에서 확인할 수 있습니다.



귀하의 준수 사항:

- 클라이언트를 정중하게 대해야 합니다.
- 클라이언트의 선택과 자립을 지원해야 합니다.
- 클라이언트의 프라이버시 및 기밀 정보를 보호해야 합니다.
- 클라이언트를 안전하게 지켜야 합니다.



다음은 우리 주의 법률에 의해 보호되는 클라이언트 권리의 일부입니다.

선택 및 자유

클라이언트에게는 다음과 같은 권리가 있습니다.

- 간병 플랜을 수립 또는 변경하는 데 적극적인 역할을 수행할 권리.
- 간병, 투약 또는 처치를 거부할 권리.
- 클라이언트의 활동, 일정(식사 시간 및 간병을 받는 시간 포함), 의료 서비스, 의복 및 헤어스타일을 선택할 권리.
- 사회 활동, 종교 활동 및 커뮤니티 활동에 참여할 권리.
- 자신의 재정을 관리할 권리.
- 약물적 구속(chemical restraints) 또는 신체적 구속(physical restraints)을 받지 않을 권리.
- 보복의 두려움 없이 불만이나 우려 사항을 표현할 권리.
- 가족, 친구, 주치의 및 옴부즈맨을 포함하여 거주지 안팎에서 사람들과 함께 있을 권리(AFH 또는 ALF에 있는 경우).

기밀 유지 및 프라이버시

클라이언트에게는 다음과 같은 권리가 있습니다.

- 모든 의료, 재정 및 개인적 문제를 비밀로 해 둘 권리.
- 자신의 개인적인 공간 및 개인별 간병 중에 프라이버시를 가질 권리.

건강보험 양도 및 책임에 관한 법안(Health Insurance Portability and Accountability Act, HIPAA)

HIPAA는 건강 정보의 사용 및 공개에 대한 추가 요건을 더한 연방 법률입니다.

HIPAA의 주요 목표는 고품질의 의료 서비스를 제공하는 데 필요한 건강 정보의 흐름을 계속해서 허용함과 동시에, 개인의 건강 정보를 적절히 보호하는 것입니다.



귀하의 고용주는 HIPAA 규정을 따르기 위해 귀하가 알아야 할 사항들을 귀하의 업무에 적용하면서 귀하와 함께 검토할 것 입니다.

클라이언트는 프라이버시에 대한 권리를 필요로 하며 그 권리를 보유하고 있습니다

- 개인별 간병 수행 시:
 - 클라이언트를 차단 또는 보호합니다.
 - 문 또는 창문 커튼이 확실히 닫혀 있도록 합니다.
- 클라이언트에 대한 의료, 재정 또는 기타 개인 정보는 적절한 간병 팀원과만 공유합니다.
- 전화 및 방문에 대해 클라이언트의 프라이버시를 보장합니다.
- 클라이언트가 다른 사람이 없는 곳에서 우편물을 개봉하도록 해줍니다.
프라이버시를 존중합니다.



클라이언트의 권리 보호에 있어서 귀하의 역할

클라이언트에게는 권리가 있으며, 그 권리가 무엇인지 아는 것은 단지 한 단계일 뿐입니다. 귀하께서 클라이언트와 일할 때마다 이러한 권리를 보호하는 것이 매일매일의 책무에 포함됩니다. 클라이언트의 권리 보호란, 클라이언트와 상호작용을 할 때마다 다음의 항목들을 수행함을 의미합니다.

- 클라이언트를 정중하게 대해야 합니다.
- 클라이언트의 선택과 자립을 지원해야 합니다.
- 클라이언트의 프라이버시 및 기밀 정보를 보호해야 합니다.
- 클라이언트를 안전하게 지켜야 합니다.

새 직무를 시작하면서 항상 클라이언트의 권리를 보호하겠다고 약속하는 것은 쉬워보일 수도 있습니다. 그렇게 하는 것이 더 힘들어질 날도 올 것입니다. 지쳐 있거나, 인원이 부족하거나, 일정보다 뒤쳐지거나, 클라이언트의 선택에 좌절감을 느낄 수도 있습니다.

업무를 시작할 때부터 클라이언트의 선택에 대해 항상 묻고 그 선택을 존중하십시오. 그렇게 하면 자연스럽게 몸에 배어서 더 힘겨운 날이 오더라도 도움이 될 것입니다.



클라이언트의 선택을 묻고, 그 선택을 존중하십시오.

간병 환경

다음은 LTC 근무자가 일하게 되는 간병 환경입니다.

재택 간병(In-home care)

간병을 필요로 하는 대부분의 성인들이 가정에 머무른 채 서비스 및 지원을 받습니다. 간병일을 도울 LTC 근무자를 고용하는 것은 서비스 중 하나에 해당할 수 있습니다. 해당 클라이언트에게 필요한 간병일에 따라 제공될 수 있는 추가 서비스 및 지원으로는, 간병 또는 기타 전문적인 의료 서비스, 가정 급식 프로그램(Meals on Wheels)과 같은 커뮤니티 자원, 호스피스, 임시 간호, 또는 자립에 도움이 될 주택 개조 및 보조 장치 등이 있습니다.

클라이언트의 집에서 일하는 LTC 근무자는 간병을 필요로 하는 사람이 직접 고용하거나 홈 간병 기관을 통해 고용됩니다.



요양 시설 입소형 간병(Residential care)

입소형 간병은 간병 지원을 필요로 하는 클라이언트가 선택할 수 있는 또 하나의 옵션입니다. 성인 패밀리 홈(AFH)과 보딩 홈(ALF)은 입소형 간병의 두 가지 예에 해당합니다.

많은 분들이 요양 시설(어시스트 리빙, assisted living)이라는 용어를 들어보셨을 것입니다. 요양 시설은 보딩 홈에 포함됩니다.

AFH와 ALF 양쪽 다 방(room), 식사, 세탁, 관리감독 및 간병 지원을 제공합니다. 또한, 일부 AFH/ALF에서는 정신 건강 문제, 발달 장애 또는 치매가 있는 사람을 위한 비정기적인 간호 및/또는 전문화된 간병일을 제공합니다.

AFH는 대충 2 ~ 6명의 클라이언트를 간병할 수 있는 일반적인 근린 주거지입니다. ALF는 7명 이상의 클라이언트가 있으며 커뮤니티 내 더 큰 규모의 거주지/시설입니다. 요양 시설은 보딩 홈에 포함됩니다.

AFH 및 ALF는 주의 허가를 받습니다. 주에서 정한 규정은 AFH 및 ALF에 거주하는 모든 클라이언트들에게 일관성 있는 양질의 간병과 서비스를 보장하는 데 도움이 됩니다. 이러한 규정은 AFH의 경우 WAC [388-76](#)에서, ALF의 경우 WAC [388-78a](#)에서 확인할 수 있습니다.



각 가정, 시설 또는 기관마다 자체적인 고유의 사업 철학 및 목표가 있습니다. 귀하의 고용주의 비전을 이해하면, 직무 및 귀하에게 기대하는 바에 대해 더 쉽게 감을 잡을 수 있을 것입니다.

LTC 근무자의 기본적인 직무상의 책임

다음은 LTC 근무자로서 귀하에게 부여된 기본적인 직무상의 몇 가지 책임을 나타낸 것입니다.

클라이언트의 건강 및 안전을 위해, 귀하에게 맡겨진 업무를 모두 완수하십시오.

- 클라이언트에게 필요한 간병일을 이해하고, 귀하에게 맡겨진 업무를 클라이언트의 간병 플랜 또는 협의된 서비스 계약에 기록된 대로 올바르게 효율적으로 수행합니다.
- 이러한 업무에 대해 클라이언트가 선호하는 이행 방법 및 시기를 알아야 합니다. 클라이언트의 선택을 존중하고 따릅니다.
- 건강 및 웰빙(well-being)적 측면에서 변화가 있는지 클라이언트를 관찰합니다.
- 본 오리엔테이션에 요약된 정책 및 절차를 활용하여, 귀하가 확인하신 모든 변화를 문서화하고 보고합니다.
- 비상 사태에 적절하게 대응합니다.
- 정시에 근무지에 출근하고, 교대를 할 수 없는 경우 감독관에게 연락하며, 적절한 복장을 착용합니다. 적절한 복장이 어떤 것인지 이해가 안 되는 경우, 감독관에게 문의합니다.
- 근무 시간 기록표를 정확하게 작성 및 유지합니다.
- 일을 그만 두게 될 경우, 2주 전에 서면으로 통지합니다.

업무 수행

귀하가 업무를 얼마나 잘 수행하는지가 클라이언트의 일상 생활에 영향을 줍니다. 업무를 잘 수행하면, 클라이언트는 계속해서 품위 있게 독자적으로 생활할 수 있습니다. 업무 수행이 서툴면, 간병 및 지원을 제공하는데 대한 보수를 지불하는 클라이언트에게 신체적인 피해, 고통, 불안 및/또는 난처한 상황을 일으킬 위험이 있습니다.

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



또한, 고용주는 귀하에게 LTC 근무자로서의 다른 기대치도 가지고 있습니다.



귀하에게 기대하는 것을 확실히 이해하고 업무를 시작하십시오.



직무의 이해

귀하에게 맡겨진 업무 각각에 대해 수행 방법 및 시기를 이해해야 합니다. 이러한 정보는 클라이언트의 간병 플랜, 다른 간병 팀원, 그리고 가장 중요한 클라이언트로부터 얻게 됩니다.

간병 플랜

각 클라이언트는 문서로 된 간병 플랜을 가지고 있습니다. 간병 플랜은 해당 클라이언트에 대해 철저한 평가(사정)가 완료된 후 개발된 문서입니다.

평가는 클라이언트에게 어떤 서비스와 지원이 필요한지, 그리고 이러한 서비스가 언제 어떻게 완료되기를 클라이언트가 원하는지를 명확하게 파악하게 해줍니다. 이러한 과제 및 클라이언트가 선호하는 것에 대한 정보가 간병 플랜에 기록됩니다.

문서로 된 간병 플랜은 클라이언트가 자신의 요구에 부응하는 일관성 있는 양질의 간병을 확실하게 받도록 하는 데 도움이 됩니다. 클라이언트 간병 플랜은 해당 클라이언트에게 필요한 간병일이 변화함에 따라 바뀝니다.

보딩 홈 또는 성인 패밀리 홈에서, 귀하가 보게 될 간병 플랜은 협의된 서비스 계약서 또는 플랜이라고 부릅니다.



클라이언트 간병 플랜의 어떤 부분을 보게 될지는 근무지가 어디인지에 의해 결정됩니다. 일부 LTC 근무자의 경우, 전체 간병 플랜을 열람하여 읽을 수 있습니다. 그 밖의 다른 근무자들은 과제 목록을 보게 됩니다. 귀하에게 허용된 경우, 귀하에게 배정된 각 클라이언트의 간병 플랜을 처음부터 끝까지 읽으십시오.



귀하에게는 늘 클라이언트 간병 플랜을 준수해야 할 책임이 있습니다.

간병 플랜 내의 정보는 기밀이며 민감한 정보입니다. 클라이언트의 필요 및 권리를 존중하여, 귀하께서 읽고 들은 모든 것이 비밀로 유지되도록 해 주십시오. 그러한 개인 정보를 타인이 알게 되는 것에 대한 클라이언트의 불안감 또는 당혹감을 줄이는 데에는 귀하의 직업적 근성이 크게 도움이 됩니다.

필요한 정보의 확보

클라이언트의 선택을 존중하기 위해 필요한 정보를 확실하게 입수함으로써 클라이언트의 선호도를 고려하십시오. 귀하와 클라이언트는 다음과 같이 해야 합니다.

- 귀하에게 기대하는 것을 알고 있어야 합니다.
- 귀하의 업무의 범위를 이해해야 합니다.
- 같은 팀의 일원으로 느껴야 합니다.
- 처음 시작할 때 간병 과제에 대해 신중하게 논의함으로써, 이후에 있을 수 있는 오해를 미연에 방지해야 합니다.

간병 플랜 및 다른 간병 팀원으로부터의 정보가 있더라도, 클라이언트와 직접 이야기하고 선호하는 것에 대해 물어볼 필요가 있습니다.

적절한 질문을 하는 것은 일종의 기술입니다. 클라이언트에게 질문하는 방식에 따라, 필요로 하는 정보를 더 많이 획득할 수 있습니다.

과제에 대해 구체적인 질문을 합니다.

예: “오늘 아침에는 목욕과 샤워 중에 어느 쪽이 더 좋으세요?”

“예” 또는 “아니오”로 답할 수 있는 질문보다는 **제한을 두지 않는** 질문을 하십시오.

예를 들어, “지금 아침 식사하시겠어요?” 보다는 “아침으로 무엇을 해 드릴까요?”와 같이 묻는 것이 더 나은 정보를 얻을 수 있습니다.

무엇을, 언제, 어디서, 왜, 어떻게로 시작하는 질문을 하십시오.

예컨대, 간병 플랜에 클라이언트의 목욕을 돕도록 되어 있습니다. “목욕물은 얼마나 뜨거운 게 좋으세요?” “어떤 타입의 비누가 효과가 좋은가요?”와 같이 질문하십시오.

간병 플랜 또는 과제 목록에 대해 이야기 할 경우

- 클라이언트가 이러한 문제들에 대해 이야기 하는 것을 힘들어 한다고 생각되면 조급하게 굴지 마십시오.
- 클라이언트는 그러한 개인적 문제에 대해 논의하는 데 익숙하지 않을 수 있습니다.
- 클라이언트는 자신이 도움을 필요로 한다는 것을 인정하는 것이 어려울 수 있습니다.
- 자신이 수년 동안 겪은 일상의 과정을 설명하기 어려울 수도 있습니다.

간병 서비스 제공 방법 및 시기에 대한 클라이언트의 선택을 존중하고 이해하십시오.



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

일과의 확립

새로운 과제를 시작할 때, 일과에 대해 클라이언트와 의견이 일치되어야 하며, 그 후에는 그것을 충실히 지켜야 합니다.

일과(또는 스케줄)는 과제를 모두 마치는 데 도움이 됩니다. 일과는 귀하 및 클라이언트가 각 교대조에게 기대하는 바를 알게 된다는 것을 의미합니다.



일과는 귀하와 클라이언트에게 도움이 됩니다.

한 번 더 묻기

클라이언트를 위해 얼마 동안 일한 후에, 간병 플랜 내의 과제에 대해 클라이언트와 의논하는 것은 좋은 습관입니다. 클라이언트가 그 전과는 다르게 수행되기를 원하는 것이 있습니까?

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

원활한 의사소통

원활한 의사소통이란 클라이언트와의 대화 그 이상을 의미합니다. 의사소통을 잘 하는 것은 귀하께서 양질의 간병을 제공하는 데 도움이 되며, 귀하의 업무를 더 용이하게 만듭니다. 원활한 의사소통이 의미하는 바는 다음과 같습니다.

- 클라이언트의 행동 및 제스처가 무엇을 말하는지 확인하기 위해 클라이언트의 바디 랭귀지를 주의 깊게 지켜 보는 것.
- 클라이언트의 어떤 의견이든 주의 깊게 경청하는 것.

원활한 의사소통 능력은 다음을 하는 데 유용합니다.

- 귀하께서 직무를 수행하는데 필요한 정보 확보.
- 클라이언트 및 다른 팀원들과 함께 상황이 순조롭게 진행되도록 하기.
- 스트레스가 많은 환경에서 상황을 더 차분하게 유지.
- 다른 사람들이 귀하를 전문가로 보게 하기.

첫 인상

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

- 귀하의 외모.
- 귀하의 바디 랭귀지.
- 귀하의 행동.
- 귀하의 복장.

한 번 더 물어보는 것이 도움이 됩니다

- 클라이언트의 일과를 확실히 이해하십시오.
- 클라이언트에게 가장 효과가 좋은 방법으로 과제를 지원하십시오.
- 클라이언트가 선호하는 것에 대해 더 알아 두십시오.
- 귀하가 어떻게 하고 있는지에 대해 의견을 받으십시오.

다시 한 번 질문하여 귀하께서 업무를 잘 수행하고 있는지를 파악하십시오.

클라이언트와의 첫 대면

- 가능하면 만나기 전에 클라이언트의 간병 플랜을 검토합니다. 말하기 장애 또는 청각 장애와 같이 클라이언트에게 어떠한 의사소통상의 문제가 있습니까? 문제를 가장 잘 다루는 방법에 대해 먼저 계획합니다.
- 자신을 소개하고 왜 거기에 있는지를 설명합니다.
- 귀하가 사용하는 이름 중에 어떤 이름을 클라이언트가 선호하는지 물어 봅니다.
좋은 첫인상을 만드는 데 두 번째 기회란 절대 없습니다.

클라이언트 또는 그 가족, 친구나 후견인과 처음으로 만날 때, 다음과 같은 부분에 주의를 기울이십시오.

- 하던 일을 멈추고 타인에게 충분한 주의를 기울입니다.
- 따뜻하고 진심 어린 미소는 귀하 및 타인을 더욱 편안하고 안락하게 만듭니다.
- 똑바로 서서 시선을 맞추고, 몸을 그 사람에게로 향하도록 돌린 후 손을 꼭 잡고 악수로 인사합니다(상대방의 문화에 적절한 경우).
- 본인 및 하는 일을 소개합니다. 예를 들어, “안녕하십니까. Sandy Cove라고 합니다. 아버님을 돌보고 있는 간병인 중 한 명입니다.”
- 대화 중에 상대의 이름을 몇 차례 사용합니다. 이것은 귀하가 처음부터 주목해 왔음을 보여줄 것입니다.



경청

원활한 의사 소통 능력의 또 다른 한 부분은 경청입니다. 적절한 경청은:

- 클라이언트와 신뢰를 구축하는 데 도움이 됩니다.
- 생각 및 감정의 솔직한 교류를 촉진합니다.
- 타인이 말한 것을 정확하게 들을 수 있게 합니다.

적절한 경청은 또한 클라이언트에게 올바른 말을 찾을 시간을 줍니다.

- “그렇군요”, “더 자세히 말해 주세요”, “음”이라고 말하거나 고개를 끄덕여서 클라이언트가 계속 이어갈 수 있도록 격려합니다.
- 질문을 하고, 분명하지 않은 경우 더 많은 정보를 얻어 냅니다.
- 귀하의 의견이나 충고를 제시하여 불쑥 끼어들지 마십시오.- 질문을 받을 때까지 기다립니다.
- 클라이언트가 말해야 할 것에 기꺼이 귀를 기울입니다.- 어떤 주제가 불편하다고 해서 그 주제를 회피해서는 안 됩니다.

잘 들으려면 노력이 필요합니다

- 클라이언트에게 100% 주의를 기울입니다.
- 다른 일을 하면서 들으려 하지 마십시오.
- 클라이언트와 마주보고 앞으로 약간 몸을 숙입니다. 이렇게 하면 시선을 잘 맞출 수 있으며, 관심을 표할 수 있습니다.

경청이란...
귀를 기울이면서
클라이언트에게 집중하는 것을
의미합니다.

바디 랭귀지

귀하의 행동, 몸을 유지하는 방법 및 얼굴 표정은 모두 비언어적인 의사 소통 방식 또는 바디 랭귀지입니다.

귀하의 바디 랭귀지가 클라이언트에게 무엇을 말하고 있는지를 인식하십시오.

- 쾌활한 표정과 즐거운 목소리 톤은 긍정적인 태도를 나타냅니다.
- 가만히 서서 직접 눈을 맞추는 것은 귀하가 관심을 가지고 있다는 것을 나타냅니다.
- 팔을 편안히 한 좋은 자세는 귀하가 말을 붙이기 쉽고 자신감이 있음을 나타냅니다.
- 항상 바디 랭귀지가 귀하가 이야기하고 있는 바와 일치하도록 확실히 합니다.



비언어적인 의사 소통은 강력한 영향력이 있습니다.

클라이언트의 바디 랭귀지

클라이언트의 바디 랭귀지는 그가 어떻게 느끼는지에 대해 말보다 더 많은 것을 귀하에게 전달할 수 있습니다. 클라이언트에게 일어나고 있는 일을 더 잘 이해하는 데 도움이 되는 비언어적인 신호를 주시하십시오.

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

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

이와 같이 고통을 비언어적으로 나타내는 신호를 관찰하면:

- 클라이언트가 더 편안해질 수 있도록 귀하께서 할 수 있는 일에 대해 클라이언트와 이야기할 수 있습니다.
- 개인별 간병 업무를 수행할 때 좀 더 세심하게 대할 수 있습니다.
- 문제가 커질 가능성에 대해 경계를 늦추지 않을 수 있습니다.

서로 부합하지 않는 말과 바디 랭귀지를 주시하십시오. 대부분의 경우, 신체는 실제로 일어나고 있는 것을 보여 줍니다.

예를 들어, 클라이언트가 “괜찮아요”라고 말해도 바디 랭귀지가 고통스럽다고 말하고 있다면, 상당수는 “안 괜찮지만” 본인의 느낌에 대해 말하기가 불가능하거나 불편한 것입니다.

업무적인 의사 소통

동료 또는 일정 등에 대한 문제, 궁금한 점, 우려사항 등이 있을 때, 감독관 또는 기타 관리자들과 의논이 필요할 수 있습니다. 감당할 수 없는 상황이 되기 전에 전문가답게 행동하고 문제를 해결하는 것은 귀하의 책임입니다.

문제를 뒤로 미루거나 숨기지 마십시오. 필요로 하는 것을 지원하거나 계획할 시간을 감독관에게 줍니다.

긍정적으로 생각하십시오. 긍정적인 태도는 상사를 포함하여, 귀하와 함께 일하는 모든 이에게 도움이 됩니다. 불평보다는 질문이나 제안을 통해 소통하십시오.

필요한 것을 청하십시오. 조치를 취하지 않고 불평을 하는 것은 쉽습니다. 상황을 설명하거나 객관적인 견지에서 부탁하고, 귀하가 원하는 것을 분명하게 요구합니다.

침착함을 유지하십시오. 어떤 이유로 화나거나 속상한 경우, 상사에게 말하기 전에 자신의 감정이 어느 정도 통제될 때까지 기다립니다.



감독관과 이야기할 때는 전문가답게 하십시오.

근무지에서의 전화 통화

근무지에서의 전화 응대 시 업무상 전화에 대한 적절한 에티켓이 필요합니다.

- 심호흡을 하고 통화에 집중합니다.
- 펜과 종이를 이용하기 편한 곳에 둡니다.
- 수화기를 들 때 미소를 짓습니다. 이야기를 하면서 미소를 지으면 음성으로 전해집니다.
- 도움을 주고, 자연스러우며 정중한 어조를 사용합니다.

침묵은 경청을 위한 시간을 주며 사람들을 한 데 모읍니다

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

침묵은 생각하고 감정을 느낄 시간을 줍니다.

- 시설의 이름과 귀하의 성명을 말합니다. "무엇을 도와드릴까요?"라고 묻습니다.
- 귀하께서 클라이언트를 대신해 전화를 받은 경우, 귀하 본인과 누구 대신 전화를 받고 있는지에 대해 밝힙니다. 예를 들어, "여보세요. 저는 Mary입니다. Susan Smith씨 전화입니다. 무슨 용건이신지요?"

비상 시 연락



귀하께서 비상 시 건물/주택 내의 누구와 어떻게 연락할 것인지, 그리고 해당 정책 및 절차가 어디에 기록되어 있는지를 알아두는 것은 귀하의 책임입니다.

재난 계획에 대한 자세한 정보는 안전 교육(safety training) 부분을 참조합니다.

간병 팀원과의 의사 소통

LTC 근무자는 보통 다른 간병 팀원들보다는 클라이언트와 보내는 시간이 많습니다. 귀하는 클라이언트의 매일매일의 건강과 안녕에 대한 소중한 정보원입니다.



다른 간병 팀원과 잘 소통하는 것은 귀하의 직무상 필수적인 부분입니다.

문서화 및 보고



귀하께서 간병을 제공하는 대상은 건강과 안녕을 면밀히 감독해야 하는 분들입니다. 따라서, 클라이언트를 관찰하고, 변경사항이나 우려사항을 모든 필요한 간병 팀원들에게 신속하고 효율적으로 전달할 책임이 있습니다. 이것은 팀원들이 각기 다른 교대조에서 일하거나 다른 부서에서 일할 때 특히 중요합니다.

관찰

LTC 근무자로서 귀하는 클라이언트의 신체적, 정신적 또는 감정적 상태에 있어서의 변화를 알아챌 수 있는 첫 번째 사람일 수 있습니다. 이러한 변화를 주시하는 것이 귀하의 책임입니다.

- 클라이언트를 보살필 때 촉각, 시각, 후각 및 청각을 사용하여 관찰하십시오.
- 기분의 변화를 주시합니다.
- 클라이언트가 느낌이나 통증에 대해 이야기할 때 귀를 기울입니다.
- 차림새의 변화 - 더러운 옷, 더러운 머리, 체취.
- 평소와 달리 조용하거나 눈물이 글썽하고, 불안해 하며, 걱정하고 극도의 슬픔 또는 편집증을 보이거나(예: 누군가 자신들에게 해꼬지할 것이라거나 돈을 빼앗을 거라고 말함) 자살에 대해 이야기하는 등의 기분 변화.
- 정신적 혼란, 건망증, 협력 부족, 질문에 앞뒤가 맞지 않게 대답.
- 걷거나 서있거나 일상적 셀프 간병일을 수행하는 능력에서의 변화.
- 부기, 피부 발진, 기침, 호흡 곤란과 같이 질환을 의미할 수 있는 신체적 변화.
- 식습관 또는 조리 습관의 변화, 체중 감소, 음식 및 식사에 대한 흥미 상실, 충분한 식사를 하지 않는 신호.
- 재정적 문제에 대해 이야기하거나 문제에 대해 도움을 요청.



귀하가 간병일을 제공할 때 변화의 징후를 찾아봅니다.

문서화

유념하십시오! 클라이언트 기록에는 매우 개인적이며 기밀 사항인 정보가 포함되어 있습니다. 주법 및 연방법에는 클라이언트의 기록, 특히 진료 기록을 어떻게 취급해야 하는지에 대해 엄격한 지침이 기술되어 있습니다.



귀하의 시설 또는 회사는 클라이언트의 기록을 취급하거나 추가할 때 최고의 완전한 상태를 확실하게 유지할 수 있도록, 서면으로 된 정책 및 절차를 보유하고 있을 것입니다. 여기에는 정보가 서면으로 존재할 필요가 있을 때, 귀하가 어떻게, 언제, 무엇을 해야 하는지가 포함되어 있습니다.



귀하가 근무하는 곳의 문서화 정책 및 절차를 이해하고 준수하십시오.

일반적인 문서화 팁.

- 항상 클라이언트의 프라이버시에 대한 권리를 보호합니다. 다른 사람들이 볼 수 있는 장소에 문서 또는 양식을 남겨 두지 않습니다.
- 잘 알아볼 수 있게 인쇄체로 작성하여, 다른 사람이 귀하께서 작성한 문서를 읽을 때 애로사항이 없도록 합니다. 문서 작성 시, 검정색 잉크를 사용합니다.
- 귀하께서 관찰한 것을 분명하게 기술하여 거기에 없었던 사람들도 쉽게 이해할 수 있도록 합니다.
- 귀하가 본 것만을 기술합니다. 이것을 “관찰할 수 있는 사실(observable fact)”이라고 합니다. 발생했다고 생각하는 일에 대한 귀하의 개인적인 의견 및 해석은 배제합니다.
- 클라이언트 기록에 다른 사람에 대해 기입해서는 안 되며, 귀하께서 수행하지 않았거나 수행 완료된 것을 확인하지 않은 것에 대한 기재 사항에 서명해서는 안 됩니다.
- 귀하께서 작성한 것이 법적인 문서가 된다는 점을 유념하십시오.



귀하가 간병일을 제공할 때 변화의 징후를 찾아봅니다.

보고

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



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

클라이언트가 간병받기를 거부하는 경우

클라이언트에게는 간병을 거부할 권리가 항상 있습니다. 간혹 클라이언트가, 귀하에게 배정된 업무 중 하나 또는 전부를 수행하기를 원하지 않을 수 있습니다. 시간을 들여서 왜 그런지 그 이유와 귀하께서 도울 수 있는 것이 있는지를 알아내십시오. 클라이언트가 그날은 기력이 없어 그것을 못하지만 다음 번에 귀하께서 갈 때는 괜찮은 상태일 수도 있습니다.

클라이언트가 간병받기를 거부하는 경우, 문서화 또는 보고해야 할까요? 이는 보통 거부로 인해 수행하지 못한 업무가 무엇인지, 그리고 해당 클라이언트에 대해 안전상의 우려가 있는지 여부에 의해 결정됩니다. 확신이 없는 경우 감독관에게 문의하십시오.



무엇이 문서화/보고가 필요 또는 불필요한지, 그리고 문서화/보고 시기는 언제인지를 알아야 합니다.

문서로 작성하거나 보고할 때 모든 사실이 포함되도록 하십시오!

WHEN(언제)... 변화, 행동 또는 사건을 관찰한 날짜 및 시간.

WHAT(무엇을)... 발생한 일 - 객관적인 사실을 기록.

WHERE(어디서)... 사건을 관찰한 장소.

HOW(어떻게)... 사건이 일어난 기간 및 빈도.

WHO(누구와)... 일어난 사건에 대해 당시에 있었던 사람, 개입된 사람 또는 통보 받은 사람.

WHAT(무엇을)... 귀하께서 취한 조치 및 결과.

클라이언트 기록을 기밀로 유지하기 위한 조건

- 클라이언트 기록을 부주의하게 내버려 두어서는 안 됩니다.
- 클라이언트 기록은 작업을 마치는 즉시 적절한 위치에 다시 보관합니다.
- 클라이언트 기록을 검토하거나 업데이트할 때, 해당 영역 내에 누가 있는지에 대해서 의식하고 있어야 합니다.
- 클라이언트 기록에서 알게 된 것을 간병 팀 외부의 누군가와 논의하지 마십시오.

신고 의무자로서 귀하의 역할

유감스럽게도, 귀하께서 관찰 또는 의심한 것이 심신미약 성인에게 해를 끼치고 있다고 생각될 때가 있을 수 있습니다.

우리 모두는 다음과 같은 분들을 보호하도록 지원하는 도덕적 책임을 함께 집니다.

- 자신을 보호할 수 있는 능력이 더 적은 사람.
- 신체적, 정신적 및/또는 정서적으로 피해를 입을 위험에 처한 사람.

워싱턴 주법에 의거하여, LTC 근무자로서 귀하의 책임은 도덕적 의무를 넘어섭니다. 그것 또한 법입니다. 심신미약 성인이 학대, 유기, 방치 또는 부당하게 이용당하고 있는 것이 의심되는 경우(그렇게 믿을 만한 합당한 이유가 있음을 의미), 귀하는 **신고의무자(mandated reporter)**에 해당합니다. 이것은 귀하가 일을 하고 있든 쉬고 있든 적용됩니다.

워싱턴 주법은 또한 **모든** 신고의무자들이 아동 학대 및 방치로 의심되는 경우에도 보고하도록 하고 있습니다([RCW 26.44](#)).



이러한 주법 및 연방법이 반드시 준수되도록 하기 위해, 귀하가 근무하는 시설 또는 회사에는 각각의 클라이언트를 피해로부터 보호하기 위한 문서로 된 규칙 및 정책이 있습니다. 이러한 규칙과 정책은 여기에서 다루지며, 기본 교육에서 한 번 더 다룹니다.



신고의무자로서 귀하의 역할을 이해하십시오.

몇 가지 도움이 되는 정의

유기(abandonment)는 심신미약 성인의 간병에 책임이 있는 누군가가 필수적인 식품, 의복, 주거지나 의료 서비스를 받을 수 있는 수단 또는 능력이 없는 채로 해당 심신미약 성인을 내버려두는 경우에 해당합니다.

학대(abuse)는 심신미약 성인에 대해 상해, 부당한 감금, 협박 또는 난폭한 취급을 고의로 가하는 것입니다. 학대에는 심신미약 성인에 대한 성적 학대, 정신적 학대, 신체적 학대 및 착취가 포함됩니다.

- **성적 학대(sexual abuse)**는 모든 형태의 원하지 않는 성적 접촉으로, 원하지 않거나 부적절한 접촉, 강간, 남색, 성적 강압, 외설적인 사진 및 성희롱 등이 포함됩니다.
- **신체적 학대(physical abuse)**는 신체적 상해 또는 물리적 학대를 가하는 것입니다. 여기에는 물건을 사용 또는 사용하지 않고 구타, 손바닥으로 때리기, 꼬집기, 목조르기, 차기, 밀치기, 찌르기, 약물적 구속 또는 신체 구속의 사용(이러한 구속이 허가된 요건들과 일치하는 경우 제외)이 포함됩니다.
- **정신적 학대(mental abuse)**는 고의적인 정신적 또는 언어적 학대를 말하는 것으로, 여기에는 강압(괴롭힘), 괴롭힘, 심신미약 성인을 가족, 친구 또는 정상적 활동으로부터 부적절하게 격리시킴, 조롱, 협박, 고함이나 욕설을 포함한 언어폭력이 포함됩니다.
- **착취(exploitation)**는 심신미약 성인에 대해 강요, 유혹 또는 과도한 영향력을 행사함으로써, 해당 심신미약 성인이 다음과 같이 하는 원인이 되는 것입니다.
 - 과거에 하지 않았던 방식으로 행동.
 - 다른 사람의 이득을 위해 노역을 수행.

재정적 착취(financial exploitation)는 다른 사람이 자신의 이익 또는 이득을 위해 - 해당 심신미약 성인의 이익이나 이득을 위해서가 아니라 - 불법적으로 또는 부적절하게 심신미약 성인의 재산, 수입, 자원 또는 신탁 자금을 유용하는 경우입니다.

심신미약 성인(vulnerable adult)이란?

심신미약 성인은 다음과 같은 경우에 해당합니다.

- 60세가 넘었고 혼자 힘으로 스스로를 돌볼 수 없는 경우.
- 양로원, 보딩 홈 또는 성인 패밀리 홈에 거주하는 경우.
- 홈 헬스, 호스피스, 홈 간병 기관 또는 개별 제공자로부터 서비스를 받고 있는 경우.
- 발달 장애가 있는 경우.
- 법정 후견인이 있는 경우.

방치(neglect)는 심신미약 성인을 돌볼 의무가 있는 누군가가 심신미약 성인의 신체적/정신적 건강 유지에 필수적인 식품이나 도움을 제공하지 않아서, 신체적/정신적 손상을 방지하지 못하거나 심신미약 성인을 위협에 처하게 하는 경우에 해당합니다.

DSHS에 학대 신고

클라이언트나 심신미약 성인이 학대, 방치, 유기 또는 착취 당하고 있음을 믿을 만한 합당한 이유가 있는 경우, 보건사회부(Department of Social and Health Services, DSHS)에 반드시 즉시 신고해야 합니다.

DSHS와 더불어 다음 기관으로도 신고해야 합니다.

- 신체적 폭력 또는 성폭행이 의심되는 경우, 법 집행기관에 신고.
- 사망이 학대, 방치 또는 유기에 의한 것으로 의심되는 경우, 검시관이나 검시의사 및 법 집행기관에 신고.

신고의무자로서 신고를 하지 않는 것은 중대한 경범죄(gross misdemeanor)에 해당합니다.

통화 대상

학대 신고를 어디에 할 것인지는 해당 피해자가 거주하는 곳에 따라 결정됩니다.

해당 피해자가 거주하는 곳이 :

- **보딩 홈 또는 성인 패밀리 홈인 경우:**
DSHS의 CRU(Complaint Resolution Unit),
1-800-562-6078번으로 전화합니다.
- **자택인 경우:**
DSHS EndHarm 핫라인 번호인
1-866-363-4276번으로 전화합니다.

학대 신고

다음과 같은 심신미약 성인에 대해 학대가 의심되는 경우 DSHS에 신고하려면 아래로 전화하십시오.

- **성인 패밀리 홈 또는 보딩 홈 거주:**
1-800-562-6078번으로 전화.
- **자택 거주:**
1-866-363-4276번으로 전화.

신고에 대해 불안감을 느끼거나 확신하지 못할 수 있습니다. 이는 정상적인 감정입니다. 이런 감정 때문에 신고를 안 해서는 안 됩니다. 반드시 신고해야 합니다. 귀하께서는 워싱턴 주의 신고의무자입니다.

- 전화를 했다는 증거가 필요하지는 않습니다. 심신미약 성인이 피해를 입고 있다고 믿는 합당한 사유는 필요합니다.
- 신고하는 데 클라이언트 또는 감독관의 허가는 불필요합니다.
- 귀하께서 옳다고 믿고 신고를 했으나 학대는 없었다고 판명된 경우, 귀하가 책임지지 않을 수 있습니다.
- 법적 소송이 있는 경우 외에, 귀하의 이름은 기밀 사항으로 유지될 것입니다.

귀하께서 생각하기에 클라이언트가 즉각적인 위협에 처해 있거나 긴급한 지원이 필요한 경우, **911**로 전화하십시오.

자기 방치(Self Neglect)

자택 거주 중인 심신미약 성인이 위해라고 할 정도로 자신의 신체적 및/또는 정신적 안녕을 고려하고 있지 않는 상황이 있을 수 있습니다.

귀하가 자기 방치의 신고의무자가 아니더라도, 귀하에게 심신미약 성인이 위해라고 할 정도로 필요한 것들을 도외시하고 있다고 믿을 합당한 이유가 있는 경우, 그 사항을 DSHS에 보고하는 것이 좋습니다(권장). **1-866-363-4276**번으로 전화하십시오.

감독관과 함께 작업 및 보고

심신미약 성인에 대해 유기, 학대, 재정적 착취 또는 방치가 일어났다고 믿을 합당한 이유가 있는 경우, 감독관에게 즉시 알립니다.



귀하의 시설 또는 회사에는 법에 따라 클라이언트가 보호를 받도록, 귀하께서 이 상황을 어떻게 처리할 것을 원하는지에 대한 문서화된 정책 및 절차가 있습니다. 그러한 정책과 절차가 무엇이며, 그 정책이 어디에 문서화되어 있는지를 알고 준수해야 하는 것은 귀하의 책임입니다.

귀하의 감독관에게 알린다고 해서 귀하가 신고의무자로서의 책임으로부터 벗어나는 것은 **아니라는** 점을 유념하십시오. 심신미약 성인에 대해 유기, 학대, 재정적 착취 또는 방치가 일어났다고 믿을 합당한 이유가 있는 경우, 감독관에게 즉시 알립니다.

사건 일지(Incident Log)



모든 AFH 및 BH는 학대, 유기, 착취의 방치라고 주장되거나 의심되는 사건에 대해 사건 일지를 기록해야 합니다.



이 사건 일지는 다음 항목에 대해서도 문서로 기록해야 합니다 :

- 클라이언트의 안녕에 영향을 미치는 사고 또는 사건
- 클라이언트의 부상

사고 로그 ALFs에 필요하지 않습니다 있지만, ALFs는 의심 학대, 방치, 착취 방치, 사고, 또는 혼란에 빠 트리고 또는 고객의 건강이나 생활에 영향을 미치는 사고의 주장을 조사하기 위해 이루어졌다 어떤 서류를해야합니다. 당신의 책임이 뭘해야하는지 알고 있으며 ALF에서 작동하는 경우 문서화하는 것입니다.



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

구속(restraints)의 사용

대부분의 구속이 클라이언트를 안전하게 지키는 것이 **아니라는** 것이 널리 알려지기 이전, 과거에는 세 가지 유형의 구속이 사용되었습니다. 거의 모든 경우에 있어, 다음과 같은 유형의 구속은 사용할 수 없습니다. 클라이언트를 징계하기 위해 또는 직원들의 편의를 위해서는 절대 구속을 사용할 수 없습니다.

신체적 구속(physical restraints) - 움직임 또는 사람의 신체에 접근을 막거나 제한하기 위해 사용되는 어떤 것. 이러한 것에는 사람이 빠져나갈 수 없는 벨트, 침대의 가로널 또는 의자 등이 있을 수 있습니다.

화학적 구속(chemical restraints) - 의학적 증상 치료를 위해 필요로 하는 것이 **아닌** 약물을 직원의 편의를 위해, 또는 적절하거나 충분한 모니터링 없이 사용하는 것

환경적 구속(environmental restraints) - 사람을 특정한 공간에 가두기 위한 잠금장치가 있는 방 또는 장벽



구속 행위는 클라이언트를 위협에 처하게 합니다.



AFH의 경우에 한하여, 개별 클라이언트에 대해 구속 행위를 사용할 수 있는 매우 특수한 상황이 존재합니다. AFH의 경우, 구속이 절대로 징계 또는 편의를 위해 사용되어서는 안 되며, 적용 시에는 면허가 있는 간호사 또는 의사가 현장을 감독해야 합니다. 이러한 사항 및 기타 중요 지침들을 반드시 따라야 합니다. WAC [388-76-10655](#) 및 [WAC 388-76-10660](#)을 참조합니다. 귀하가 AFH에서 일하게 되는 경우, 감독관과 논의하여, 이러한 개별 사례에서 귀하가 할 수 있는 것과 할 수 없는 것을 정확하게 알고 있어야 합니다.

BH 또는 재택 환경에서는 어떤 경우에도 구속 행위가 결코 사용되지 않을 수 있습니다.

결론...

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

LTC 근무자로서, 귀하는 매일매일 다른 사람들의 삶에 영향을 미치게 됩니다. 귀하께서 하는 일은 귀하가 돌보는 클라이언트에게 큰 의미를 갖습니다. 귀하께서 하는 일에 대해 자부심을 가지십시오.

자신이 하는 일이 가치있다는 느낌을 스스로에게 주는 직업을 찾기란 쉽지 않습니다. LTC 근무자가 바로 그러한 경우일 것입니다.

매일같이 클라이언트, 클라이언트의 가족, 친구, 관리자 또는 다른 간병 팀원들로부터 받게되는 진심어린 감사와 존중은, 귀하가 이 일이 매우 만족스러운 일이라는 점을 잊지 않게끔 도와줄 것입니다. 자기 자신 및 타인에게 친절한 행동을 보이는 것을 잊지 마십시오.