



# DDA 개인 서비스 제공자 안내서



*Transforming lives*

Developmental Disabilities Administration

# 소개

이 안내서에는 Developmental Disabilities Administration(DDA)와 계약한 개인 서비스 제공자가 꼭 알아야 하는 정보가 들어 있습니다. 개인 서비스 제공자가 꼭 알아두어야 하는 다른 중요한 정보와 관련해서는 “개인 서비스 제공업자를 위한 고용인 참고 지침 (The Employee Reference Guide for Individual Providers (DSHS 발행 #22-221))”을 참조하십시오.

이 정보를 주의 깊게 읽으시고 나중의 참고를 위해 보관하시기 바랍니다. 추가로 문의사항이 있으면 지역 DDA 사무소로 연락하시기 바랍니다.

## 제1지역 북부 DDA

Spokane:.....1-800-462-0624

## 제1지역 남부 DDA

Yakima:.....1-800-822-7840

## 제2지역 북부 DDA

Everett: .....1-800-788-2053

## 제2지역 남부 DDA

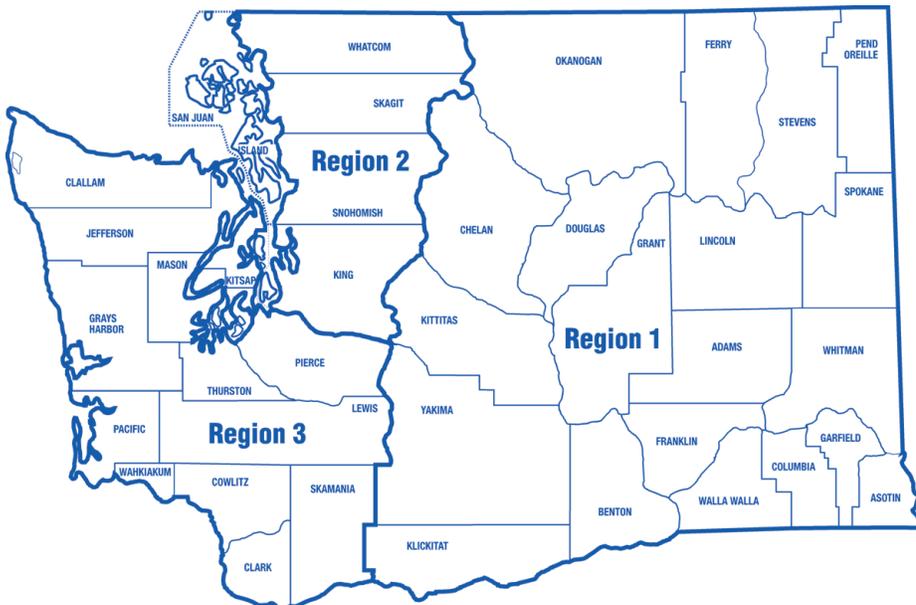
Seattle: .....1-800-314-3296

## 제3지역 북부 DDA

Tacoma:.....1-800-248-0949

## 제3지역 남부 DDA

Olympia:.....1-800-339-8227



# 목차

소개 .....	1
개인 서비스 제공자 자격.....	2
간병 의무.....	3
의심되는 학대/방치 신고.....	3
개인 및 가족 존중.....	4
긍정적인 행동 지원.....	5
일반적인 건강 예방조치.....	7
서비스 계획.....	7





지원 및 서비스는 사람들이 선택에 관한 결정을 하고 성공을 위한 최적의 기회를 제공하는 데 필요한 정보를 보장하는 방식으로 제공됩니다.

## 소개

보건사회부의 임무는 사람들에게 힘을 주는 협력 관계를 마련하여 삶을 변화시키는 것입니다. 이를 위해 발달장애행정국(DDA)은 다음과 같은 품질 높은 지원과 서비스를 제공함으로써 서비스 수혜 자격이 있는 사람들의 삶에 긍정적인 변화를 가져오하고자 노력하고 있습니다.

- 개인/가족 주도
- 안정성 및 융통성
- 개인과 가족의 만족
- 개인적 요구 충족 가능

지원 및 서비스는 사람들이 선택에 관한 결정을 하고 성공을 위한 최적의 기회를 제공하는 데 필요한 정보를 보장하는 방식으로 제공됩니다.

이러한 목적을 달성하기 위해 DDA는 다음의 운영 원칙을 지지합니다.

### 개인의 가치 및 발전

개인차에 대한 존중과 존엄으로 사람들은 서비스를 받으며, 친구와 가족 관계 혜택, 자신과 타인에 의한 개인적 가치와 긍정적 인식, 통합, 개인 목표 추구와 일상 활동을 관리하는 능력, 건강과 안전과 관련된 경험에 대해 지원받을 것입니다.

### 서비스 지속성 및 조정

서비스는 가정과 지역사회 어디든 가능한 곳에서 그들을 머무를 수 있게 하는 탄력적인 시스템 안에서 제공합니다.

### 지역사회 참여 및 협력

서비스와 지원은 소비자, 부모, 서비스 제공자, 옹호자, 지방 자치단체, 시민 그리고 사업체의 참여와 협력을 높여줍니다.

### 간병인 존중

간병인은 부서의 가장 귀중한 자원으로서 대우받습니다.

### 서비스 질과 수행 의무

DDA는 자원을 효과적이고 신중하게 사용할 의무가 있습니다. DDA는 프로그램과 서비스의 정규적인 검토, 평가, 개선을 위한 수정을 실행합니다.

### 무차별

DDA는 서비스, 대우, 고용에 대한 접근과 승인에서 성별, 인종, 피부색, 종교, 국적, 나이, 장애, 결혼상태, 성적 성향/눈에 보이는 성적 성향에 근거하여 차별을 두지 않습니다.

## 개인 서비스 제공자 자격

DDA와 계약하면 다음 중 한 항목의 서비스를 제공하는 “개인 서비스 제공자”가 됩니다.

- MPC(Medicaid Personal Care)
- WPC(Waiver Personal Care) 또는
- 임시 간호 서비스

개인 서비스 제공자인 귀하는 DSHS의 직원이 **아닙니다**. 귀하께서 간병을 제공하는 사람에 의해 고용된 것이고, 그 사람이 18세 미만인 어린이일 때는 그 사람의 가족에 의해 고용되는 것입니다. DDA의 서비스를 받는 당사자 및/또는 그 당사자의 가족이 서비스 제공자를 고용, 감독, 해고합니다. 개인 서비스 제공자로서의 일은 도전과 성취감을 줍니다. 귀하는 많은 업무와 함께 귀하의 고용인(발달장애인)을 돕게 됩니다. 이것은 중요한 의무입니다.

**귀하는 다음의 능력과 기술을 갖고 있어야 합니다.**

- 서비스를 받는 사람에 대한 지원 계획을 이해합니다.
- 지원 계획에 적혀진 대로 서비스를 제공합니다.
- 간병 제공을 위한 특별한 지시 사항을 이해합니다.
- 문제 상황을 인식하고 이에 필요한 행동을 취합니다.
- 직접적인 감독 없이 응급상황에 대응합니다.
- 고용인이 귀하에게서 원하는 행동 방식을 이해합니다.
- 독립적으로 일합니다.
- 신뢰와 책임감을 갖습니다.

**귀하는 다음의 행동을 해서는 안 됩니다.**

- 고용인이나 그 가족으로부터 금품이나 선물을 수수하거나 돈을 빌리는 것
- DDA가 지급하는 서비스 비용을 추가로 환급받는 것
- 고용인으로부터 무언가를 구입하는 것
- 고용인에게 무언가를 판매하는 것
- 고용인이나 가족의 특별한 동의 없이 그들에 관한 정보를 말하는 것. 고용인 또는 가족이 귀하와 함께 나눈 정보는 어떤 것이든 비밀유지를 해야만 하며 다른 사람에게 절대 말해서는 안 됩니다.
- 지원 계획에서 DDA에 의해 특별히 승인되고 프로그램 규정에 따라 허용되지 않는 상태에서 서비스를 귀하의 가정에서 제공하는 것
- 어떤 것이든 등록간호사(RN)나 면허 실무 간호사(LPN)와 같이 면허받은 의료 전문가를 요구하는 업무를 수행하는 것. 서비스 수혜자와 연계가 있는 서비스 제공자가 그들의 “고용인/가족”과 다른 관계가 있어 면허받은 간병 업무를 수행하는 것이 허락되는 경우는 예외로 인정됩니다.
- 고용인 위험 대피 계획서를 검토하고, 응급 시 연락처와 위임받은 응급 의료 처치 서명 승인서를 갖기 전에 고용인과 일을 시작하는 것

신원조사와 훈련을 포함한 서비스 제공자 자격에 관한 추가 정보와 관련해서는 DSHS 발행 #22-221, 고용 참고 지침을 확인해 주십시오.

## 간병 의무

- **유기:** 주 법은 도움을 필요로 하는 사람을 내버려두는 것을 범죄로 규정합니다. “유기하다”라는 말은 어떠한 것이든 삶의 기본적 필요사항을 얻을 능력이나 수단을 주지 않고 도움을 필요로 하는 사람을 내버려두는 것을 의미합니다. 귀하께서 고용 관계를 그만두거나 끝내고 싶다면 최소 2주 전에 귀하의 고용인, 그들의 법적 대리인, DDA 케이스 자원 관리자에게 서면 통지서로 알려야 합니다. 종료일까지는 귀하가 계속 일하는 것으로 예상합니다.
- **실행 범위:** 귀하는 계약 조항을 따르고 주 법 아래 허용되는 서비스를 반드시 제공해야 합니다. 면허 의료 전문가를 요구하는 업무는 개인 서비스 제공자 계약에서 환급되지 않습니다. 이 경우, 두 가지 예외가 있습니다.
  - 친척 관계에 있는 서비스 제공자는 어떠한 것이든 그 사람의 지원 계획서에 명시된 건강 관리나 의료적인 업무를 법적으로 수행할 수 있습니다.
  - 건강관리를 자기주도로 할 수 있는 사람들은 어떠한 일이든 개인 서비스 제공자가 의료 업무를 수행하도록 훈련시키고 지시하는 것을 선택할 수 있습니다. 귀하가 그러한 업무를 하는 데 동의하는 경우 그 사람의 지원 계획서를 반드시 따라야 합니다. “자기주도형 간병”이나 특수 건강 관리 업무가 지원 계획서에 없다면 DDA 케이스 자원 관리자에게 알리십시오.
- 그 사람 또는 그들의 가족은 다음의 경우에만 추가 업무를 귀하에게 요청할 수 있습니다.
  - 귀하가 동의하는 경우
  - 주에서 지급하는 시간 중에 추가 임무를 하지 않는 경우
- 귀하의 직무의 한 부분으로 교통 편의를 요청받는 경우, 그것은 그 사람의 지원 계획서에서 귀하에게 할당된 업무이며 귀하는 반드시 현재 유효한 차량 보험과 운전면허증이 있어야 합니다. 귀하가 교통 서비스를 제공할 수 없다면, 고용인과 DDA 케이스 자원 관리자에게 알려야 합니다.
- 귀하는 절대로 유약한 성인이나 어린이에게 신체적, 언어적, 정신적, 성적 또는 재정적 학대를 해서는 안 됩니다.
- 귀하의 직무에 관한 질문이나 염려사항이 있다면, DDA 케이스 자원 관리자에게 연락하십시오.

## 의심되는 학대/방치 신고

계약된 서비스 제공자로서 귀하가 어떠한 것이든 적절하다면 법에 따라 학대 또는 의심되는 학대/방치를 지역 Child Protective Services(CPS)나 Adult Protective Services(APS) 사무소에 신고해야 합니다. 지역 전화번호는 전화번호부의 워싱턴 주 항목 아래 정부 페이지에 나와 있습니다. 또한 1-866-363-4276(1-866-ENDHARM)으로 전화해서 신고할 수도 있습니다.

## 개인 및 가족 존중

- 서비스를 제공받는 사람들과 가족들을 항상 존중하십시오. 그들의 선택과 인생 경험을 존중하십시오.
- 사람들과 가족들의 말에 귀 기울여 주십시오. 이것은 주의 깊게 듣고, 질문하고, 신체 언어를 관찰하는 것을 의미합니다. 사람들의 염려를 진지하게 받아들이십시오.
- 항상 나이에 적합한 선택을 제공하십시오. 특별히 원하는 것을 직접 표현할 수 없는 경우 그렇게 해야 합니다. 때때로 “애플비로 가고 싶으세요 아니면 맥도날드로 가고 싶으세요?”와 같이 제한적인 선택의 질문이 “저녁 식사 하러 어디로 가고 싶으세요?”와 같은 개방형 질문보다 답하기가 더 쉽습니다.
- 융통성 있게 행동하십시오. 개인 서비스 제공자는 서비스를 받는 개인의 필요에 맞춰 계획을 조절해야 합니다. 그 반대의 경우는 해당하지 않습니다. 서비스 받는 사람이 자신의 계획을 세울 수 있게 허용하십시오.
- 서비스를 제공받는 사람들은 사생활에 대한 권리가 있습니다. 그들의 방에 들어갈 때는 항상 문을 두드리십시오. 그리고 응답을 기다리십시오. 혼자만의 시간과 친구들과의 시간을 필요로 하는지 알아두십시오.
- 서비스를 제공받는 사람들과 가족들이 여러 문제에 관해 다른 시각을 가질 수 있음을 인정하십시오. 위생 문제에 관한 귀하의 염려가 그들에게도 같은 문제는 아닐 수도 있습니다. 모두 다 수용할 수 있는 매우 다양한 관점이 있습니다.
- 서비스를 제공받는 사람 또는 그 가족이 원하는 것을 해줄 수 없으면 그 이유를 솔직히 말하십시오. “그건 잘못됐어요”라고 말하기보다 “그렇게 하는 건 제 마음이 편하지 않아요”와 같이 말하는 것이 더 듣기 좋습니다.
- 누군가에게 무엇을 하라고 말하는 것 보다 행동의 결과에 관해 말하는 것이 더 좋습니다. 충고는 나이에 맞게 그들의 시각과 인생 경험을 존중하는 방식으로 해야 합니다.
- 유머는 도움이 될 수 있습니다. 유머를 나누는 것은 상호 간에 발생할 수 있는 약간의 불편한 감정을 처리하는 데 도움을 줍니다. 만일 진심으로 서로 좋아하는 경우라면 그것 또한 도움이 됩니다.
- 서비스를 제공받는 사람 및 가족과 신뢰를 쌓으십시오. 한결같이 믿을 수 있게 행동하십시오. 서비스를 제공받는 사람과 가족이 그들을 위한 최상의 선택을 하도록 그들을 신뢰하십시오.



## 긍정적인 행동 지원

긍정적인 행동 지원은 서비스를 제공받는 사람의 능력과 신체적인 그리고 대인관계와 관련된 환경을 바꾸는 데 초점을 맞춰 그 사람이 도전적인 행동에 의존하지 않고도 그들의 필요를 충족하도록 하는 접근 방식입니다.

긍정적 행동 지원은 존중, 존엄성, 개인의 선택에 기초를 둡니다. 그것은 긍정적인 표현을 통해 사람의 필요를 충족시키는 효과적인 방법을 발전시키도록 돕습니다. 즉, 아래 나열한 행동에 대한 기회와 도움을 제공하는 것을 의미합니다.

- 선택 방법과 개인의 능력을 행사하는 방법을 배운다.
- 일일 활동을 관리하고, 개인의 목표를 쫓으며 건강을 유지한다.
- 의미 있는 우정과 인간관계를 형성하고 유지한다.
- 자신과 타인에 의해 긍정적인 인식을 증진하며 그 사람이 즐기는 나이에 적절한 광범위한 영역의 활동에 참여한다. 여기에는 일과 여가와 사회화와 개인적 관심사가 포함된다.

도와주는 환경 속에서 간병인은 서비스를 제공받는 사람의 필요를 충족시키기 위해 계획합니다. 이것은 반응을 얻기 위해 도전적인 행동에 의존하는 것으로부터 누군가를 보호할 수 있습니다. 예를 들어, 무엇이 부적당한 행동을 유발하는지를 알 수 있다면 그러한 요소를 줄일 수 있습니다. 선택 기회를 증가시키는 것은 그들의 환경에 대한 통제를 늘릴 수 있고 통제의 수단인 도전적 행동을 감소시킬 수 있습니다.

간병받는 사람으로부터 조언을 구하는 것 외에도, 그 사람의 가족 또는 정규 간병인은 그 사람의 일상, 좋아하는 것, 싫어하는 것, 필요에 관하여 상담하는 데 도움이 됩니다. 그러한 가족과 간병인이 귀하에게 간병받는 사람과의 소통 방식과 일하는 방식의 모범 사례를 보여줄 수 있습니다.

처음에 협조를 이끌어내기 위해서는 항상 격려와 다른 긍정적인 방법을 사용해야 합니다. 다음은 개입을 위한 몇 가지 제안입니다.

- 유도: 언어적, 신체적 암시, 몸짓, 신체적 도움.
- 단순한 교정: 제대로 하지 않은 점을 설명하고 제대로 하는 방법을 보여준다. 간단한 교정은 항상 긍정적인 방식으로 전달된다.
- 부적합한 행동은 무시해도 괜찮다면 무시한다.
- 대안을 제공 또는 제안하고 선택과 행동 결과를 논의한다.
- 관찰을 통해 학습을 격려한다.

협조를 얻으려는 모든 시도가 실패하고 업무를 끝내거나 계속하는 것이 불가능하면, 그 업무를 중단하고 서비스를 제공받는 사람에게 주의를 기울이십시오. 원하지 않는 어떤 것을 위해 신체적으로 강압해서는 안 됩니다. 그러나 서비스를 제공받는 사람이 본인, 타인 또는 재산에 피해를 입히는 것을 방지하는 것은 귀하의 책임입니다.

서비스를 제공받는 사람이 본인, 타인, 또는 재산에 위협을 가하거나 해로운 행위를 하거나 또는 다른 사람에게 심각한 정서적, 심리적 스트레스를 유발하는 행동을 중단 또는 예방할 수 있는 방법이 있습니다. 다음은 이러한 행위에 개입하는 몇 가지 제안입니다.

- 사람을 붙잡지 않고 행위를 신체적으로 차단한다.
- 신체적 강요/강압 없이 서비스를 제공받는 사람에게 자리를 떠나도록 요구한다.
- 신체적으로 사람을 붙잡거나 이동시켜서 서비스를 제공받는 사람이 자리를 떠나게 한다.
- 문 및/또는 창문 알람을 사용한다(부모/법적 대리인 결정; 특정 요건 적용).
- 특정 공간의 접근을 제한한다.
- 자신 또는 타인에게 부상을 가하는 데 사용하는 개인 소유물을 제거한다.
- 감시한다.

**위 방법 중 어느 것도 성공적이지 못하여 서비스를 제공받는 사람 본인, 귀하, 타인 또는 재산이 즉각적인 위협에 처하는 경우 911로 전화해 도움을 요청하십시오.**

도전적인 행동을 다룰 때 특정 형태의 양육이나 통제는 DDA개인 서비스 제공자에게 절대 허락되지 않습니다. **다음 행동은 절대 해서는 안 됩니다.**

- 모든 종류의 육체적/신체적 처벌
- 서비스를 제공받는 사람의 신체에 가하는 전기 충격
- 방에 홀로 감금하는 행위
- 신체적 또는 기계적 장치에 의한 구속
- 혐오 자극: 이것은 서비스를 제공받는 사람에게 불쾌감을 주는 모든 자극을 의미함(예: 얼굴에 물 뿌리기, 입에 불쾌한 맛을 가하기)
- 이전에 갖고 있던 돈, 토큰, 점수, 활동을 가로채거나 주지 않거나 빼앗는 행위
- 돈을 다시 벌거나 이전에 구입한 물건을 다시 얻어오도록 요구하는 것
- 행동에 따라 음식을 바꾸거나 빼앗는 행위

## 사고 신고

신체적 폭력, 의료적 주의를 요구하는 부상, 배회 또는 도망, 심각한 재산 피해는 서비스를 제공받는 사람의 가족이나 간병인에게 가급적 신속히 알리고, 그 후 DDA 케이스 자원 관리자에게 보고해야 합니다.

서비스의 가정 내 제공자로서, 귀하는 우려되는 가정 내 상황을 알 수도 있습니다. 서비스를 제공받는 사람이 학대 또는 방치가 발생한다고 생각되면 이를 반드시 보고해야 합니다. 워싱턴 주에서 어린이나 유약한 성인에 대한 학대 또는 방치가 의심되면, 전 주 학대 긴급 직통 전화번호, 1-866-363-4276(1-866-ENDHARM)으로 전화하십시오. 그 후 DDA 케이스 자원 관리자에게 알려십시오.

**서비스를 제공받는 사람의 행동을 더 효과적으로 관리하는 데 도움이 필요하다고 느끼면 DDA로 전화해 도움을 요청하십시오.**

## 일반적인 건강 예방 조치 권고사항

- 혈액 및/또는 혈흔이 있는 체액을 접촉할 때는 장갑을 착용한다.
- 노출된 피부에 베인 자리, 상처, 균열이 있으면 밴드를 붙인다.
- 소변, 대변, 구토, 질액, 정액과 같은 체액이 묻은 물품을 세척할 때에는 장갑을 착용한다.
- 일회용이 아닌 고무장갑을 사용할 때 장갑이 양호한지(겉이 벗겨져 있거나, 찢겨져 있거나, 구멍이 나지 않은 상태) 확인한다.
- 체액이 될 수 있으면 앞치마나 작업복을 착용한다.
- 표면의 체액 제거를 위해 가정세제용품이나 비누와 물로 세척하고 1 쿼트(0.94리터)의 찬 물에 1 테이블스푼의 표백제를 섞은 수용액으로 살균한다. 의복과 천의 살균은 일반 세탁으로도 적당하기 때문에 필요하지 않다.
- 모든 액체 오물은 변기에 버려 씻어 내린다.
- 고품 쓰레기는 플라스틱 주머니에 담아 단단히 묶어 처리한다.
- 칫솔, 주방기구, 빗, 브러시, 컵, 유리잔, 모자, 손수건, 안약, 면도날 등을 함께 사용하거나 허락하지 않는다.

### 일반 질병과 관련된 권고사항:

- 아픈 사람들이 기침이나 재채기를 할 때 입을 막고 하게 하고 손을 자주 씻도록 권고한다. 쓰레기통에 바로 버릴 수 있는 종이 티슈와 종이컵을 사용하게 한다. 체액이 묻었을 수도 있는 장난감, 세숫대야, 주방 도구, 장비, 가구는 씻고 살균한다.
- 집에 아픈 사람이 있는 경우, 나올 때까지 집에서 간호하도록 한다.
- 가족 모두에게 최근의 예방접종까지 다 맞도록 권한다.
- 추가의 건강 정보 소책자는 DDA케이스 자원 관리자로부터 요청에 의해 얻을 수 있거나 워싱턴 주 건강부 웹사이트 <http://www.doh.wa.gov/>에 나와 있다.

## 지원 계획서

DDA 케이스 자원 관리자는 귀하의 고용인(발달장애가 있는 사람)에 관한 약간의 정보를 제공합니다. 귀하가 받을 그 정보의 형태와 양은 서비스를 제공받을 사람의 상황과 고용인이 받을 서비스에 근거해 제공됩니다. 고용인(가족)은 항상 최상의 정보 자원입니다. 그러나 DDA 케이스 자원 관리자는 귀하가 지원 계획서에서 할당받은 일을 하는데 필요한 모든 정보를 제공해야 합니다.

귀하는 서비스를 제공받을 사람의 지원 계획서 사본을 받습니다. 이 계획서에는 귀하의 고용인을 위해 귀하가 어떤 서비스를 제공해야 하는지가 잘 설명되어 있습니다. 귀하가 일을 시작하면 지원 계획서에 명시되지 않은 건강과 안전 문제, 다른 필요사항을 발견할지도 모릅니다. 그러한 문제들을 논의하려면 DDA 케이스 자원 관리자에게 연락하십시오.

도움이 필요하거나 문의사항이 있으면 귀하의 지역 DDA 케이스 자원 관리자(Case Resource Manager) 또는 메디케이드 개인 간병 조정자 (Medicaid Personal Care Coordinator)에게 문의하십시오.

- 제1지역 북부: ..... 1-800-462-0624
- 제1지역 남부: ..... 1-800-822-7840
- 제2지역 북부: ..... 1-800-788-2053
- 제2지역 남부: ..... 1-800-314-3296
- 제3지역 북부: ..... 1-800-248-0949
- 제3지역 남부: ..... 1-800-339-8227

DDA에 관한 자세한 정보는 다음 DDA 인터넷 웹사이트에서 찾을 수 있습니다.  
<http://www.dshs.wa.gov/ddd/index.shtml>

- 발달장애와 관련된 긍정적 행동 지원, 간병 그 외의 관련 주제에 대한 훈련 기회를 보려면 홈페이지의 “Events and Training” 버튼을 클릭하거나 <http://www.dshs.wa.gov/ddd/calendar.shtml>을 보십시오.
- 발달장애와 그 외의 관련 정보를 찾으려면 홈페이지의 “Resource Links” 버튼을 클릭하거나 <http://www.dshs.wa.gov/ddd/links.shtml>을 보십시오.



Developmental Disabilities Administration

[www.dshs.wa.gov/ddd](http://www.dshs.wa.gov/ddd)

DSHS 22-334 KO (Rev. 3/14)