

ΚΑΘΗΚΟΝ ΕΙΛΙΚΡΙΝΕΙΑΣ

τι να περιμένετε

Οι ασθενείς και οι οικογένειές τους ή οι φροντιστές τους έχουν δικαίωμα σε πλήρη εξήγηση και συγγνώμη όταν ένας ασθενής υφίσταται σημαντική βλάβη, γνωστή ως σοβαρό ανεπιθύμητο συμβάν για την ασφάλεια των ασθενών (SAPSE). Αυτή η ανοιχτή και ειλικρινής διαδικασία ονομάζεται Καθήκον Ειλικρίνειας.



Τι είναι σημαντική βλάβη;

Σημαντική βλάβη είναι ένα **σοβαρό ανεπιθύμητο συμβάν ασφάλειας των ασθενών (SAPSE)** και είναι ένα συμβάν που:

- ✓ συνέβη ενώ ο ασθενής λάμβανε περίθαλψη από υπηρεσία υγείας, και
- ✓ οδήγησε σε ακούσια ή απροσδόκητη
 - μέτρια ή σοβαρή σωματική βλάβη
 - παρατεταμένη ψυχολογική βλάβη
 - θάνατο.

Ένας πιστοποιημένος επαγγελματίας υγείας θα επανεξετάσει το συμβάν για να διαπιστώσει αν συνέβη σημαντική βλάβη.

Τι να περιμένετε: Υπάρχουν τρία στάδια στη διαδικασία του Καθήκοντος Ειλικρίνειας.



ΣΤΑΔΙΟ 1: ΣΥΓΓΝΩΜΗ ΚΑΙ ΠΑΡΟΧΗ ΑΡΧΙΚΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ

Η υπηρεσία υγείας θα ζητήσει συγγνώμη και θα μοιραστεί τις αρχικές πληροφορίες που είναι γνωστές σχετικά με τη βλάβη που υπέστη ο ασθενής:



Εντός **24 ωρών** από τη στιγμή που η υπηρεσία υγείας αναγνώρισε τη βλάβη. Η υπηρεσία υγείας θα ζητήσει ειλικρινά συγγνώμη από τον ασθενή ή/και την οικογένειά ή τον φροντιστή και θα μοιραστεί κάθε πληροφορία που ήταν γνωστή εκείνη τη στιγμή.

Η υπηρεσία υγείας θα λάβει μέτρα για να διοργανώσει συνάντηση στο πλαίσιο του Καθήκοντος Ειλικρίνειας:



Εντός **3 εργάσιμων ημερών** από τη στιγμή που η υπηρεσία υγείας αναγνώρισε τη βλάβη, όπως συζήτηση για το πότε και πού θα πραγματοποιηθεί η συνάντηση.



Τα δικαιώματά σας

- ✓ Θα έχετε ένα άτομο ως Υπεύθυνο Επικοινωνίας ή Υπεύθυνο Σύνδεσης με τον Πελάτη, που θα ενεργεί ως η κύρια επαφή σας κατά τη διάρκεια αυτής της διαδικασίας
- ✓ Μπορείτε να αποφασίσετε να μη συμμετάσχετε στη διαδικασία του Καθήκοντος Ειλικρίνειας, αυτό ονομάζεται επιλογή μη συμμετοχής (opting-out), αλλά πρέπει να το κάνετε με υπογεγραμμένη δήλωση, την οποία μπορεί να σας δώσει η υπηρεσία υγείας
- ✓ Μπορείτε να ζητήσετε καθυστέρηση της διαδικασίας αν δεν είστε ακόμη έτοιμοι
- ✓ Μπορείτε να επιλέξετε να έχετε μαζί σας έναν φροντιστή ή ένα μέλος της οικογένειάς σας καθ' όλη τη διάρκεια αυτής της διαδικασίας
- ✓ Μπορείτε να ζητήσετε από την υπηρεσία υγείας υποστήριξη, π.χ. διερμηνείς, συμβούλους
- ✓ Μπορείτε να ζητήσετε να μην παρευρίσκονται ορισμένα άτομα στη συνάντηση
- ✓ Μπορείτε να αποφασίσετε πώς θα συμμετάσχετε στη συνάντηση - μέσω τηλεφώνου, τηλεδιάσκεψης, στο νοσοκομείο ή σε άλλη τοποθεσία, αν η υπηρεσία έχει αυτή τη δυνατότητα.

Πώς μπορείτε να προετοιμαστείτε για τη συνάντηση

Για να προετοιμαστείτε για τη συνάντηση, ίσως θελήσετε να καταγράψετε:

- ✓ Τι θυμάστε από το συμβάν ή, αν το συμβάν επηρέασε κάποιον άλλον, τι μπορεί να σας είχε
- ✓ Οποιαδήποτε ερώτηση ή σχόλιο έχετε σχετικά με:
 - Τι συνέβη
 - Τι πήγε λάθος
 - Τις πιθανές μακροπρόθεσμες επιπτώσεις που μπορεί να έχει το συμβάν σε εσάς/στο μέλος της οικογένειάς σας στο μέλλον
 - Πώς θα θέλατε να συμμετάσχετε στη διαδικασία επανεξέτασης
- ✓ Οτιδήποτε άλλο θα θέλατε να γνωρίζουν οι υπεύθυνοι επανεξέτασης.



ΣΤΑΔΙΟ 2: ΣΥΝΑΝΤΗΣΗ ΓΙΑ ΤΟ ΚΑΘΗΚΟΝ ΕΙΛΙΚΡΙΝΕΙΑΣ

Κατά τη συνάντηση για το Καθήκον Ειλικρίνειας η υπηρεσία υγείας:

- Θα λάβει μέτρα για να βεβαιωθεί ότι αισθάνεστε υποστηρίξη
- Θα εξηγήσει τι συνέβη, με βάση όσα είναι γνωστά κατά τη στιγμή της συνάντησης
- Θα ζητήσει συγγνώμη για τη βλάβη που πάθατε
- Θα σας δώσει την ευκαιρία να κάνετε ερωτήσεις και να εξηγήσετε τι βιώσατε
- Θα σας εξηγήσει ποια μέτρα θα λάβει για να επανεξετάσει και να διαχειριστεί το συμβάν και να προβεί σε βελτιώσεις
- Θα εξηγήσει ποια επακόλουθη φροντίδα είναι αναγκαία για σας, αν χρειάζεται, και τυχόν επιπτώσεις



Η συνάντηση πραγματοποιείται εντός **10 εργάσιμων ημερών** από τη στιγμή που η υπηρεσία υγείας αναγνώρισε τη βλάβη.

Η υπηρεσία υγείας θα σας δώσει σημειώσεις από τη συνάντηση:



Εντός **10 εργάσιμων ημερών** από τη συνάντηση, η υγειονομική υπηρεσία θα σας δώσει αντίτυπο των σημειώσεων της συνάντησης.



Τα δικαιώματά σας

- ✓ Στη συνάντηση αυτή μπορείτε να έχετε μαζί σας το άτομο που σας υποστηρίζει (π.χ. μέλος της οικογένειας ή φροντιστή)
- ✓ Η συνάντηση είναι μια αμφίδρομη διαδικασία
 - Μπορείτε να κάνετε όποιες ερωτήσεις χρειάζεστε για να καταλάβετε τι συνέβη
 - Μπορείτε να μοιραστείτε την εμπειρία σας σχετικά με το συμβάν
- ✓ Αν πιστεύετε ότι οι σημειώσεις της συνάντησης είναι λανθασμένες ή ότι λείπει κάτι, μιλήστε ή γράψτε στον Υπεύθυνο Επικοινωνίας ή στον Υπεύθυνο Σύνδεσης με τον Πελάτη που ασχολούνται με την υπόθεσή σας.



ΣΤΑΔΙΟ 3: ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΤΗΣ ΕΠΑΝΕΞΕΤΑΣΗΣ ΤΟΥ ΣΥΜΒΑΝΤΟΣ ΚΑΙ ΣΥΝΤΑΞΗ ΕΚΘΕΣΗΣ

Η υπηρεσία υγείας θα ολοκληρώσει μια επανεξέταση του συμβάντος και θα συντάξει μια έκθεση. Ένα αντίτυπο της έκθεσης θα σας κοινοποιηθεί:



Εντός **50-75 εργάσιμων ημερών** από τη στιγμή που η υπηρεσία υγείας αναγνώρισε τη βλάβη, θα λάβετε αντίτυπο της έκθεσης με τις ακόλουθες ελάχιστες απαιτήσεις:

- Μια συγγνώμη
- Τα γεγονότα του συμβάντος - δηλαδή τι συνέβη και γιατί. Αυτό μπορεί να περιλαμβάνει το χρονοδιάγραμμα που οδήγησε στο συμβάν
- Την ανταπόκριση της υπηρεσίας υγείας στο συμβάν - δηλαδή τι έκανε η υπηρεσία υγείας κατά τη στιγμή του συμβάντος και μετά από αυτό
- Τα μέτρα που λαμβάνονται για να αποφευχθεί η επανάληψη παρόμοιων συμβάντων.



Τα δικαιώματά σας

- ✓ Η υπηρεσία υγείας θα συντάξει και θα σας κοινοποιήσει μια έκθεση σχετικά με τη βλάβη που πάθατε και τις βελτιώσεις που θα πραγματοποιήσει ως αποτέλεσμα του συμβάντος. Η έκθεση μπορεί να είναι σύντομη ή μακροσκελής
- ✓ Αν δεν είστε ικανοποιημένοι με τη διαδικασία του Καθήκοντος Ειλικρίνειας, μπορείτε να υποβάλετε καταγγελία:
 - Απευθείας στην υπηρεσία υγείας (συνιστάται να δοκιμάσετε πρώτα)
 - Στον Επίτροπο Καταγγελιών Υγείας, καλέστε **1300 582 113**
 - Στον Επίτροπο Καταγγελιών Ψυχικής Υγείας, καλέστε **1800 246 054**
 - Στην Ιατροδικαστική Υπηρεσία (Coroners Court) της Βικτώριας, καλέστε **1300 309 519**.

Κατά τη διάρκεια της διαδικασίας μπορείτε να περιμένετε:

- ✓ Ότι θα ακουστείτε
- ✓ Ότι θα σας φέρονται με σεβασμό
- ✓ Ότι θα έχετε την υποστήριξη που χρειάζεστε
- ✓ Ότι θα έχετε ανοιχτή και ειλικρινή επικοινωνία από την υπηρεσία υγείας
- ✓ Ότι θα απαντηθούν οι ερωτήσεις σας.



Για περισσότερες πληροφορίες, επικοινωνήστε με:

Για να μάθετε περισσότερα σχετικά με τις νομικές απαιτήσεις του Καθήκοντος Ειλικρίνειας

Μεταβείτε στη διεύθυνση:

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

