

# واجب الأمانة

## ما يمكن توقعه

### ما هو الضرر الكبير؟

الضرر الكبير هو حدث ضار خطير مهدد لسلامة المريض (SAPSE) وهو حدث:

- ✓ وقع عندما كان المريض نتج عنه بشكل غير مقصود أو غير متوقع
- ✓ يتلقى الرعاية من مركز خدمة صحية، و
- ضرر بدني معتدل أو شديد
- ضرر نفسي مُطول
- وفاة.

سيقوم ممارس صحي مسجل بمراجعة الحدث لتحديد ما إذا كان هناك ضرر كبير.



للمرضى وعائلاتهم أو لمقدمي الرعاية الحق في شرح كامل واعتذار عندما يعاني المريض من ضرر كبير، يُعرف بالحدث الضار الخطير المهدد لسلامة المريض (SAPSE). هذه العملية الشفافة والصادقة تسمى واجب الأمانة.

## ما يمكن توقعه: هناك ثلاث مراحل لعملية واجب الأمانة.

### المرحلة 1:

#### الاعتذار وتقديم المعلومات الأولية



#### كيف يمكنك التحضير للاجتماع

- ✓ لمساعدتك في الاستعداد للاجتماع، قد ترغب في كتابة:
  - ما تتذكره من الحدث أو إذا كان الحدث قد أثر على شخص آخر، فما الذي ربما أخبرك به
  - أي أسئلة أو تعليقات لديك حول:
    - ماذا حدث
    - ما الخطأ الذي حدث
    - التأثير المحتمل طويل المدى الذي قد يحدثه الحدث عليك/ على أفراد عائلتك في المستقبل
    - كيف ترغب في المشاركة في عملية المراجعة
  - أي شيء آخر ترغب في أن يكون المراجعون على دراية به.

#### حقوقك

- ✓ سيكون لديك نقطة اتصال أو مسؤول اتصال متلقي الخدمة ليكون بمثابة جهة الاتصال الرئيسية الخاصة بك خلال هذه العملية
- ✓ يمكنك أن تقرر عدم المشاركة في عملية واجب الأمانة، وهو ما يُطلق عليه اسم إلغاء المشاركة، ولكن يجب أن يتم ذلك عبر بيان مُوقع يمكن أن يقدمه مركز الخدمة الصحية
- ✓ يمكنك طلب تأخير العملية إذا لم تكن مستعدًا بعد
- ✓ يمكنك اختيار وجود مقدم رعاية أو أحد أفراد الأسرة معك طوال هذه العملية
- ✓ يمكنك طلب الدعم من مركز الخدمة الصحية، مثل المترجمين الشفهيين والمرشدين النفسيين
- ✓ يمكنك أن تطلب عدم حضور بعض الأشخاص للاجتماع
- ✓ يمكنك تحديد الطريقة التي ترغب في الانضمام إلى الاجتماع بها - عبر الهاتف أو مكالمة فيديو جماعية أو في المستشفى أو في موقع بديل إذا كانت الخدمة لديها هذه الإمكانيات.

#### سيعتذر مركز الخدمة الصحية ويشارك المعلومات الأولية المعروفة عن الضرر الذي تعرضت له:



في غضون **24 ساعة** من تعرّف مركز الخدمة الصحية على الضرر. سيقدم مركز الخدمة الصحية اعتذارًا حقيقيًا للمريض و/أو الأسرة أو مقدم الرعاية، وسيشارك أي معلومات معروفة في ذلك الوقت.

#### سيتخذ مركز الخدمة الصحية خطوات لتنظيم اجتماع واجب الأمانة:



في غضون **3 أيام عمل** من إقرار مركز الخدمة الصحية بالضرر، مثل مناقشة وقت ومكان عقد الاجتماع.

## المرحلة 3: أكمال مراجعة الحدث وإعداد تقرير



سيقوم مركز الخدمة الصحية بإكمال مراجعة الحدث وكتابة تقرير. سيتم مشاركة نسخة من التقرير معك:

في غضون **50-75 يوم عمل** من تاريخ التعرف على الضرر من قبل مركز الخدمة الصحية، سوف تتلقى نسخة من التقرير مع الحد الأدنى من المتطلبات التالية:



- اعتذار
- حقائق الحدث - بمعنى ما حدث ولماذا. قد يشمل ذلك الجدول الزمني الذي يسبق الحدث
- استجابة مركز الخدمة الصحية للحدث — وهذا يعني ما فعله مركز الخدمة الصحية في ذلك الوقت وبعد الحدث
- الخطوات التي يتم اتخاذها لمنع حدوث أحداث مماثلة مرة أخرى.

### حقوقك



- ✓ سيكتب مركز الخدمة الصحية تقريرًا عن الضرر الذي تعرضت له وأي تحسينات سيجريها نتيجة لذلك ويشاركها معك. قد يكون التقرير قصير أو طويل
- ✓ إذا لم تكن راضيًا عن عملية واجب الأمانة Duty of Candour، يمكنك تقديم شكوى:
- مباشرة إلى مركز الخدمة الصحية (يوصى أن تحاول ذلك أولاً)
- إلى مفوض الشكاوى الصحية Health Complaints Commissioner، اتصل على الرقم **1300 582 113**
- إلى مفوض شكاوى الصحة النفسية Mental Health Complaints Commissioner، اتصل على الرقم **1800 246 054**
- إلى محكمة الطب الشرعي في ولاية فيكتوريا Coroners Court of Victoria، اتصل على الرقم **1300 309 519**

## المرحلة 2: عقد اجتماع واجب الأمانة



في اجتماع واجب الأمانة، سيقوم مركز الخدمة الصحية بما يلي:

- اتخاذ تدابير للتأكد من أنك تشعر بالدعم
- شرح ما حدث، بناءً على ما هو معروف في وقت الاجتماع
- الاعتذار عن الضرر الذي لحق بك
- منحك الفرصة لطرح الأسئلة وشرح ما مررت به
- شرح الخطوات التي سيتخذونها لمراجعة وإدارة الحدث وإجراء التحسينات
- شرح رعاية المتابعة اللازمة لك، إن وجدت، وأي آثار

يُعقد الاجتماع في غضون **10 أيام عمل** من تاريخ الضرر الذي يتم التعرف عليه من قبل مركز الخدمة الصحية.



سيقدم لك مركز الخدمة الصحية ملاحظات من الاجتماع:

في غضون **10 أيام عمل من الاجتماع**، سيعطيك مركز الخدمة الصحية نسخة من ملاحظات الاجتماع.



### حقوقك



- ✓ يمكنك اصطحاب شخص الدعم الخاص بك (مثل أحد أفراد الأسرة أو مقدم الرعاية) معك في هذا الاجتماع
- ✓ الاجتماع عبارة عن عملية ذات اتجاهين
- يمكنك طرح أي أسئلة تحتاج إليها للمساعدة في فهم ما حدث
- يمكنك مشاركة تجربتك حول الحدث
- ✓ إذا كنت تعتقد أن مخرجات الاجتماع خاطئة أو غير كاملة، تحدث أو اكتب إلى مسؤول الاتصال أو مسؤول اتصال متلقي الخدمة.

## خلال العملية، يمكنك توقع ما يلي:

- ✓ أن يتم الاستماع إليك
- ✓ أن تتم معاملتك باحترام
- ✓ أن تحصل على الدعم الذي تحتاجه
- ✓ أن يكون لديك اتصال مفتوح وصادق من مركز الخدمة الصحية
- ✓ أن تتم الإجابة على أسئلتك.

## للمزيد من المعلومات، اتصل بـ:



لمعرفة المزيد حول المتطلبات القانونية لواجب الأمانة Duty of Candour

انتقل إلى:

[www.safercare.vic.gov.au/duty-of-candour-resources-for-patients-families-and-their-carers](http://www.safercare.vic.gov.au/duty-of-candour-resources-for-patients-families-and-their-carers)

