

DÜRÜSTLÜK GÖREVİ

Ne beklemelisiniz



Bir hastanın ciddi bir zarara uğraması durumunda (ciddi ve olumsuz hasta güvenliği olayı (SAPSE) olarak bilinir) ilgili hasta, ailesi veya bakıcısı kendilerine tam bir açıklama yapılması ve kendilerinden özür dilenmesi hakkına sahiptir. Bu açık ve dürüst sürece Dürüstlük Görevi denir.



Ciddi zarar nedir?

Ciddi zarar, **ciddi ve olumsuz bir hasta güvenliği olayıdır (SAPSE)** ve aşağıdaki özellikleri taşır:

- ✓ Bir hasta sağlık kurumundan hizmet alırken meydana gelmiştir ve
- ✓ Aşağıdaki istenmeyen veya beklenmeyen durumlarla sonuçlanmıştır
 - Orta veya ağır seviyede fiziksel zarar
 - Uzun süreli psikolojik zarar
 - Ölüm.

Kayıtlı bir sağlık görevlisi, ciddi bir zararın meydana gelip gelmediğini belirlemek için olayı inceler.

Ne beklemelisiniz: Dürüstlük Görevi sürecinin üç aşaması vardır.



1. AŞAMA: ÖZÜR DİLEME VE İLK BİLGİLERİ SAĞLAMA

Sağlık kurumu özür diler ve yaşanan zararla ilgili bilinen ilk bilgileri paylaşır:



Zararın sağlık kurumu tarafından kabul edilmesinden itibaren **24 saat** içerisinde. Sağlık kurumu hastadan ve/veya ailesinden veya bakıcısından samimi olarak özür diler ve o an itibarıyla bilinen her türlü bilgiyi paylaşır.

Sağlık kurumu bir Dürüstlük Görevi toplantısı düzenlemek için gerekli adımları atar:



Zararın sağlık kurumu tarafından kabul edilmesinden itibaren **3 iş günü** içerisinde toplantının ne zaman ve nerede yapılacağını görüşülmesi gibi.



Haklarınız

- ✓ Bu süreç boyunca ana iletişim kişiniz olarak hareket edecek bir İrtibat Noktası kişiniz veya Tüketici İrtibat Görevliniz bulunacaktır
- ✓ Dürüstlük Görevi sürecinin bir parçası olmamaya karar verebilirsiniz (buna vazgeçme denir) ancak bu işlem, sağlık kurumunun sağlayabileceği imzalı bir beyan yoluyla yapılmalıdır
- ✓ Henüz hazır değilseniz sürecin ertelenmesini isteyebilirsiniz
- ✓ Bu süreç boyunca yanınızda bir bakıcı veya aile üyesinin olmasını tercih edebilirsiniz
- ✓ Sağlık kurumundan tercüman, danışman gibi destek isteyebilirsiniz
- ✓ Belli kişilerin toplantıda bulunmamasını isteyebilirsiniz
- ✓ Toplantıya nasıl katılmak istediğinize karar verebilirsiniz: Telefonla, video konferans görüşmesiyle, hastanede veya kurumun bu imkanı varsa alternatif bir yerde.

Toplantıya nasıl hazırlanabilirsiniz

Toplantıya hazırlanmanıza yardımcı olması için aşağıdakileri not almak isteyebilirsiniz:

- ✓ Olayla ilgili hatırladıklarınız veya olay başka birini etkilediyse bu kişinin size söylemiş olabileceği şeyler
- ✓ Aşağıdakilerle ilgili her türlü soru veya yorumunuz:
 - Olan bitenler
 - Yanlış giden şeyler
 - Olayın sizin/aile üyeniz üzerinde ileriye dönük olası uzun vadeli etkisi
 - İnceleme sürecine nasıl dahil olmak istediğiniz
- ✓ İncelemeyi yapanların bilmesini istediğiniz diğer şeyler.



2. AŞAMA: DÜRÜSTLÜK GÖREVİ TOPLANTISINI YAPMA

Dürüstlük Görevi toplantısında sağlık kurumu:

- Desteklendiğinizi hissettiğinizden emin olmak için önlemler alır
- Toplantı anı itibarıyla bilinenlere dayanarak olan bitenleri açıklar
- Yaşanan zarardan dolayı özür diler
- Size soru sorma ve yaşadıklarınızı açıklama şansı verir
- Olayı incelemek, yönetmek ve iyileştirmeler yapmak için hangi adımları atacaklarını açıklar
- Sizin için (varsa) ne tür bir takip bakımının gerekli olduğunu ve bunun olası sonuçlarını açıklar



Toplantı zararın sağlık kurumu tarafından kabul edilmesinden itibaren **10 iş günü** içerisinde yapılır.

Sağlık kurumu size toplantının zabitlerini verir:



Sağlık kurumu, toplantı zabitlerini **toplantıyı izleyen 10 iş günü** içerisinde size verir.



Haklarınız

- ✓ Bu toplantıda destek kişinizi (örn. aile üyeniz veya bakıcınız) yanınızda bulundurabilirsiniz
- ✓ Toplantı iki yönlü bir süreçtir
 - Olanları anlamana yardımcı olacak her türlü soruyu sorabilirsiniz
 - Olayla ilgili yaşadıklarınızı paylaşabilirsiniz
- ✓ Toplantı zabitlerinin yanlış veya eksik olduğunu düşünüyorsanız İrtibat Noktası kişiniz veya Tüketici İrtibat Görevliniz ile konuşun veya ona yazın.



3. AŞAMA: OLAY İNCELEMESİNİ TAMAMLAMA VE RAPOR HAZIRLAMA

Sağlık kurumu olay incelemesini tamamlar ve bir rapor yazar. Raporun bir kopyasını sizinle paylaşır:



Zararın sağlık kurumu tarafından kabul edilmesinden itibaren **50-75 iş günü** içerisinde aşağıdaki minimum gereklilikleri içeren raporun bir kopyası size gönderilir:

- Özür
- Olayın gerçekleri: Yani olup bitenler ve sebepleri. Bu, olaya sebebiyet veren zaman akışını içerebilir
- Sağlık kurumunun olaya yanıtı: Yani sağlık kurumunun olay anında ve sonrasında yaptıkları
- Benzer olayların bir daha yaşanmaması için atılan adımlar.



Haklarınız

- ✓ Sağlık kurumu, yaşanan zarar ve bunun sonucunda yapacağı iyileştirmeler hakkında bir rapor yazar ve bunu sizinle paylaşır. Bu rapor kısa veya uzun olabilir
- ✓ Dürüstlük Görevi sürecinden memnun değilseniz şikayette bulunabilirsiniz:
 - Doğrudan sağlık kurumuna başvurun (önce bu yolu denemeniz önerilir)
 - Sağlık Şikayetleri Yetkilisini arayın: **1300 582 113**
 - Ruh Sağlığı Şikayetleri Yetkilisini arayın: **1800 246 054**
 - Victoria Adli Tıp Mahkemesini arayın: **1300 309 519**.

Süreç boyunca şunları bekleyebilirsiniz:

- ✓ Söyleyeceklerinizin dinlenmesi
- ✓ Size saygı çerçevesinde davranılması
- ✓ İhtiyacınız olan desteği görmeniz
- ✓ Sağlık kurumunun sizinle açık ve dürüst iletişim kurması
- ✓ Sorularınızın yanıtlanması.



Daha fazla bilgi için şu kanaldan iletişime geçin:

Dürüstlük Görevinin yasal gereklilikleri hakkında daha fazla bilgi edinmek için

Şu adrese gidin:

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

