

Department:	Planning and Program Development Division		
Doc. Name:	Homecare Service Regulations – for the Homecare Worker		
Date Issued	Date Updated	Languages	Page
January 31, 2002	May 31, 2010	Russian, English	1 of 19

## ПРОГРАММА "УХОД НА ДОМУ"

Сборник правил и стандартов программы "Уход на дому" состоит из 2-х частей: Часть 1 – Стандарты управления и Часть 2 – Правила для работника по уходу.

### ЧАСТЬ 2: ПРАВИЛА ДЛЯ РАБОТНИКА ПО УХОДУ

#### ОПИСАНИЕ

Целью настоящей программы является предоставление ухода на дому людям, нуждающимся в помощи при выполнении повседневных бытовых действий. Программа осуществляет физическую, социальную и моральную поддержку и позволяет клиентам вести более независимый образ жизни в своем доме и в рамках общины.

Услуги по уходу на дому предоставляются программой; выполняются работником по уходу и включают в себя следующее:

- А. Персональный уход и наблюдение (ADL):** оказание помощи клиентам в одевании и приеме пищи, приеме лекарств, поддержании личной гигиены; помощь при передвижении; наблюдение за состоянием здоровья клиента.
- Б. Оказание помощи при выполнении инструментальных повседневных бытовых действий (IADL):** наведение порядка и уборка, стирка, приготовление пищи, сопровождение клиента вне дома, покупка продуктов и лекарств.
- В. Общение с клиентом.** Беседа с клиентом, проявление интереса к нему и его семье.

Существует два вида ухода на дому:

- а) **Бытовая помощь** – работник по уходу оказывает помощь только в выполнении инструментальных бытовых действий (IADL) на дому у клиента
- б) **Персональный уход** - работник по уходу осуществляет персональный уход за клиентом (ADL) и оказывает помощь в выполнении инструментальных бытовых действий (IADL).

#### 1. Основные принципы

Услуги по уходу на дому должны предоставляться в соответствии со следующими принципами:

1. Сохранение, поощрение и восстановление самостоятельности клиента. Следует поощрять самостоятельное выполнение клиентом тех действий, которые он способен выполнять, обеспечивая при этом его безопасность.

Department:	<b>Planning and Program Development Division</b>		
Doc. Name:	<b>Homecare Service Regulations – for the Homecare Worker</b>		
Date Issued	Date Updated	Languages	Page
<b>January 31, 2002</b>	<b>May 31, 2010</b>	<b>Russian, English</b>	<b>2 of 19</b>

2. Забота о личной безопасности клиента во время оказания ему ухода, в том числе посредством создания соответствующих условий в его квартире.
3. Создание отношений доверия и взаимного уважения между работником по уходу и клиентом.
4. Внимание к переменам в состоянии здоровья клиента, в его личных, социальных и семейных обстоятельствах и регулярное сообщение о них руководителю программы.
5. Внимание к предпочтениям, привычкам и потребностям клиента (включая желание клиента соблюдать в своем доме еврейские традиции). Следует удовлетворять желания клиента (в том случае, если они могут быть удовлетворены в рамках работы программы).
6. Строгое выполнение плана по уходу, в которой ясно определены виды и частота ухода. Очень важно, чтобы клиенты и члены их семей осознавали, что работник по уходу действует в рамках этого плана. Это поможет оградить клиента и работника по уходу от возникновения нежелательных ситуаций.

## **2. Правила работы в соответствии с планом ухода на дому**

Работник по уходу должен:

1. Выполнять свою работу в соответствии с индивидуальным планом ухода (дни, часы и виды работ) так, как это установлено Хэсэдом:
  - Приходить в час, назначенный планом ухода за клиентом
  - Полностью отрабатывать положенное количество часов
  - Уходить из дома клиента в назначенное планом время (не раньше и не позже)
  - Согласовывать с руководителем/координатором программы случаи, когда работник по уходу остается сверх установленного времени.
  - В случае, если работник по уходу опоздал на работу, он должен вернуть клиенту то время, на которое опоздал, и сообщить об этом руководителю программы.
2. Заранее сообщать руководителю программы и клиенту о случаях опоздания, неявки на работу или о единовременном изменении часов или дней работы.
3. Сообщать руководителю программы о неявке на работу по состоянию здоровья.
4. Регулярно и точно сообщать руководителю программы о часах работы.

Department:	<b>Planning and Program Development Division</b>		
Doc. Name:	<b>Homecare Service Regulations – for the Homecare Worker</b>		
Date Issued	Date Updated	Languages	Page
<b>January 31, 2002</b>	<b>May 31, 2010</b>	<b>Russian, English</b>	<b>3 of 19</b>

5. Ежедневно брать с собой бланк отчета, ежедневно заполнять в нем часы прихода и ухода и виды работы и подписывать его у клиента.
6. Выполнять все работы в соответствии с планом ухода, разработанным для каждого клиента; и не изменять план/виды работ без разрешения руководителя/координатора программы.
7. Выполняя работу в соответствии с планом ухода, принимать во внимание желания и предпочтения клиента.
8. Сообщить руководителю/координатору программы и получить разрешение на внесение изменений в план ухода (дни, часы, виды работы) в связи с просьбой клиента или его семьи, или вследствие особой проблемы работника по уходу.

### **3. Правила персонального ухода и наблюдения (ADL) (только для работников по персональному уходу)**

#### **Одевание клиента**

Работник по уходу должен:

9. Помогать клиенту сохранять чистоту одежды и убеждать его сменить одежду в случае необходимости.
10. Заботиться о том, чтобы при переодевании не смутить, не задеть чувство стыдливости клиента.
11. Следить за соответствием одежды и обуви клиента погоде, времени года и месту прогулки.
12. Помогать клиенту в одевании и обувании в соответствии с его состоянием здоровья и подвижности.
13. Поощрять клиента, если он способен, одеваться и раздеваться самостоятельно.
14. Заботиться о комфорте клиента, соблюдая при подборе одежды и обуви их соответствие размеру клиента, практичность и удобство при одевании и ходьбе.
15. Если клиент отказывается одеваться опрятно и по сезону, а также в случае отсутствия у него необходимой одежды и обуви, следует сразу сообщить об этом его семье и руководителю программы.
16. Желательно, чтобы одежда клиентов, прикованных к постели, была из натуральных тканей, без пуговиц, швами наружу, чтобы ее было легко одевать и снимать.

#### **Личная гигиена**

Работник по уходу должен:

17. Укреплять и поощрять самостоятельность клиента, дать ему возможность выполнять, насколько он способен, действия, связанные с личной гигиеной.

Department:	<b>Planning and Program Development Division</b>		
Doc. Name:	<b>Homecare Service Regulations – for the Homecare Worker</b>		
Date Issued	Date Updated	Languages	Page
<b>January 31, 2002</b>	<b>May 31, 2010</b>	<b>Russian, English</b>	<b>4 of 19</b>

18. Строго следить за личной гигиеной клиента; следить, чтобы клиент и его одежда, включая нижнее белье, были чистыми и не издавали неприятного запаха.
19. Обеспечить купание клиента, по меньшей мере, один раз в неделю.
20. Не смущать клиента во время купания (если клиент в состоянии мыть интимные части тела, он должен делать это самостоятельно).
21. Мыть голову клиенту не реже одного раза в неделю, брить – по необходимости.
22. Убеждать клиента мыться, если он не согласен, а в случае решительного отказа, сообщать руководителю программы и семье клиента.
23. В особых случаях (отсутствие условий для купания или состояние клиента), следует мыть клиента в кровати с помощью губки, или на стуле.
24. Регулярно стричь клиенту ногти на руках (за исключением клиентов, страдающих сахарным диабетом) . Стрижка ногтей на ногах не является обязанностью работника по уходу. Если некому стричь ногти на ногах клиента, работник должен сообщить об этом руководителю программы и семье клиента. Он должен также информировать руководителя программы и семью, если он обнаружил у клиента вросший ноготь или грибковое заболевание (на руке или на ноге).
25. Причесывать волосы клиента, если тот выразит желание.
26. Следить за состоянием кожи клиента и, если она сухая, по желанию клиента, смазывать ее кремом.
27. Заботиться зимой о нагреве ванной комнаты и регулировать температуру воды в соответствии с предпочтениями клиента.
28. Сообщать руководителю программы «Уход на дому» о случаях отказа клиента пользоваться горячей водой или нагревать ванную комнату, а также об отсутствии нагревательного прибора.
29. Убедиться, что принадлежности, необходимые для купания, (полотенце, мыло, шампунь, мочалка, одежда для переодевания) находятся в доступном для клиента месте.
30. При необходимости во время купания клиента (в зависимости от его состояния) пользоваться перчатками.
31. Соблюдать меры предосторожности во время купания: купать клиента сидящим на стуле, использовать гибкий душ, вытирать его сидящим на стуле или стоящим на сухом коврике.
32. Убедиться, что в ванной комнате есть необходимые принадлежности, такие как поручни на стенке и резиновый коврик, предотвращающий скольжение. Если эти принадлежности отсутствуют, и клиент затрудняется их приобрести, сообщить об этом семье и руководителю программы.
33. Присматривать за клиентом, который купается самостоятельно, наблюдать за ним или разговаривать с ним. Следить за тем, чтобы дверь ванной не была заперта.
34. Следить за тем, чтобы клиент был насухо вытерт после купания, особенно в таких местах, как подмышки и между пальцами ног и т.п.
35. Следить за тем, чтобы клиент вышел из ванной закутанным в полотенце или одетым.

Department:	<b>Planning and Program Development Division</b>		
Doc. Name:	<b>Homecare Service Regulations – for the Homecare Worker</b>		
Date Issued	Date Updated	Languages	Page
<b>January 31, 2002</b>	<b>May 31, 2010</b>	<b>Russian, English</b>	<b>5 of 19</b>

36. При уходе за клиентом, который не в состоянии справиться со своими нуждами, работник по уходу должен:
- Ежедневно купать (обтирать) клиента (или, по крайней мере, мыть нижнюю часть его тела);
  - Менять, по мере необходимости, абсорбирующие прокладки;
  - При наличии катетера менять, по мере необходимости, мешочки для сбора мочи;
  - Обращать внимание на состояние кожи и в случае изменения сообщать руководителю программы
37. Предпринимать все меры во избежание появления пролежней.
38. Если у клиента зубные протезы, обеспечить наличие закрывающейся емкости для их хранения

### **Туалет**

Работник по уходу должен:

39. Следить за наличием в туалете клиента необходимых предметов и устройств, таких как поручень на стенке, туалетная бумага на расстоянии вытянутой руки, соответствующая высота унитаза. Об отсутствии вышеперечисленного следует сообщить руководителю программы и семье клиента.
40. Поощрять клиента отправлять естественные нужды в туалете, сопровождать его в туалет.
41. Помогать клиенту в уходе за собой после отправления нужд.
42. Если клиент пользуется абсорбирующими прокладками, менять прокладку у клиента не реже, чем через каждые 8 часов. Если в отсутствие работника по уходу некому ее поменять или прокладки закончились, сообщить об этом директору программы «Уход на дому».
43. При необходимости, обеспечить клиента судном, креслом с сантехническим оборудованием или комодом.

### **Еда, кормление и поение**

Работник по уходу должен:

44. Поощрять и поддерживать самостоятельность клиента в выполнении всех действий, связанных с едой, которые он в состоянии выполнить. Клиент должен получить помощь только в пределах необходимого, но не более того.
45. Считаться с желаниями и потребностями клиента при подаче пищи и кормлении.
46. Заботиться о сохранении чистоты одежды клиента при его кормлении.
47. Не спешить при кормлении, порции должны соответствовать возможностям и желаниям клиента. Следить за температурой подаваемой пищи.
48. Подавать пищу измельченной или протертой (в соответствии с нуждами клиента), и в соответствующей посуде.

Department:	<b>Planning and Program Development Division</b>		
Doc. Name:	<b>Homecare Service Regulations – for the Homecare Worker</b>		
Date Issued	Date Updated	Languages	Page
<b>January 31, 2002</b>	<b>May 31, 2010</b>	<b>Russian, English</b>	<b>6 of 19</b>

49. Известить семью и руководителя программы в случае категорического отказа клиента принимать пищу вообще, или в случае отказа клиента есть пищу, приготовленную для него.
50. Обращать внимание на пристрастия клиента в еде и сообщить руководителю программы в случае, если клиент ест пищу, которая ему противопоказана (например, сладости при диабете).
51. Следить, чтобы клиент выпивал достаточное количество воды. Известить семью и руководителя программы в случае, если клиент пьет не достаточно или категорически отказывается пить.
52. Если клиент не пьет самостоятельно, нужно поить его с помощью ложечки, трубочки или шприца.

### **Подвижность**

Работник по уходу должен:

53. Руководствоваться профессиональными инструкциями программы "Уход на дому" в вопросах подвижности и активности клиентов.
54. Если клиент прикован к постели, осуществлять уход за ним только в соответствии с профессиональными инструкциями Хэсэда (включая помощь при изменении положения тела для предотвращения пролежней, подъем клиента с постели и т.п.)
55. Информировать руководителя программы "Уход на дому" о случаях, когда трудно поднять клиента с постели по правилам, указанным в инструкции.
56. Перед уходом убедиться, что клиент находится в удобном и безопасном положении.
57. Побуждать клиента к двигательной активности в доме и вне дома, в соответствии с его возможностями.
58. Наблюдать за клиентом и поддерживать его по мере надобности, когда он ходит по дому и вне дома.
59. Во время прогулок вне дома, выбирать маршруты прогулок так, чтобы они не имели препятствий и были безопасны для клиента.
60. Объяснить клиенту важность устранения предметов, мешающих безопасности его передвижения по дому (ковры, провода от электроприборов, мебель и т.п.) и убрать их с согласия и/или при участии самого клиента.
61. Проверить нуждается ли клиент во вспомогательных средствах и аксессуарах для ходьбы в доме и вне дома и, если нуждается, информировать семью клиента и руководителя программы.
62. Сообщать семье и руководителю программы о случаях, когда клиент длительное время отказывается от активных действий или не хочет вставать с постели.
63. Внимательно следить за изменениями в подвижности и функциональной активности клиента и информировать о них руководителя программы, чтобы получить новые инструкции по поддержанию подвижности и активности клиента.

Department:	<b>Planning and Program Development Division</b>		
Doc. Name:	<b>Homecare Service Regulations – for the Homecare Worker</b>		
Date Issued	Date Updated	Languages	Page
<b>January 31, 2002</b>	<b>May 31, 2010</b>	<b>Russian, English</b>	<b>7 of 19</b>

### **Внимание к изменениям в состоянии здоровья клиента**

Работник по уходу должен:

64. Быть внимательным к таким изменениям физического состояния клиентов, как: температура, отсутствие аппетита, сыпь, раздражение или ранки на коже, слабость, неустойчивость и т.п.
65. Обращать внимание на душевное состояние клиента, как-то апатия, рассеянность, плаксивость, агрессивность, грусть, забывчивость и т.п.
66. Следить за регулярностью отправления физических нужд и сообщать руководителю, если есть проблемы (запор, понос и т.п.)
67. Обращать внимание на мочеиспускательную функцию (недержание, частота, количество, цвет мочи) и сообщать об изменениях семье и руководителю программы.
68. В чрезвычайных случаях обратиться в скорую помощь и сообщить об этом руководителю программы.

### **4. Правила работы по дому и помощи клиенту в выполнении бытовых действий (IADL) (для работников по персональному и общему уходу на дому)**

#### **Порядок и чистота**

Работник по уходу должен:

69. Производить три вида уборки:
  - Генеральная уборка (два раза в год), включающая мытье окон и дверей, стирку штор, чистку ковров, мытье холодильника, уборку в кухонных шкафах, уборку в платяных шкафах.
  - Еженедельная уборка: мытье пола, мытье плиты, мытье раковин, мытье ванны, мытье унитаза, вытирание пыли
  - Ежедневная уборка: вытирание пыли и мытье пола в той комнате, в которой клиент проводит основное свое время, кухне, ванной и туалете.
70. Приводить в порядок постель клиента: расправлять простыни и покрывала
71. Менять постельные принадлежности в случае необходимости и по просьбе клиента. (В случае, если клиент прикован к кровати, работника обеспечивают профессиональными инструкциями)
72. Проветривать комнаты при каждом визите.
73. Принимать меры предосторожности при включении приборов обогрева и охлаждения в комнатах пребывания клиента, а также в ванной комнате и туалете.
74. Позаботиться о подходящей температуре в комнате (обогрев/ охлаждение) и сообщать в программу "Уход на дому" в случае отклонений.
75. Убрать ванну после купания клиента и насухо вытереть пол.
76. Сообщить семье и/ или в программу "Уход на дому" о постоянной нехватке вещей, необходимых для ведения хозяйства (продукты, моющие средства и т.п.)

Department:	<b>Planning and Program Development Division</b>		
Doc. Name:	<b>Homecare Service Regulations – for the Homecare Worker</b>		
Date Issued	Date Updated	Languages	Page
<b>January 31, 2002</b>	<b>May 31, 2010</b>	<b>Russian, English</b>	<b>8 of 19</b>

77. Немедленно сообщить семье и / или в программу "Уход на дому" о повреждениях в здании, бытовых приборах, в электричестве.
78. Следить за тем, чтобы чистящие средства хранились в месте отдаленном от продуктов питания
79. Проинформировать руководителя программы в случае, если клиент нуждается в следующих услугах:
  - Уборка снега/ листьев
  - Доставка воды
  - Распил и укладка дров
  - Уборка дымохода, наружного туалета, вспомогательных сооружений.
  - Помощь в саду
  - Помощь в сборе урожая, помощь в уходе за птицами и домашними животными.
  - Мелкий ремонт в доме, починка вспомогательных сооружений и заборов.

### **Стирка**

Работник по уходу должен:

80. Выстирать, вывесить и сложить одежду и постельное белье клиента, если в доме имеется стиральная машина.
81. Выгладить одежду клиента в случае необходимости.
82. Передать белье в прачечную, если в доме нет стиральной машины.
83. Сообщить руководителю программы, если в доме клиента нет стиральной машины, или клиент не в состоянии оплатить услуги прачечной, или в районе проживания клиента нет прачечной.
84. Стирать вручную личные вещи клиента.
85. Выполнять мелкие работы по починке одежды.
86. Не использовать крахмал при стирке.

### **Поручения, покупки**

Работник по уходу должен:

87. Делать покупки и выполнять различные поручения (почта, платежи, доставка лекарств) для клиента, согласно его просьбам и потребностям, и обязательно приносить кассовые чеки за сделанные покупки.
88. Помогать клиенту в планировании необходимых ему покупок.
89. Покупать предметы ежедневного пользования в районе проживания клиента.
90. Если клиент хочет принимать участие в покупке продуктов, поощрять это желание, не мешать клиенту, самостоятельно выбрать продукты
91. Максимальный вес одноразовой покупки не должен превышать 5 кг, если потребность в покупках выше 5 кг, покупка выполняется в несколько этапов



Department:	<b>Planning and Program Development Division</b>		
Doc. Name:	<b>Homecare Service Regulations – for the Homecare Worker</b>		
Date Issued	Date Updated	Languages	Page
<b>January 31, 2002</b>	<b>May 31, 2010</b>	<b>Russian, English</b>	<b>9 of 19</b>

92. Обращать внимание на срок годности приобретаемых продуктов питания, указанный на упаковке, следить, чтобы целостность упаковки была не нарушена
93. Для экономии времени, заказ на покупку и деньги должны быть получены заранее, на предыдущем визите, а покупка осуществлена по дороге в дом клиента.
94. Согласовать с семьей и координатором программы "Уход на дому" случаи сопровождения клиента к врачу и на медицинские анализы, на которые требуется больше времени, чем запланировано в индивидуальном плане клиента.
95. Сообщать семье (а при отсутствии семьи – в координатору программы "Уход на дому") о результатах анализов
96. Вовремя в соответствии с необходимостью и/или согласно просьбам клиента, приносить лекарства.
97. Помогать клиенту в общении с внешним миром (вызов врача, скорой, полиции, электрика, написание писем и т.п.)

### **Приготовление пищи**

Работник по уходу должен:

98. Готовить пищу (в том числе помогать готовить) в соответствии с желанием клиента, его привычками и медицинскими ограничениями (состоянием полости рта/зубов).
99. Готовить пищу с регулярностью указанной в индивидуальном плане ухода. Не желательно ежедневное приготовление обеда (обед готовится 1 раз на 2 – 3 дня)
100. Подавать пищу соответствующей температуры.
101. Заботиться об эстетичном виде подаваемой пищи.
102. Привлекать клиента к самостоятельному приготовлению пищи в пределах его возможностей.
103. После еды убрать со стола, вымыть посуду, раковину и подмести пол.
104. Соблюдать правила техники безопасности и правила личной гигиены
105. Ознакомить клиента с принципами здорового питания, поощрять сбалансированное питание клиента.
106. Обратит внимание на качество продуктов питания в доме у клиента, срок их годности и условия хранения
107. Помогать в заготовке овощей и фруктов на зиму в соответствии с потребностями клиента.

## **5. Правила общения с клиентом и его семьей (для работников по персональному и общему уходу на дому)**

### **Отношение к клиенту**

Работник по уходу должен:

108. Обращаться к клиенту с уважением и называть его именем, которое он предпочитает.

Department:	<b>Planning and Program Development Division</b>		
Doc. Name:	<b>Homecare Service Regulations – for the Homecare Worker</b>		
Date Issued	Date Updated	Languages	Page
<b>January 31, 2002</b>	<b>May 31, 2010</b>	<b>Russian, English</b>	<b>10 of 19</b>

109. Приходя в дом клиента, интересоваться его самочувствием.
110. Слушать клиента терпеливо, с участием, быть внимательным к его нуждам и привычкам, быть терпимым к вере и традициям клиента.

### **Беседа**

Работник по уходу должен:

111. Придя на работу, посвятить первые несколько минут беседе с клиентом о плане работы на этот день. Дать возможность клиенту сообщить, что ему необходимо и рассказать ему, что работник собирается делать.
112. Во время выполнения работ по уходу стараться устанавливать зрительный контакт с клиентом и беседовать с ним, проявляя чуткость к его потребности поговорить в этот день.
113. Дать возможность и поощрить клиента начать беседу, выбрать ее тему, и говорить в привычном ему темпе. Терпеливо слушать клиента, объясняться с клиентом на ясном и понятном ему языке.
114. Придерживаться в беседах приятного и дружелюбного тона, не кричать, избегать невежливых обращений.
115. Не посвящать клиента в проблемы своей личной жизни, не приводить примеры из личного опыта.
116. Не вмешивать клиента и его семью в вопросы условий и оплаты труда работника по уходу.
117. Не просить и/ или брать дополнительную плату за часы ухода.
118. Избегать вмешательства в личную жизнь клиента, воздерживаться от дачи советов, не вмешиваться в его отношения с семьей.
119. Не давать советов или вмешиваться в вопросы финансов и собственности клиента и его семьи.
120. Не пользоваться телефоном клиента для личных бесед.
121. Сообщать в координатору программы "Уход на дому" о возникновении особых проблем в контакте с клиентом, таких как отсутствие общего языка, отторжение и сопротивление.
122. Не разглашать информацию о клиентке и его семье, за исключением отчета в программу "Уход на дому".
123. Не заниматься миссионерской деятельностью.

### **Взаимоотношения с семьей клиента**

Работник по уходу должен:

124. Установить контакт с родственниками клиента и своевременно сообщать им о состоянии клиента.
125. Сообщить руководителю программы "Уход на дому" о проблемах с членами семьи.
126. Сообщать руководителю программы "Уход на дому" о своих подозрениях в эксплуатации клиента, издевательствах над ним, заброшенности клиента со стороны членов семьи или других людей.

Department:	<b>Planning and Program Development Division</b>		
Doc. Name:	<b>Homecare Service Regulations – for the Homecare Worker</b>		
Date Issued	Date Updated	Languages	Page
<b>January 31, 2002</b>	<b>May 31, 2010</b>	<b>Russian, English</b>	<b>11 of 19</b>

## **HOME CARE SERVICE**

The homecare service regulations comprise two parts: Part 1 - Regulations for Management of Homecare Service and Part 2 – Regulations for Homecare Worker.

### **PART 2: REGULATIONS FOR HOMECARE WORKER**

#### **DESCRIPTION**

The aim of the Homecare program is program is to provide home based care to people who need assistance in performing daily living activities. This service provides physical, social and emotional support and enables clients to remain in their own home and local community.

The service is provided by homecare worker and includes :

- a) **Personal care and supervision** include support in activities of daily living (ADL) such as dressing and feeding the client, personal hygiene, assisting with the mobility and limited activities, checking the changes in health.
- b) **Care for client's close environment** includes help in instrumental activities of daily living (IADL), such as tidying and cleaning, laundry, food preparation, accompanying the client to various appointments, shopping.
- c) **Interaction and communication with client** include engaging in conversation and showing interest in the client and his family.

There are two types of homecare services provided in the home of the client:

- a) **Home care service** - the worker (Homecare Worker) provides assistance only in IADL activities.
- b) **Personal care service** – the worker (Personal Care Worker) provides assistance in ADL activities and IADL activities. In cases that there is rehabilitation equipment in the use of the client, the personal home care worker has to receive also instructions on the use of the equipment and assist the client to use it according the instructions.

#### **GUIDING PRINCIPLES**

The Homecare service should be provided according to the following seven principles:

- A. Maintain and encourage independence of the client by encouraging him/ her to perform activities to the best of his ability.
- B. Maintain personal safety of the client whilst caring for him/ her, and by ensuring safe conditions in the home.
- C. Develop a relationship of trust and respect between the care worker and the client.
- D. Perform the care plan tasks according to the guidelines and procedures of the home care program.
- E. Be alert to changes in the clients' health, personal, social and family situation, and regularly report to the program director.

Department:	<b>Planning and Program Development Division</b>		
Doc. Name:	<b>Homecare Service Regulations – for the Homecare Worker</b>		
Date Issued	Date Updated	Languages	Page
<b>January 31, 2002</b>	<b>May 31, 2010</b>	<b>Russian, English</b>	<b>12 of 19</b>

- F. Consider the clients' preferences, habits and needs in all areas of care (including observance of Jewish traditions) as long as it is permissible within the limits of the care plan.
- G. Maintain role boundaries with regard to both the type of assistance provided and the frequency of assistance, as specified in the care plan. It is essential that the client and family understand the boundaries of this role, in order to protect the homecare workers and the clients.

## **REGULATIONS FOR CARE PLAN PERFORMANCE**

The worker should:

1. Perform her job according to the individual care plan (days and hours and activities) as determined by the Hesed:
  - ◆ Arrive at the time designated in the care plan.
  - ◆ Work the allotted number of hours.
  - ◆ Leave at the designated time (neither before nor after).
  - ◆ Coordinate with the homecare program director if staying beyond the time fixed for departure.
  - ◆ In cases of late arrival, make up the missed time and report it to the program director.
2. Notify the program director and the client in advance, and as early as possible, in cases of lateness, absence or one-time changes in the hours or day of work.
3. Notify the program director in cases of a health problem, which will cause absence.
4. Report regularly and accurately to the program director the hours worked.
5. Carry monthly report form to work every day, note the arrival and departure times, the activities performed and have the client or his family sign.
6. Perform tasks according to the care plan designed for each client and cannot change the plan/ tasks without receiving permission from the homecare program director.
7. Take the needs and preferences of the client into consideration in organizing the tasks to be performed in accordance with the care plan.
8. Inform the program director and receive authorization for any change in the care plan (days, hours, activities) due to the request of the client or his family, or a special problem of the worker.

## **REGULATIONS FOR PERSONAL CARE AND SUPERVISION (ADL) – (FOR PERSONAL CARE WORKERS ONLY)**

### **Dressing the client**

The personal care worker should:

9. Assist the client to keep his clothes clean, and initiate and ensure a change of clothes as necessary.
10. Safeguard the client's privacy and modesty while getting dressed.
11. Match the client's clothes and shoes to the weather, season and place.

Department:	<b>Planning and Program Development Division</b>		
Doc. Name:	<b>Homecare Service Regulations – for the Homecare Worker</b>		
Date Issued	Date Updated	Languages	Page
<b>January 31, 2002</b>	<b>May 31, 2010</b>	<b>Russian, English</b>	<b>13 of 19</b>

12. Assist the client in dressing and putting on shoes, which is appropriate for his medical and functional condition.
13. Encourage the client who is capable of doing it, to dress and undress alone.
14. Safeguard the client's comfort and safety by seeing that he wears clothes that are the right size and fit comfortably and shoes that are comfortable, easy to tie and appropriate for walking.
15. Notify the family and the employing agency when the client insists on wearing clothing which is inappropriate (either unsafe or inappropriate for the season), unclean, or incomplete (basic items of dress are missing).
16. It is desirable to dress the bedridden clients with natural fiber clothing and without buttons to easy dressing and undressing.

## **Personal hygiene**

The personal care worker should:

17. Encourage and reinforce the client's independence and encourage him to perform activities related to personal hygiene, which he can do by himself.
18. Assure that the client's personal hygiene is maintained (that the client and his clothes - including his underwear - are clean and that there is no unpleasant odor).
19. Assure that the client is washed at least once a week.
20. Preserve the client's privacy and modesty during washing (the client should wash intimate body parts as much as he can by himself).
21. Assure that the client's hair is washed at least once a week, and that he shaves as necessary.
22. Encourage the client to wash if he is unwilling and inform the homecare program director and the family if he completely refuses.
23. In special condition – the lack of appropriate facilities or the client situation the client should be washed in bed or chair with a sponge.
24. Cut the client's fingernails. The worker will not cut his toenails. The worker will inform the homecare program director or the family if there is no one who cuts the client's toenails. He will also inform the homecare program director and the family if the client has an ingrown nail or fungus (on his hands or feet).
25. Comb the client's hair if he requests.
26. Watch for dry skin and apply cream, according to the client's preference.
27. Heat the bathroom in the winter and regulate the water temperature, to suit the client's preference.
28. Inform the homecare program director if the client refuses to use hot water or to have the bathroom heated or if there is no heater.
29. Make sure that the necessary articles for washing are within reach: a towel, soap, shampoo, foot mat and a change of clothes.
30. Use gloves while assisting in bathing, according to client's condition.
31. Follow safety rules during washing: the client is seated while bathing (either on a chair or on a bathing mat), a flexible hose is used, the client is seated or standing on a dry surface during toweling.

Department:	<b>Planning and Program Development Division</b>		
Doc. Name:	<b>Homecare Service Regulations – for the Homecare Worker</b>		
Date Issued	Date Updated	Languages	Page
<b>January 31, 2002</b>	<b>May 31, 2010</b>	<b>Russian, English</b>	<b>14 of 19</b>

32. Ascertain that there are assistive devices such as a hand rail and a rubber mat to prevent slipping. Inform the homecare staff and the family if the client has difficulty obtaining or purchasing the requisite items.
33. Supervise the client who is able to wash himself, while he is bathing, either through eye contact or by maintaining a conversation. Make sure that the bathroom door is not locked.
34. Make sure that the client is completely dry, particularly in hard-to-dry areas, such as between the toes and under the arms.
35. Make sure that the client is wrapped in a towel or dressed after his bath.
36. In the case of a client who is incontinent, the worker should:
  - bath the client daily (or at least the lower half of his body);
  - change any absorbent products which are being used, as needed;
  - change the urine bag, as needed, for a client with a catheter or pen rose;
  - watch for redness, a change in the appearance and color of the skin, sores, etc., in intimate areas of the body and inform homecare program director if they are seen.
37. Ensure undertaking all activities (as outlined in client care plan) to prevent pressure sores)
38. If the client has a denture, the worker has to ensure the container for right storage of the denture.

## **Toileting**

The personal care worker should:

39. Make note of devices and equipment needed in the bathroom, such as a raised toilet seat, support rail, toilet paper within reach. Family and homecare program director must be informed if the devices or equipment, which the client needs, are not present.
40. Encourage the client to use toilet and provide assistance in mobility to get to toilet.
41. Help the client to clean himself after using the toilet.
42. If the clients use dippers, the worker should change them at least once a day.
43. Inform the homecare program director if the client lacks dippers.

## **Eating, Feeding and Drinking**

The personal care worker should:

44. Encourage and reinforce the client's independence by letting him to perform activities related to eating that he is capable to perform by himself. The client should receive the assistance he needs but no more.
45. Take into consideration the client's preferences and needs during the serving and eating of meals.
46. Protect the client's clothes while he is eating.

Department:	<b>Planning and Program Development Division</b>		
Doc. Name:	<b>Homecare Service Regulations – for the Homecare Worker</b>		
Date Issued	Date Updated	Languages	Page
<b>January 31, 2002</b>	<b>May 31, 2010</b>	<b>Russian, English</b>	<b>15 of 19</b>

47. Ascertain that the client eats at a pace, which is suitable for him, in amounts which are appropriate to his ability and preference, and that the food is the right temperature.
48. Serve food, which is cut or mashed, according to the client's needs, in appropriate serving dishes.
49. Inform the family and the homecare program director if the client categorically refuses to eat, or if he refuses to eat food, which was prepared/ intended for him.
50. Observe the client's eating habits and inform the homecare program director if he frequently eats foods which he is not allowed to (for example, a diabetic who eats sweets).
51. Serve liquids (at least 1 liter a day).
52. If the client is not able to drink independently, drinks should be provided with spoon, straw or injector.
53. Inform the family and the homecare program director if the client doesn't drink enough or categorically refuses to drink.

## **Mobility**

The personal care worker should:

54. Act according to the professional guidelines of the homecare service with respect to mobility and activation.
55. If the client is bedridden, provide care only as specified in the professional guidelines of the employing agency (including assistance in changing position to prevent bed sores, getting out of bed, etc.)
56. Inform homecare program director if there is difficulty getting the client out of his bed as specified in the guidelines.
57. Ascertain that the client is in a comfortable position before leaving.
58. Encourage the client to be mobile and active both at home and outside, according to his ability.
59. Maintain eye contact and offer support to the client according to his needs, while he is walking in the house and outside.
60. When taking client for walk outside the house, choose routes which are safe for the client and without obstacles, and as is outlined in the individual care plan.
61. Explain to the client the importance to remove obstacles that could impede his walking in the house (such as rugs, electric wires, furniture, etc.) and remove them in cooperation with him.
62. Identify the need for accessories and assistive devices for walking in the home and outside and inform the family and the homecare program director.
63. Inform the family and the homecare program director if the client refuses over a long period to perform mobility activities, or is unwilling to get out of bed.
64. Watch for changes in the client's mobility and functional condition, and inform the homecare program director in order to receive new instructions.

Department:	<b>Planning and Program Development Division</b>		
Doc. Name:	<b>Homecare Service Regulations – for the Homecare Worker</b>		
Date Issued	Date Updated	Languages	Page
<b>January 31, 2002</b>	<b>May 31, 2010</b>	<b>Russian, English</b>	<b>16 of 19</b>

## **Alertness to Changes in the Client's Health**

The personal care and the homecare worker should:

65. Be attentive to changes in the client's physical health, such as fever, lack of appetite, rashes, itching or skin sores, weakness, unsteadiness, etc.
66. Be attentive to changes in the client's mental health, such as apathy, confusion, crying, aggressiveness, anxiety, forgetfulness, etc.
67. Watch for bowel irregularity and inform the homecare staff if there are problems (constipation, diarrhea, etc.).
68. Pay attention to urinary functions (control, frequency, quantity, color) and report any changes to the homecare program director and family
69. In case of an emergency, contact the local emergency services and inform the homecare program director.

## **REGULATIONS FOR HOUSEKEEPING AND ASSISTING CLIENT WITH DAILY ACTIVITIES (IADL) (HOME CARE WORKER AND PERSONAL CARE WORKER)**

### **Order and Cleanliness**

The worker should:

70. Provide three levels of cleanings:
  - General cleaning - (twice a year): cleaning of windows, doors, curtains, carpets, refrigerator, kitchen cupboards, and wardrobe.
  - Weekly cleaning - mopping the floors, cleaning of stove, washbasin, bath, lavatory seat, dusting.
  - Daily cleaning - dusting and mopping the floor in the room in which the client spends most of his time, kitchen, bathroom and toilet.
71. Make up the client's bed, including straightening the sheets and bed covers.
72. Change the sheets according to need and the client's preference. (in case that client is bedridden professional guidelines should be provided)
73. The rooms should be aired during each visit.
74. Observe safety standards while operating equipment for heating and cooling the bathroom and the rooms occupied by the client.
75. Maintain a room temperature, which is appropriate for the client, and report any deviation to the home care staff.
76. Clean the bathroom after the client has washed and be sure the floor is dry.
77. Report to the family and/or the homecare staff on a constant lack of basic items (such as cleaning materials, food, etc.) for running a household.
78. Report to the family and/or homecare staff any deficiencies in the house's physical structure, in home appliances, and lightening problems.
79. Keep separately cleaning products from food products.
80. Inform the program director if assistance is needed in following areas such as: cleaning snow, supply of water and firing woods, cleaning of



Department:	<b>Planning and Program Development Division</b>		
Doc. Name:	<b>Homecare Service Regulations – for the Homecare Worker</b>		
Date Issued	Date Updated	Languages	Page
<b>January 31, 2002</b>	<b>May 31, 2010</b>	<b>Russian, English</b>	<b>17 of 19</b>

chimney, gardening, assistance in caring for animals, small home repairs.

### **Laundry**

The worker should:

81. Wash, dry and fold the clothes and sheets as needed, if there is a washing machine in the client's home.
82. Iron the client's clothes as needed
83. Move clothes to the laundry, if there is no a washing machine in the client's home.
84. Inform the program director if the client does not own a washing machine or cannot pay for laundry services.
85. Wash by hand personal items of the client.
86. Make small repairs of the client's clothes
87. Do not use a starch when washing

### **Errands, shopping**

The worker should:

88. Go shopping and perform errands (post office, payments, get medication) for the client, according to his needs and requests, keeping receipts for any purchases.
89. Assist the client in planning the purchases he needs.
90. Shopping in the client's neighborhood for daily goods, which are needed.
91. To encourage the client and enable him to choose the goods by himself, if he want to go shopping.
92. The maximum weight of the buy should not be more than 5 kg; if it is more than 5 kg shopping has to be done twice
93. Attention should be given to expiration dates of purchased products and their condition.
94. In order to save the time, shopping list and money for shopping should be prepared one day ahead to enable to do shopping in the way to the client.
95. Coordinate with the family and the homecare staff when accompanying the client to medical tests and check-ups which requires exceeding the hours of care.
96. Report to the family (or the homecare staff if there is no immediate family) the results of tests and any follow-up care.
97. Bring medication on time, according to the need and/or request of the client.
98. Assist client to get home repair services when needed.

### **Food preparation**

The worker should:

99. Prepare food (including cooking or helping to cook) according to the client's preferences, dietary habits, and medical limitations (condition of his teeth/mouth).
100. Meals should be prepared according to the work plan. It is advisable to prepare meals for a few days in advance (2-3 days)
101. Serve the meal of appropriate temperature.
102. Serve the meal in an aesthetic way

Department:	<b>Planning and Program Development Division</b>		
Doc. Name:	<b>Homecare Service Regulations – for the Homecare Worker</b>		
Date Issued	Date Updated	Languages	Page
<b>January 31, 2002</b>	<b>May 31, 2010</b>	<b>Russian, English</b>	<b>18 of 19</b>

103. Foster the client's independence by encouraging him to participate in the food preparation to the extent that he is able.
104. Wash all the dishes and clean the sink and leave the dining table, counter and floor clean after preparing and serving the meal.
105. Maintain personal hygiene and safety in food preparation and serving.
106. Encourage the client to maintain a healthy and balanced diet.
107. Attention should be given to the quality, expiration dates and the condition of the products existing at client's home.
108. Help client in conservation of foods and vegetables for winter period according to client's needs.

## **REGULATIONS FOR COMMUNICATION AND INTERACTION WITH THE CLIENT AND HIS FAMILY (HOME CARE WORKER AND PERSONAL CARE WORKER)**

### **Relating to the client**

The worker should:

109. Address the client with respect, by the name he prefers.
110. Inquire about the client's health on entering the home.
111. Listen patiently and sympathetically, and pay attention to the client's needs and habits, beliefs and customs.

### **Conversation**

The worker should:

112. Spend the first few minutes of each visit conversing with the client and reviewing the work plan for that day. Encourage the client to express his needs, and inform him of what you intend to do.
113. Spend at least 15 minutes chatting with the client in the course of daily care, while being attentive to the client's needs to converse that day.
114. Encourage and allow the client to begin a conversation, choose the subject and set the pace.
115. Listen patiently, sit across from the client and maintain eye contact, and speak clearly.
116. Maintain a pleasant manner; avoid shouting and the use of impolite address.
117. Avoid discussing personal/private matters (of the worker), including personal problems or examples from personal experience.
118. Not involve the client or his family in matters related to the job and salary conditions.
119. Not ask for or receive money for hours of care provided.
120. Refrain from interfering in the client's personal life, including: refraining from giving personal advice or becoming involved in the relationship between the client and his family.

Department:	<b>Planning and Program Development Division</b>		
Doc. Name:	<b>Homecare Service Regulations – for the Homecare Worker</b>		
Date Issued	Date Updated	Languages	Page
<b>January 31, 2002</b>	<b>May 31, 2010</b>	<b>Russian, English</b>	<b>19 of 19</b>

121. Not inquire advice or interfere in matters of finance or property of the client and his family.
122. Refrain from using the client's telephone for personal phone calls (by the worker).
123. Inform the homecare staff in cases of basic communication problems such as no common basis for interaction or resentment of the worker by the client.
124. Maintain confidentiality of information about the client and his family, with the exception of reports to the homecare staff.
125. Do not engage in missionary activities.

### **Relations with client's family**

The worker should:

126. Establish contact with family member, for up-dating and reporting, according to the guidelines of the homecare service (e.g. frequency and manner).
127. Inform the homecare staff of problems with family members.
128. Report any suspicion of exploitation, abuse or neglect of the client by family members or others.