

# Отворен разговор – шта можете да очекујете ако код вас настане оштећење током примања здравствене неге?



## Шта су отворени разговори?

Здравствену негу свакодневно прима на хиљаде људи. Понекад не иде све како треба, што може да изазове оштећење код вас или код особе којој пружате негу. У здравственој нези се то зове **инцидент**. Здравствени радник (на пример, лекар или медицинска сестра) треба о томе што пре да разговара са вама.

**Отворен разговор** значи разговор између вас, вашег здравственог радника и особа које сте изабрали да вам пружају подршку (на пример, члан породице, неговатељ или пријатељ) о инциденту који вам је нанео оштећење док сте примали здравствену негу.

Отворени разговори укључују:

- Извињење због инцидента
- Објашњење познатих чињеница
- Саслушавање вашег искуства
- Објашњење како инцидент може да утиче на вас и ваше збрињавање
- Објашњење поступака који ће се предузети да би се убудуће спречио такав инцидент.

Отворени разговори могу да се одрже једном приликом или у више наврата.



## Отворен разговор и ваша права као корисника здравствене неге

Аустралијска повеља о правима примаоца здравствене неге (Australian Charter of Healthcare Rights) наводи ваша права која имате током отворених разговора.

То укључује **право**:

- Да вам се каже шта није било како треба у вези ваше здравствене неге, како је дошло до инцидента, како инцидент може да утиче на вас и шта се предузима да би ваша нега била безбеднија
- Да изнесете ваше искуство и учествујете у побољшању квалитета неге и здравствених услуга
- Да постављате питања и будете укључени у отворено и искрено комуницирање
- Да дате коментаре или да се жалите, а да то не утиче на начин на који се поступа са вама.



## Можете да започнете процес отворених разговора

Ако сматрате да вам је нането оштећење, можете да разговарате са здравственим радником или менаџером здравствене службе. Неке здравствене службе имају представника или заступника пацијената.

### Неке од ствари које можете да кажете да бисте покренули процес:

- Чини ми се да нешто није било како треба у вези моје неге и да је код мене настало оштећење. Да ли могу са неким да разговарам о томе?
- Нисам очекивао/ла да ће се ово десити. Желим да разговарам са неким о стварима које ме забрињавају.
- Да ли могу да добијем више информација о вашем процесу отворених разговора и да сазнам коме могу да се обратим?

### Како можете да се жалите?

Жалбени процес је **посебан процес**, који нема везе са отвореним разговором. Ако процес отворених разговора не доведе до жељеног исхода, можете да се жалите преко система за коментаре и жалбе здравствене службе.



## Како можете да сазнате више о отвореним разговорима?

Ако желите да сазнате више о отвореним разговорима, следећи ресурси могу да вам буду од помоћи:

- Информативни лист под насловом „Припрема и учешће у отвореним разговорима“ (Preparing and participating in open disclosure discussions): [www.safetyandquality.gov.au/preparing-OD-factsheet](http://www.safetyandquality.gov.au/preparing-OD-factsheet)
- Отворени разговори о стварима које не иду по плану (Open disclosure of things that don't go to plan), брошура за пацијенте који започињу процес отворених разговора: [www.safetyandquality.gov.au/OD-booklet](http://www.safetyandquality.gov.au/OD-booklet)
- Аустралијски програм отворених разговора (Australian Open Disclosure Framework): [www.safetyandquality.gov.au/AODF](http://www.safetyandquality.gov.au/AODF)

### Имате ли питања?



Скенирајте овај QR код да бисте прочитали честа питања о отвореним разговорима (frequently asked

questions - FAQs). За више информација, посетите: [www.safetyandquality.gov.au/open-disclosure](http://www.safetyandquality.gov.au/open-disclosure)