



Руководство для индивидуальных поставщиков, обслуживающих клиентов DDA



Developmental Disabilities Administration

ВВЕДЕНИЕ

Это руководство содержит информацию, необходимую вам для работы по договору в качестве индивидуального поставщика для клиентов Developmental Disabilities Administration (DDA). Вы должны также пользоваться *Справочником для индивидуальных поставщиков* («The Employee Reference Guide for Individual Providers» (публикация DSHS № 22-221)), где можно найти другую важную информацию, которую вы обязаны знать, чтобы работать индивидуальным поставщиком.

Пожалуйста, прочтите эту информацию внимательно и сохраните ее для справок. Если у вас возникнут дополнительные вопросы, пожалуйста, обращайтесь в офис DDA в вашем регионе.

Регион 1 северный DDA

Spoканe:1-800-462-0624

Регион 1 южный DDA

Yakima:1-800-822-7840

Регион 2 северный DDA

Everett:1-800-788-2053

Регион 2 южный DDA

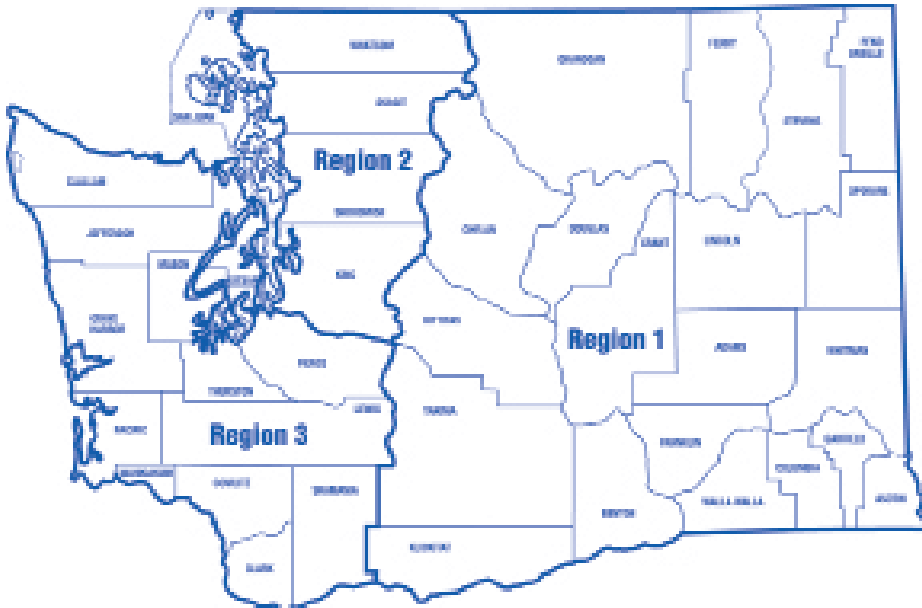
Seattle:1-800-314-3296

Регион 3 северный DDA

Tacoma:1-800-248-0949

Регион 3 южный DDA

Olympia:1-800-339-8227



СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	1
ТРЕБОВАНИЯ ДЛЯ РАБОТЫ ИНДИВИДУАЛЬНЫМ ПОСТАВЩИКОМ.....	2
ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЛИЦА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО УХОД.....	3
СООБЩЕНИЕ О ВОЗМОЖНОМ ЖЕСТОКОМ ОБРАЩЕНИИ/ ОТСУТСТВИИ ЗАБОТЫ.....	3
УВАЖИТЕЛЬНОЕ ОТНОШЕНИЕ К КЛИЕНТАМ И ИХ РОДНЫМ	4
КОРРЕКЦИЯ ПОВЕДЕНИЯ МЕТОДОМ ПООЩРЕНИЯ	5
ОБЩИЕ САНИТАРНО-ГИГИЕНИЧЕСКИЕ ПРЕДОСТОРОЖНОСТИ	7
ПЛАН ОБСЛУЖИВАНИЯ.....	7





Помощь и услуги следует предлагать таким образом, чтобы предоставить клиентам необходимую информацию для принятия решений относительно имеющихся вариантов обслуживания и оптимальные возможности для достижения успеха.

Введение

Миссия Департамента социальных услуг и здравоохранения - устанавливая партнерские отношения в клиентами, качественно изменить их жизнь путем открытия перед ними различных возможностей. В рамках реализации этой миссии Администрация по вопросам инвалидности вследствие пороков развития (DDA) принимает меры для того, чтобы положительно повлиять на жизни людей, имеющих право на получение соответствующего обслуживания, предлагая им качественную поддержку и следующие виды услуг:

- ориентированы на конкретного клиента/семью;
- стабильные и гибкие;
- удовлетворяют клиентов и их родных; а также
- соответствуют потребностям клиентов.

Помощь и услуги следует предлагать таким образом, чтобы предоставить клиентам необходимую информацию для принятия решений относительно имеющихся вариантов обслуживания и оптимальные возможности для достижения успеха.

Для достижения этой цели DDA руководствуется в своей работе следующими принципами:

Ценность личности и развитие каждого человека

Предоставлять обслуживание с соблюдением достоинства и уважением к личным особенностям клиентов и помогать им испытать: пользу взаимоотношений с друзьями и родственниками; веру в себя и возможность выбора; ценность своей личности и положительную самооценку и поощрение со стороны других; интеграцию; умение выполнять повседневные действия и стремиться к достижению своих личных целей; а также заботу о здоровье и безопасности.

Непрерывность в предоставлении и координирование услуг

Услуги предоставляются в рамках гибкой системы, по возможности, позволяющей клиентам проживать у себя дома и в своем районе.

Участие окружающих и партнерство

Предоставление услуг и помощи будет способствовать участию и партнерству клиентов, родителей, поставщиков обслуживания, защитников интересов и прав, местных органов власти, граждан и деловых предприятий.

Уважительное отношение к работникам

К работникам относятся как к наиболее ценному ресурсу отдела.

Качество услуг и отчетность о функционировании

DDA отчетывается перед общественностью по вопросу эффективного и экономного использования ресурсов. DDA будет регулярно проводить пересмотры, оценки и модификацию программ и услуг.

Запрещение дискриминации

DDA запрещает дискриминацию по принципу пола, расы, цвета кожи, религиозных верований, страны происхождения, возраста, инвалидности, семейного положения или сексуальной ориентации/предположительной сексуальной ориентации при приеме и предоставлении доступа к услугам, лечению или трудоустройству.

Требования для работы индивидуальным поставщиком

Вы становитесь «индивидуальным поставщиком», когда заключаете договор с DDA на предоставление одного из следующих видов обслуживания:

- Личный уход по программе Медикейд (Medicaid Personal Care, сокр. MPC);
- Личный уход по плану типа «Waiver» (Waiver Personal Care, сокр. WPC); или
- Временный уход для предоставления передышки.

Индивидуальный поставщик НЕ является работником DSHS. Вы работаете на человека, которому вы предоставляете уход, или на членов его семьи, если вы предоставляете уход ребенку младше 18 лет. Получающий обслуживание клиент DDA и (или) члены его семьи нанимают, увольняют поставщика и руководят его работой. Работа индивидуального поставщика может быть одновременно трудной и приносящей удовлетворение. Вы будете помогать своему работодателю (человеку, имеющему инвалидность вследствие пороков развития) выполнять множество различных действий. Это серьезная ответственность.

Вы должны обладать навыками и быть способны:

- Понимать план обслуживания клиента;
- Предоставлять услуги, как указано в плане обслуживания клиента;
- Понимать определенные указания о предоставлении ухода;
- Определять проблемные ситуации и предпринять необходимые действия;
- Реагировать на экстренные ситуации без посторонних указаний;
- Понимать, каким образом выполнять работу согласно пожеланиям вашего работодателя;
- Работать самостоятельно; а также
- Быть надежным и ответственным.

Вы НЕ должны:

- Принимать подарки, деньги или ссуды от своего работодателя или его родных.
- Принимать дополнительную оплату за часы обслуживания, за которые вам платит DDA.
- Покупать что-либо у своего работодателя.
- Продавать что-либо своему работодателю.
- Выдавать информацию о своем работодателе или его родных без их разрешения. Любая информация, которой с вами поделился клиент или члены его семьи, является конфиденциальной, и ее запрещено выдавать другим.
- Предоставлять услуги у себя дома, если это не разрешается по правилам программы и в отсутствие специального разрешения на это DDA в плане обслуживания клиента.
- Выполнять любые действия, для выполнения которых требуется лицензированный медработник, например, зарегистрированная медсестра (RN) или лицензированная практикующая медсестра (LPN). Однако поставщик, являющийся родственником получателя обслуживания, находится в других отношениях со своим «работодателем/его семьей», и в этом случае поставщику разрешается выполнять действия, для которых требуется лицензия.
- Начинать обслуживать работодателя до ознакомления с планом эвакуации работодателя, получения списка лиц для контакта в экстренной ситуации и подписанного разрешения на дачу разрешения на экстренное медицинское обслуживание.

Чтобы найти дополнительную информацию о требованиях для работы индивидуальным поставщиком, включая проверку на криминальное прошлое и обучение, см. публикацию DSHS № 22-221 «The Employment Reference Guide for Individual Providers» (Справочник для индивидуальных поставщиков).

Ответственность лица, предоставляющего уход

- **Оставление без помощи:** по закону штата оставление без помощи лица, зависящего от предоставления ухода, является преступлением. «Оставить без помощи» означает оставить лицо, зависящее от предоставления ухода, без средств или возможности получить предметы первой необходимости. Если вы хотите уволиться или прекратить работу, вы обязаны как минимум за две (2) недели письменно предупредить об этом своего работодателя, его законного представителя и работника DDA, ведущего дело. От вас ожидается, что вы будете продолжать работать до даты увольнения.
- **Объем работ:** вы обязаны выполнять условия своего договора и предоставлять только разрешенные по закону услуги. Действия, для выполнения которых требуется лицензированный медработник, не подлежат оплате по условиям договора с индивидуальным поставщиком. Это положение имеет два исключения:
 - Поставщики, являющиеся родственниками клиента, могут по закону выполнять любые указанные в плане обслуживания клиента действия, относящиеся к поддержанию здоровья или медицинскому обслуживанию клиента; а также
 - Лица, способные давать указания относительно действий по поддержанию своего здоровья, могут по желанию обучить своего индивидуального поставщика и указать ему выполнить любое действие по медицинскому обслуживанию. Если вы согласились выполнить это действие, вы обязаны следовать плану обслуживания клиента. Если «уход по указаниям клиента» или определенное действие для поддержания здоровья не указаны в плане обслуживания клиента, сообщите об этом работнику DDA, ведущему дело.
- Клиент или члены его семьи могут попросить вас выполнять дополнительные обязанности только в том случае, если:
 - Вы согласитесь на это; и
 - Дополнительные обязанности не выполняются в оплаченное штатом время работы.
- Если вас просят отвезти куда-либо клиента в рамках выполнения ваших рабочих обязанностей, и по плану обслуживания клиента вам положено выполнять это действие, вы обязаны иметь действующие водительские права и автомобильную страховку. Если вы не можете предоставить услуги по транспортировке, сообщите об этом своему работодателю и работнику DDA, ведущему дело.
- Вам запрещено жестоко обращаться с детьми или уязвимыми взрослыми, не предоставлять им заботу или заниматься их физической, словесной, психологической, сексуальной или финансовой эксплуатацией.
- Если у вас есть вопросы или вас беспокоит что-либо относительно ваших рабочих обязанностей, обращайтесь к работнику DDA, ведущему дело.

Сообщение о возможном жестоком обращении или отсутствии заботы

Как работающий по договору поставщик вы обязаны по закону сообщать обо всех случаях жестокого обращения или возможного жестокого обращения/отсутствия заботы в местный офис Child Protective Services (CPS) или Adult Protective Services (APS) соответственно. Местные номера телефонов указаны в телефонном справочнике в разделе государственных учреждений в штате Вашингтон. Вы можете также звонить по телефону 1-866-ENDHARM.

Уважительное отношение к клиентам и семьям, которые вы обслуживаете

- Всегда уважительно относитесь к клиентам и семьям, которые вы обслуживаете. Уважайте их выбор и жизненный опыт.
- Выслушивайте клиентов и членов их семей. Это значит слушать внимательно, не торопя их, задавать вопросы и наблюдать за жестами и мимикой. Относитесь к тому, что их волнует, серьезно.
- Всегда предлагайте выбор в соответствии с возрастом клиента, особенно если клиент не может прямо высказать свои желания. Иногда легче ответить на вопрос, если выбор ответов ограничен, например: «Вы хотите пойти в Эпплбиз или в Макдональдс?», чем на общий вопрос типа «Куда вы хотите пойти пообедать?»
- Будьте готовы внести изменения в расписание. Индивидуальные поставщики должны корректировать свое расписание в соответствии с нуждами клиентов, которых они обслуживают, а не наоборот. Позвольте вашему клиенту самому установить расписание для себя.
- Клиенты, которых вы обслуживаете, имеют право на тайну частной жизни. Всегда стучите, прежде чем войти в комнату клиента. Дождитесь ответа. Примите во внимание потребность клиента в уединении и в проведении времени с друзьями без вашего присутствия.
- Учитывайте, что клиенты и семьи, которых вы обслуживаете, могут иметь различные взгляды на множество вопросов. Они могут не разделять вашу точку зрения по какому-нибудь вопросу, например, гигиене. Есть множество точек зрения, и все они приемлемы.
- Если вы не можете сделать то, о чем вас просит клиент или его семья, честно объясните, почему вы не можете это сделать. Если вы скажете что-нибудь типа «у меня неприятное ощущение от этого», это прозвучит лучше, чем «это неправильно».
- Лучше объяснить клиенту последствия поведения, чем указывать, что ему надо делать. Советы надо давать в форме, соответствующей возрасту клиента, проявляя уважение к клиенту, его точке зрения и жизненному опыту.
- Юмор помогает. Когда мы вместе смеемся над шуткой, это помогает нам справиться с трудностями в нашей работе. Если у вас по-настоящему хорошие взаимоотношения с клиентом, это также помогает.
- Заработайте доверие клиента и семьи, которых вы обслуживаете. Будьте последовательны и достойны доверия. Доверьте клиенту и семье принять наилучшие для них решения.



Коррекция поведения методом поощрения

Коррекция поведения методом поощрения – это подход, применяемый при проблемном поведении, уделяющий основное внимание изменению физического окружения и взаимоотношений в окружении клиента, а также развитию навыков клиента, чтобы клиент мог удовлетворить свои потребности, не прибегая к проблемному поведению.

Коррекция поведения методом поощрения основана на уважении, соблюдении достоинства и личном выборе. Этот метод помогает выработать эффективные пути удовлетворения потребностей клиента через положительное поведение. Это означает предоставление клиенту возможности и помощи для того, чтобы:

- научиться делать выбор и полагаться на свое суждение;
- выполнять повседневные действия, стремиться к достижению своих личных целей и иметь доступ к хорошему медицинскому обслуживанию;
- создавать и поддерживать важные дружеские и иные отношения; а также
- принимать участие в широком спектре соответствующих возрасту занятий, которые доставляют клиенту удовольствие и способствуют положительной самооценке и поощрению другими. Это включает работу, отдых, общение с другими и личные интересы.

В обстановке тепла и заботы поставщики ухода заранее планируют удовлетворение потребностей клиента. Это может помочь клиенту не прибегать к проблемному поведению, чтобы вызвать реакцию. Например, если вы поймете, что вызывает проблемное поведение, вы можете уменьшить эти факторы. Увеличение возможностей выбора для клиента может повысить контроль клиента над своим окружением и, возможно, уменьшить проблемное поведение как способ контроля.

Чтобы получить информацию о распорядке дня клиента, о том, что он любит, не любит, а также о его потребностях, опросите не только клиента, которому вы предоставляете уход, но также членов его семьи или постоянного поставщика ухода. Они могут продемонстрировать вам, как лучше всего общаться с клиентом и предоставлять ему обслуживание.

Для того чтобы добиться сотрудничества клиента, надо всегда сначала использовать поощрение и другие положительные методы. Ниже предлагаются некоторые методы:

- Подсказывание: словесные намеки и направляющие физические действия, жесты и физическая помощь.
- Простая поправка: объясните клиенту, что он сделал что-то неправильно, и покажите, как сделать правильно. Поправлять надо всегда в дружественной манере.
- Игнорирование ненадлежащего поведения, когда это возможно и безопасно.
- Предложите альтернативу и обсудите варианты, а также последствия поведения.
- Поощряйте обучение через наблюдение.

Если все ваши попытки заручиться сотрудничеством клиента не увенчались успехом, и вы не можете закончить или продолжить выполнение действия, прекратите выполнять действие и уделите внимание клиенту. Попробуйте выполнить действие в другое время или в другой день. Запрещается физически заставлять клиента делать что-то, что он не хочет делать, но вы обязаны предотвратить нанесение клиентом травмы себе или другим или порчу клиентом имущества.

Защитные действия разрешается применять, чтобы остановить или предотвратить поведение, которое подвергает опасности или причиняет вред клиенту, другим людям или имуществу, или вызывает существенный эмоциональный или психологический стресс у окружающих. Ниже приведены некоторые методы вмешательства:

- Физически воспрепятствовать поведению, не удерживая клиента.
- Потребовать, чтобы клиент покинул место, не применяя физического воздействия.
- Потребовать, чтобы клиент покинул место, физически удерживая и перемещая клиента.
- Использовать дверную и (или) оконную сигнализацию (решение должен принять родитель/законный опекун; применяются определенные требования).
- Ограничить доступ к определенным местам.
- Убрать личные предметы, используемые для нанесения травмы себе или другим.
- Необходимый надзор.

Если указанные выше действия не принесли успеха, и клиенту, вам, другим людям или имуществу угрожает непосредственная опасность, звоните в 911 для получения помощи.

Индивидуальным поставщикам DDA запрещено в любых обстоятельствах применять для коррекции проблемного поведения определенные формы дисциплины или контроля. **Запрещено нижеследующее:**

- Телесные/физические наказания в любой форме;
- Применение электрошока на любой части тела клиента;
- Запирание клиента одного в комнате;
- Физическое или механическое обездвиживание;
- Негативные раздражители: это означает применение неприятного клиенту раздражителя (напр., брызги воды в лицо, прикладывание ко рту субстанции с неприятным вкусом);
- Удаление, удержание или отбирание денег, призов, очков или развлечений, которые клиент ранее заработал;
- Требование, чтобы клиент опять заработал деньги или предметы, полученные ранее; а также
- Удержание или модификация еды в качестве последствия поведения.

СООБЩЕНИЕ ОБ ИНЦИДЕНТЕ

О серьезных инцидентах, например, физическом нападении, травме, требующей медицинской помощи, случаях, когда клиент ушел и потерялся или сбежал, или о нанесении значительного ущерба имуществу надо в кратчайший срок сообщить членам семьи клиента или поставщику ухода, а затем работнику DDA, ведущему дело.

Поскольку вы предоставляете услуги на дому, вы можете увидеть что-либо, что вызовет у вас беспокойство. Если вы считаете, что клиент, возможно, подвергается жестокому обращению или испытывает отсутствие заботы, вы должны сообщить об этом. Позвоните по номеру всештатной горячей линии для сообщений о жестоком обращении: 1-866-ENDHARM (1-866-363-4276), если вы подозреваете, что ребенок или уязвимый взрослый подвергается жестокому обращению или испытывает отсутствие заботы в штате Вашингтон. Затем уведомите работника DDA, ведущего дело.

Если вы считаете, что вам нужна помощь для более эффективного контроля поведения клиента, обратитесь за помощью в DDA по телефону.

Рекомендации по соблюдению общих санитарно-гигиенических предосторожностей

- Надевайте перчатки для предотвращения прямого контакта с кровью или содержащими кровь телесными жидкостями.
- Если у вас есть порезы, ранки или трещины на обнаженных участках кожи, они должны быть закрыты пластырем.
- Надевайте перчатки при очищении предметов, загрязненных телесными жидкостями, например, мочой, рвотой, вагинальными жидкостями или спермой.
- Если вы пользуетесь резиновыми перчатками многоразового использования, убедитесь, что они в хорошем состоянии (нет отслаивания, трещин или дырок).
- Если есть риск попадания на вас брызг телесных жидкостей, надевайте фартук или рабочий халат.
- Для очистки поверхностей от телесных жидкостей вымойте их водой с мылом или бытовым чистящим средством и продезинфицируйте раствором 1 столовой ложки отбеливателя на 1 кварту воды. Одежду или предметы из ткани дезинфицировать не нужно, так как достаточно их регулярно стирать.
- Спускайте все жидкие отходы в унитаз.
- Твердые отходы должны быть надежно запакованы в пластиковые мешки.
- Не пользуйтесь и не разрешайте клиентам, которым вы предоставляете уход, пользоваться чужими зубными щетками, столовыми приборами, щетками для волос, расческами, чашками или стаканами, шапками, носовыми платками, глазными каплями, бритвами и т. п.

Рекомендации при обычных заболеваниях:

- Просите больного человека прикрывать рот при кашле или чихании и часто мыть руки. Давайте больным бумажные салфетки и стаканчики, которые можно сразу выбросить в мусор. Мойте и дезинфицируйте игрушки, тазы, столовые приборы, оборудование или мебель, которые могли быть в контакте с телесными жидкостями.
- Убеждайте родных клиента держать дома больных членов семьи до полного выздоровления.
- Убеждайте родных клиента своевременно сделать всем членам семьи все необходимые прививки.
- Другие информационные брошюры о соблюдении санитарии можно получить, обратившись к работнику DDA, ведущему дело, или на веб-сайте Департамента здравоохранения штата Вашингтон (Washington State Department of Health) по адресу: <http://www.doh.wa.gov/>.

План обслуживания

Работник DDA, ведущий дело, предоставит вам определенную информацию о вашем работодателе (человеке с инвалидностью вследствие пороков развития). Объем и вид информации, которую вы получите, будет зависеть от обстоятельств этого человека и получаемых им услуг. Работодатель/ члены семьи всегда являются наилучшим источником информации, но работник, ведущий дело, обязан предоставить вам всю необходимую информацию, чтобы вы могли выполнять работу, которую вам положено выполнять в соответствии с планом обслуживания.

Вы получите копию плана обслуживания клиента. Этот план объясняет, какие услуги вы должны будете предоставить вашему работодателю. Когда вы начнете предоставлять клиенту обслуживание, вы можете обнаружить другие потребности или проблемы, касающиеся здоровья и безопасности, которые не указаны в плане обслуживания. Обратитесь к работнику DDA, ведущему дело, чтобы обсудить эти вопросы.

Если вам нужна помощь или у вас возникли вопросы, звоните работнику DDA, ведущему дело, или координатору программы личного ухода по Медикейд по вашему региону:

Регион 1 северный: 1-800-462-0624
Регион 1 южный:..... 1-800-822-7840
Регион 2 северный: 1-800-788-2053
Регион 2 южный:..... 1-800-314-3296
Регион 3 северный: 1-800-248-0949
Регион 3 южный:..... 1-800-339-8227

Вы можете найти дополнительную информацию о DDA, посетив веб-сайт DDA в интернете по адресу: <http://www.dshs.wa.gov/ddd/index.shtml>

- Чтобы просмотреть возможности для обучения по коррекции поведения методом поощрения, предоставлению ухода и по другим темам, связанным с инвалидностью вследствие пороков развития, нажмите на кнопку «Events and Training» (Мероприятия и обучение) на домашней странице или посетите: <http://www.dshs.wa.gov/ddd/calendar.shtml>.
- Чтобы найти информацию об инвалидности вследствие пороков развития и по другим связанным с этим темам, нажмите на «Resource Links» (Ссылки на ресурсы) на домашней странице или посетите: <http://www.dshs.wa.gov/ddd/links.shtml>.



Developmental Disabilities Administration
www.dshs.wa.gov/ddd

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