

DÜRÜSTLÜK GÖREVİ



Sıkça Sorulan Sorular

? Ciddi zarar nedir?

C 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 derecede zarar:** Planlanmamış veya beklenmeyen şekilde yeniden ameliyata alınma gibi ilave tedavinin gerekli olduğu ancak kişide kalıcı bir hasar veya yaralanma olmadığı durumdur. Bu, onam süreci sırasında açıklanan bir komplikasyonun meydana geldiği vakaları içermeyebilir.
 - **Şiddetli zarar/ölüm:** Bir kişinin işlevinde, o kişinin hastalığının veya durumunun bir parçası olmayan kalıcı bir kayba neden olur. Bu zarar kalıcı sakatlığa veya ölüme yol açabilir.
 - **Uzun süreli psikolojik zarar:** Bir kişinin olumsuz bir olaydan sonra en az 28 gün boyunca sürekli olarak yaşadığı veya yaşamaya muhtemel olan psikolojik zarardır.

? Bir olayın ciddi zarar olarak sınıflandırılıp sınıflandırılmayacağına kim karar verir?

C Bir olayın önemli zarar (veya SAPSE) olarak sınıflandırılması için kayıtlı bir sağlık görevlisi (uzman hemşire gibi) tarafından belirlenen yukarıdaki kriterleri karşılaması gerekir.

Bazen bu, oldukça karmaşık olabilir. Bazen sağlık kurumları, ciddi zarardan başka yollarla veya daha sonraki bir tarihte, örneğin harici bir şikayet yoluyla veya Victoria Adli Tıp Mahkemesinin bildirmesiyle haberdar olabilir.

? Dürüstlük Görevi Nedir?

C Dürüstlük Görevi, ciddi bir zarar meydana geldiğinde bir sağlık kurumunun size ve/veya ailenize veya bakıcınıza aşağıdakileri sunma sorumluluğunun bulunduğu bir süreçtir:

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

Bunun bir rapor formatında size sunulması gerekir.

? İlk Dürüstlük Görevi toplantısına ve olayın incelenmesine kimler katılır?

C Dürüstlük Görevi toplantısı ve inceleme aynı anda gerçekleşebilir; bu nedenle, ilk toplantı zamanında tüm bilgiler bilinmiyor olabilir.

Sizinle ve/veya ailenizle ya da bakıcınızla yapılan toplantıya sağlık kurumundan katılan çeşitli kişiler olabilir. Bu, bakımınızla ilgilenen kıdemli klinisyenler ve klinik yönetim ekibinin üyeleri gibi kişileri içerebilir ve aklınıza takılan her türlü soruyu sorma imkanınız olacaktır.

Ne olup bittiğini tam olarak anlamak için sağlık kurumu, zararın sebebini bağımsız olarak araştırmak üzere ayrıca bir ekip oluşturur.

Bağımsızlığını sağlamak için inceleme ekibinin üyeleri, zarara neden olan olaya doğrudan dahil olmayanlardan oluşur ancak olayın dahil olanlarla görüşür. Geri bildiriminiz inceleme süreci için değerlidir; bu nedenle lütfen İrtibat Noktası kişinize veya Tüketici İrtibat Görevlinize sürece nasıl dahil olabileceğinizi sorun.

? İrtibat Noktası kişinin veya Tüketici İrtibat Görevlisinin rolü nedir?

C Sağlık kurumu size İrtibat Noktası kişinin veya Tüketici İrtibat Görevlisinin bilgilerini verir.

Bu kişi, Dürüstlük Görevi sürecinde ilerlerken sağlık kurumundaki ana iletişim kişiniz olacaktır. Sorularınız veya endişeleriniz varsa öncelikle bu kişiyle konuşmalısınız.

DÜRÜSTLÜK GÖREVİ

Sıkça Sorulan Sorular

HAKLARINIZ

? Dürüstlük Görevi sürecine katılmada yardıma ihtiyacım olursa ne yapmalıyım?

C Süreç boyunca yanınızda olması için bir aile üyesini, bakıcıyı veya belirleyeceğiniz başka bir kişiyi atayabilirsiniz.

Sağlık kurumu ayrıca, muhtemel sorularınızı yanıtlamak için size yardımcı olabilecek bir İrtibat Noktası kişisi veya Tüketici İrtibat Görevlisi de belirlemelidir.

? Hangi desteklerden yararlanabilirim?

C Aşağıdakilere ihtiyacınız olabileceğini düşünüyorsanız sağlık kurumunuzla iletişime geçmelisiniz:

- Yazılı Tercüman
- Sözlü Tercüman
- Danışman
- Ulaşım, otopark, yemek gibi şeyler için cepten yapılan harcamaların ödenmesi.

Dürüstlük Görevi sürecinin bir parçası olarak size bu süreçte yardımcı olması için bir İrtibat Noktası kişisi veya Tüketici İrtibat Görevlisi atanacaktır.

? Dürüstlük Görevi toplantısına kimin katılıp kimin katılmayacağına karar verebilir miyim?

C Dürüstlük Görevi toplantısında bulunmasını isteyip istemediğiniz kişileri önerebilirsiniz. Bu öneriniz aşağıdakileri içerebilir:

- Yanınızda bir destek kişisi getirmek isteyip istemediğinize karar verme
- Sizin için sıkıntı oluşturuyorsa belirli bir kişinin incelemeye **katılmamasını** talep etme.

? Dürüstlük Görevi toplantısına ve olay incelemesine nasıl katkıda bulunurum?

C İncelemeye ne kadar katkıda bulunmak istediğinize siz karar verirsiniz. Aşağıdakileri yapabilirsiniz:

- Toplantıdan önce aşağıdakileri kaydedebilir/ yazabilirsiniz:
 - Olayla ilgili hatırladıklarınız veya olay başka birini etkilediyse bu kişinin size söylemiş olabileceği şeyler
 - Olup bitenler, yanlış gidenler ve bunun sizin/ aile üyeniz üzerinde ne gibi etkileri olduğu hakkındaki sorularınız
 - İnceleme sürecine nasıl dahil olabileceğiniz
 - İnceleme yapanların bilmesini istediğiniz diğer hususlar
- Toplantı sırasında düşüncelerinizi ve yaşadıklarınızı paylaşabilir, olup bitenlerin anlaşılmasına yardımcı olmak için istediğiniz soruları sorabilirsiniz
- Toplantıdan sonra Dürüstlük Görevi toplantı zabitlerini inceleyebilir ve gerekirse geri bildirimde bulunabilirsiniz. Bu zabitler toplantıda görüşülen her şeyi içerir
- Olayın incelenmesi tamamlandığında size bulguların ve iyileştirmelerin özetlendiği nihai rapor da verilir. Bunu gözden geçirebilirsiniz ve herhangi bir sorunuz olursa sağlık kurumuyla iletişime geçmelisiniz.

DÜRÜSTLÜK GÖREVİ

Sıkça Sorulan Sorular

HAKLARINIZ

? Toplantıyı zararın meydana geldiği hastanede/sağlık kurumunda yapmak istemezsem ne olur?

C Toplantıya nasıl katılmak istediğinize karar verebilirsiniz: Telefonla, video konferans görüşmesiyle, hastanede veya kurumun bu imkanı varsa alternatif bir yerde.

? Dürüstlük Görevine katılmamaya karar verebilir miyim?

C Dürüstlük Görevi sürecinden vazgeçmeye veya bu sürece katılmamaya karar verebilirsiniz.

Böyle bir karar vererseniz sağlık kurumu sizden bu yönde bir beyan imzalamanızı isteyecektir. Ayrıca size gelecekte iletişime geçmeniz için İrtibat Noktası kişinin veya Tüketici İrtibat Görevlisinin bilgileri verecektir.

Daha sonra fikrinizi değiştirebileceğinizi bilin. Fikrinizi değiştirirseniz Dürüstlük Görevi sürecini başlatmak için sağlık kurumundaki İrtibat Noktası Kişiniz veya Tüketici İrtibat Görevliniz ile konuşma talebinde bulunun.

? Dürüstlük Görevi sürecinde yer almaya hazır değilsem ne yapmalıyım?

C Özellikle sevdiğiniz birinin kaybını atlatmaya çalışıyorsanız Dürüstlük Görevinin ertelenmesini talep edebilirsiniz. Sağlık kurumu:

- Sağlık kurumunun sizinle iletişime geçmek için ortak bir tarih kararlaştırır veya
- Hazır olduğunuzda ulaşabilmeniz için İrtibat Noktası kişinin veya Tüketici İrtibat Görevlisinin iletişim bilgilerini size verir.

? Dürüstlük Görevi süreci ne zaman ertelenebilir?

C Dürüstlük Görevine gördüğünüz zarar veya bir sağlık engeli nedeniyle katılamıyorsanız süreç birinci derece aile ferdiniz, bakıcınız, çok yakın akrabanız ile devam edebilir veya sizi temsil edecek birisini aday gösterebilirsiniz.

İyileştiginizde Dürüstlük Görevinin belirlediğiniz kişinin katılımıyla gerçekleşip gerçekleşmediğine bakılmaksızın sağlık kurumu sizinle birlikte Dürüstlük Görevi sürecini yeniden başlatır (vazgeçmek suretiyle katılmak istemediğiniz sürece).

? Sağlık kurumu ciddi zarar tespit etmezse Dürüstlük Görevi sürecini başlatabilir miyim?

C Bir sağlık kurumundan ciddi bir zarar gördüğünüze inanıyorsanız ancak kurum bir Dürüstlük Görevi sürecini başlatmadıysa bir personel veya Tüketici İrtibat Görevlisi ile görüşme talebinde bulunmalısınız.

Sağlık kurumu daha sonra yaşadığınız potansiyel zararı inceleyerek kriterlere uyup uymadığını kontrol eder. Kriterlere uymuyorsa Avustralya Açık İfşa Çerçevesinde belirtildiği üzere size hâlâ açık ifşa borçlu olunabilir.

DÜRÜSTLÜK GÖREVİ

Sıkça Sorulan Sorular




BAĞIMSIZ YARDIMDAN YARARLANMAK İÇİN


? İncelemenin bulgularına katılmıyorsam ne yapabilirim?

C Endişelerinizi paylaşmak için İrtibat Noktası Kişiniz veya Tüketici İrtibat Görevliniz ile iletişime geçebilirsiniz. Bu şekilde sorun çözülmezse aşağıdaki adrese şikayette bulunmak isteyebilirsiniz:

• Sağlık kurumu


 Şikayet departmanı ile konuşma talebinde bulunun

• Sağlık Şikayetleri Yetkilisi

 Pazartesi-Cuma arası 9.30 – 15.00 saatleri arasında **1300 582 113** numaralı telefonu arayın


 hcc.vic.gov.au/contact

• Ruh Sağlığı Şikayetleri Yetkilisi

 Pazartesi-Cuma arası 9.00 – 17.00 saatleri arasında **1800 246 054** numaralı telefonu arayın

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

• Victoria Adli Tıp Mahkemesi

 Pazartesi-Cuma arası 8.30 – 17.00 saatleri arasında **1300 309 519** numaralı telefonu arayın

 www.coronerscourt.vic.gov.au/families

? Bir şikayette bulunmayı istersem bu, Dürütlük Görevi sürecinin bir parçası mıdır?

C Hayır. Şikayette bulunmak Dürütlük Görevinden ayrı bir süreçtir.

? Dürütlük Görevi süreci devam ediyorsa veya başlamışsa hukuki yollara başvurabilir miyim?

C Evet. Dürütlük Yükümlülüğü sizi bu süreç dışında hukuki yollara başvurmaktan alıkoymaz.

? Yasal işlemlerde Dürütlük Yükümlülüğü sürecindeki hangi bilgileri kullanabilirim?

C Dürütlük Görevi süreci size, ailenize veya bakıcınıza aşağıdakileri sunulmasını sağlar:

- 1 Özür
- 2 Olayın gerçekleri
- 3 Sağlık kurumunun olaya verdiği yanıtın açıklaması (Yani o sırada ne yaptıkları)
- 4 Olayın tekrarlanmaması için sağlık kurumunun attığı her türlü adım.

Yalnızca özürün yasal işlemlerde kullanılması yasaktır ve bir hatanın kabulü anlamına gelmez.

Ancak sağlık kurumu ilgili klinisyenlere açık ve dürüst şekilde danışılmasını teşvik ederek daha sağlam öneriler ve bulguların elde edilmesini sağlamak için **korunan bir inceleme süreci** gerçekleştirmeyi üstlenebilir.

Bu korumalar daha sonra nihai rapor dahil olmak üzere belli belgelerin yasal işlemlerde kullanılmasını da korur. Daha fazla bilgi edinmek için sağlık kurumunuza incelemenin korunup korunmayacağını sorun.

? Sağlık kurumu Dürütlük Görevi sürecine uymazsa ne olur?

C Sağlık Bakanı ve Müsteşar, sağlık kurumunun Dürütlük Görevi sürecini yerine getirememesi durumunu dikkate alabilir.

Sağlık kurumundaki aksaklıkların sayısına ve ciddiyetine bağlı olarak Bakan, sağlık kurumunun Dürütlük Görevini yerine getirmediğini belirten ve ilgili sağlık kurumunun adının yer aldığı bir beyanı Bakanlığın internet sitesinde yayınlatabilir.

i Dürütlük 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

