

Otvoreni razgovori - što možete očekivati ako tijekom primanja zdravstvene skrbi kod vas nastane oštećenje?



Što su otvoreni razgovori?

Svaki dan, na tisuće ljudi prima zdravstvenu skrb. Ponekad se nešto krivo uradi što može prouzročiti nenamjerno oštećenje kod vas ili kod osobe o kojoj skrbite. U zdravstvu se to zove **incident**. Zdravstveni djelatnik (npr. liječnik ili medicinska sestra) bi trebao razgovarati s vama o tome čim prije.

Otvoren razgovor je razgovor s vama, vašim zdravstvenim djelatnikom i osobama koje izaberete za pružanje potpore (npr. član obitelji, skrbnik ili prijatelj) o incidentu koji se dogodio dok ste primali zdravstvenu skrb i koji je kod vas prouzročio izvjesno oštećenje.

Otvoren razgovor uključuje:

- Ispriku za ono što je krivo urađeno
- Objašnjenje poznatih činjenica
- Saslušavanje vašeg iskustva
- Objašnjenje kako incident može utjecati na vas i na vašu skrb
- Objašnjenje koraka koji se poduzimaju kako bi se ubuduće spriječio takav incident.

Otvoren razgovor se može održati jednom prigodom ili u više navrata.



Otvoren razgovor i vaša prava kao korisnika zdravstvene skrbi

Australska povelja o pravima pacijenata (Australian Charter of Healthcare Rights) navodi vaša prava tijekom otvorenog razgovora.

Ta **prava** uključuju:

- Obavještanje vas o tome što je bilo krivo s vašom zdravstvenom skrbi, kako se to dogodilo, kako to može utjecati na vas i što se poduzima kako bi vaša skrb bila sigurna
- Prigodu da ispričate svoje iskustvo i sudjelujete u poboljšanju kvalitete skrbi i zdravstvenih usluga
- Odgovore na vaša pitanja i uključivanje vas u otvoreno i iskreno komuniciranje
- Dostavu komentara ili pritužbe, a da to ne utječe na način na koji će se ubuduće postupati s vama.



Imate pravo započeti proces otvorenih razgovora

Ako smatrate da vam je prouzročeno oštećenje, možete razgovarati sa zdravstvenim djelatnikom ili s menadžerom zdravstvene službe. Neke zdravstvene službe imaju predstavnika ili zastupnika pacijenata s kojim možete razgovarati.

Neke od stvari koje možete reći kako biste započeli proces:

- *Smatram da je nešto krivo urađeno u mojoj skrbi i da mi je to prouzročilo oštećenje. S kim bih mogao/la razgovarati o tome?*
- *Nisam očekivao/la da će mi se to dogoditi. Želim razgovarati s nekim o stvarima koje me zabrinjavaju.*
- *Mogu li dobiti više informacija o procesu otvorenih razgovora i o tome koga mogu kontaktirati?*

Kako se možete žaliti?

Proces podnošenja žalbe je **poseban proces** koji nema veze s otvorenim razgovorima. Ako proces otvorenih razgovora ne ispuni vaše potrebe, možete se žaliti preko sustava za dostavu komentara i pritužbi zdravstvene službe.



Gdje ćete naći više informacija o otvorenim razgovorima?

Ako trebate više informacija o otvorenim razgovorima, sljedeći resursi bi vam mogli biti od pomoći:

- Informacijski list pod naslovom „Priprema i sudjelovanje u otvorenim razgovorima“ (Preparing and participating in open disclosure discussions): www.safetyandquality.gov.au/preparing-OD-factsheet
- Otvoreni razgovori o stvarima koje ne idu po planu (Open disclosure of things that don't go to plan), brošura za pacijente koji započinju proces otvorenih razgovora: www.safetyandquality.gov.au/OD-booklet
- Australijski program otvorenih razgovora (Australian Open Disclosure Framework): www.safetyandquality.gov.au/AODF

Imate li pitanja?



Skenirajte ovaj QR kod za pristup čestim pitanjima (frequently asked questions -

FAQs) o otvorenim razgovorima. Za više informacija, posjetite: www.safetyandquality.gov.au/open-disclosure