

坦誠職責



常見問題

? 什麼是重大傷害？

A 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提供的護理時，並且
- 導致了並非故意的或意料之外的
 - **中度傷害**：是指需要適度增加治療的情況，例如因意外而再次接受手術，但沒有對患者造成永久性損害或傷害。這可能不包括發生在同意過程中解釋過的併發症的情況。
 - **嚴重傷害 / 死亡**：導致患者的功能永久性減退（並非由該患者的疾病引起）。這種傷害可能導致永久性殘疾或死亡。
 - **長期心理傷害**：是指患者在不良事件發生後連續至少 28 天經歷或可能經歷的心理傷害。

? 由誰決定事件是否被歸類為重大傷害？

A 對於被歸類為重大傷害（或 SAPSE）的事件，它必須符合由註冊衛生從業人員（例如註冊護士）確定的上述標準。

有時這可能非常複雜。有時，醫療服務機構也會透過其他方式或在日後才意識到重大傷害，例如透過外部投訴或維多利亞州驗屍官法院 (Coroners Court of Victoria)。

? 什麼是坦誠職責？

A 坦誠職責是指當發生重大傷害時，醫療服務機構有責任向您和 / 或您的家人或照護者：

1 作出道歉

2 提供事件的真相 —— 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

3 對事件作出回應 —— 即醫療服務機構在事件發生時和發生後所做的事情

4 說明其為了防止類似事件再次發生而正在採取的措施

以上內容需要以報告的形式提供給您。

? 誰將參與首次坦誠職責會議以及審查該事件？

A 坦誠職責會議和審查可能同時進行，因此在首次會議時可能無法獲知所有資訊。

醫療服務機構可能會派出多種人員與您和 / 或您的家人或照護者一起出席會議。其中可能包括參與您護理的高級臨床醫生和臨床管理團隊成員等人員，並且您將有機會提出任何問題。

為了充分了解發生的情況，醫療服務機構也將組成一個團隊來獨立調查傷害發生的原因。

為了確保其獨立性，審查小組的成員不包括曾直接參與造成傷害事件的人士，但會和那些直接參與的人進行面談。您的反饋對於審查過程非常有幫助，因此請詢問您的聯絡人或消費者聯絡官如何參與其中。

? 聯絡人或消費者聯絡官的職責是什麼？

A 醫療服務機構將向您提供聯絡人或消費者聯絡官的詳細資訊。

此人將會是您在坦誠職責流程中來自該醫療服務機構的主要聯絡人。如果您有疑問或擔憂，您應該先與他們交談。

坦誠職責

常見問題



您的權利

? 如果我參與坦誠職責流程時需要幫助怎麼辦？

A 您可以指定一名家庭成員或照護者或其他指定人員與您一起完成整個流程。

醫療服務機構還應為您提供聯絡人或消費者聯絡官，他們可以透過回答您可能提出的任何問題來幫助您完成整個流程。

? 我可以獲得哪些支持？

A 如果您認為您可能需要以下支持，您應該與您的醫療服務機構溝通：

- 翻譯員
- 傳譯員
- 心理諮詢師
- 支付交通、停車、餐飲等自付費用。

根據坦誠職責流程的要求，醫療服務機構將會為您指派一名聯絡人或消費者聯絡官來協助您完成此流程。

? 我可以決定誰參加或不參加坦誠職責會議嗎？

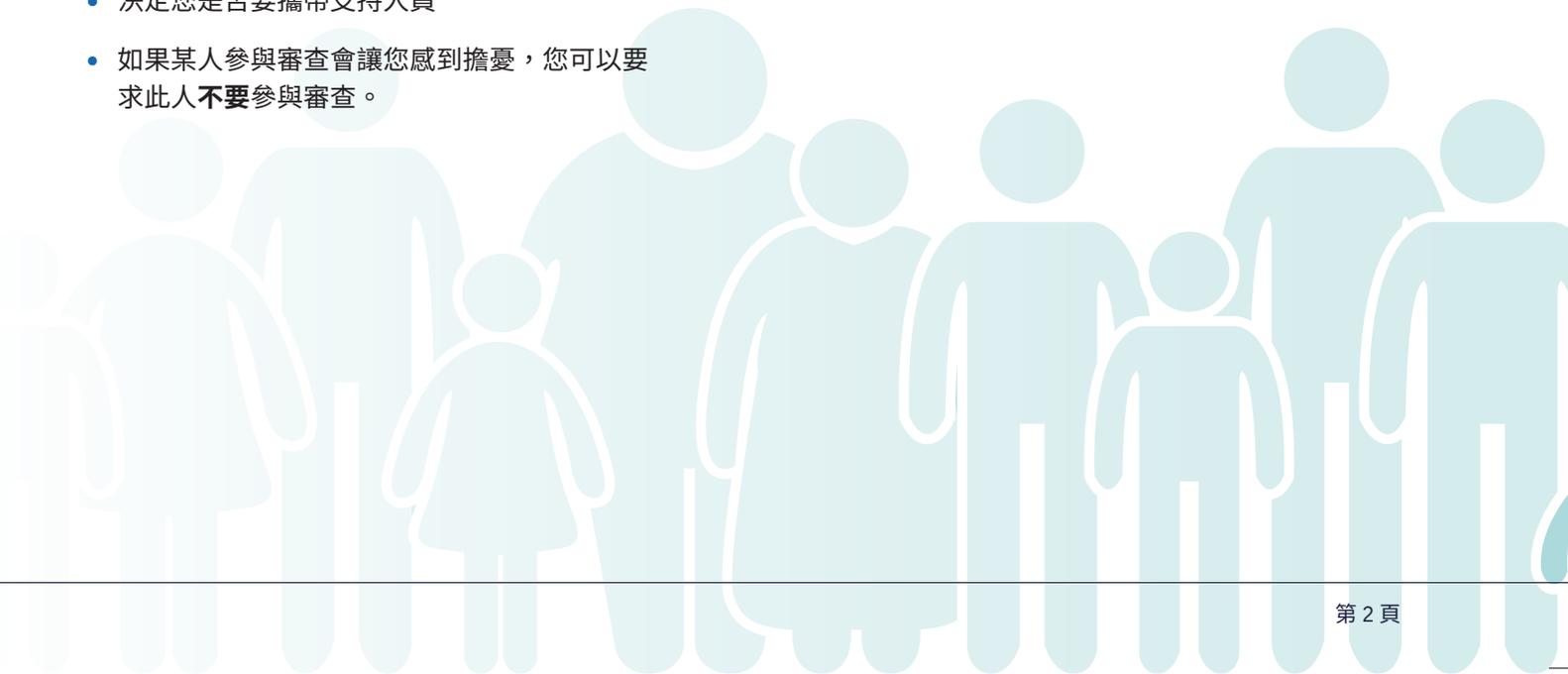
A 您可以推薦誰參加或不參加坦誠職責會議。包括：

- 決定您是否要攜帶支持人員
- 如果某人參與審查會讓您感到擔憂，您可以要求此人**不要**參與審查。

? 我可以如何為坦誠職責會議和事件審查提供幫助？

A 您可以決定自己願意為審查提供多少幫助。您可以做的事情包括：

- 在會議之前，您可以記錄 / 寫下：
 - 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
 - 您對發生的事情、出了什麼問題以及這對您 / 您的家人有何影響等方面的任何疑問
 - 您可以如何參與審查過程
 - 您希望審查者了解的任何其他資訊
- 在會議期間，您可以分享自己的想法和體驗，並且可以提出任何問題，以幫助自己了解所發生的情況
- 您可以在會議後查看坦誠職責會議記錄，並在必要時提供反饋。這些記錄包含會議上討論的所有內容
- 在事件審查結束時，您還將會收到包括所有調查結果和改進措施的最終報告。您可以查看此報告，如果有任何疑問，請聯繫醫療服務機構。



坦誠職責

常見問題



您的權利

? 如果我不想在發生傷害的醫院 / 醫療服務機構參加會議怎麼辦？

A 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（如果該機構具備這種能力）。

? 我可以選擇不參與坦誠職責流程嗎？

A 您可以選擇退出或不參與坦誠職責流程。
如果您決定這樣做，醫療服務機構將會要求您簽署一份聲明。他們還將會向您提供聯絡人或消費者聯絡官的詳細資訊，以便將來聯繫。

要知道的是，您以後可以改變主意。
如果您確實改變了主意，請要求與您在醫療服務機構的聯絡人或消費者聯絡官交談，以啟動坦誠職責流程。

? 如果我還沒準備好參與坦誠職責流程怎麼辦？

A 您可以請求推遲坦誠職責流程，特別是當您正因失去親人而痛苦不已時。醫療服務機構將會：

- 找一個雙方都能接受的日期聯繫您，或者
- 為您提供聯絡人或消費者聯絡官的聯絡方式，以便您在準備好時可以與他們聯絡。

? 坦誠職責流程何時可能被推遲？

A 如果您因受到傷害而失去參與能力或因健康原因無法參與坦誠職責流程，則該流程可以由您的直系親屬、照護者、最近親屬繼續進行，或者您也可以指定您自己的代表。

當您康復後，無論您的指定人員是否參與了坦誠職責流程，醫療服務機構都將會與您重新開始坦誠職責流程（除非您不想參與，可以選擇退出）。

? 如果醫療服務機構尚未發現重大傷害，我可以啟動坦誠職責流程嗎？

A 如果您認為自己在某家醫療服務機構受到了重大傷害，但該服務機構尚未開始坦誠職責流程，您應該要求與工作人員或消費者聯絡官交談。

然後，醫療服務機構將審查您所經歷的可能已發生的傷害，以確定是否符合重大傷害的標準。如果不符合，醫療服務機構可能仍需要按照澳洲公開披露框架（Australian Open Disclosure Framework）中的規定為您進行公開披露。



坦誠職責 常見問題



獲得獨立援助

? 如果我不同意審查的結果怎麼辦？

A 您可以聯絡您的聯絡人或消費者聯絡官，把您的疑慮告訴他們。如果這種方式不能解決問題，那麼您可能需要向以下機構提出投訴：

- 醫療服務機構

 要求與投訴部門交談

- 健康投訴專員

(Health Complaints Commissioner)

 週一至週五上午 9:30 至下午 3:00 撥打
1300 582 113

 hcc.vic.gov.au/contact

- 心理健康投訴專員

(Mental Health Complaints Commissioner)

 週一至週五上午 9 點至下午 5 點撥打
1800 246 054

 www.mhcc.vic.gov.au/contact-us

- 維多利亞州驗屍法庭

(Coroners Court of Victoria)

 週一至週五上午 8:30 至下午 5:00 撥打
1300 309 519

 www.coronerscourt.vic.gov.au/families

? 如果我想提出投訴，這屬於坦誠職責流程的一部分嗎？

A 不屬於。提出投訴是獨立於坦誠職責流程的程序。

? 如果坦誠職責流程正在進行或已經開始，我可以尋求法律補救嗎？

A 可以。坦誠職責流程不妨礙您在此程序之外尋求法律補救。

? 在法律訴訟中我可以使用的坦誠職責流程中的哪些資訊？

A 坦誠職責流程可確保您、您的家人或照護者獲得：

- 1 道歉
- 2 事件的真相
- 3 醫療服務機構對此事件的回應的描述（即他們當時所做的事情）
- 4 醫療服務機構為防止再次發生此類事件而採取的任何措施。

只有道歉不能在法律訴訟程序中被使用，而且道歉並不同於承認過錯。

然而，醫療服務機構可能會採取受保護的審查流程，以鼓勵與相關臨床醫生進行開誠佈公的協商，從而得出更可行的建議和更有說服力的調查結果。

這些保護措施將保護某些文件（包括最終報告）不在法律程序中被使用。詢問您的醫療服務機構，審查是否會受到保護，以了解更多資訊。

? 如果醫療服務機構不遵守坦誠職責流程，會發生什麼情況？

A 衛生部長和行政官可能會考慮醫療服務機構未能履行坦誠職責流程的情況。

根據醫療服務機構不履行坦誠職責的次數和嚴重程度，部長可以在部門網站上發布一份列出相關醫療服務機構名稱的聲明，聲明該醫療服務機構未能遵守坦誠職責。



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

