



Примечание для работодателей

Семейные дома для взрослых, пансионаты и агентства по уходу на дому могут воспользоваться этим документом несколькими способами для проведения обязательного для работников Отдела услуг долговременного ухода (LTC) двухчасового вводного инструктажа. В этот документ по инструктажу входит информация **обо всех разделах, по которым департамент требует провести инструктаж**. Перечень требуемых разделов и тем содержится в WAC [388-112-0020](#).

Вы можете использовать:

- все разделы, добавив к ним свои особые требования и правила, продиктованные вашими конкретными потребностями;
- отдельные разделы этого документа для дополнения других своих материалов по инструктажу, например, если в последних нет конкретных требуемых разделов.

Места, в которые вы, по всей вероятности, захотите включить свои собственные формы, правила и процедуры, помечены в данном документе значком Insert («Вставить дополнение»). Это не означает, что вы должны добавлять свои материалы во все разделы, помеченные таким значком. Он предназначен исключительно для дополнительной помощи.

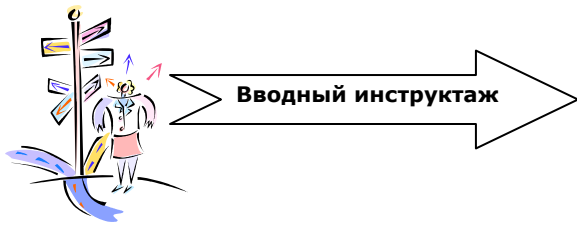


Добавление текста к этому документу

Для упрощения форматирования этого документа применяются коды стилей. Узнайте, [как пользоваться кодами стилей](#).

Добавив свои материалы, вы можете также отразить их в «Содержании». Узнайте подробнее, как [обновить «Содержание»](#).

Для проведения инструктажа департамент должен утвердить учебный план и инструкторов. О том, как это сделать, можно узнать на вебсайте www.adsa.dshs.wa.gov/professional/training



Введение	2
Клиенты и где они живут.....	2
Права клиента	3
Условия ухода	4
Основные служебные обязанности работника LTC	5
Понимание ваших рабочих обязанностей	5
Получение необходимой вам информации	6
Заведите распорядок.....	7
Переспрашивайте	7
Приёмы правильного общения	7
Первые впечатления.....	7
Слушайте.....	8
Мимика и жесты	8
Деловые разговоры по телефону.....	9
Связь в экстренных ситуациях	10
Общение с членами группы по уходу	10
Документация и отчетность.....	10
Следите со состоянием клиента	10
Документирование.....	11
Сообщения	11
О чем вы обязаны сообщать.....	12
Сообщение о жестоком обращении в DSHS.....	13
В заключение.....	15



Вводный инструктаж

Введение

Вы проходите этот вводный инструктаж, поскольку вы были недавно взяты на работу семейным жильём для взрослых (adult family home, AFH), учреждением для проживания и получения ухода вне дома (assisted living facility, ALF) или агентством по уходу на дому (home care agency, HCA) в качестве сотрудника по оказанию услуг долговременного ухода (long term care, LTC).

Этот вводный инструктаж даёт обзор того, что вам нужно знать и уметь делать на своей новой работе.

Ваша роль в качестве работника LTC – предоставлять высококачественный уход и вспомогательные услуги лицам (клиентам), проживающим там, где вы работаете. Эти услуги имеют важнейшее значение для здоровья, продолжения самостоятельной жизни и благополучия клиентов, за которыми вы ухаживаете. Для предоставления высококачественного ухода вы должны:

- понимать свою роль в качестве работника LTC;
- каждый день выполнять все назначенные вам задания в полную меру своих возможностей;
- уважать выбор клиента, касающийся порядка и времени выполнения этих заданий;
- обеспечивать безопасность клиентов;
- изучить и выполнять правила и требования своего работодателя.

Клиенты

Есть много терминов для обозначения лиц, нуждающихся в уходе. Вот их примеры, которые вы можете встретить: «клиент», «житель», «потребитель», «участник».

В рамках этого инструктажа мы используем для обозначения всех этих категорий термин «клиент».



Этот значок указывает на ключевые пункты данного документа.

Клиенты и где они живут

Когда клиенты нуждаются в помощи и уходе в течение продолжительного времени, это называется «долговременным уходом» (long term care).

Клиент:

- может быть пожилым и немощным;
- иметь заболевание, которое затрудняет или делает невозможным выполнение определенных действий без посторонней помощи;
- мог упасть или с ним мог произойти иной несчастный случай;
- иметь инвалидности, обусловленные пороками развития.



Группа по уходу за клиентом

Вы не одиноки в предоставлении ухода и помощи клиенту. В группу по уходу за клиентом может входить много других людей.

В группу по уходу могут входить врачи клиента, его родные и близкие, опекун, другие работники LTC, медсестры и другие специалисты и (или) менеджер по делу либо социальный работник Отделения услуг на дому и по районному месту жительства (Home and Community Services, HCS) или Агентства по делам престарелых (Area Agency on Aging, AAA).

Права клиента

Клиенты, получающие уход, имеют определенные права, защищенные федеральными законами и законами штата. Понимание и защита прав клиента – часть вашей работы. Закон штата, регламентирующий права клиента, содержится в [RCW 70.129](#) и в разделе [388-106-1300](#) Административного кодекса штата Вашингтон (Washington Administrative Code, WAC).



Вы обязаны:

- относиться к клиентам с уважением;
- защищать право выбора и независимость клиента;
- защищать частную жизнь клиентов и их конфиденциальную информацию;
- обеспечивать безопасность клиентов.



Ниже приведены **некоторые** из прав клиентов, которые охраняются законами нашего штата.

Свобода выбора

Клиенты имеют право на следующее:

- на активное участие в выработке и модификации своего плана по уходу;
- отказываться от ухода, приёма лекарств и лечения;
- выбирать, что и когда делать (включая время приёма пищи и получения ухода), какие получать медицинские услуги, во что одеваться и какую носить причёску;
- участвовать в социальных, религиозных и районных мероприятиях;
- управлять своими финансовыми средствами;
- не подвергаться химическим и физическим ограничениям;
- выражать беспокойства и жалобы, не опасаясь возмездия;
- общаться с людьми внутри и вне своего жилья, включая родных, друзей, врачей и омбудсмена (при проживании в AFH или ALF).

Конфиденциальность

Клиенты имеют право:

- на сохранение конфиденциальности всей своей медицинской, финансовой и личной информации;
- на конфиденциальность своего личного пространства и в ходе личного ухода.

Закон об унификации и учёте в области медицинского страхования (Health Insurance Portability and Accountability Act, HIPAA)

HIPAA – это федеральный закон, который добавляет дополнительные требования к использованию и раскрытию информации о состоянии здоровья.

Основная цель закона HIPAA – обеспечить надлежащую защиту информации о здоровье при одновременной регламентации её необходимой передачи в целях предоставления медицинских услуг высокого качества.



Ваш работодатель обсудит с вами, что вам необходимо знать для выполнения требований закона HIPAA в той мере, в какой это относится к вашей работе.

Клиент нуждается и имеет право на конфиденциальность

- При оказании личного ухода:
 - поставьте перегородку или прикройте клиента простыней или одеялом;
 - убедитесь, что двери и шторы окон закрыты.
- Делитесь медицинской, финансовой и иной личной информацией о клиенте только с членами группы по уходу за ним, которые имеют право на ознакомление с такой информацией.
- Давайте клиенту возможность разговаривать по телефону и принимать гостей и посетителей в конфиденциальной обстановке.
- Давайте клиенту распечатывать свою почту в конфиденциальной обстановке.

Уважайте конфиденциальность.



Ваша роль в защите прав клиентов

Вы должны знать о том, что клиент имеет права и в чем они состоят. Неуклонная защита этих прав – ваша повседневная обязанность в работе с клиентом. Защита прав клиента означает, что при **любом** взаимодействии с клиентом вы должны:

- относиться к клиенту с уважением;
- защищать право выбора и независимость клиента;
- защищать частную жизнь клиентов и их конфиденциальную информацию;
- обеспечивать безопасность клиентов.

Когда вы приступаете к новой работе, может показаться, что взять на себя обязательство по неуклонной защите прав клиентов легко. Однако у вас будут дни, когда это будет труднее. Вы можете устать, переработать, опаздывать на намеченное мероприятие или быть раздосадованы тем, что решил сделать клиент.

С самого начала своей работы возьмите за правило всегда спрашивать клиента о его предпочтениях и уважать его выбор. Это поможет выработать хорошую привычку, которая понадобится вам в трудные дни.



Спрашивайте клиента о его предпочтениях и уважайте его выбор.

Условия ухода

Ниже перечислены виды учреждений и услуг, для которых нанимаются работники LTC.

Уход на дому

Большинство взрослых людей, которые нуждаются в уходе, получают услуги и помощь на дому. Одна из услуг может состоять в найме работника LTC для помощи в уходе. Дополнительные услуги и помощь, которые могут быть предложены, включают услуги медсестер и других медицинских специалистов, ресурсы по месту жительства, такие как доставка на дом питания службой Meals on Wheels, услуги хосписа, временный уход за больными и инвалидами в период отдыха лиц, обычно осуществляющих уход за ними, домашние адаптации и вспомогательные приспособления для помощи в сохранении самостоятельности.

Работники LTC, работающие в доме клиента, обычно нанимаются непосредственно лицами, нуждающимися в помощи, либо через агентства по уходу на дому.



Дома по уходу за взрослыми (Residential care)

Дома по уходу за взрослыми – это другой вариант ухода за нуждающимися в этом клиентами. Примерам домов по уходу за взрослыми являются семейное жильё для взрослых (Adult family homes, AFH) и учреждение для проживания и получения ухода вне дома (assisted living facility, ALF).

Многие люди слышали термин «учреждение для проживания и получения ухода вне дома» (assisted living). Такие учреждения входят в категорию пансионатов.

В AFH и ALF клиентам предоставляются комната, питание, услуги стирки, контроль и помощь в уходе. Кроме того в некоторых AFH и ALF в ряде случаев предоставляются медсестринский уход и (или) специализированная помощь для лиц с психическими расстройствами,

инвалидностями вследствие пороков развития и деменцией.

AFH представляют собой обычные жилые дома, в которых может оказываться уход за несколькими клиентами (от двух до шести). ALF – это более крупные дома/учреждения, расположенные в данном районе, в которых проживают семь или более клиентов. Такие учреждения входят в категорию пансионатов.

AFH и ALF имеют лицензию штата. Установленные штатом нормативные требования помогают обеспечить унифицированный высококачественный уход и услуги для всех клиентов, проживающих в AFH и ALF. Эти нормативы изложены в WAC [388-76](#) (для AFH) и WAC [388-78a](#) (для ALF).



Каждый дом, учреждение и ведомство имеет свою собственную уникальную философию работы и ставит перед собой уникальные задачи. Понимание проблем и устремлений вашего работодателя поможет вам лучше разобраться в том, что требуется от вас в вашей работе.

Основные служебные обязанности работника LTC

Ниже приведены некоторые из основных служебных обязанностей, которые будут возложены на вас в качестве работника LTC.

В интересах здоровья и безопасности клиента выполняйте, пожалуйста, все возложенные на вас задания.

- Разбираться в нуждах клиента и выполнять возложенные на вас задания точно и эффективно, в соответствии с планом по уходу за клиентом или достигнутым соглашением об услугах.
- Знать предпочтительный для клиента порядок и график выполнения заданий. Уважать предпочтения клиента и выполнять их.
- Следить за изменениями в состоянии здоровья и общего самочувствия клиента.
- Документировать и сообщать о выявленных вами изменениях в соответствии с правилами и процедурами, изложенными в данном руководстве.
- Должным образом реагировать на чрезвычайные ситуации.
- Приходить на работу вовремя, заранее звонить своему начальнику, если вы не сможете прийти в назначенную смену, и одеваться надлежащим образом. Если вы не понимаете, что значит «одеваться надлежащим образом», спросите об этом у своего начальника.
- Аккуратно заполнять и хранить таблицы учёта рабочего времени.
- Если вы собираетесь уйти с работы, направьте об этом письменное уведомление по крайней мере за две недели до прекращения работы.

Исполнение обязанностей

Качество вашей работы влияет на каждодневную жизнь клиента. Хорошая работа может помочь клиенту продолжать вести достойную и самостоятельную жизнь. Плохая работа с вашей стороны может подвергнуть риску здоровье и душевное состояние клиента, за которым вы ухаживаете и получаете оплату за свою работу, вызвать у него тревогу и/или замешательство.

Работайте как можно лучше и гордитесь своей работой. Когда вы находитесь на работе, сосредоточивайтесь на ней. Узнайте, как выполнять назначенные вам задания правильно и эффективно. Знайте, что делать и чего следует избегать. Будьте честны и профессиональны в своих отношениях с клиентами и другими членами группы по уходу за ним.



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



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



Понимание ваших рабочих обязанностей

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

Планы по уходу

У каждого клиента есть письменный план по уходу. План ухода – это документ, составленный по результатам тщательного обследования (оценки) состояния клиента.

В результате обследования возникает ясное понимание того, какие клиенту требуются услуги и уход и каков должен быть порядок и график их предоставления. Эти задачи и предпочтения клиента документируются в плане по уходу.

Письменный план по уходу помогает обеспечить унифицированный и высококачественный уход за клиентом, призванный удовлетворить его потребности. План ухода за клиентом меняется по мере изменения потребностей клиента в уходе.

В учреждениях для проживания и получения ухода вне дома и семейных домах для взрослых план ухода именуется «достигнутым соглашением об услугах или планом услуг» (negotiated service agreement or plan).



В зависимости от того, где вы работаете, у вас может быть доступ к определенной части плана по уходу за клиентом. Некоторые работники ЛТС имеют доступ ко всему плану ухода и должны ознакомиться с ним. Другие получают список конкретных задания для выполнения. Если вам это позволено, ознакомьтесь с планами по уходу за всеми клиентами, к которым вы прикреплены.



Вы всегда несете ответственность за выполнение плана по уходу за клиентом.

Информация, содержащаяся в плане по уходу, является конфиденциальной. При чтении и устном восприятии всего, касающегося нужд клиента, уважайте его потребности в сохранении конфиденциальности и право на ее защиту. Ваш профессионализм в этой сфере существенно поможет снизить уровень беспокойства и смущения клиента, связанные с передачей личной информации о нем другим.

Получение необходимой вам информации

Уважайте предпочтения клиента; чтобы разобраться в них, получите необходимую информацию. Вам и клиенту необходимо:

- знать, что вы должны делать;
- понимать пределы ваших возможностей в своей работе;
- ощущать себя частью единой группы;
- во избежание недоразумений позже, внимательно обсудить задания по уходу с самого начала.

Даже если у вас есть информация из плана по уходу и от других членов группы по уходу за клиентом, вам все равно необходимо побеседовать непосредственно с клиентом и узнать о его предпочтениях.

Постановка хороших вопросов – это искусство. **Задание клиенту правильных вопросов и в правильной форме** позволит вам получить больше информации о его нуждах.

Задайте вопросы о **конкретных** заданиях.

Например: «Вы предпочитаете принять ванну или душ сегодня утром?»

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

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

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

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

Побеседуйте с клиентом о плане ухода и списке заданий

- Будьте терпеливы, если клиенту трудно говорить на эти темы.
- Клиент может в первый раз сталкиваться с необходимостью обсуждения своих глубоко личных проблем.
- Клиенту может быть трудно признать, что он нуждается в помощи.
- Ему может быть трудно объяснить свои привычки, выработанные за многие годы.

Уважайте и понимайте выбор клиента, касающийся порядка и времени предоставления ухода и услуг.



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

Заведите распорядок

Когда вы приступаете к выполнению нового задания, договоритесь с клиентом о его распорядке и следуйте ему.

Распорядок или график помогут вам успешно выполнить все возложенные на вас задания. Наличие распорядка означает, что вы и клиент знаете, что должно происходить во время каждой вашей смены.



Распорядок поможет и вам, и клиенту.

Переспрашивайте

Поработав определенное время с клиентом, полезно снова побеседовать с ним о заданиях, включенных в план ухода. Не хочет ли он изменить что-нибудь в распорядке ухода?

Возвращаясь к прежним вопросам, вы убедитесь, что хорошо понимаете распорядок клиента и сможете выполнять задания оптимальным для него образом.

Приёмы правильного общения

Правильное общение включает в себя больше, чем беседы с клиентом. Правильное общение поможет вам улучшить качество ухода и облегчить свою работу. Навыки эффективной коммуникации включают в себя:

- наблюдение на жестами и мимикой клиента, чтобы понять, что он хочет вам ими сказать;
- внимательное выслушивание всех замечаний клиента.

Навыки эффективной коммуникации помогут вам:

- получить информацию, необходимую вам для исполнения своих служебных обязанностей;
- наладить чёткое взаимодействие с клиентом и другими членами группы по уходу за ним;
- соблюдать спокойствие в стрессовых ситуациях;
- профессионально выглядеть в глаза других.

Первые впечатления

У вас есть лишь несколько секунд, чтобы произвести хорошее первое впечатление на клиента, его родных и близких или опекуна. Первые впечатления основаны на:

- внешнем виде;
- мимике и жестах;
- поведении;
- одежде.

Повторные вопросы и уточнения тоже могут помочь вам

- Убедитесь, что вы разбираетесь в распорядке жизни клиента.
- Помогите клиенту тем способом, который для него предпочтителен.
- Постарайтесь больше узнать о предпочтениях клиента.
- Попросите отклик на свою работу.

Не стесняйтесь задать вопросы еще раз, если это требуется вам для уверенности в том, что вы хорошо выполнили свою работу.

Первая встреча с клиентом

- Перед встречей, по возможности, ознакомьтесь в плане ухода за клиентом. Есть ли у клиента трудности с коммуникацией, такие как дефекты слуха или речи? Заранее подумайте о том, как преодолеть такие затруднения.
- Представьтесь и объясните, почему вы здесь.
- Спросите клиента, как он хочет, чтобы вы к нему обращались.

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

При первой встрече с клиентом и его родными, близкими или опекуном обратите внимание на следующие моменты.

- Прекратите заниматься другими делами и уделите полное внимание собеседнику.
- Теплая и искренняя улыбка поможет вам и собеседнику почувствовать себя более комфортно и непринужденно.
- Стойте ровно, поддерживайте глазной контакт, повернитесь лицом к собеседнику и тепло пожмите ему руку (если это уместно в контексте культурных традиций собеседника).
- Представьтесь и расскажите о том, что вы делаете. Например: «Доброе утро! Меня зовут Санди Коув. В числе других, я ухаживаю за вашим отцом».
- Во время беседы обратитесь к собеседнику несколько раз по имени. Это покажет, что вы были внимательны с самого начала.

Слушайте

Другой навык эффективной коммуникации – умение слушать! Навыки слушания:

- помогают наладить доверительные отношения с клиентом;
- побеждают к откровенному обмену мнениями и впечатлениями;
- помогает вам удостовериться, что вы точно расслышали, что говорит собеседник.

Навыки слушания также дадут клиенту возможность найти точные слова.

- Поощряйте клиента к продолжению беседы, вставляя короткие реплики, например: «я понимаю»; «расскажите об этом подробнее»; «ага» или слегка кивая головой.
- Если вам что-то неясно, задайте вопросы и получите дополнительную информацию.
- Не спешите с изложением своих идей и советов; подождите, пока вас об этом попросят.
- Будьте готовы выслушать все, что клиент должен вам сказать. Не избегайте никаких тем, просто потому, что они для вас неудобны.

Мимика и жесты

Ваши действия, поза и выражение лица – это средства невербальной коммуникации, включающие также мимику и жесты.

Знайте о том, что ваши мимика и жесты говорят клиенту.

- Веселое выражение лица и приятный тон голоса демонстрируют позитивный настрой.
- Спокойная поза и прямой глазной контакт глаз показывают, что вы внимательны.
- Хорошая осанка и расслабленное состояние рук говорят о вашей уверенности и о том, что с вами можно иметь дело.
- Всегда следите за тем, чтобы ваши мимика и жесты соответствовали тому, что вы говорите.



Невербальная коммуникация является мощным средством общения.



Слушание других требует усилий

- Уделите клиенту 100 % своего внимания.
- Пока вы слушаете, что он говорит, не пытайтесь делать что-то другое.
- Повернитесь лицом к клиенту и слегка наклонитесь вперед. Это создает хороший зрительный контакт и демонстрирует интерес к собеседнику.

**Навыки слушания включают в себя...
полное внимание к клиенту
во время слушания.**

Мимика и жесты клиента

Мимика и жесты клиента могут дать больше информации об их ощущениях, чем то, что они говорят. Наблюдайте за невербальными признаками, которые помогут вам лучше понять, что происходит с клиентом.

Вот, к примеру, некоторые невербальные признаки, свидетельствующие о том, что клиент испытывает боль:

- жесткость или напряженность тела;
- раскачивание вперед и назад;
- постоянное касание места тела, в котором ощущается боль;
- гримасы на лице или обеспокоенное выражение глаз.

За счет внимания к этим невербальным признакам боли вы сможете:

- поговорить с клиентом о том, что можно сделать для улучшения его состояния;
- быть более внимательным при выполнении заданий по личному уходу;
- быть начеку, если возникнет или усугубится какая-то проблема.

Обращайте внимание на ситуации, когда слова расходятся с мимикой и жестами. В большинстве случаев мимика и жесты скажут вам, что происходит на самом деле.

Например, если клиент говорит: «Я в порядке», но его мимика и жесты говорят о том, что он испытывает боль, то, скорее всего, он не в «порядке», но не может или не хочет говорить о своих ощущениях.

Деловое общение

Время от времени вам может потребоваться побеседовать со своим начальником или другими менеджерами о своих беспокойствах, вопросах и проблемах с коллегами, с расписанием работы и т.п. Вы обязаны действовать профессионально и решать все возникающие проблемы до того, как они выйдут из-под контроля.

Не откладывайте обсуждение проблем и не скрывайте их. Дайте своему начальнику возможность помочь вам или запланировать необходимые действия на будущее.

Будьте настроены позитивно. Позитивное отношение к делу поможет всем, кто с вами работает, включая вашего босса. Общайтесь с вопросами и предложениями, а не с жалобами.

Попросите о том, что вам нужно. Легко жаловаться, не предпринимая никаких действий. Опишите ситуацию, затем ясно и объективно изложите свою просьбу.

Сохраняйте спокойствие. Если вас что-то сердит или расстраивает, подождите обратиться к боссу, пока не обретете контроль за своими эмоциями.



В беседах со своим начальником ведите себя профессионально.



Деловые разговоры по телефону

Ответы на рабочие телефонные звонки требуют соблюдения определенного этикета.

- Сделайте глубокий вдох и сосредоточьтесь на телефонной беседе.
- Имейте под рукой ручку и бумагу.
- Когда снимаете трубку, улыбнитесь. Улыбка во время телефонного разговора отражается в вашем голосе.

**Молчание дает время
выслушать собеседника и
наладить с ним контакт**

- Если у клиента грустное настроение или он озабочен, может оказаться полезным простое внимание к тому, что он говорит.
- Паузы в разговоре дают человеку время подумать и выбрать слова.
- Паузы в разговоре дают человеку возможность сдержать свой гнев и другие сильные эмоции.

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

- Поддерживайте в разговоре любезный, естественный и уважительный тон.
- Назовите наименование учреждения и свое полное имя. Спросите: «Чем я могу вам помочь?»
- Если вы отвечаете на звонок клиенту, назовите себя и полное имя клиента, на звонок которому вы отвечаете. Например, скажите: «Алло. Это говорит Мэри. Я отвечаю на звонок, предназначенный для Сьюзан Смит. Могу ли я вам помочь?»

Связь в экстренных ситуациях



В ваши обязанности входит знать, к кому в данном учреждении или доме обратиться в экстренной ситуации и где приведены правила и инструкции, касающиеся действий в таких ситуациях.

За дополнительной информацией о действиях при стихийных бедствиях обратитесь к «Инструктажу по мерам безопасности».

Общение с членами группы по уходу

Работники LTC часто проводят больше времени с клиентами, чем другие члены группы по уходу. Вы – ценный источник информации о ежедневном состоянии здоровья и общем самочувствии клиента.



Эффективное общение с другими членами группы по уходу за клиентом – важная часть вашей работы.

Документация и отчетность



Вы оказываете уход людям, чье здоровье и благополучие должны быть под пристальным надзором. Вы обязаны следить за состоянием клиентов и сообщать другим членам группы по уходу за ними о любых изменениях или проблемах быстро и эффективно. Это особенно важно, когда люди работают в разные смены или в разных ведомствах.

Следите со состоянием клиента

В качестве работника LTC вы можете оказаться первым, кто заметит изменения в физическом, умственном или эмоциональном состоянии клиента. Ваша обязанность – следить за такими изменениями.

- Для этого при оказании ухода за клиентом используйте все свои пять чувств.
- Следите за изменениями в настроении.
- Слушайте, когда клиент говорит вам о своих ощущениях или боли.
- Следите за изменениями в гигиене и уходе за собой, признаками которых могут быть грязная одежда, грязные волосы, запах тела.
- Следите за колебаниями в настроении, особенно когда оно становится необычно спокойным, печальным, испуганным, скорбным или параноидальным (например, если клиенту кажется, что его хотят похитить или завладеть его деньгами), либо когда клиент начинает говорить о самоубийстве.
- Будьте начеку, если клиент становится забывчивым а его мысли спутанными, если он отказывается сотрудничать и если его ответы на поставленные вопросы не имеет смысла.
- Следите за любыми изменениями в способности ходить, стоять и ежедневно ухаживать за собой.
- Следите за физическими изменениями, которые могут быть признаками заболеваний, такими как отек, сыпь, кашель, затрудненное дыхание.
- Обращайте внимание на изменения в привычках, связанных с питанием и приготовлением пищи, потерей веса, утраты интереса к пище и еде и любыми признаками, свидетельствующими о недостатке продуктов питания.
- Обращайте внимание на вопросы клиента и просьбы о помощи в связи с финансовыми проблемами.



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

Документирование

Помните! Записи о клиентах содержат личную и конфиденциальную информацию. В законах штата и федеральных законах содержатся строгие требования к обращению с записями о клиенте, особенно с медицинской информацией.



В вашем учреждении или компании могут действовать письменные правила и процедуры, направленные на обеспечение строжайшей неприкосновенности и сохранности записей о клиенте. Это включает положения о том, как, когда и что вы можете делать, когда требуется сообщить информацию в письменном виде.



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

Общие рекомендации по ведению документации

- Всегда защищайте право клиента на конфиденциальность. Никогда не оставляйте заметки и другие документы в местах, где их могут видеть другие люди.
- Пишите разборчиво, чтобы другим не приходилось тратить лишних усилий на прочтение написанного вами. При заполнении документов пользуйтесь черными чернилами.
- Описывайте свои наблюдения ясным языком с тем, чтобы их могли легко понять те, кто не были свидетелями случившегося.
- Описывайте только то, что видите. Это называется изложением «наблюдаемых фактов». Не включайте в описания свои личные мнения и интерпретацию случившегося.
- Никогда не делайте записи о клиенте за кого-либо другого и никогда не подписывайте документов о том, чего вы сами не делали или не видели.
- Помните, что ваши записи становятся юридическим документом.



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

Сообщения

В доме проживания или учреждении, в котором вы работаете, должны действовать четкие правила о том, когда вам необходимо сообщать о своих беспокойствах другим членам группы по уходу за клиентами. Это требуется в ситуациях, когда нужно принять срочные меры или усилить контроль за клиентом.



Вы обязаны соблюдать эти правила и четко понимать, в каких ситуациях вам требуется сообщать о происходящем и кому.

Если клиент отказывается от ухода

Любой клиент может в любой момент отказаться от ухода. Иногда клиент может не захотеть, чтобы вы выполнили какое-либо конкретное или все возложенные на вас задания. Постарайтесь выяснить причины этого и как вы можете помочь в такой ситуации. Вполне возможно, что клиент не чувствует к чему-то расположения сегодня, но все может вернуться к прежнему распорядку, когда вы придете в следующий раз.

Нужно ли вам записывать и сообщать об отказе клиента получать уход? Это часто зависит от конкретных заданий, которые оказались невыполненными, и от соображений безопасности клиента. Если вы не уверены, надо ли вам сообщать в конкретном случае, обратитесь к своему начальнику.



Знайте, что требуется и что не требуется документировать и о чём сообщать, и в каких случаях.

В документах и отчетах указывайте все факты и подробности!

КОГДА? ... Дата и время инцидента или выявленных вами изменений в поведении.

ЧТО? ... Что произошло? - Записывайте все объективные факты.

ГДЕ? ... Где вы это заметили?

КАК? ... Как долго и часто это происходило?

КТО? ... Кто присутствовал, принимал участие или сообщил о случившемся?

ЧТО? ... Предпринятые вами меры и их результат.

Советы по соблюдению конфиденциальности документов о клиентах

- Не оставляйте записи о клиенте без присмотра.
- Возвращайте все документы о клиенте на место сразу же после того, как вы закончили с ними работу.
- Следите за тем, кто находится в помещении во время изучения и заполнения вами документов о клиентах.
- Не обсуждайте ни с кем кроме членов группы по уходу за клиентом, что вы узнали из документов о нем.

О чем вы обязаны сообщать

К сожалению, бывают случаи, когда то, что вы видите или о чем подозреваете, дает вам основания полагать, что уязвимому взрослому нанесен вред.

Мы все разделяем моральную ответственность по защите тех:

- кто с меньшей вероятностью может защитить себя сам;
- кому угрожает опасность физического, умственного и (или) эмоционального ущерба.

По законам штата Вашингтон ваши обязанности в качестве работника LTC выходят за рамки моральных обязательств. Эти расширенные обязательства имеют силу закона. Вы **обязаны сообщать**, если подозреваете (т.е. у вас есть достаточное основание полагать), что в отношении уязвимого взрослого лица произошло жестокое обращение, оставление без ухода, пренебрежение или эксплуатация. Это требование применимо к вам независимо от того, находитесь ли вы при исполнении своих служебных обязанностей или нет.

Закон штата Вашингтон также требует **обязательного** сообщения о предполагаемых случаях жестокого обращения или пренебрежения по отношению к детям ([RCW 26.44](#)).



Для гарантии соблюдения этих законов штата и федерального законодательства в учреждении или компании, в которых вы работаете, действуют письменные правила и процедуры по защите всех клиентов от нанесения им вреда. Эти правила и процедуры изложены ниже и их повторный обзор будет проведен во время основного инструктажа.



Знайте, о чем вы обязаны сообщать.

Некоторые полезные определения

«Оставление без ухода» (Abandonment) означает действие лица или организации, обязанных заботиться об уязвимом взрослом человеке, которое выражается в оставлении уязвимого взрослого человека без средств или способности добывать себе пищу, одежду, жилье или получать медицинский уход.

«Жестокое обращение» (Abuse) означает преднамеренное действие, выражающееся в нанесении повреждения, неоправданном лишении свободы, запугивании или наказании уязвимого взрослого человека. Жестокое обращение включает в себя сексуальное насилие, психологическое насилие, физическое насилие и эксплуатацию уязвимых взрослых.

- **«Сексуальное насилие»** означает любую форму нежелательного полового контакта, включая, в частности, неуместное или неподобающее прикосновение, изнасилование, содомию, половое принуждение, фотографирование, имеющее явную сексуальную направленность, и сексуальное домогательство.
- **В понятие физического насилия** входят нанесение ударов с использованием любых предметов или без таковых, шлепание, щипание, удушение, пинание, пихание, подталкивание, использование химических или физических средств ограничения свободы действий (за исключением случаев, когда использование таких средств предусмотрено соответствующими лицензиями).
- **В понятие психологического насилия** входят намеренное психологическое или вербальное насилие, состоящее в принуждении (посредством запугивания), домогательстве, неправомерной изоляции уязвимого взрослого человека от родных и близких, создание препятствий к его повседневным занятиям, а также словесные оскорбления, такие как высмеивание, запугивание, крик и ругательства.
- **«Эксплуатация»** означает принуждение либо злоупотребление влиянием на уязвимого взрослого человека, приводящее:
 - к действиям последнего, которые не согласуются с его обычным поведением: либо
 - к выполнению уязвимым взрослым человеком услуг в интересах другого лица.

«Финансовая эксплуатация» означает незаконное или неправомерное использование имущества, дохода, ресурсов или доверительных средств уязвимого взрослого человека любым лицом в интересах или на благо любого лица, отличных от интересов и благополучия уязвимого взрослого человека.

Кто считается «уязвимым взрослым»?

В категорию «уязвимых взрослых» (vulnerable adult) входят все лица:

- 60 лет и старше, которые не в состоянии ухаживать за собой;
- проживающие в доме для престарелых и инвалидов, пансионе или ином семейном жилье для взрослых;
- получающие медицинские услуги на дому, хосписные услуги либо услуги агентства по уходу на дому или со стороны индивидуального поставщика таких услуг.
- имеющие инвалидности, обусловленные пороками развития;
- имеющие официальных опекунов.

«Пренебрежение» означает ситуацию, в которой лицо, обязанное ухаживать за уязвимым взрослым человеком, не предоставляет товаров и продуктов либо услуг, необходимых для поддержания физического и психического здоровья уязвимого взрослого, либо не предотвращает нанесения уязвимому взрослому человеку физического или психического ущерба, либо подвергает уязвимого взрослого человека опасности.

Сообщение о жестоком обращении в DSHS

Вы **ОБЯЗАНЫ** немедленно сообщить в Департамент социального обеспечения и здравоохранения, если подозреваете (т.е. у вас есть достаточное основание полагать), что в отношении клиента или любого уязвимого взрослого лица совершено жестокое обращение, оставление без ухода, пренебрежение или эксплуатация.

Кроме того вы обязаны сообщить в DSHS, а также:

- в правоохранительные органы, если подозреваете совершение физического или сексуального насилия;
- коронеру или медицинскому эксперту и в правоохранительные органы, если подозреваете, что в результате жестокого обращения, пренебрежения или оставления без ухода наступила смерть.

Несообщение о жестоком обращении в ситуации, когда вы обязаны сообщить о нем, является серьезным правонарушением.

Кому звонить

В зависимости от места проживания данного лица о случаях жестокого обращения следует сообщать в разные инстанции.

Если данное лицо проживает:

- **в учреждении для проживания и получения ухода вне дома или семейном жилье для взрослых,** то звоните в Службу по рассмотрению жалоб (Complaint Resolution Unit, CRU) DSHS по тел. **1-800-562-6078**;
- **в собственном доме,** то звоните по горячей линии DSHS по тел. **1-866-363-4276**.

Куда сообщать о жестоком обращении

Для сообщения в DSHS о предполагаемом жестоком обращении с уязвимым взрослым, проживающим в:

- **в семейном жилье для взрослых или пансионе,** звоните по тел. **1-800-562-6078**
- **в собственном доме,** звоните по тел. **1-866-363-4276**.

Вы можете нервничать или чувствовать неуверенность в связи с сообщением о таких случаях. Это нормально. Не позволяйте своим чувствам удержать вас от сообщения о случившемся. Вы обязаны это сделать. Эта обязанность возложена на вас законами штата Вашингтон.

- Для сообщения о предполагаемых случаях жестокого обращения не требуется иметь на руках доказательства. У вас должны быть достаточные основания полагать, что уязвимому взрослому наносится вред.
- Для сообщения о предполагаемых случаях жестокого обращения также не требуется разрешения клиента или начальника.
- Если вы сообщаете с наилучшими намерениями, а в дальнейшем выясняется, что злоупотреблений не было, то вы не можете быть привлечены к ответственности.
- Ваше имя будет храниться в тайне, если не происходит судебного разбирательства.

Если вы полагаете, что клиенту угрожает непосредственная опасность или требуется срочная помощь, звоните по телефону **911**.

Пренебрежение в отношении себя

Бывают ситуации, в которых уязвимый взрослый, проживающий в собственном доме, не заботится о своём физическом и/или психическом благополучии и может нанести себе вред.

Хотя вы не обязаны сообщать о случаях пренебрежения в отношении себя, мы рекомендуем вам сообщить DSHS, если у вас есть основания полагать, что уязвимый взрослый человек не заботится о своём физическом и/или психическом благополучии и может нанести себе вред. Звоните по тел. **1-866-363-4276**.

Работа с вашим начальником и обязанность сообщать о случаях жестокого обращения

Если у вас есть достаточные основания полагать, что в отношении уязвимого взрослого совершено жестокое обращение, пренебрежение, финансовая эксплуатация или он оставлен без ухода, немедленно сообщите об этом своему начальнику.



В вашем учреждении или компании должны иметься письменные правила и процедуры, касающиеся действий в таких ситуациях, которые должны соблюдаться для выполнения законов и защиты клиентов. Вы обязаны знать, в чем состоят эти правила и процедуры, где они документированы, и как их соблюдать.

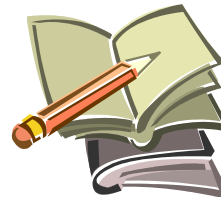
Имейте в виду, что предупреждение начальника о случае жестокого обращения **не** освобождает вас от ответственности за сообщение о нем в другие инстанции. Если у вас есть достаточные основания полагать, что в отношении уязвимого взрослого совершено жестокое обращение, пренебрежение, финансовая эксплуатация или он оставлен без ухода, вы обязаны сообщить об этом в соответствующие инстанции.

Журнал инцидентов



Все семейные дома для взрослых (AFH) обязаны вести журнал инцидентов, в который должны заноситься сообщения обо всех фактических или предполагаемых случаях жестокого обращения, оставления без ухода, пренебрежения и эксплуатации. В этом журнале также необходимо документировать:

- все несчастные случаи и инциденты, затрагивающие благополучие клиентов;
- все травмы, полученные клиентами.



журнале

Хотя в ALF ведение журнала инцидентов не требуется, ALF обязаны документировать меры, принятые для расследования сообщений о жестоком обращении, оставлении без ухода, пренебрежении и эксплуатации, а также о несчастных случаях и других происшествиях, ставящих под угрозу или негативно влияющих на здоровье и жизнь клиентов. Вы обязаны знать, что вам делать в таких случаях и как их документировать, если вы работаете в ALF.



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

Использование ограничений

В прошлом использовались три вида ограничения; это было до того, как стало широко известно, что большинство ограничений **не обеспечивают безопасности клиентов**. Почти ни в каких случаях не могут использоваться следующие типы ограничений. Ограничения НИКОГДА нельзя использовать в целях дисциплинирования клиентов и для удобства персонала.

Физические ограничения - все, что используется для предотвращения или ограничения движения или доступа к своему телу. Это может быть ремень, постельные струбцины или стул, с которого человек не может сойти.

Химические ограничения - препараты, которые **не** требуются для лечения медицинских симптомов, а используются для удобства персонала или без надлежащего и адекватного контроля.

Ограничения окружающей среды - запертые помещения или барьеры, ограничивающие доступ человека к определенной области пространства.



Ограничения подвергают клиента риску.



Есть очень редкие и конкретные ситуации, в которых по отношению к отдельным клиентам **семейного дома для взрослых (AFH)** могут быть использованы ограничения. В AFH ограничения никогда не могут использоваться для дисциплинирования клиентов или удобства персонала и должны применяться и контролироваться дипломированной медсестрой или врачом. Эти и другие важные инструкции должны соблюдаться. См. WAC [388-76-10655](#) и [WAC 388-76-10660](#). Побеседуйте со своим начальником и точно узнайте, что вам можно и что нельзя делать в этих конкретных случаях, если вы работаете в AFH.

Ограничения никогда и ни при каких условиях нельзя использовать в ALF и на дому клиентов.

В заключение...

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

В качестве работника LTC вы призваны ежедневно вносить изменения в жизнь других людей. Ваша работа имеет огромное значение для клиентов, за которыми вы ухаживаете. Гордитесь тем, что вы делаете.

Трудно найти профессию, где способность отдавать частицу самого себя ценится другими больше всего. Это может относиться к работникам LTC.

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