

واجب الأمانة

الأسئلة الشائعة

1 اعتذار

2 حقائق الحدث - بمعنى ماذا حدث ولماذا. قد يشمل ذلك الجدول الزمني الذي يسبق الحدث

3 استجابة مركز الخدمة الصحية للحدث - بمعنى ما فعلته الخدمة الصحية في وقت الحدث وبعده

4 الخطوات التي يتم اتخاذها لمنع حدوث أحداث مماثلة مرة أخرى

يجب تقديم هذا لك في شكل تقرير.

من سيشارك في اجتماع واجب الأمانة المبدئي، وكذلك مراجعة الحدث؟

A قد يتم عقد اجتماع واجب الأمانة والمراجعة في نفس الوقت، وبالتالي قد لا تكون جميع المعلومات معروفة في وقت الاجتماع الأولي.

قد يجمع مركز الخدمة الصحية مزيجًا من الأشخاص في الاجتماع معك و/أو مع عائلتك أو مقدم الرعاية. يمكن أن يشمل ذلك أشخاصًا مثل كبار الأطباء المشاركين في رعايتك وأعضاء فريق الإدارة السريرية، وسيكون فرصة لك لطرح أي أسئلة قد تكون لديك.

لفهم ما حدث بالكامل، سيقوم مركز الخدمة الصحية أيضًا بتشكيل فريق من الأشخاص للتحقيق بشكل مستقل في سبب حدوث الضرر.

لضمان استقلاليتها، لن يشارك أعضاء فريق المراجعة بشكل مباشر في الحدث الذي تسبب في الضرر ولكنهم سيتقابلون مع أولئك الذين تسببوا به. ستكون ملاحظتك ذات قيمة لعملية المراجعة، لذا يرجى سؤال نقطة الاتصال الخاصة بك أو مسؤول اتصال المستهلك عن كيفية المشاركة.

ما هو دور نقطة الاتصال أو مسؤول اتصال متلقي الخدمة؟

A سيعطيك مركز الخدمة الصحية تفاصيل نقطة الاتصال أو مسؤول اتصال متلقي الخدمة.

سيكون هذا الشخص هو جهة الاتصال الرئيسية معك من مركز الخدمة الصحية أثناء إجراء عملية واجب الأمانة Duty of Candour. إذا كانت لديك أسئلة أو مخاوف، يجب عليك التحدث إليهم أولاً.

ما هو الضرر الكبير؟

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

- وقع عندما كان المريض يتلقى الرعاية من مركز خدمة صحية، و
- نتج عنه بشكل غير مقصود أو غير متوقع

— ضرر معتدل:

هو عندما تكون هناك حاجة إلى زيادة معتدلة في العلاج، مثل العودة غير المخطط لها أو غير المتوقعة للجراحة، ولكنها ليست ضررًا أو إصابة دائمة للشخص. قد لا يشمل ذلك الحالات التي حدث فيها مضاعفات تم شرحها أثناء عملية الموافقة.

— الضرر الشديد/الوفاة:

يسبب انخفاضًا دائمًا في وظيفة شخص ما لم يكن جزءًا من مرض هذا الشخص أو حالته. يمكن أن يؤدي الضرر إلى إعاقة دائمة أو الوفاة.

— الأذى النفسي المطول:

هو ضرر نفسي تعرض له الشخص، أو من المحتمل أن يتعرض له، لفترة مستمرة لا تقل عن 28 يومًا بعد حدث معاكس.

من الذي يقرر ما إذا كان الحدث مصنفًا على أنه ضرر كبير؟

A لكي يتم تصنيف الحدث على أنه ضرر كبير (أو SAPSE)، يجب أن يستوفي المعايير الواردة أعلاه، على النحو الذي يحدده ممارس صحي مسجل (مثل ممرضة مسجلة).

في بعض الأحيان يمكن أن يكون هذا معقدًا للغاية. في بعض الأحيان، تصبح مراكز الخدمات الصحية على دراية بالضرر الكبير بطرق أخرى أو في وقت لاحق أيضًا، مثلًا عن طريق شكوى خارجية، أو من محكمة الطب الشرعي في ولاية فيكتوريا.

ما هو واجب الأمانة؟

A واجب الأمانة Duty of Candour هي عملية يتحمل فيها مركز الخدمة الصحية مسؤولية تقديم ما يلي لك و/أو لعائلتك أو مقدم الرعاية الخاص بك عند حدوث ضرر كبير:

واجب الأمانة

الأسئلة الشائعة

حقوقك

؟ كيف سأساهم في اجتماع واجب الأمانة ومراجعة الحدث؟

A أنت تقرر مقدار المساهمة التي ترغب في تقديمها للمراجعة. الأشياء التي يمكنك القيام بها تشمل:

- قبل الاجتماع يمكنك تسجيل/كتابة:
 - ما تتذكره عن الحدث، أو إذا كان الحدث قد أثر على شخص آخر، فما الذي أخبرك به
 - أي أسئلة لديك حول ما حدث والخطأ الذي وقع وما تأثير ذلك عليك/على أحد أفراد عائلتك
 - كيف يمكنك المشاركة في عملية المراجعة
 - أي شيء آخر تريد أن يعرفه المراجعين
- خلال الاجتماع، يمكنك مشاركة أفكارك وخبراتك، ويمكنك طرح أي أسئلة ترغب للمساعدة في فهم ما حدث
- يمكنك مراجعة ملاحظات اجتماع واجب الأمانة (Duty of Candour) بعد الاجتماع وتقديم الملاحظات إذا لزم الأمر. تحتوي هذه الملاحظات على كل ما تمت مناقشته في الاجتماع
- في نهاية مراجعة الحدث، ستتلقى أيضًا التقرير النهائي الذي يحدد أي نتائج وتحسينات. ستتمكن من مراجعة هذا ويجب عليك الاتصال بمركز الخدمة الصحية إذا كانت لديك أي أسئلة.

؟ ماذا لو كنت بحاجة إلى مساعدة للمشاركة في عملية واجب الأمانة؟

A يمكنك ترشيح أحد أفراد الأسرة أو مقدم الرعاية، أو شخص آخر مرشح، ليكون معك خلال هذه العملية.

يجب أن يقدم لك مركز الخدمة الصحية أيضًا شخصًا كنقطة اتصال أو مسؤول اتصال متلقي الخدمة يمكنه مساعدتك خلال العملية من خلال الإجابة على أي أسئلة قد تكون لديك.

؟ ما الدعم الذي يمكنني الوصول إليه؟

A يجب عليك التواصل مع خدمتك الصحية إذا كنت تعتقد أنك بحاجة إلى الأشياء التالية:

- مترجمون
- مترجمون شفهيون
- مرشدون نفسيون
- دفع المصاريف الشخصية لأشياء مثل النقل ومواقف السيارات والوجبات.
- كجزء من عملية واجب الأمانة، سيتم تخصيص نقطة اتصال أو مسؤول اتصال متلقي الخدمة لمساعدتك في هذه العملية.

؟ هل يمكنني تحديد من سيكون ولن يكون جزءًا من اجتماع واجب الأمانة؟

A يمكنك التوصية بمن ترغب أو لا ترغب في حضوره خلال اجتماع واجب الأمانة (Duty of Candour). هذا يشمل:

- تحديد ما إذا كنت ترغب في إحضار شخص داعم معك
- مطالبة شخص معين بعدم حضور المراجعة إذا كان هذا أمرًا مؤلمًا لك.

واجب الأمانة

الأسئلة الشائعة

حقوقك

متى يمكن تأجيل عملية واجب الأمانة؟

إذا فقدت القدرة على المشاركة بسبب الضرر أو عدم القدرة على المشاركة طبيًا في واجب الأمانة، فقد تستمر العملية مع عائلتك المباشرة أو مقدم الرعاية أو أقرب الأصدقاء، أو يمكنك ترشيح ممثلك الخاص.

عندما تتعافى، بغض النظر عما إذا كان واجب الأمانة قد تم إجرائه مع الشخص الذي رشحته، فسيبدأ مركز الخدمة الصحية بإجراء عملية واجب الأمانة Duty of Candour معك مرة أخرى (إلا إذا كنت لا ترغب في المشاركة، عن طريق إلغاء المشاركة).

ماذا لو لم يحدد مركز الخدمة الصحية ضررًا كبيرًا، هل يمكنني بدء عملية واجب الأمانة؟

إذا كنت تعتقد أنك تعرضت لضرر كبير من إحدى الخدمات الصحية، ولكن الخدمة لم تبدأ بعد في عملية «واجب الأمانة»، فيجب عليك أن تطلب التحدث إلى أحد الموظفين أو إلى مسؤول اتصال متلقي الخدمة.

سيقوم مركز الخدمة الصحية بعد ذلك بمراجعة الضرر المحتمل الذي تعرضت له لمعرفة ما إذا كان يناسب المعايير. إذا لم يحدث ذلك، فقد تظل مستحقًا للإفصاح المفتوح كما هو موضح في إطار عمل الإفصاح المفتوح الأسترالي (Australian Open Disclosure Framework).

ماذا لو لم أرغب في عقد الاجتماع في المستشفى/مركز الخدمة الصحية التي حدث فيها الضرر؟

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.

هل يمكنني أن أقرر عدم المشاركة في واجب الأمانة؟

يمكنك أن تقرر الانسحاب أو عدم المشاركة في عملية واجب الأمانة Duty of Candour.

إذا قررت القيام بذلك، فسيقوم مركز الخدمة الصحية بالطلب منك التوقيع على بيان بهذا المعنى. سيقدمون لك أيضًا بيانات نقطة الاتصال أو مسؤول اتصال متلقي الخدمة للاتصال في المستقبل.

اعلم أنه يمكنك تغيير رأيك لاحقًا.

إذا غيرت رأيك، فاطلب التحدث إلى نقطة الاتصال الخاص بك أو مسؤول اتصال متلقي الخدمة في مركز الخدمة الصحية لبدء عملية واجب الأمانة.

ماذا لو لم أكن مستعدًا للمشاركة في عملية واجب الأمانة؟

يمكنك طلب تأخير واجب الأمانة Duty of Candour، خاصة إذا كنت تعاني من فقدان أحد أفراد أسرتك. سيقوم مركز الخدمة الصحية بما يلي:

- البحث عن تاريخ مقبول للاتصال بك من قبل مركز الخدمة الصحية، أو
- تقديم بيانات الاتصال بنقطة الاتصال أو مسؤول اتصال المستهلك لك، حتى تتمكن من التواصل عندما تكون مستعدًا.

واجب الأمانة

الأسئلة الشائعة

للوصول إلى المساعدة المستقلة

ما المعلومات التي يمكنني استخدامها من عملية واجب الأمانة Duty of Candour في الإجراءات القانونية؟

تضمن عملية واجب الأمانة أن تتلقى أنت أو عائلتك أو مقدم الرعاية:

- 1 اعتذار
 - 2 حقائق الحدث
 - 3 وصف لاستجابة مركز الخدمة الصحية للحدث [بمعنى ما فعلوه في ذلك الوقت]
 - 4 أي خطوات اتخذها مركز الخدمة الصحية لمنع تكراره.
- الاعتذار فقط محمي من الاستخدام في الإجراءات القانونية، وهو ليس اعترافاً بالخطأ.

ومع ذلك، قد يقوم مركز الخدمة الصحية بعملية مراجعة محمية، لتشجيع التشاور المفتوح والصادق مع الأطباء المعنيين، مما يؤدي إلى توصيات ونتائج أكثر قوة.

ستحمي هذه الحماية بعد ذلك مستندات معينة بما في ذلك التقرير النهائي من استخدامها في الإجراءات القانونية أيضاً. اسأل مركز خدمتك الصحية عما إذا كانت المراجعة ستحمي حمايتها لمعرفة المزيد.

ماذا يحدث إذا لم يمتثل مركز الخدمة الصحية لعملية واجب الأمانة؟

قد يأخذ وزير الصحة والسكرتير في الاعتبار فشل مركز الخدمة الصحية في القيام بعملية واجب الأمانة.

اعتماداً على عدد وشدة حالات الفشل من قبل مركز الخدمة الصحية، يجوز للوزير نشر بيان باسم مركز الخدمة الصحية ذا الصلة على موقع الوزارة يفيد بأن مركز الخدمة الصحية قد فشل في الامتثال لواجب الأمانة.

ماذا يمكنني أن أفعل إذا لم أوافق على نتائج المراجعة؟

يمكنك الاتصال بشخص الاتصال أو مسؤول اتصال متلقي الخدمة لمشاركة مخاوفك. إذا لم يؤد ذلك إلى حل المشكلة، فقد ترغب في تقديم شكوى إلى:

- مركز الخدمة الصحية
اطلب التحدث إلى قسم الشكاوى
مفوض الشكاوى الصحية Health Complaints Commissioner
اتصل على الرقم 1300 582 113 بين 9.30 صباحاً - 3.00 مساءً من الاثنين إلى الجمعة
hcc.vic.gov.au/contact

- مفوض شكاوى الصحة النفسية Mental Health Complaints Commissioner
اتصل على الرقم 1800 246 054 بين 9.00 صباحاً - 5.00 مساءً من الاثنين إلى الجمعة
www.mhcc.vic.gov.au/contact-us

- محكمة الطب الشرعي في ولاية فيكتوريا Coroners Court of Victoria
اتصل على الرقم 1300 309 519 بين 8.30 صباحاً - 5.00 مساءً من الاثنين إلى الجمعة
www.coronerscourt.vic.gov.au/families

إذا كنت أرغب في تقديم شكوى، هل هي جزء من عملية واجب الأمانة؟

لا. تقديم الشكوى عملية منفصلة عن واجب الأمانة.

هل يمكنني طلب تعويض قانوني إذا كانت عملية واجب الأمانة تحدث أم بدأت؟

نعم. لا يمنعك واجب الأمانة من السعي للحصول على تعويض قانوني خارج هذه العملية.

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