

坦誠職責

預期情況



當患者遭受重大傷害，即發生嚴重不良患者安全事件（SAPSE）時，醫療服務機構有義務向患者及其家人或照護者作出充分解釋和道歉。這一坦率誠實的做法被稱為“坦誠職責”。



什麼是重大傷害？

重大傷害是指嚴重不良患者安全事件（SAPSE）。這類事件：

- ✓ 發生在患者接受醫療服務機構所提供的護理時，並且
- ✓ 導致了並非故意的或意料之外的
 - 中度或重度的身體傷害
 - 長期的心理傷害
 - 死亡。

註冊衛生從業人員將對事件進行審查，以確定是否發生了重大傷害。

預期情況：坦誠職責的流程分為三個階段。



第一階段： 道歉並提供初步資訊

醫療服務機構將會作出道歉，並分享與病人所受傷害有關的初步資訊：



在醫療服務機構確認傷害後的 **24 小時**內。醫療服務機構將會向患者和 / 或家人或照護者真誠道歉，並分享當時已知的任何資訊。

醫療服務機構將採取措施組織坦誠職責會議：



在醫療服務機構確認傷害後的 **3 個工作日**內，例如討論召開會議的時間和地點。



您的權利

- ✓ 在此過程中，將會有一名聯絡人或消費者聯絡官充當您的主要聯絡人
- ✓ 您可以決定不參與坦誠職責流程，這稱為選擇退出，但該決定必須透過簽署醫療服務機構提供的聲明作出
- ✓ 如果您還沒有準備好，您可以要求延遲流程
- ✓ 您可以選擇在整個流程中讓照護者或家人陪伴您
- ✓ 您可以向該醫療服務機構尋求支持，例如口譯員、心理輔導員
- ✓ 您可以要求某些人不要出席會議
- ✓ 您可以決定如何參加會議，比如透過電話、視訊電話、在醫院或在其他地點（如果該機構具備這樣的能力）。

您該如何準備會議

為了幫助您為會議做好準備，您可能需要寫下如下信息：

- ✓ 您對該事件的記憶，或者該事件是否影響了其他人，他們可能告訴了您什麼
- ✓ 您對下列問題的任何疑問或意見：
 - 發生了什麼
 - 什麼地方出錯了
 - 該事件未來可能對您 / 您的家庭成員產生的潛在長期影響
 - 您希望如何參與審查過程
- ✓ 您希望審查者了解的任何其他資訊。



第二階段： 舉行坦誠職責會議

在坦誠職責會議上，醫療服務機構將會：

- 採取措施確保您感受到支持
- 根據會議時已知的情況對所發生的事件進行解釋
- 對您受到的傷害表示歉意
- 讓您有機會提出問題，並解釋您的經歷
- 解釋他們將採取哪些步驟來審查和管理該事件，並作出改進
- 解釋您需要什麼後續護理（如果有）以及任何可能的結果



該會議在醫療服務機構確認傷害後的 **10 個工作日** 內舉行。

醫療服務機構將會為您提供會議記錄：



在會議後的 **10 個工作日** 內，醫療服務機構將會向您提供一份會議記錄。



您的權利

- ✓ 您可以讓您的支持人員（例如家人或照護者）與您一起參加該會議
- ✓ 該會議是一個雙向過程
 - 為了幫助您了解所發生的事件，您可以提出任何有必要的問題
 - 您可以分享自己在事件中的感受
- ✓ 如果您認為會議記錄有誤或遺漏了任何內容，請透過電話 / 面談或寫信的方式與您的聯絡人或消費者聯絡官溝通。



第三階段： 完成事件審查並製作報告

醫療服務機構將完成對事件的審查並撰寫報告。您將會收到該報告的副本：



在醫療服務機構確認傷害後的 **50-75 個工作日** 內，您將會收到該報告的副本，其中至少包含以下內容：

- 道歉
- 事件的真相 —— 即發生了什麼以及為什麼會發生。這可能包括事件發生之前的時間表
- 醫療服務機構對事件的回應 —— 即醫療服務機構在事件發生時和發生後所做的事情
- 為防止類似事件再次發生而正在採取的措施。



您的權利

- ✓ 醫療服務機構將會撰寫一份報告，介紹您所經歷的傷害以及他們將因此做出的任何改進，並與您分享該報告。該報告可長可短
- ✓ 如果您對坦誠職責流程不滿意，您可以透過以下方式提出申訴：
 - 直接與醫療服務機構聯繫（建議您先嘗試這個途徑）
 - 聯絡健康投訴專員（Health Complaints Commissioner），請撥打 **1300 582 113**
 - 聯絡心理健康投訴專員（Mental Health Complaints Commissioner），請撥打 **1800 246 054**
 - 聯絡維多利亞州驗屍法庭（Coroners Court of Victoria），請撥打 **1300 309 519**。

在整個過程中，您將會：

- ✓ 得到傾聽
- ✓ 受到尊重
- ✓ 獲得您所需的支持
- ✓ 得以與醫療服務機構進行開誠佈公的溝通
- ✓ 得到為您的疑問所作的解答。



如需更多資訊，請聯繫：

如需進一步了解坦誠職責的法律要求

請瀏覽：

www.safercare.vic.gov.au/duty-of-candour-resources-for-patients-families-and-their-carers

