

ДНЕВНИКОВЫЕ ЗАПИСИ



**Программные средства для
ведения дневниковых записей:**

**Руководство для работников
индивидуального
обслуживания (PSW),
предоставляющих
услуги жителям штата
Орегон с ограниченными
возможностями здоровья**

Содержание

Информация об этом руководстве	3
Дневниковые записи	3
Цель	3
Что следует указывать в записях?	4
Примеры.....	5
Дополнительные рекомендации	6
Конфиденциальность.....	6
Сообщения о происшествиях и непредвиденных случаях	6
Сообщение о случаях жестокого обращения	6
Набор средств.....	7
Контрольный список	7
Ресурсы	8
Справочная литература	8
Задания	9

Информация об этом руководстве

В штате Орегон для оплаты услуг поддержки для лиц с ограниченными возможностями используются финансовые средства программы Medicaid. Один из способов убедиться в надлежащем использовании средств, выделяемых на удовлетворение потребностей лиц с ограниченными возможностями здоровья является использование дневниковых записей. Цель настоящего руководства – помочь работникам индивидуального обслуживания (PSW) составлять надлежащим образом дневниковые записи. Этот документ можно найти в Интернете на веб-сайте Отдела обслуживания лиц с нарушениями развития (ODDS) в справочно-информационном разделе для поставщиков услуг.

Веб-сайт

<http://www.oregon.gov/DHS/SENIORS-DISABILITIES/DD/PROVIDERS-PARTNERS/Pages/index.aspx>

Пользование этим руководством: К настоящему руководству можно обращаться как к единому целому документу или пользоваться отдельными его разделами. В него включены удобные справочные страницы, ресурсы и учебные задания.

Дневниковые записи

Дневниковая запись – это описание в письменной форме о ваших действиях, направленных на удовлетворение потребностей обслуживаемого вами лица. Вы должны вносить в дневниковые записи информацию о выполненных вами заданиях в качестве работника PSW.

Предназначение

Чеки выплаты заработной платы

Вы должны предоставлять дневниковые записи каждый раз при предъявлении к оплате вашей платёжной ведомости. Выплата вам зарплаты может быть задержана до тех пор, пока вы не предоставите дневниковые записи.

Предъявление счетов к оплате

В соответствии с требованиями программы Medicaid на работников PSW возлагается обязанность по ведению учета «объема услуг, предоставленных поставщиком услуг работодателям». Дневниковые записи служат подтверждением факта предоставления услуг. Они играют важную роль в оплате услуг, о предоставлении которых вы заявляете.

Документ, имеющий юридическую силу

Ваши записи являются бессрочным юридическим документом работодателя. Дневниковые записи могут быть использованы в судепроизводстве по делу, аудиторских проверках и расследованиях. Кроме того, в случае конфликтных или сложных ситуаций они могут использоваться в качестве документального свидетельства.

Осуществление контроля

Координаторы обслуживания и личные представители просматривают дневниковые записи, чтобы узнать, насколько эффективной является оказываемая поддержка. Они документально фиксируют успех в достижении целей и желаемых результатов, предусмотренных в индивидуальном плане поддержки (ISP). Ваши дневниковые записи – ценный источник информации.

Качество обслуживания

Качество дневниковых записей играют важную роль в обслуживании клиента. Члены команды извлекают из ваших записей ценную информацию. Членами этой команды могут быть сотрудники, оказывающие поддержку, медицинские работники, консультанты-психологи и другие специалисты.

История обслуживания клиента

Дневниковые записи способствуют в составлении общей картины о достижении клиентом намеченных целей. В ваших записях отражена часть их истории.

Предоставляйте дневниковые записи каждый раз при предъявлении к оплате вашей платёжной ведомости. Их можно делать на отдельной странице. Своевременная подача дневниковых записей поможет команде, обслуживающей клиента, быть в курсе событий. Пожалуйста, печатайте или пишите разборчиво.

Что следует указывать в записях?



Дневниковые записи представляют собой краткое изложение произошедшего. Укажите свое имя, имя клиента, дату предоставления услуг и внесения дневниковой записи. В дневниковых записях также необходимо указывать какое задание вы выполняли. Обязательно укажите следующие моменты:

- Какие действия вы предприняли и какую конкретную **поддержку** вы оказали.
- Ваши действия, направленные на оказание помощи клиенту в удовлетворении его **потребностей в поддержке его здоровья и обеспечении его безопасности.**
- Ваши действия, направленные на удовлетворение его прочих **потребностей в поддержке.**

(Например, помощь в организации приема лекарств, приготовлении пищи, обеспечении безопасности на улице, использовании вспомогательных устройств, применении стратегий общения, оказании поддержки в коррекции поведения или выполнении пунктов плана обеспечения безопасности).

- Любой прогресс в достижении **целей и результатов**, предусмотренных в плане ISP.
- Успешно ли реализуется план? Появились ли **линовые потребности**?

ПРИМЕЧАНИЕ: Обратитесь к своему договору о предоставлении услуг для того, чтобы ознакомиться с заданиями, выполнение которых вам было официально поручено. Оказываемая вами поддержка должна удовлетворять потребностям и задачам, предусмотренным в договоре о предоставлении услуг. Кроме того, вы можете обсудить этот вопрос с вашим работодателем или его координатором услуг или личным представителем.

Примеры

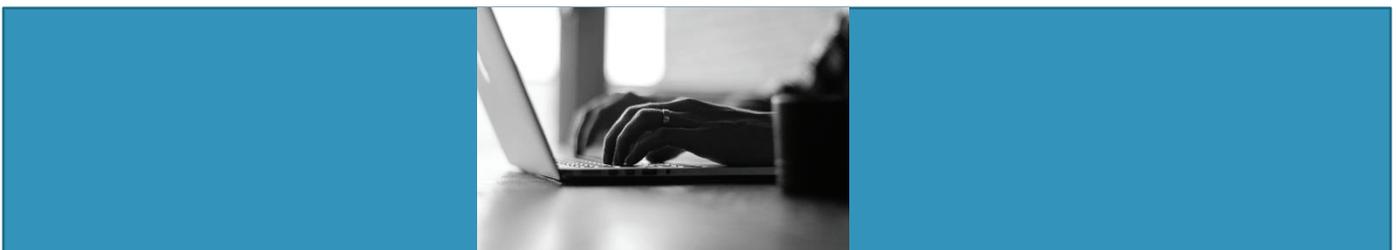
Работники PSW могут помогать в выполнении различного вида действий как дома, так и в местных учреждениях. К таким действиям относятся следующие:

- прием пищи и жидкостей
- одевание
- уход за собой, например, причесывание волос
- купание
- личная гигиена, например, чистка зубов
- перемещение, например, ходьба или подготовка ко сну
- оказание поддержки в отпращивании естественных нужд организма
- общение
- познавательная деятельность (мыслительные процессы и понимание)
- социальные взаимодействия
- поведение
- ведение домашнего хозяйства
- стирка
- осуществление покупок и распоряжение денежными средствами
- транспортные перевозки
- контроль за приемом лекарственных препаратов
- приготовление пищи

Примеры поддержки, которую могут оказывать работники PSW:

- Использование подсказок, которые способствуют выполнению задания работодателем.
- Выполнение задания в связи с неспособностью работодателя сделать это самостоятельно.
- Ведение наблюдения с целью выявления необходимости в оказании помощи работодателю.
- Ободрения и предложение поддержки.
- Перенаправление внимания человека.
- Осуществление ухода за личными вещами, принадлежностями или приспособлениями.

ПРИМЕЧАНИЕ: Обязательно указывайте детали. Ваши записи должны быть конкретными. В содержании дневниковых записей должна быть непосредственно отражена ситуация обслуживаемого вами лица. Никогда не следует переписывать записи откуда-либо или вести их «по шаблону». Даже если два человека имеют одинаковые потребности в поддержке, записи о них должны носить индивидуальный характер.



Дополнительные рекомендации

Конфиденциальность

В дневниковых записях не следует указывать имени, фамилии других обслуживаемых лиц. Это необходимо в целях соблюдения конфиденциальности. Вы можете обратиться к координатору обслуживания или личному представителю для того, чтобы узнать о надёжных способах отправки дневниковых записей. Орегонской комиссией по вопросам надомного обслуживания (ОНСС) предлагаются бесплатные занятия для работников PSW. На этих занятиях предлагается обсуждение множества различных тем, в том числе требования конфиденциальности. Для получения дополнительно информации, пожалуйста, обратитесь к разделу «Ресурсы».

Сообщения о происшествиях и непредвиденных случаях

В случае необычного происшествия вы должны уведомить организацию, ответственную за ведение личных дел. Обязательно сообщите о том, что произошло до происшествия, во время и после него.

Рапорт о происшествии – это письменное сообщение о любых:

- травмах
- несчастных случаях
- проявлениях физической агрессии
- случаях использования физического вмешательства в целях защиты или
- необычных происшествий, касающихся отдельного лица

Под необычным происшествием подразумевается любое происшествие с участием этого лица, включающее в себя:

- серьезное заболевание или несчастный случай
- смерть
- травму или болезнь, в связи с которой возникает необходимость стационарного лечения или срочной госпитализации
- попытку самоубийства
- обращение лица в полицию или установление контакта полиции с этим лицом
- пожар, в связи с которым возникает необходимость вызова пожарной службы
- проявление физической агрессии или
- любое происшествие, в связи с которым необходимо провести расследования случая жестокого обращения

согласно административному правилу OAR 411-317 *Общие определения*

Сообщение о случаях жестокого обращения

Примечание: Работники сферы обслуживания являются лицами, которые обязаны сообщать о проявлениях насилия или случаях ненадлежащего обращения.

Вы можете звонить по тел. 1-855-503-SAFE (7233) для того, чтобы сообщить о любом случае жестокого или пренебрежительного отношения к ребенку или совершеннолетнему лицу в Департамент социального обеспечения штата Орегон. Для получения дополнительной информации смотрите раздел с указанием справочной литературы.

Контрольный список по ведению дневниковых записей



В запись должно быть включено следующее:

- Происшествия, имевшие место в дни, указанные в ведомости учета отработанного времени.
- Ваши действия по оказанию поддержки лицу.
- Ваши действия, способствующие достижению лицом результатов, предусмотренных в плане индивидуальной поддержки (ISP).
- Способы удовлетворения потребностей лица.
- Любые новые потребности, которые могли возникнуть.
- Любые происшествия, которые имели место.
- Любые проблемы, с которыми вы столкнулись в процессе выполнения вашей работы, включая отказ лица от вашей поддержки.

Критерии профессионального составления записи:

- Излагайте факты. Избегайте использования личных мнений.
- Излагайте события в уважительном тоне.
- Избегайте использования сленга или сокращений.

ПРИМЕЧАНИЕ: Делайте дневниковую запись вскоре после предоставления услуг. Это поможет вам запомнить подробности взаимодействия. Своевременная подача дневниковых записей поможет команде, обслуживающей клиента, быть в курсе событий.

Ресурсы

Для получения дополнительной информации можно воспользоваться источниками информации, указанными ниже:

Личностно-ориентированные выражения и действия

1. Модули электронного курса обучения, направленного на приобретение основных навыков для профессионалов, предоставляющих непосредственную поддержку клиентам DHS - DD - DSP 106: Достоинство, уважение и личностно-ориентированные языковые выражения - C05231
<https://ilearn.oregon.gov/>
2. Учебное сообщество по вопросам личностно-ориентированной практической деятельности
<http://www.learningcommunity.us/>

Сообщение о несчастных случаях

1. Модули электронного курса обучения, направленного на приобретение основных навыков для профессионалов, предоставляющих непосредственную поддержку клиентам DHS - DD - DSP 127: Требования к сообщениям о несчастном случае - C05242
<https://ilearn.oregon.gov/>

Сообщение о случаях жестокого обращения

1. Департамент социального обеспечения штата Орегон
<http://www.oregon.gov/DHS/abuse/Pages/index.aspx>
2. Электронный модуль обучения на тему профилактики и расследований случаев жестокого обращения с совершеннолетними лицами в штате Орегон
DHSOHA - OAAPI – Обязательное сообщение о случаях жестокого обращения: лица с нарушениями развития
<https://ilearn.oregon.gov/>

Правила соблюдения конфиденциальности и прочие возможности повышения квалификации для работников PSW

1. Орегонская комиссия по вопросам надомного обслуживания (OHCC)
<http://www.oregon.gov/DHS/SENIORS-DISABILITIES/HCC/PSW-HCW/Pages/OHCC-Training.aspx>
2. Веб-страница с информационными ресурсами для партнеров и поставщиков услуг лицам с нарушениями развития
<http://www.oregon.gov/DHS/SENIORS-DISABILITIES/DD/PROVIDERS-PARTNERS/Pages/index.aspx>

Библиография

Административное правило штата Орегона (Oregon Administrative Rule) 411-375.

Независимые поставщики услуг, предоставляющие услуги лицам с нарушениями развития

Административное правило штата Орегона (Oregon Administrative Rule) 411-317.

Общие определения и сокращения, используемые службой поддержки лиц с нарушениями развития

Центры предоставления услуг по программам Medicare и Medicaid, Свод федеральных правил 431.107(b)(1-2)

Требования к документации для поставщиков услуг в рамках программы Medicaid

Коллективный трудовой договор на 2015-2019 гг.

Статья 8 – Системы выплаты заработной платы/система платежных поручений, раздел 1. Правильно заполненное платежное поручение или платёжная ведомость.

Декабрь 2016 г.

Страница 8 из 11

Задания

Используйте указанные ниже описания заданий, которыми вы можете воспользоваться в проведении дискуссии и учебных занятий. Общая цель обучения состоит в том, чтобы работники PSW могли успешно вести дневниковые записи о проделанной работе.

- 1. Заполните пропуск:** Проведите сессию группового мозгового штурма. Представьте приведенное ниже утверждение участниками группы и попросите их указать слова, которыми можно заполнить пропуск: Возможные варианты ответа находятся в колонке справа. Дневниковая запись должна быть _____.

Цель обучения: Это упражнение поможет работникам PSW найти свой личный стимул для ведения качественных записей.

- 2. Самопроверка:** Для индивидуальной работы или работы в группах, попросите участников обсудить указанные ниже рекомендации.

Цель обучения: Это упражнение поможет работникам PSW найти свой личный стимул для ведения качественных записей.

- Объясните, почему ведение записей играет важную роль. Приведите примеры из вашего собственного опыта.
- Имеете ли вы копию договора о предоставлении услуг обслуживаемому вами лицу? Объясните, что представляет собой договор о предоставлении услуг. Каковы некоторые из потребностей и целей/результатов, указанные в отношении лица, которому вы предоставляете поддержку? Почему они важны?

Цель обучения: Это задание поможет работникам PSW связать общие требования по ведению записей с их личными рабочими обязанностями.

- 3. Повышение качества дневниковых записей:** Представьте сценарий ситуации из примера ниже. Один за другим, покажите каждый последующий пример дневниковой записи в этом сценарии ситуации. Перед представлением каждого примера проводите обсуждение. Для индивидуальной работы или работы в группах, попросите участников подумать о способах повышения качества дневниковых записей.

В дискуссиях следует уделить особое значение передовым методам ведения записей. Например, каждая новая дневниковая запись представляет дополнительные сведения о действиях работника индивидуального обслуживания, способах удовлетворения потребностей клиента, а также достигнутые успехи в достижении заданных целей клиента. Работники PSW должны попытаться добавить как можно больше подробностей, как показано в третьем примере. Вы можете повторять это выполнение этого задания, используя другие возможные сценарии на ваше усмотрение.

Цель обучения: Это упражнение дает возможность работникам PSW применять свои знания на практике и вести качественные дневниковые записи.

- Своевременно
- Четко
- Уважительно
- В полном объеме
- Последовательно
- О конкретном лице
- Его личную историю
- Документ, имеющий юридическую силу

Примеры заданий на улучшение качества дневниковых записей

Сценарий № 1: Работник PSW отвез Джанию в магазин.

Пример дневниковой записи:

Я помог Джании в организации поездки в магазин.

обсуждение

Я помог Джании в приобретении продуктов, составлении бюджета, обмене более крупных купюр на мелкие, общении с окружающими и обеспечении транспортом.

обсуждение

Я помог Джании в приобретении продуктов два раза в этом месяце. Я помогал ей выбирать продукты в магазине, не превышать свой бюджет, правильно считать сдачу, вести диалог с кассиром; кроме того, я доставил её в магазин и обратно. Джании, кажется, приближается к достижению своей цели, предполагающей самостоятельное распоряжение денежными средствами. В этом месяце ей удалось не выйти за рамки своего бюджета. Я напомнил ей об использовании списка покупок и помог ей заполнить раздел учетов и расходов в ее чековой книжке.

обсуждение

Сценарий № 2: Работник PSW отвез Джанию играть в боулинг.

Пример дневниковой записи:

Я помогал Джании во время игры на дорожке для шаров.

обсуждение

Я помогал Джании во время игры на дорожке для шаров. Во время игры в боулинг я оказывал ей поддержку в социальном взаимодействии и общении.

обсуждение

Один раз в этом месяце я помог Джании в ее социальной интеграции и общении во время игры на дорожке для шаров. Я помог ей подготовиться к разговору с кассиром. Я также напомнил ей о правилах общения во время игры на дорожке для шаров, а также о правилах соблюдения безопасности при общении с новыми знакомыми. Джания сказала, что она сначала «нервничала» при мысли, что ей придется вести разговор с людьми, но позже она отметила, что «получила удовольствие от игры в боулинг». Она, кажется, меньше волнуется перед каждой новой поездкой.

обсуждение

Сценарий № 3: Работник PSW отвез Джанию в магазин.

Пример дневниковой записи:

Я помогал Джании в выполнении действий по соблюдению личной гигиены каждое утро до работы.

обсуждение

Я помог Джании в выполнении действий по соблюдению личной гигиены утром до работы. Я помог ей при чистке зубов, принятии душа, расчесывание волос и завязывании шнурков.

обсуждение

Я помогал Джании в ее доме в выполнении действий по соблюдению личной гигиены каждое утро до работы. Я повторно чистил ее зубы после того, как она их чистила для того, чтобы предотвратить развития кариеса, поскольку ей тяжело самой дотянуться до задних коренных зубов. Я также отрегулировал температуру воды в душевой кабине и помог ей помыть волосы. Я напомнил ей о необходимости использования мыла для мытья тела. Я помог ей почистить зубы и привести в порядок ее волосы, чтобы она была готова к работе. Я подсказывал ей при выборе чистой одежды для работы и завязал ей шнурки.

На этой неделе у Джании случалось два эпизода ночного недержания. В те дни ей была необходима дополнительная помощь в перемещении на другую кровать. Количество эпизодов недержания снизилось по сравнению с прошлой неделей (6 эпизодов) с тех пор, как она начала принимать новый лекарственный препарат. В следующем месяце ей назначен очередной прием у врача. Я заполнил карту учёта эпизодов, который мы передадим врачу.

обсуждение

ПРИМЕЧАНИЕ: Цель настоящего руководства – предоставить информацию исключительно общего характера. Оно должно использоваться в качестве средства для формирования навыков качественного составления дневниковых записей. Представленная информация не заменяет собой соответствующие нормативные положения. Административные правила и нормативные положения могут изменяться и заменять собой информацию, содержащуюся в настоящем руководстве.

