

وزارة الصحة والخدمات الإنسانية في نبراسكا

## وثيقة توجيهية

"هذه الوثيقة التوجيهية هي ذات طابع استشاري ولكنها ملزمة على الوكالة إلى أن تقوم هذه الوكالة بتعديلها. لا تتضمن الوثيقة التوجيهية مستندات إجرائية داخلية لا تمسّ إلاّ العمليات الداخلية للوكالة ولا تفرض شروط أو عقوبات إضافية على الأطراف المنظمة أو بها معلومات سرّية أو قواعد ولوائح تنظيمية وُضعت وفقا لقانون الإجراءات الإدارية في نبراسكا. إن كنت تعتقد أنّ هذه الوثيقة التوجيهية تفرض شروط أو عقوبات إضافية على الأطراف المنظمة، فيمكنك طلب مراجعة الوثيقة."

بموجب

نبراسكا. منقّح. قانون عدد § 901.03-84

**NEBRASKA**

Good Life. Great Mission.

DEPT. OF HEALTH AND HUMAN SERVICES

## الإبلاغ عن حادث وتقرير الأحداث العامة (GERs)

### الهدف

من أجل تقديم عملية منسقة بخصوص أدوار تقرير الأحداث العامة (GER) لمنسق الخدمة (SC) ومشرف تنسيق الخدمات (SCS) للإعفاء من الخدمات المنزلية والمجتمعية (HCBS) لكبار السن والبالغين والأطفال ذوي الإعاقة، والذي يُعرف كذلك باسم إعفاء المسنين والمعوقين (AD) وإعفاء إصابات الدماغ الرضوية (TBI).

### النطاق

ينطبق على منسق الخدمة ومشرف تنسيق الخدمات الذين يعملان مع خدمات إعفاء المسنين والمعوقين وإعفاء إصابة الدماغ الرضوية.

### المراجع

#### المرفقات

- [مرفق أ: ضبط إخطارات Therap](#)
- [مرفق ب: متابعة مخصوصة لتقارير الأحداث العامة](#)
- [مرفق ج: إكمال قرار تقارير الأحداث العامة 1915 \(ج\) طلبات](#)

#### الإعفاء

- [طلب 1915 \(ج\) إعفاء خدمات المنزلية والمجتمعية: NE.0187](#)
- [طلب 1915 \(ج\) إعفاء خدمات المنزلية والمجتمعية: NE.40199](#)

توجد الوثائق ذات الصلة على [صفحة الويب الخاصة بخدمة التنسيق للمسنين والمعوقين/ إصابة الدماغ الرضوية، الصفحة الرئيسية/ الشركاء، نظام SharePoint.](#)

### الأدوار

إن منسق الخدمة ومشرف تنسيق الخدمات هما المسؤولان عن النقاط المحددة في هذا الدليل المرجعي.

### الإجراءات

#### الإبلاغ عن حادث خطير

يتناول هذا الجزء التّواصل والخطوات العمليّة في الحوادث الخطيرة. يتمثل الهدف من هذه العملية في ضمان التّواصل الفعّال مع كافّة الأشخاص الذين هم في أمسّ الحاجة لمعرفة وتحديد آخرين يمكن أن يكونوا عرضة للخطر.

يُعتبر نموذج الإبلاغ عن حادث حرج خطوة إضافية للتوثيق في نظام إدارة الحالات. هي أداة وإجراءات تواصل تستخدمها وزارة الصحة والخدمات الإنسانية (DHHS) في الوضعيات التي يجب على الإدارة أن تكون على علم بها فوراً.

- A. سيتم استكمال تقرير الأحداث العامة لجميع التقارير المتعلقة بالحوادث أو الوفيات التي تلقتها أو عرفتها وكالات المنطقة المعنية بالمسنين ورايات الكرامة الإنسانية وشبكة التنمية المبكرة ووزارة الصحة والخدمات الإنسانية.
- B. للتواصل مع وزارة الصحة والخدمات الإنسانية، يشمل مصطلح حادث خطير على سبيل المثال لا الحصر:

1. وفاة أحد المشاركين نتيجة للإيذاء أو الإهمال، حيث يكون الإيذاء أو الإهمال سبباً ممكناً أو عاملاً مساهماً في الوفاة، أو في أيّ حالة وفاة غير متوقّعة حيث لا يوجد سبب طبي محدد بوضوح مثل المرض أو حدث صدمة مثل حادث سيارة أو ما شابه؛

2. إصابة قد تكون قاتلة أو وضع يهدد الحياة أو جرح خطير لأحد المشاركين نتيجة الإساءة والإهمال؛
  3. انتحار قاصر الذي هو تحت وصاية الولاية أو الطفل/البالغ الذين تتعامل معهم وزارة الصحة والخدمات الإنسانية؛
  4. فرار المشارك من أحد المرافق إلى مكان مجهول؛
  5. إنفاذ القانون: الادعاءات القانونية أو الاعتقالات التي يتعرض لها أحد المشاركين الذين تشملهم وزارة الصحة والخدمات الإنسانية بسبب نشاط غير قانوني/إجرامي خطير؛ (مثلا القتل أو القتل الخطأ أو التسبب في وفاة شخص آخر أو الاعتداء الجنسي أو الاعتداء من الدرجة الأولى أو الثانية، أو السطو المشدد أو المسلح)
  6. حالة بارزة: أي حادث آخر مثير للقلق للغاية، أو قد ينجم عنه مساءلة محتملة، أو مثير للاهتمام لدى العامة، مثل الاتصالات التي تشمل وسائل الإعلام؛ و
  7. أي حادث آخر يُحدده قسم إعاقات التّموّ في دليل الإبلاغ عن الحوادث العامة.
    - a. هذه القائمة ليست شاملة ويتعيّن استخدامها كدليل.
    - b. قد تكون هناك وضعيات غير التي في القائمة ينبغي مناقشتها.
    - c. عندما يكون ثمة أيّ تساؤل عن حادثة ما وما إذا كان ينبغي الإبلاغ عنها، فسوف يتشاور منسق الخدمة مع مشرف تنسيق الخدمات الخاصّ به ومدير المنطقة ومدير (مديري) برنامج تنسيق الخدمات.
  - C. تتطلّب جلّ الحوادث الخطيرة منسق خدمة لإبلاغ مشرف تنسيق خدمات خاصّ به. وعلى إثرها سيقوم مشرف تنسيق الخدمات بالاتّصال بمدير (مديري) برنامج تنسيق الخدمات بالمكتب المركزي. وينبغي إتمام هذه الإجراءات في غضون ساعة واحدة من تاريخ معرفة الحادث.
  - D. بخصوص أيّ استفسار إعلامي حول حادث حرج، فإنّ مكتب تنسيق الخدمات سيتّبع سياساته الإعلامية الداخلية.
  - E. مسؤوليات منسقي خدمات رابطة الكرامة الإنسانية ووكالات المنطقة المعنية بالمسنّين وشبكة التنمية المبكّرة ووزارة الصحة والخدمات الإنسانية:
1. بالنسبة للحوادث التي تمثل خطراً محدقاً (خطيراً أو يهدد الحياة) أو أحداثاً بيئية، مثل الحرائق أو الفيضانات بسبب الأحوال الجوية، يتعيّن على مدير مكتب تنسيق الخدمات أو من ينيوه إخطار مدير (مديري) برنامج تنسيق الخدمات لقسم إعاقات التّموّ بحلول يوم العمل التالي باستثناء الأوضاع المحدّدة أعلاه في عمليّة الحوادث الخطيرة. سيقوم موظفو قسم إعاقات التّموّ بمراجعة الحادث مع المشرف لتحديد ما إذا كان قد تم اتخاذ الإجراء المناسب (تم إعلام السلطات المختصة) وما إذا كان هناك تنفيذ للأنشطة المناسبة لقرار الإغفاء.
  2. سيقوم موظفو مكتب تنسيق الخدمة بأنشطة لقرار الإغفاء للتخفيف من وطأة الحادث وضمان صحّة المشارك وسلامته.
  - F. قد يطلب مدير برنامج تنسيق الخدمات معلومات إضافية لاستكمال نموذج داخلي لوزارة الصحة والخدمات الإنسانية للتواصل مع الإدارة.

## الإبلاغ عن الحوادث ومتابعة تقارير الأحداث العامة

يتناول هذا الجزء دور منسق الخدمة ومشرف تنسيق الخدمات في تقارير الأحداث العامة ومتابعة الحوادث الواجب الإبلاغ عنها.

متطلّبات الإبلاغ عن الحوادث

A. متطلّبات الإخطار في حال حدث حادث (بدرجة متوسطة أو جسيمة) يتوجّب الإبلاغ عنه:

1. بإمكان أيّ شخص (المشارك أو مقدّم الخدمة أو أحد أفراد الأسرة أو أحد أفراد المجتمع) الإبلاغ شفهيًا (عبر الهاتف أو البريد الصوتي) عن الحوادث إلى منسق الخدمة في أقرب وقت ممكن، ولكن من الأفضل عدم تقديم الإخطار بعد أكثر من أربعة ساعات عقب اكتشاف الحادث.
  - a. يتولّى منسق الخدمة أو مكتب تنسيق الخدمات مسؤوليّة تحديث تحيّة البريد الصوتي الخاصة بهم، حتى يدرك مقدّم الخدمة أنّه بترك رسالة للشخص الصّحيح ولا يفصح عن معلومات شخصية خاصة.

b. يمكن القيام بالإشعارات عبر البريد الإلكتروني المؤمن أو الاتصالات الآمنة (SComm) أو الفاكس فقط عندما لا يتمكن مقدّم الخدمة من الوصول إلى منسق الخدمة عبر الهاتف أو ترك بريد صوتي.

i. ينبغي أن يتضمّن الإخطار:

- (1) اسم الشخص الذي قام بالإخطار؛
- (2) اسم المشارك؛
- (3) ملخص عن الحادث؛ و
- (4) ملخص عن الإجراء (ات) المتخذ (ة) لضمان السلامة.

ii. لا يُشترط الإخطار الشفهي بالأحداث الخفيفة.

- (1) عندما يقوم مشرف تنسيق الخدمات بمراجعة تقرير حدث عام مؤثر عليه إخطار بمستوى منخفض واستبان أنه يجب إدراجه كتقرير حدث عام ذو درجة متوسطة أو عالية، فيتعيّن المتابعة مع منسق الخدمة للتأكد من تصويب تقرير الأحداث العامة إلى المستوى المناسب للإخطار عن الحدث. عندما يقع تصحيح مستوى الإخطار، على مشرف تنسيق الخدمات المواصلة في عملية المتابعة المبيّنة.
- (2) رغم عدم إلزامية المتابعة لتقرير أحداث عامة ذو درجة منخفضة فإن منسق الخدمة أو مشرف تنسيق الخدمات يقوم بمراجعة تقرير حدث عام منخفض ويشعر أنّ نوعاً ما من المتابعة سليم، فينبغي إكمال تلك المراجعة وتوثيقها.

2. على الموظفين المعيّنين من قبل مكتب تنسيق الخدمات أو منسق الخدمة تقديم تقرير الحادث إلى Therap في غضون 24 ساعة من التقرير الشفهي.

3. يجب أن يوافق مشرف تنسيق الخدمات أو الموظف المعيّنين على تقارير الحوادث خلال 72 ساعة من تقديم تقرير الحدث العام.

4. للاطلاع على قائمة تعريفات الحوادث الواجب الإبلاغ عنها، وتوجيهات الإبلاغ عن الحوادث الأخرى، والمراجعة/التحقيق لمتابعة المبادئ التوجيهية الواجب الإبلاغ عنها، راجع الإبلاغ عن الحوادث ودليل تقرير الأحداث العامة.

5. تتضمن المتطلبات الموضحة في إعفاءات الخدمات المنزلية والمجتمعية لبرنامج Medicaid واللوائح الحكومية التوقعات المتعلقة بالإبلاغ والإخطارات المطلوبة؛ بما في ذلك الجداول الزمنية وأنواع الحوادث التي تستوجب الإبلاغ. إنّ التوقعات المتعلقة بالإخطارات/التقارير المطلوبة، والجداول الزمنية للإشعارات/التقارير، وأنواع الحوادث التي تتطلب الإبلاغ عنها هي اشتراطات موضحة في خدمات الإعفاءات المنزلية والمجتمعية لبرنامج Medicaid واللوائح الحكومية. على منسق الخدمات النظر في الخطة التي تركز على الشخص وتحديد ما إذا كان ينبغي إضافة دعم جديد إلى الخطة المتمحورة على الشخص أو تحديثها مع المشارك.

6. قد تحتاج الحوادث الواجب الإبلاغ عنها إلى إجراءات متابعة متعدّدة وبعضها يتداخل مع توجيهات الإبلاغ. يُرجى الإشارة إلى:

- a. الإبلاغ عن الحادث الحرج (صفحة 2-3)؛
- b. آخرون عرضة للخطر (صفحة 10-11)؛ و
- c. وفاة مشارك مسنّ أو معاق / إصابات الدماغ الرضوية .

## مسؤوليات مشرف تنسيق الخدمات

A. مراجعة تقرير الحدث العام

1. ضبط إخطارات Therap :

- a. يستطيع مشرف تنسيق الخدمات ضبط برنامج Therap خاصّ بهم لإرسال تنبيهات عبر الإيميل في كلّ مرّة يوجد فيها تقرير حدث عامّ متوسط أو عالي الدرجة لمشارك يقع على عاتقهم.
- b. انظر مرفق أبصوص توجيهات حول كيفية تثبيت Therap لتلقّي إخطارات عن تقارير حدث عامّ متوسط أو عالية الدرجة.

2. راجع المعلومات المتاحة:

- a. ينبغي مراجعة كل تقرير حدث عام واجب التبليغ عنه من طرف مشرف تنسيق الخدمات في غضون يوم عمل واحد من تنبيهه Therap.

- b. قد يكون تقرير حدث عام غير مكتمل لأنه لم يقع الموافقة عليه بعد. من الأهمية، كلما سنح ذلك، أن يُعطى مقدّم الخدمة ملاحظات حول أيّ توصيات مطلوبة في تقرير الحدث العام قبل الموافقة عليه. مراعاة ما يلي:
- تحديد ما إذا كانت هناك أيّ إشكالات في تقرير الحوادث العامة. (يمكن إيجاد مقتضيات وإرشادات الإبلاغ في دليل الإبلاغ عن الحوادث وتقرير الأحداث العامة)
  - هل يوجد أيّ نقص في المعلومات لتحديد ما إذا كان المتابعة مطلوبة؟
- (1) قد يشمل هذا الأمر معلومات مفقودة حول الحادث نفسه أو الإجراء الذي تم اتخاذه بعد الحادث لضمان سلامة المشارك.
- هل تم إدراج تقرير الحدث العام بمستوى الإخطار الصحيح؟
- (1) عندما يبدو أنّ تقرير الحدث العام غرض بمستوى إخطار خاطئ، قد يؤثر ذلك على ما إذا كانت المتابعة مطلوبة أم لا.
- هل تم استيفاء كافة متطلبات الإخطار والجدول الزمنية؟
  - هل صنّفت الأحداث في تقرير الحدث العام كما ينبغي؟ هل توجد نماذج أحداث منفصلة لكلّ جزء قابل للإبلاغ عنه من حادثة أكبر؟
  - هل يلزم مراجعة الحادث أو أيّ مخاوف محدّدة من أجل المراجعة المحتملة لخطة المشارك المتمركزة عن الشخص؟
  - هل تمّ اتّخاذ التدابير المناسبة للحفاظ على صحّة المشارك والآخرين وسلامتهم بعد الحادثة؟
3. عندما لا توجد مشاكل محدّدة لتقرير الحدث العام:
- إتمام مراجعة تقرير الحدث العام؛ و
  - إكمال البتّ في تقرير الحدث العام مثلما هو موضّح في التّذييل دال الملحق.
4. عندما تكون ثمة مسائل محدّدة في تقرير الحدث العام:
- يمكن لمشرف تنسيق الخدمات حذف وضع الموافقة لتقارير الأحداث العامة ذات الدّرجة المتوسطة ليقوم منسّق الخدمات بإصلاح الإشكالات؛
  - إرسال بريد إلكتروني مؤمن أو SComm إلى منسّق الخدمات لشرح المشكلات المتعلّقة بتقرير الحدث العام؛
  - التأكّد من إدراج مختصّ مراجعة حوادث بمقاطعة لبيروت بالبريد الإلكتروني؛ أو
  - توثيق الإجراءات في جزء التّوصيات لقرار تقرير الحدث العام مثلما هو مبين في المرفق ج.
5. إكمال مراجعة تقرير الحدث العام:
- المراجعة مكتملة بعد المراجعة الأوّليّة لتقرير الحدث العام، بغضّ النّظر عن المتابعة.
  - تفقدّ الخانة الموجودة في تقرير الحدث العام بجانب "راجعت التّقرير"
  - اختر "حفظ" في آخر تقرير الحدث العام.
- B. تابع مراجعة تقرير الحدث العام:
- متابعة مطلوبة لحوادث واجب الإبلاغ عنها.
    - يُشترط متابعة مباشرة للحوادث المذكورة في المرفق ب في غضون يوم عمل واحد من إخطار منسّق الخدمات بالحوادث.
    - قد يُشترط استكمال بعض المتابعات من قبل جهات إنفاذ القانون والمخاطر الجسيمة على الصحّة أو السلامة كما هو محدد في إعفاءات الخدمات المنزليّة والمجتمعيّة، لذلك لا يمكن منح استثناءات لذلك.
    - حين يقرّر مشرف تنسيق الخدمات أنّ المتابعة المطلوبة المدرجة لنوع الحادث ليست ضرورية أو مفيدة للمشارك، فهذه نقطة استشارة إلزامية مع مدير (مديري) برنامج تنسيق الخدمات.
  - متابعة الحوادث التي يجب الإبلاغ عنها والتي ليست مطلوبة، ما لم يتم تحديدها من قبل مشرف تنسيق الخدمات أو مدير (مديري) برنامج تنسيق الخدمات.

- a. توجد قائمة بالحوادث في المرفق ب.
- b. يجب تحديد الحاجة إلى متابعة أخرى وفقاً لنوع الحادث وخطورته وملابساته واحتياجات المشارك.
- c. أمثلة عن مهام المتابعة:
- سيقوم منسق الخدمات المكلف بإتمام عملية المراقبة وتوثيق النتائج في قرار تقرير الحدث العام.
  - سيقوم منسق الخدمات المعين بمقابلة المشارك وجهاً لوجه.
  - يمكن لمنسق الخدمة المكلف مراجعة الحادثة مع المشارك (عبر الـ Webex أو البريد الإلكتروني أو محادثة هاتفية جماعية أو اجتماع) لتحديد ما إذا كانت هناك حاجة إلى أي تغييرات على التخطيط المتمركز حول الشخص للمشارك.
- d. تكليف وتوثيق المتابعة:
- يتعين توثيق مهام المتابعة في جزء التوصيات لقرار تقرير الأحداث العامة.
  - تضمن الجدول الزمني للخطوات العملية لمتابعة تنسيق الخدمات.
  - إرسال بريد إلكتروني مؤمن إلى منسق الخدمات مع قرار تقرير الحدث العام المرفق، وإبلاغه بما هو مطلوب من إجراءات المتابعة.
3. الإشراف على قرار تقرير الحدث العام
- a. على مشرف تنسيق الخدمات إكمال نموذج قرار تقرير الحدث العام في Therap لكل حادثة قابلة للإبلاغ.
- يرتبط قرار تقرير الحدث العام المكتمل من قبل مشرف تنسيق الخدمات بحساب Therap رقابي للمسنين والمعوقين ((AD)) لإصابات الدماغ الرضية (TBI) والذي يستخدمه قسم إعاقات النمو، في حين أن النموذج المكتمل من قبل منسق الخدمات موجود في حساب Therap مخصص لمكتب تنسيق الخدمات.
  - راجع المرفق ج للحصول على توجيهات حول كيفية استكمال قرار تقرير الحدث العام والنفاذ إلى حساب Therap الرقابي.
- b. توثيق قرار تقرير الحدث العام
- تفاعلات مقدم الخدمات
  - تفاعلات مشرف تنسيق الخدمات ومنسق الخدمات
  - مهام المتابعة
  - مراجعة جزء الغير معرضين للخطر (راجع جزء غير المعرضين للخطر ((OAR))
- (1) يجب أن يتضمن قرار تقرير الحدث العام ما يلي: (يمكن نسخ اللغة التالية ولصقها في تقرير الحدث العام، مع الإجابات).
- (a) هل تم تحديد المشاركين الآخرين الذين تم تقديم الخدمة لهم في آخر الأمر على أنهم عرضة للخطر؟ نعم أو لا
- (b) إذا كانت الإجابة بنعم على السؤال (أ)، قم بإدراج الخطر المحتمل الذي قد يتعرض له الآخرون.
- (c) ملخص خطة العمل المنقذة أو المقدمة للمشاركين الآخرين (المستندات التي تمت مراجعتها ومحادثات الموظفين الداخلية ومراجعات الخدمة والاتصالات وجهاً لوجه المكتملة، وما إلى ذلك).
- (d) أي أمر إضافي للإبلاغ عنه في إطار مراجعتك لـ "الغير معرضين للخطر"؟
- (2) توثيق الاتصالات المجرأة عندما تكون هناك حاجة إلى مراقبة إضافية.
- v. النتائج
- c. إكمال قرار تقرير الحدث العام
- لن يكتمل قرار تقرير الحدث العام إلا بعد الانتهاء من جميع مهام المتابعة والتوثيق والتأشير عليها من قبل مشرف تنسيق الخدمات.

#### 4. مساعدة فنيّة

- a. يمكن إرسال الحالات الآتية إلى مقاطعة ليبرتي أو فريق الجودة لمراجعتها للحصول على مساعدة فنية ممكنة لمنسّق الخدمة ومشرف تنسيق الخدمات.
- i. عندما يلاحظ مشرف تنسيق الخدمات مشاكل أو مخاوف سائدة مع مقدّم خدمات واحد أو مع مقدّم خدمات عديدين في منطقة جغرافية مشتركة، فيُفضّل التصدّي لهذه الإشكالات معا كفريق متماسك.
- ii. عندما يُدلي مشرف تنسيق الخدمات بملاحظات لمقدّم الخدمة ولا يستجيب هذا الأخير أو لا يرغب في مناقشتها معه.
- b. تُحال الحوادث ذات المستوى المتوسط والمرتفع إلى مختصّ مراجعة الحوادث في ليبرتي.

#### تقرير Therap لتقارير أحداث عامّة غير مراجعة

- A. لضمان مراجعة جميع تقارير الأحداث العامّة ضمن الإطار الزمني المطلوب، ينبغي لمكاتب تنسيق الخدمات التحقّق، كلّ أسبوع، للتأكد من الموافقة على جميع تقارير الأحداث العامّة، والشروع في قرار تقرير الأحداث العامّة.
1. يجب أن تتم الموافقة على جميع تقارير الأحداث العامّة التي لم يُوافق عليها بحلول نهاية اليوم.
- a. عندما يتم الاتصال بمدير مكتب تنسيق الخدمات أو مشرف تنسيق الخدمات بشأن من يتعيّن عليه مراجعة تقرير الحدث العام، يتولّى مدير مكتب تنسيق الخدمات أو مشرف تنسيق الخدمات مسؤوليّة ضمان مراجعة التقرير.

#### مسؤوليات تنسيق الخدمات بعد مراجعة تقرير الحدث العام للمشرف على تنسيق الخدمات واتّخاذ القرار

- A. إكمال مهام المتابعة لمراجعات تقرير الحدث العام

1. الإعلام بالمهام
- a. سيتلقّى منسّق الخدمات بريد إلكتروني آمن أو رسالة SComm من مشرف منسّق الخدمات التابع له مع قرار تقرير الحدث العام مرفقا والذي يوضّح ما هي المتابعة المطلوبة.
- b. يتحمّل منسّق الخدمة مسؤولية استكمال أيّ إجراءات متابعة يتم تكليفها من قبل مشرف تنسيق الخدمات ضمن الجدول الزمني المحدّد.
- c. إذا تم معاينة ممارسة محظورة، فسوف يرسل منسّق الخدمة أو مشرف تنسيق الخدمات رسالة SComm أو بريداً إلكترونيّاً أمناً إلى مدير (مديري) برنامج تنسيق الخدمات.
2. المستند في جزء التوصيات لقرار تقرير الحدث العام:
- a. تمّ الانتهاء من إجراء المتابعة؛
- b. تمّ الانتهاء من تاريخ الإجراء؛
- c. ملخص للإجراء المتخذ والنتيجة؛ و
- d. إرفاق المستندات ذات الصلة.

#### 3. إكمال المتابعة

- a. تعتبر مهام المتابعة مكتملة عندما يتم البتّ في كافّة المسائل والمخاوف.
- b. افتح قرار تقرير الحدث العام وانقر على زرّ علامة الاختيار بجوار التوصية المخصّصة لمنسّق الخدمات للإشارة إلى إتمامها.
- c. راجع المرفق ج للحصول على توجيهات حول كيفية استكمال قرار تقرير حدث عامّ.
4. عندما تحدث مراقبة وزيارة وجه لوجه:
- a. أكمل مذكرة الحالة في برنامج Therap (نوع النشاط: تقرير الحدث العام /تقرير الحادثة).
- b. قم بتلخيص الزيارة.
- B. سيتابع فريق ليبرتي الحوادث ذات المستوى المتوسط والمرتفع.

## آخرون عرضة للخطر

- A. عند وقوع حادث يستوجب الإبلاغ عنه، يكون مقدّم الخدمة مسؤولاً عن اتخاذ الإجراءات اللازمة لضمان سلامة المشارك (المشاركين) المعني (ين) والاتصال بمنسّق الخدمات أو مشرف تنسيق الخدمات أو مكتب تنسيق الخدمات.
1. يكون منسّق الخدمة أو مشرف تنسيق الخدمات أو مكتب تنسيق الخدمات مسؤولين عن توثيق ذلك الإجراء في تقرير الحادث العامّ.
2. يتم إجراء مراجعة "الغير الذين هم عرضة للخطر" عندما تشير طبيعة الحادث المبلغ عنه أو ملاحظاته إلى ضرورة اتخاذ إجراءات تتجاوز ما هو موصوف في تقرير الحادث العامّ لتقييم المخاطر التي يتعرّض لها المشاركون الآخرون في المكان وضمان التصدي لأيّ خطر يتعرّض له الآخرون.
- B. يقوم مشرف تنسيق الخدمات بتحديد ما إذا كان هناك أشخاص آخرون عرضة للخطر بسبب الحادث أثناء مراجعتهم الأولية لتقرير الحادث العامّ.
1. مسؤوليات مشرف تنسيق الخدمات:
- a. في ظرف يومي عمل من تلقّي إخطار بالحادث، تأكد من إكمال الأسئلة المتعلقة بالآخرين المعرضين للخطر في نموذج تقرير الحادث العامّ.
- b. تأكد من إخطار موظفي تنمية الموارد المكلفين عندما يكون مقدّم خدمات الإغفاء متورّط في الحادث.
- c. التنسيق مع موظفي تنسيق الخدمات آخرين، حسب الاقتضاء، للقيام بالمتابعة المطلوبة.
- d. التأكد من أنّ المتابعة الموكولة مُنهاءة.
- e. مراجعة مخرجات المتابعة:
- i. لتحديد ما إذا كانت هناك حاجة إلى رقابة إضافية، استشر مشرفي تنسيق الخدمات أو مدير مكتب تنسيق الخدمات أو مدير (مديري) برنامج تنسيق الخدمات.
- ii. انسخ، ألصق وأجب عن قرار رقابة تقرير الحادث العامّ:
- (1) هل تم تحديد المشاركين الآخرين الذين تم تقديم الخدمة لهم في آخر الأمر على أنّهم عرضة للخطر؟
- (2) ضع في قائمة الخطر المحتمل للآخرين.
- (3) ملخص الإجراءات المتخذة للمشاركين الآخرين (المستندات التي تمت مراجعتها ومحادثات الموظفين الداخلية ومراجعات الخدمة/الاتصالات وجهاً لوجه المكتملة، إلى غير ذلك)
- (4) أيّ أمر إضافي للإبلاغ عنه في إطار مراجعتك لـ "الغير المعرضين للخطر"؟
- iii. توثيق الاتصالات التي أجريت عندما تكون هناك حاجة إلى إشراف إضافي.
- C. يجوز لمدير مكتب مشرف تنسيق الخدمات أو منسّق الخدمة مناقشة الحالة مع مدير برنامج تنسيق الخدمات أو مسؤول الجودة لتحديد ما إذا كانت هناك حاجة إلى رقابة إضافية.
- D. سيقوم مسؤول الجودة بتكليف أحد موظفي الولاية أو ممثل مقاطعة ليبرتي لتحديد ما إذا كانت هناك حاجة إلى إشراف إضافي.



## مرفق أ: ضبط إخطارات Therap

سيقوم منسق الخدمات باتباع الخطوات الموضحة في Therap لضبط الإخطارات:

<https://help.therapservices.net/s/article/1017#Notifications-Enable> •

<https://help.therapservices.net/s/article/1017#Notifications-NotificationInformation> •

صنف الحادث الواجب الإبلاغ عنه	متابعة خاصة مطلوبة لمنسّق الخدمات
المتابعة المطلوبة	
<p>زعم أو اشتباه في إساءة أو إهمال أو استغلال طفل أو شخص بالغ مستضعف</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• تحقّق من برنامج N-FOCUS لمعرفة ما إذا كانت خدمات حماية البالغين/خدمات حماية الأطفال (APS/CPS) قد قبلت الدّعى (غالباً عندما تقوم APS/CPS أو جهات إنفاذ القانون بالتحقيق فإنّهم لا يريدون من قسم إعاقات النّمؤ/إدارة التنسيق التّدخّل)</li> <li>• يُشترط الزّيارة وجها لوجه واستكمال مذكرة الحالة في Therap المعنونة بـ "متابعة تقرير الحدث العامّ" وفي مذكرة الحالة، الإشارة إلى معرّف نموذج تقرير الحدث العامّ عندما يكون هناك إجراء مدروس من قبل المشارك أو إذا كانت الإصابة تتطلب أكثر من الإسعافات الأولية الأساسية للعلاج. اعتماداً على ما إذا كانت خدمات حماية البالغين أو جهات إنفاذ القانون لها علاقة، فقد يناقشون تفاصيل الحادث أو لا يناقشونها، ولكن على الأقلّ يتأكّدون من أنّ المشارك في أمان.</li> <li>• تحسين التدريب على تعريف الدّولة للإساءة والتّركيز على الإبلاغ عنها حسب الاقتضاء.</li> </ul>
<p>حالات الطّوارئ مثل أيّ إصابة أو نزوح بسبب حريق أو فيضان أو إعصار أو ما شابه ذلك من حالات الطّوارئ</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• متابعة وجها لوجه غير مطلوبة. يقوم مشرف تنسيق الخدمات بتحديد أيّ متابعة مطلوبة بناء على سجلّ المشارك والظّروف وخطورة الحادث، وما إلى ذلك، واستكمال الأقسام المناسبة في قرار تقرير الحدث العامّ لمنسّق الخدمة.</li> </ul>
<p>دخول غير مخطّط له للمستشفى/قسم الطّوارئ/زيارة الرّعاية العاجلة</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• الدّخول غير المخطّط له إلى المستشفى: يلزم إجراء مكالمة هاتفية إلى الأخصائي الاجتماعي في المستشفى خلال 24 ساعة من معرفة دخولهم. أثناء إقامتهم في المستشفى قبل المغادرة، الحصول على معلومات حول الخروج من المستشفى والحاجة إلى إرسال ملخّص الخروج/ التّوصيات إلى منسّق الخدمة عند مغادرتهم.</li> <li>• *تذكير الموظفين بأن هذا يعني دخول المريض إلى المستشفى، وليس عند تلقي العلاج في قسم الطّوارئ فقط ولكن لم يقع قبوله.</li> <li>• قسم الطّوارئ/العناية العاجلة للرّعاية الطبية الروتينية نظراً لعدم تمكنهم من الوصول إلى طبيبيهم، وهذا لا يتطلّب مقابلة وجهاً لوجه.</li> </ul>

إصابة مجهولة المصدر تثير الشكوك	<ul style="list-style-type: none"> <li>متابعة وجهها لوجه غير مطلوبة. يقوم مشرف تنسيق الخدمات بتحديد أيّ متابعة مطلوبة وفقاً لسجلّ المشارك والظروف ومدى خطورة الحادث، وما إلى ذلك.</li> <li>سيتم تقديم المساعدة الفنية لمنسّق الخدمة الذي يحتاج إلى مساعدة في تحديد نوع الحادث. تحديد في البيانات لمعرفة منسّق الخدمات الذين يواجهون عقبات أو بحاجة إلى مزيد من التوضيح وتقديم المساعدة الفنية لهم.</li> </ul>
الإصابة أو النزوح نتيجة للحريق أو الفيضان أو أي حالة طوارئ مشابهة أو كارثة طبيعية	<ul style="list-style-type: none"> <li>لا يُشترط المتابعة وجهها لوجه: ومع ذلك، ينبغي الاتصال بالمشارك للاطمئنان عليه. يمكن أن يساعد مشرف تنسيق الخدمات في تحديد نوع الاتصال (وجهها لوجه أو مكالمة هاتفية أو مكالمة فيديو، وما إلى ذلك) الذي يجب أن يحصل بناءً على سجلّ المشارك والظروف ومدى خطورة الحادث، وما إلى ذلك.</li> </ul>
الحوادث التي تشمل طاقم الطوارئ الذين يحتاجون إلى استجابة طارئة	<ul style="list-style-type: none"> <li>يُشترط الزيارة وجهها لوجه واستكمال مذكرة الحالة في Therap الموسومة بـ "متابعة تقرير الحدث العام" وفي مذكرة الحالة، الإشارة إلى معرّف نموذج تقرير الحدث العام واستكمال الأقسام المناسبة في قرار تقرير الحدث العام لمنسّق الخدمات لأي اتصال بإنفاذ القانون أو نشاط إجرامي محتمل من قبل المشارك أو من قبل الموظفين المناوبين.</li> </ul>
أخطاء في تناول الأدوية تؤدي إلى ضرورة رعاية طبية فورية في المستشفى/الطبيب	<ul style="list-style-type: none"> <li>يجب إجراء مكالمة هاتفية إلى الأخصائي الاجتماعي بالمستشفى خلال 24 ساعة من العلم بدخوله. أثناء إقامتهم في المستشفى قبل المغادرة، الحصول على معلومات حول الخروج من المستشفى والحاجة إلى إرسال ملخص الخروج/التوصيات إلى منسّق الخدمة عند المغادرة.</li> <li>*تذكير الموظفين بأن هذا يعني الحاجة الفورية إلى الرعاية الطبية من طبيب في قسم العناية العاجلة أو قسم الطوارئ أو المستشفى</li> <li>*سيكون هذا مخصصاً للمشاركين الذين احتاجوا رعاية طبية فورية في حالة وقوع أخطاء دوائية أثناء خدمات الإعفاء.</li> </ul>
محاولات الانتحار	<ul style="list-style-type: none"> <li>عند الدخول إلى المستشفى، ينبغي إجراء زيارة وجهها لوجه واستكمال الأجزاء المناسبة في قرار تقرير الحدث العام لمنسّق الخدمة.</li> </ul>
اللجوء إلى ممارسات محظورة لأي سبب	<ul style="list-style-type: none"> <li>يُشترط اجتماع وجهها لوجه واستكمال وثيقة التخطيط المتمركز حول الشخص للتوثيق.</li> <li>يتم إرسال بريد إلكتروني مؤمن أو رسالة SComm إلى مدير (مديري) برنامج تنسيق الخدمات.</li> </ul>
تغيير الظروف/ رفض طبي	<ul style="list-style-type: none"> <li>متابعة غير مطلوبة. يقرّر مشرف تنسيق الخدمات أيّ متابعة لازمة استناداً إلى سجلّ المشارك والظروف ومدى خطورة الحادث، وما إلى ذلك.</li> </ul>

مرض منقول	<ul style="list-style-type: none"> <li>متابعة غير مطلوبة. يقرّر مشرف تنسيق الخدمات أيّ متابعة لازمة استناداً إلى سجلّ المشارك والظروف ومدى خطورة الحادث، وما إلى ذلك.</li> </ul>
صنف الحادث الواجب الإبلاغ عنه	متابعة خاصّة مطلوبة لمنسّق الخدمات
لا يلزم المتابعة إلا إذا قرّر ذلك مشرف تنسيق الخدمات	
مرض منقول	<ul style="list-style-type: none"> <li>متابعة غير مطلوبة. يقرّر مشرف تنسيق الخدمات أيّ متابعة لازمة استناداً إلى سجلّ المشارك والظروف ومدى خطورة الحادث، وما إلى ذلك.</li> </ul>
وفاة المشارك	<ul style="list-style-type: none"> <li>اتّبع إجراءات العمل الموحّدة الخاصّة بوفاة أحد المشاركين للتأكد من استكمال جميع خطوات العمل.</li> </ul>
إصابات	<ul style="list-style-type: none"> <li>متابعة غير مطلوبة. يقرّر مشرف تنسيق الخدمات أيّ متابعة لازمة استناداً إلى سجلّ المشارك والظروف ومدى خطورة الحادث، وما إلى ذلك.</li> </ul>
إصابة تستوجب عناية طبية من قبل الطّبيب	<ul style="list-style-type: none"> <li>متابعة غير مطلوبة. يقرّر مشرف تنسيق الخدمات أيّ متابعة لازمة استناداً إلى سجلّ المشارك والظروف ومدى خطورة الحادث، وما إلى ذلك.</li> </ul>
إصابة ناتجة عن سقوط	<ul style="list-style-type: none"> <li>متابعة غير مطلوبة. يقرّر مشرف تنسيق الخدمات أيّ متابعة لازمة استناداً إلى سجلّ المشارك والظروف ومدى خطورة الحادث، وما إلى ذلك.</li> </ul>
سوء سلوك لا يترتّب عنه إنفاذ القانون	<ul style="list-style-type: none"> <li>متابعة غير مطلوبة. يقرّر مشرف تنسيق الخدمات أيّ متابعة لازمة استناداً إلى سجلّ المشارك والظروف ومدى خطورة الحادث، وما إلى ذلك.</li> </ul>
مغادرة المشارك لإشراف مقيّم الخدمات، أو تحديد أحد المشاركين باعتباره شخصاً مفقوداً	<ul style="list-style-type: none"> <li>متابعة غير مطلوبة. يقرّر مشرف تنسيق الخدمات أيّ متابعة لازمة استناداً إلى سجلّ المشارك والظروف ومدى خطورة الحادث، وما إلى ذلك.</li> </ul>
نوبة تستمرّ لأكثر من خمس دقائق أو أكثر من الإطار الزمني الذي حدّده طبيب المشارك، أو تتطلّب العلاج في مركز رعاية عاجلة أو قسم طوارئ أو مستشفى	<ul style="list-style-type: none"> <li>متابعة غير مطلوبة. يقرّر مشرف تنسيق الخدمات أيّ متابعة لازمة استناداً إلى سجلّ المشارك والظروف ومدى خطورة الحادث، وما إلى ذلك.</li> </ul>
أضرار في الممتلكات تفوق قيمتها \$150	<ul style="list-style-type: none"> <li>يقوم منسّق الخدمة والمشارك وأولئك الذين تم اختيارهم من قبل المشارك بمراجعة مدى ملاءمة التعويض عن الضرر (شخصياً أو عبر الهاتف/ اقتراضياً)</li> </ul>
استخدام قسم طوارئ أو مرفق رعاية عاجلة للعلاج	<ul style="list-style-type: none"> <li>متابعة غير مطلوبة. يقرّر مشرف تنسيق الخدمات أيّ متابعة لازمة استناداً إلى سجلّ المشارك والظروف ومدى خطورة الحادث، وما إلى ذلك.</li> </ul>
استخدام الأدوية ذات التأثير العقلي PRN	<ul style="list-style-type: none"> <li>إكمال تقرير حدث عام.</li> <li>توثيق مسؤولية المشارك في طلب الدواء.</li> </ul>

حادث سيارَة	<ul style="list-style-type: none"><li>• متابعة غير مطلوبة. يقرّر مشرف تنسيق الخدمات أيّ متابعة لازمة استنادا إلى سجلّ المشارك والظروف ومدى خطورة الحادث، وما إلى ذلك.</li><li>• قد تتطلب نتيجة الحادث المروري المتابعة في صنف آخر.</li></ul>
-------------	--

<p>1. يمكن الشروع في قرار تقرير الحدث العام بطريقتين:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• اختر "جديد" تحت قرار تقرير الحدث العام، ثم جد واختر تقرير الحدث العام الذي تم إكمال القرار الخاص به.</li> <li>• جد قرار تقرير الحدث العام المناسب (عن طريق اختيار بحث أو مراجعة تحت تقارير الحدث العام، ثم افتح تقرير الحدث العام واختر إنشاء قرار جديد لتقرير حدث عام في تقرير الحدث العام، أو يمكنك إنشاء قرار تقرير الحدث العام أثناء مراجعته والنقر فوق هذا القسم</li> </ul>	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">T-Log</th> <th colspan="3">General Event Reports (GER)</th> </tr> <tr> <th></th> <th>High</th> <th>Medium</th> <th>Low</th> <th>High</th> <th>Medium</th> <th>Low</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>View Search</td> <td>200+</td> <td>200+</td> <td>200+</td> <td>View Review</td> <td>38</td> <td>77</td> <td>155</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>Followup Search</td> <td>200+</td> <td>200+</td> <td>200+</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">GER Resolution</th> <th colspan="2">Document Storage</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>New Unaddressed GERS</td> <td>Open Resolutions</td> <td>Individual New Search</td> <td>Agency New Search</td> </tr> <tr> <td>Open Investigations Search</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>Reporter's Relationship to Staff: Individual</p> <p>Oversight GER Resolution: <a href="#">Create a new GER Resolution</a></p> <p>vent Basics</p>	T-Log			General Event Reports (GER)				High	Medium	Low	High	Medium	Low	View Search	200+	200+	200+	View Review	38	77	155					Followup Search	200+	200+	200+	GER Resolution		Document Storage		New Unaddressed GERS	Open Resolutions	Individual New Search	Agency New Search	Open Investigations Search			
T-Log			General Event Reports (GER)																																							
	High	Medium	Low	High	Medium	Low																																				
View Search	200+	200+	200+	View Review	38	77	155																																			
				Followup Search	200+	200+	200+																																			
GER Resolution		Document Storage																																								
New Unaddressed GERS	Open Resolutions	Individual New Search	Agency New Search																																							
Open Investigations Search																																										
<p>2. في قسم المعلومات العامة في نموذج قرار تقرير الحدث العام، يجب ملء تاريخ الفتح فقط، ويجب أن يكون التاريخ الذي قام فيه مشرف بتنسيق الخدمات بمراجعة تقرير الحدث العام المقدم (في غضون يوم عمل واحد من التقديم).</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">General Information</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Date Opened</td> <td>10/05/2020</td> </tr> <tr> <td>Date Closed</td> <td>MM/DD/YYYY</td> </tr> <tr> <td>Was this a critical event?</td> <td><input type="radio"/> Yes <input type="radio"/> No</td> </tr> <tr> <td>Is an investigation needed?</td> <td><input type="radio"/> Yes <input type="radio"/> No</td> </tr> <tr> <td>Abuse/Neglect/Exploitation Types</td> <td>- Please Select -</td> </tr> <tr> <td>Findings</td> <td>- Please Select -</td> </tr> </tbody> </table>	General Information		Date Opened	10/05/2020	Date Closed	MM/DD/YYYY	Was this a critical event?	<input type="radio"/> Yes <input type="radio"/> No	Is an investigation needed?	<input type="radio"/> Yes <input type="radio"/> No	Abuse/Neglect/Exploitation Types	- Please Select -	Findings	- Please Select -																											
General Information																																										
Date Opened	10/05/2020																																									
Date Closed	MM/DD/YYYY																																									
Was this a critical event?	<input type="radio"/> Yes <input type="radio"/> No																																									
Is an investigation needed?	<input type="radio"/> Yes <input type="radio"/> No																																									
Abuse/Neglect/Exploitation Types	- Please Select -																																									
Findings	- Please Select -																																									
<p>3. في حقل الملاحظات في قسم ملخص القرار، يجب على مشرف تنسيق الخدمات إدراج جميع الأسئلة والقضايا المحددة أثناء مراجعته للتقرير العام. وقد يتضمن هذا ملخصاً لأي نقاش مع منسق الخدمة كان على مشرف تنسيق الخدمات أن يوضّحه أو يحصل على معلومات إضافية.</p> <p>عندما لا يتم تحديد أي قضايا ولن تكون هناك توصيات، فإن وثائق مشرف تنسيق الخدمات هنا تشير إلى عدم طرح أية مسائل ولا لزوم لاتخاذ أي إجراء.</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Resolution Summary</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Narrative</td> <td><div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> <p style="text-align: right;">B I U [Icons] 11pt</p> </div></td> </tr> <tr> <td>Notes</td> <td><div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> <p style="text-align: right;">B I U [Icons] 11pt</p> </div></td> </tr> </tbody> </table>	Resolution Summary		Narrative	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> <p style="text-align: right;">B I U [Icons] 11pt</p> </div>	Notes	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> <p style="text-align: right;">B I U [Icons] 11pt</p> </div>																																			
Resolution Summary																																										
Narrative	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> <p style="text-align: right;">B I U [Icons] 11pt</p> </div>																																									
Notes	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> <p style="text-align: right;">B I U [Icons] 11pt</p> </div>																																									

4. في قسم التوصيات، يقوم مشرف تنسيق الخدمات بتوثيق جميع الإجراءات الموكولة له عقب مراجعته لتقرير الحدث العام والملاحظات المقدّمة له.

- موصى به من قبل مشرف تنسيق الخدمات الذي قام بمراجعة تقرير الحدث العام.
- التاريخ الموصى به هو التاريخ الذي قام فيه مشرف تنسيق الخدمات بمراجعة تقرير الحدث العام.
- لتوثيق الإجراء المخصّص لمنسق الخدمة أو غيره من موظفي مكتب تنسيق الخدمات، يكون الشخص المسؤول هو الشخص المكلف.
- لتوثيق الملاحظات المقدّمة لمقدم الخدمة، يكون الشخص المسؤول هو شخص آخر، ويكتب "مقدم خدمات" في الحقل لتحديد من هو الآخر.
- تاريخ الانتهاء تُرك فارغاً.
- التوصيات هي وصف موجز للملاحظات المقدّمة أو العمل الموكول والجدول الزمني الذي يُحدده مشرف تنسيق الخدمات.

Recommendations

Recommended By: - Please Select -

Date Recommended: MM/DD/YYYY

Person Responsible: - Please Select -

Date Completed: MM/DD/YYYY

Recommendations

About 3000 characters left

Add

5. عند الانتهاء من إدخال المعلومات المطلوبة، يختار مشرف تنسيق الخدمات إغلاق في أسفل نموذج قرار تقرير الحدث العام.

Select File: Choose File Browse

Description

About 60 characters left

Individual Document Lookup Upload

6. ينبغي تحميل المستندات بشكل منفصل. يجب أن يكون لكل مستند وصف.

Select File: Choose File Browse

Description

About 60 characters left

Individual Document Lookup Upload

7. عندما يكمل منسق الخدمات العمل الموكول له، يقوم بفتح قرار تقرير الحدث العام الذي أنجزه مشرف تنسيق الخدمات التابع له ويختار زرّ علامة الاختيار بجوار التوصية المخصّصة له للإشارة إلى أنه تمّ إكماله.

Recommended By	Status	Person Responsible	Date Completed	Recommendations	Action
Sarah Henrichs, Program Specialist on 10/05/2020	Incomplete	Shauna Adams, DHHS Program Specialist		Test	✓ 🗑️