

TRÁCH NHIỆM THÀNH THẬT

những gì mong đợi



Tổn hại đáng kể là gì?

Tổn hại đáng kể là **sự kiện bất lợi nghiêm trọng về an toàn cho bệnh nhân (SAPSE)** và là sự kiện:

- ✓ xảy ra trong khi bệnh nhân đang được chăm sóc từ một dịch vụ y tế, và
- ✓ dẫn đến kết quả ngoài ý muốn hoặc ngoài dự kiến
 - tổn hại về thể chất ở mức trung bình hoặc nghiêm trọng
 - tổn hại tâm lý kéo dài
 - tử vong.

Chuyên gia y tế đã đăng ký sẽ xem xét sự việc để xác định xem có xảy ra sự tổn hại đáng kể hay không.

Bệnh nhân và gia đình hoặc người chăm sóc của họ có quyền được giải thích và nhận lời xin lỗi đầy đủ khi bệnh nhân bị tổn hại đáng kể, được gọi là sự kiện bất lợi nghiêm trọng về an toàn bệnh nhân (SAPSE). Quy trình thông báo sự thật và công khai này được gọi là Trách nhiệm Thành thật.

Những gì mong đợi: Có ba giai đoạn trong quy trình Trách nhiệm Thành thật.



GIAI ĐOẠN 1: XIN LỖI VÀ CHO BIẾT THÔNG TIN BAN ĐẦU

Dịch vụ y tế sẽ xin lỗi và chia sẻ thông tin ban đầu được biết về tổn hại đã xảy ra:



Trong vòng **24 giờ** về tổn hại đã được dịch vụ y tế thừa nhận. Dịch vụ y tế sẽ đưa ra lời xin lỗi chân thành tới bệnh nhân và/hoặc gia đình hoặc người chăm sóc, đồng thời chia sẻ mọi thông tin được biết vào thời điểm đó.

Dịch vụ y tế sẽ thực hiện các bước để tổ chức một buổi họp cho quy trình Trách nhiệm Thành thật:



Trong vòng **3 ngày làm việc** kể từ khi dịch vụ y tế thừa nhận sự tổn hại, chẳng hạn như thảo luận về thời gian và địa điểm cuộc họp sẽ được tổ chức.



Quyền lợi của quý vị

- ✓ Quý vị sẽ có Người liên hệ hoặc Nhân viên Liên lạc cho Người tiêu dùng đóng vai trò là người liên hệ chính của quý vị trong quy trình này
- ✓ Quý vị có thể quyết định không tham gia vào quy trình Trách nhiệm Thành thật, đây được gọi là rút khỏi quy trình, nhưng phải ký vào bản tuyên bố mà dịch vụ y tế có thể cung cấp cho quý vị
- ✓ Quý vị có thể yêu cầu xin hoãn quy trình nếu chưa sẵn sàng
- ✓ Quý vị có thể chọn để có người chăm sóc hoặc thân nhân ở cạnh quý vị trong suốt quy trình này
- ✓ Quý vị có thể yêu cầu sự hỗ trợ từ dịch vụ y tế, ví dụ như thông dịch viên, tư vấn viên
- ✓ Quý vị có thể yêu cầu người nào đó không có mặt tại cuộc họp
- ✓ Quý vị có thể quyết định cách mình muốn tham gia cuộc họp - qua điện thoại, cuộc gọi hội nghị qua video, tại bệnh viện hoặc tại một địa điểm khác nếu dịch vụ có khả năng đó.

Cách quý vị chuẩn bị cho cuộc họp

Để giúp chuẩn bị cho cuộc họp, quý vị có thể muốn viết ra:

- ✓ Những gì quý vị nhớ về sự kiện đó hoặc nếu sự kiện đó ảnh hưởng đến người khác thì họ có thể đã nói gì với quý vị
- ✓ Mọi thắc mắc hoặc ý kiến của quý vị về:
 - Những gì đã xảy ra
 - Những gì sai sót
 - Ảnh hưởng tiềm ẩn lâu dài mà sự kiện này có thể gây ra đối với quý vị / thân nhân của quý vị trong tương lai
 - Cách quý vị muốn tham gia vào quá trình đánh giá
- ✓ Bất cứ điều gì khác mà quý vị muốn người đánh giá biết.

GIAI ĐOẠN 2: TỔ CHỨC CUỘC HỌP VỀ TRÁCH NHIỆM THÀNH THẬT



Tại cuộc họp Trách nhiệm Thành thật, dịch vụ y tế sẽ:

- Thực hiện các biện pháp để đảm bảo quý vị cảm thấy được hỗ trợ
- Giải thích những gì đã xảy ra, dựa trên những gì được biết tại thời điểm diễn ra cuộc họp
- Xin lỗi về những tổn hại mà quý vị đã gánh chịu
- Cho quý vị cơ hội đặt câu hỏi và giải thích những gì quý vị đã gặp phải
- Giải thích những bước họ sẽ thực hiện để đánh giá và quản lý sự kiện cũng như thực hiện các cải tiến
- Giải thích, nếu có, việc chăm sóc tiếp theo nào được cần cho quý vị và có bất kỳ hệ lụy nào



Cuộc họp được tổ chức trong vòng **10 ngày làm việc** kể từ khi dịch vụ y tế thừa nhận sự tổn hại.

Dịch vụ y tế sẽ cung cấp cho quý vị những ghi chú từ cuộc họp:



Trong vòng **10 ngày làm việc kể từ khi diễn ra cuộc họp**, dịch vụ y tế sẽ cung cấp cho quý vị một bản sao ghi chú của cuộc họp.



Quyền lợi của quý vị

- ✓ Quý vị có thể yêu cầu người hỗ trợ của mình (ví dụ như thân nhân hoặc người chăm sóc) cùng tham dự cuộc họp này
- ✓ Cuộc họp là một quá trình hai chiều
 - Quý vị có thể hỏi bất kỳ câu hỏi nào để giúp quý vị hiểu chuyện gì đã xảy ra
 - Quý vị có thể chia sẻ kinh nghiệm của mình về sự kiện này
- ✓ Nếu quý vị cho rằng ghi chú cuộc họp sai hoặc thiếu nội dung nào đó, hãy trao đổi hoặc viết thư cho Người Liên hệ hoặc Nhân viên Liên lạc cho Người tiêu dùng của quý vị.

GIAI ĐOẠN 3: HOÀN THÀNH ĐÁNH GIÁ SỰ KIỆN VÀ LẬP BÁO CÁO



Dịch vụ y tế sẽ hoàn thành việc đánh giá sự kiện và viết báo cáo. Một bản sao báo cáo sẽ được cung cấp cho quý vị:



Trong vòng **50-75 ngày làm việc** kể từ khi dịch vụ y tế thừa nhận sự tổn hại, quý vị sẽ nhận được một bản sao báo cáo với các yêu cầu tối thiểu sau:

- Lời xin lỗi
- Sự thật của sự kiện – nghĩa là điều gì đã xảy ra và tại sao. Điều này có thể bao gồm dòng thời gian dẫn đến sự kiện
- Phản ứng của dịch vụ y tế đối với sự kiện – nghĩa là dịch vụ y tế đã làm gì vào thời điểm lúc sự kiện xảy ra và sau khi sự kiện xảy ra
- Các bước được thực hiện để ngăn chặn các sự kiện tương tự lại xảy ra.



Quyền lợi của quý vị

- ✓ Dịch vụ y tế sẽ viết báo cáo về tổn hại đã xảy ra và bất kỳ cải thiện nào họ sẽ thực hiện và chia sẻ điều này với quý vị. Đó có thể là một báo cáo ngắn hoặc dài
- ✓ Nếu không hài lòng với quy trình Trách nhiệm Thành thật, quý vị có thể khiếu nại:
 - Trực tiếp với dịch vụ y tế (quý vị nên thử khiếu nại trước)
 - Với Ủy viên Khiếu nại Y tế, hãy gọi **1300 582 113**
 - Với Ủy viên Khiếu nại Sức khỏe Tâm thần, hãy gọi **1800 246 054**
 - Đến Tòa án Coroner Victoria, hãy gọi **1300 309 519**.

Trong suốt quá trình quý vị có thể mong đợi:

- ✓ Được lắng nghe
- ✓ Được đối xử tôn trọng
- ✓ Có được sự hỗ trợ quý vị cần
- ✓ Có được sự giao tiếp công khai và trung thực từ dịch vụ y tế
- ✓ Thắc mắc của quý vị được giải đáp.



Để biết thêm thông tin, liên lạc:

Để tìm hiểu thêm về các yêu cầu pháp lý của Trách nhiệm Thành thật

Truy cập:

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

