

ΚΑΘΗΚΟΝ ΕΙΛΙΚΡΙΝΕΙΑΣ

Συχνές Ερωτήσεις

? Τι είναι σημαντική βλάβη;

A Η σημαντική βλάβη είναι ένα σοβαρό ανεπιθύμητο συμβάν ασφάλειας ασθενών (SAPSE) και είναι ένα συμβάν που:

- Συνέβη ενώ ο ασθενής λάμβανε περίθαλψη από υπηρεσία υγείας, και
- Οδήγησε σε ακούσια ή απροσδόκητη
 - **Μέτρια βλάβη:** είναι όταν απαιτείται μια μέτρια αύξηση της θεραπείας, όπως μια απρογραμματίστη ή απροσδόκητη επιστροφή σε χειρουργική επέμβαση, αλλά δεν πρόκειται για μόνιμη βλάβη ή τραυματισμό του ατόμου. Αυτό μπορεί να μην περιλαμβάνει περιπτώσεις όπου παρουσιάστηκε επιπλοκή η οποία εξηγήθηκε κατά τη διάρκεια της διαδικασίας συναίνεσης.
 - **Σοβαρή βλάβη/θάνατο:** προκαλεί μόνιμη μείωση της λειτουργικότητας ενός ατόμου, η οποία δεν ήταν μέρος της ασθένειας ή της πάθησής του. Η βλάβη μπορεί να οδηγήσει σε μόνιμη αναπηρία ή θάνατο.
 - **Παρατεταμένη ψυχολογική βλάβη:** είναι η ψυχολογική βλάβη που ένα άτομο έχει βιώσει ή είναι πιθανό να βιώσει για συνεχή περίοδο τουλάχιστον 28 ημερών μετά από ένα ανεπιθύμητο συμβάν.

? Ποιος αποφασίζει αν το συμβάν χαρακτηρίζεται ως σημαντική βλάβη;

A Για να χαρακτηριστεί ένα συμβάν ως σημαντική βλάβη (ή SAPSE), πρέπει να πληροί τα παραπάνω κριτήρια, όπως το καθορίζει ένας πιστοποιημένος επαγγελματίας υγείας (π.χ. πιστοποιημένος νοσηλευτής).

Μερικές φορές αυτό μπορεί να είναι αρκετά περίπλοκο. Ενίοτε, οι υπηρεσίες υγείας λαμβάνουν γνώση σημαντικής βλάβης με άλλους τρόπους ή σε μεταγενέστερη ημερομηνία, όπως μέσω εξωτερικής καταγγελίας ή από την Ιατροδικαστική Υπηρεσία (Coroners Court) της Βικτώριας.

? Τι είναι το Καθήκον Ειλικρίνειας;

A Το Καθήκον Ειλικρίνειας είναι μια διαδικασία κατά την οποία μια υπηρεσία υγείας έχει την ευθύνη να προσφέρει σε εσάς και/ή στην οικογένειά σας ή στον φροντιστή σας τα ακόλουθα, όταν συμβαίνει σημαντική βλάβη:

- 1 Μια συγγνώμη
- 2 Τα γεγονότα του συμβάντος - δηλαδή τι συνέβη και γιατί. Αυτό μπορεί να περιλαμβάνει το χρονοδιάγραμμα των γεγονότων που οδήγησαν στο συμβάν
- 3 Την ανταπόκριση της υπηρεσίας υγείας στο συμβάν - δηλαδή, τι έκανε η υπηρεσία υγείας κατά τη στιγμή του συμβάντος και μετά από αυτό
- 4 Τα μέτρα που λαμβάνονται για την αποτροπή επανάληψης παρόμοιων συμβάντων

Αυτό απαιτείται να σας προσφερθεί σε μορφή έκθεσης.

? Ποιος θα συμμετάσχει στην αρχική συνάντηση του Καθήκοντος Ειλικρίνειας, καθώς και στην επανεξέταση του συμβάντος;

A Η συνάντηση του Καθήκοντος Ειλικρίνειας και η επανεξέταση μπορεί να πραγματοποιηθούν ταυτόχρονα, γι' αυτό δεν είναι δυνατόν να είναι γνωστές όλες οι πληροφορίες κατά τη στιγμή της αρχικής συνάντησης.

Η υπηρεσία υγείας μπορεί να έχει ένα μείγμα ατόμων στη συνάντηση με εσάς ή/και την οικογένειά σας ή τον φροντιστή σας. Μπορεί να συμμετέχουν άτομα όπως οι ανώτεροι κλινικοί γιατροί που ασχολούνται με τη φροντίδα σας και μέλη της ομάδας κλινικής διακυβέρνησης, και θα έχετε την ευκαιρία να θέσετε οποιεσδήποτε ερωτήσεις έχετε.

Για να κατανοήσει πλήρως τι συνέβη, η υπηρεσία υγείας θα συγκροτήσει επίσης μια ομάδα ατόμων που θα διερευνήσει ανεξάρτητα τους λόγους για τους οποίους συνέβη η βλάβη.

Για να διασφαλιστεί η ανεξαρτησία της ομάδας επανεξέτασης, τα μέλη της δεν θα έχουν εμπλακεί άμεσα στο συμβάν που προκάλεσε τη βλάβη, αλλά θα πάρουν συνέντευξη από εκείνους που συμμετείχαν. Τα σχόλιά σας θα είναι πολύτιμα για τη διαδικασία επανεξέτασης, γι' αυτό ρωτήστε τον Υπεύθυνο Επικοινωνίας ή τον Υπεύθυνο Σύνδεσης με τον Πελάτη πώς μπορείτε να συμμετάσχετε.

? Ποιος είναι ο ρόλος του Υπεύθυνου Επικοινωνίας ή του Υπεύθυνου Σύνδεσης με τον Πελάτη;

A Η υπηρεσία υγείας θα σας δώσει τα στοιχεία ενός Υπεύθυνου Επικοινωνίας ή ενός Υπευθύνου Σύνδεσης με τον Πελάτη.

Αυτό το άτομο θα είναι η κύρια επαφή σας με την υπηρεσία υγείας κατά τη διάρκεια της διαδικασίας του Καθήκοντος Ειλικρίνειας. Αν έχετε ερωτήσεις ή ανησυχίες, θα πρέπει πρώτα να μιλήσετε μαζί τους.

ΚΑΘΗΚΟΝ ΕΙΛΙΚΡΙΝΕΙΑΣ

Συχνές Ερωτήσεις

ΤΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΣΑΣ

? Τι γίνεται αν χρειάζομαι βοήθεια για να λάβω μέρος στη διαδικασία του Καθήκοντος Ειλικρίνειας;

A Μπορείτε να ορίσετε ένα μέλος της οικογένειάς σας ή έναν φροντιστή ή ένα άλλο πρόσωπο που θα σας συνοδεύει κατά τη διάρκεια της διαδικασίας.

Η υπηρεσία υγείας θα πρέπει επίσης να σας προσφέρει έναν Υπεύθυνο Επικοινωνίας ή έναν Υπεύθυνο Σύνδεσης με τον Πελάτη, ο οποίος μπορεί να σας βοηθήσει κατά τη διάρκεια της διαδικασίας απαντώντας σε τυχόν ερωτήσεις σας.

? Σε ποια υποστήριξη θα μπορούσα να έχω πρόσβαση;

A Θα πρέπει να επικοινωνήσετε με την υπηρεσία υγείας που σας φροντίζει, αν πιστεύετε ότι μπορεί να χρειαστείτε τα ακόλουθα πράγματα:

- Μεταφραστές
- Διερμηνείς
- Συμβούλους
- Πληρωμή εξόδων από την τσέπη σας για πράγματα όπως μεταφορά, στάθμευση, γεύματα.

Στο πλαίσιο της διαδικασίας του Καθήκοντος ειλικρίνειας, θα σας διατεθεί ένας Υπεύθυνος Επικοινωνίας ή ένας Υπεύθυνος Σύνδεσης με τον Πελάτη για να σας βοηθήσει σ' αυτή τη διαδικασία.

? Μπορώ να αποφασίσω ποιος θα συμμετέχει και ποιος όχι στη συνάντηση του Καθήκοντος Ειλικρίνειας;

A Μπορείτε να προτείνετε ποιος θα θέλατε ή δεν θα θέλατε να είναι παρών κατά τη διάρκεια της συνάντησης του Καθήκοντος Ειλικρίνειας. Αυτό περιλαμβάνει:

- Να αποφασίσετε αν θα θέλατε να φέρετε μαζί σας ένα άτομο υποστήριξης
- Να ζητήσετε να **μην** παρευρίσκεται ένα συγκεκριμένο πρόσωπο στην επανεξέταση, αν αυτό σας στενοχωρεί.

? Πώς θα συνεισφέρω στη συνάντηση του Καθήκοντος Ειλικρίνειας και στην επανεξέταση του συμβάντος;

A Εσείς αποφασίζετε πόσο θα θέλατε να συνεισφέρετε στην επανεξέταση. Τα πράγματα που μπορείτε να κάνετε περιλαμβάνουν:

- Πριν από τη συνάντηση μπορείτε να καταγράψετε/σημειώσετε:
 - Τι θυμάστε από το συμβάν ή, αν το συμβάν επηρέασε κάποιον άλλον, τι μπορεί να σας είχε πει
 - Οποιοσδήποτε ερωτήσεις έχετε σχετικά με το τι συνέβη, τι πήγε λάθος και τι αντίκτυπο έχει αυτό για εσάς/το μέλος της οικογένειάς σας
 - Πώς μπορείτε να συμμετάσχετε στη διαδικασία επανεξέτασης
 - Οτιδήποτε άλλο θα θέλατε να γνωρίζουν οι υπεύθυνοι επανεξέτασης
- Κατά τη διάρκεια της συνάντησης μπορείτε να μοιραστείτε τις σκέψεις και τις εμπειρίες σας και μπορείτε να κάνετε οποιοσδήποτε ερωτήσεις θέλετε για να κατανοήσετε τι συνέβη
- Μπορείτε να επανεξετάσετε τις σημειώσεις της συνάντησης του Καθήκοντος Ειλικρίνειας μετά τη συνάντηση και να δώσετε σχόλια, αν είναι απαραίτητο. Αυτές οι σημειώσεις περιέχουν όλα όσα συζητήθηκαν στη συνάντηση
- Στο τέλος της επανεξέτασης του συμβάντος, θα λάβετε επίσης την τελική έκθεση που θα περιγράφει τυχόν ευρήματα και βελτιώσεις. Θα έχετε τη δυνατότητα να την ελέγξετε και θα πρέπει να επικοινωνήσετε με την υπηρεσία υγείας, αν έχετε οποιοσδήποτε ερωτήσεις.

ΚΑΘΗΚΟΝ ΕΙΛΙΚΡΙΝΕΙΑΣ

Συχνές Ερωτήσεις

ΤΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΣΑΣ

? Τι γίνεται αν δεν θέλω να γίνει η συνάντηση στο νοσοκομείο/στην υπηρεσία υγείας όπου συνέβη η βλάβη;

A Μπορείτε να αποφασίσετε πώς θα συμμετάσχετε στη συνάντηση - μέσω τηλεφώνου, τηλεδιάσκεψης, στο νοσοκομείο ή σε άλλη τοποθεσία, αν η υπηρεσία έχει αυτή τη δυνατότητα.

? Μπορώ να αποφασίσω να μη συμμετάσχω στο Καθήκον Ειλικρίνειας;

A Μπορείτε να αποφασίσετε να μη συμμετάσχετε ή να μην εμπλακείτε στη διαδικασία του Καθήκοντος Ειλικρίνειας.

Αν αποφασίσετε να κάνετε αυτό, η υπηρεσία υγείας θα σας ζητήσει να υπογράψετε σχετική δήλωση. Θα σας δοθούν επίσης τα στοιχεία ενός Υπεύθυνου Επικοινωνίας ή Υπεύθυνου Σύνδεσης με τον Πελάτη για μελλοντική επικοινωνία.

Να ξέρετε ότι μπορείτε να αλλάξετε γνώμη αργότερα.

Αν αλλάξετε γνώμη, ζητήστε να μιλήσετε με τον δικό σας Υπεύθυνο Επικοινωνίας ή Υπεύθυνο Σύνδεσης με τον Πελάτη στην υπηρεσία υγείας, για να ξεκινήσετε τη διαδικασία του Καθήκοντος Ειλικρίνειας.

? Τι γίνεται αν δεν είμαι έτοιμος να συμμετάσχω στη διαδικασία του Καθήκοντος Ειλικρίνειας;

A Μπορείτε να ζητήσετε αναβολή του Καθήκοντος Ειλικρίνειας, ιδίως αν δυσκολεύεστε να αντιμετωπίσετε την απώλεια ενός αγαπημένου σας προσώπου. Η υπηρεσία υγείας:

- Θα βρει μια ημερομηνία στην οποία μπορείτε να συμφωνήσετε, για να επικοινωνήσετε μαζί σας η υπηρεσία υγείας, ή
- Θα σας δώσει τα στοιχεία επικοινωνίας για έναν Υπεύθυνο Επικοινωνίας ή έναν Υπεύθυνο Σύνδεσης με τον Πελάτη, ώστε να μπορείτε να επικοινωνήσετε μαζί του όταν είστε έτοιμοι.

? Πότε μπορεί να καθυστερήσει η διαδικασία του Καθήκοντος Ειλικρίνειας;

A Αν έχετε χάσει την ικανότητα συμμετοχής λόγω βλάβης ή δεν είστε σε θέση να συμμετάσχετε στο Καθήκον Ειλικρίνειας για ιατρικούς λόγους, τότε η διαδικασία μπορεί να συνεχιστεί με τους άμεσους συγγενείς σας, τον φροντιστή σας, τους πλησιέστερους συγγενείς σας ή μπορείτε να ορίσετε τον δικό σας εκπρόσωπο.

Όταν αναρρώσετε, ανεξάρτητα από το αν το Καθήκον Ειλικρίνειας έχει πραγματοποιηθεί με το πρόσωπο που έχετε ορίσει, η υπηρεσία υγείας θα ξεκινήσει εκ νέου τη διαδικασία του Καθήκοντος Ειλικρίνειας μαζί σας (εκτός αν δεν επιθυμείτε να συμμετάσχετε, επιλέγοντας να μην συμμετάσχετε).

? Τι γίνεται αν η υπηρεσία υγείας δεν έχει εντοπίσει σημαντική βλάβη; Μπορώ να ξεκινήσω τη διαδικασία του Καθήκοντος Ειλικρίνειας;

A Αν πιστεύετε ότι έχετε υποστεί σημαντική βλάβη από μια υπηρεσία υγείας, αλλά η υπηρεσία δεν έχει ξεκινήσει τη διαδικασία του Καθήκοντος Ειλικρίνειας, θα πρέπει να ζητήσετε να μιλήσετε με ένα μέλος του προσωπικού ή με τον Υπεύθυνο Σύνδεσης με τον Πελάτη.

Στη συνέχεια, η υπηρεσία υγείας θα επανεξετάσει την πιθανή βλάβη που πάθατε, για να διαπιστώσει αν πληροί τα κριτήρια. Αν δεν ισχύει αυτό, ενδέχεται να οφείλετε να γνωστοποιήσετε τα στοιχεία σας, όπως περιγράφεται στο Αυστραλιανό Πλαίσιο Ανοικτής Γνωστοποίησης.

ΚΑΘΗΚΟΝ ΕΙΛΙΚΡΙΝΕΙΑΣ

Συχνές Ερωτήσεις

ΓΙΑ ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΕ ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗ ΒΟΗΘΕΙΑ

? Τι μπορώ να κάνω αν διαφωνώ με τα πορίσματα της επανεξέτασης;

A Μπορείτε να επικοινωνήσετε με τον δικό σας Υπεύθυνο Επικοινωνίας ή τον Υπεύθυνο Σύνδεσης με τον Πελάτη, για να μοιραστείτε τις ανησυχίες σας. Αν αυτό δεν επιλύσει το πρόβλημα, τότε ίσως θελήσετε να υποβάλετε καταγγελία:

- Στην υπηρεσία υγείας
 - ☎ Ζητήστε να μιλήσετε με το τμήμα παραπόνων/ καταγγελιών
- Στον Επίτροπο Καταγγελιών Υγείας
 - ☎ Τηλεφωνήστε στο 1300 582 113 μεταξύ 9.30 π.μ. - 3.00 μ.μ. από Δευτέρα έως Παρασκευή
 - 🌐 hcc.vic.gov.au/contact
- Στον Επίτροπο Καταγγελιών Ψυχικής Υγείας
 - ☎ Τηλεφωνήστε στο 1800 246 054 μεταξύ 9.00 π.μ. - 5.00 μ.μ. από Δευτέρα έως Παρασκευή
 - 🌐 www.mhcc.vic.gov.au/contact-us
- Στην Ιατροδικαστική Υπηρεσία της Βικτώριας (Coroners Court of Victoria)
 - ☎ Τηλεφωνήστε στο 1300 309 519 μεταξύ 8.30 π.μ. - 5.00 μ.μ. από Δευτέρα έως Παρασκευή
 - 🌐 www.coronerscourt.vic.gov.au/families

? Αν θέλω να υποβάλω καταγγελία, αποτελεί αυτό μέρος της διαδικασίας του Καθήκοντος Ειλικρίνειας;

A Όχι. Η υποβολή καταγγελίας αποτελεί ξεχωριστή διαδικασία από το Καθήκον Ειλικρίνειας.

? Μπορώ να προσφύγω στη δικαιοσύνη αν η διαδικασία του Καθήκοντος Ειλικρίνειας βρίσκεται σε εξέλιξη ή έχει ξεκινήσει;

A Ναι. Το Καθήκον Ειλικρίνειας δεν σας εμποδίζει από το να προσφύγετε στη δικαιοσύνη εκτός αυτής της διαδικασίας.

? Ποιες πληροφορίες μπορώ να χρησιμοποιήσω από τη διαδικασία του Καθήκοντος Ειλικρίνειας σε νομικές διαδικασίες;

A Η διαδικασία του Καθήκοντος Ειλικρίνειας διασφαλίζει ότι εσείς ή η οικογένειά σας ή ο φροντιστής σας λαμβάνετε:

- 1 Μια συγγνώμη
- 2 Τα γεγονότα του συμβάντος
- 3 Περιγραφή της ανταπόκρισης της υπηρεσίας υγείας στο συμβάν (δηλαδή, τι έκανε εκείνη τη στιγμή)
- 4 Οποιαδήποτε μέτρα έχει λάβει η υπηρεσία υγείας για την πρόληψη της επανεμφάνισης παρόμοιου συμβάντος.

Μόνο η συγγνώμη προστατεύεται από τη χρήση σε νομικές διαδικασίες και δεν αποτελεί παραδοχή σφάλματος.

Ωστόσο, η υπηρεσία υγείας θα μπορούσε να αναλάβει μια **προστατευόμενη διαδικασία επανεξέτασης**, ώστε να ενθαρρύνει την ανοικτή και ειλικρινή διαβούλευση με τους εμπλεκόμενους κλινικούς γιατρούς, με αποτέλεσμα πιο ισχυρές συστάσεις και πορίσματα.

Αυτά τα προστατευτικά μέτρα θα προστατεύσουν στη συνέχεια ορισμένα έγγραφα, συμπεριλαμβανομένης της τελικής έκθεσης, από τη χρήση τους στο πλαίσιο νομικών διαδικασιών. Για να μάθετε περισσότερα, ρωτήστε την υπηρεσία υγείας σας αν η επανεξέταση θα είναι προστατευμένη.

? Τι συμβαίνει αν η υπηρεσία υγείας δεν συμμορφώνεται με τη διαδικασία του Καθήκοντος Ειλικρίνειας;

A Ο Υπουργός Υγείας και ο Γραμματέας μπορούν να λάβουν υπόψη τους το ότι η υπηρεσία υγείας δεν ανέλαβε τη διαδικασία του Καθήκοντος Ειλικρίνειας. Ανάλογα με τον αριθμό και τη σοβαρότητα των παραλείψεων της υπηρεσίας υγείας, ο Υπουργός μπορεί να δημοσιεύσει δήλωση με το όνομα της σχετικής υπηρεσίας υγείας στην ιστοσελίδα του Υπουργείου, στην οποία θα αναφέρεται ότι η υπηρεσία υγείας δεν συμμορφώθηκε με το Καθήκον Ειλικρίνειας.

i 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-their-carers

