

# Priprema i sudjelovanje u otvorenim razgovorima

## 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 primatelja zdravstvene skrbi

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

Ta prava uključuju:

- Obavješćavanje 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 postupati s vama.



## Kakva pomoć vam je dostupna?

Imate **pravo** dobiti pomoć koju trebate tijekom otvorenog razgovora. Ta pomoć može uključivati:

- Prevoditelje
- Tumače
- Djelatnike za veze s urođeničkim stanovništvom
- Savjetnike
- Odgovarajuće kvalificirane djelatnike za pružanje potpore, na primjer zastupnike korisnika, vršnjačke djelatnike, socijalne djelatnike ili zastupnike
- Naknadu troškova koje ste platili iz svog džepa, npr. za prijevoz, hranu ili parkiralište.

Usluge prevoditelja i tumača su na raspolaganju  
**24 sata, 7 dana u tjednu: Telefon 131 450.**

## Što možete očekivati od procesa otvorenih razgovora?

Proces otvorenih razgovora je opisan u nastavku. Redosljed i koraci mogu biti drugačiji ovisno o ozbiljnosti oštećenja koje je kod vas nastalo, vaših okolnosti i potreba.

### **Q** Kada dođe do incidenta

Zdravstveni djelatnik vam treba:

- to reći čim prije
- pružiti sigurnu skrb
- ispričati se za ono što je bilo krivo
- objasniti poznate činjenice
- objasniti kako će incident utjecati na vas i na vašu skrb.

[U dogovoru s vama i ovisno o ozbiljnosti oštećenja (tj. ako se radi o manjem incidentu), proces se može okončati u ovoj fazi.]

### **Q** Započinjanje procesa otvorenih razgovora

Zdravstveni djelatnik vam treba:

- objasniti proces otvorenih razgovora
- objasniti vaša prava kao pacijenta
- osigurati kontakt osobu s kojom ćete lako komunicirati
- čim prije organizirati razgovore i ugovoriti vrijeme i mjesto, kao i odrediti tko će sudjelovati u njima.

### **Q** Otvoreni razgovori

Zdravstveni djelatnik vam treba:

- ispričati se za ono što je bilo krivo
- objasniti poznate činjenice
- saslušati vaše iskustvo
- objasniti kako incident može utjecati na vas i na vašu skrb
- objasniti kako se vrši ispitivanje incidenta
- objasniti korake koji su poduzeti za sprječavanje takvih incidenata u buduću
- složiti se s vama o planu daljnje skrbi
- dogovoriti se s vama o planu otvorenih razgovora i što želite postići kroz buduće razgovore.

### **Q** Nakon završetka otvorenih razgovora

Zdravstveni djelatnik vam treba:

- dostavljati ažurirane informacije o eventualnim daljnjim istragama
- pružiti informacije o poboljšanjima zdravstvene skrbi koja su uvedena nakon incidenta.

### **Q** Završavanje procesa otvorenih razgovora

Zdravstveni djelatnik treba:

- vas pitati jesu li vaše potrebe ispunjene
- vam dati dokumentaciju o razgovorima i prigodu za dostavu komentara i objasniti vam što se događa nakon završetka procesa
- vam reći da se imate pravo žaliti ako vaše potrebe nisu ispunjene.



#### Tijekom cijelog procesa, imate pravo očekivati:

Otvoreno i iskreno komuniciranje

Da s vama postupaju suosjećajno, s poštovanjem i uvažavanjem

Da vas saslušaju

Da dobijete potporu koju trebate

Da vam se odgovori na pitanja



## Kako se možete pripremiti za otvorene razgovore?

Može vam pomoći ako zapišete:

- Tijek događaja
- Vaša pitanja i razloge za zabrinutost u svezi s:
  - incidentom
  - kako se dogodio incident
  - kako incident može utjecati na vas i na vašu skrb
- Sve drugo o čemu želite razgovarati na otvorenom razgovoru.

Druge stvari o kojima trebate razmisliti:

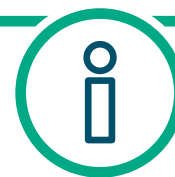
- Koje osobe koje vam pružaju potporu biste povelili na razgovore
- Kako vam zdravstvena služba može pomoći u ispunjenju vaših potreba
- Želite li pribaviti drugo mišljenje o vašoj zdravstvenoj skrbi.



## Što ako proces otvorenih razgovora ne zadovolji vaše potrebe?

Proces podnošenja žalbe je **poseban proces** koji nema veze s otvorenim razgovorima. Ako proces otvorenih razgovora ne ispuni vaše potrebe, možete:

- Razgovarati o vašim razlozima za brigu s vašim zdravstvenim djelatnikom ili višim rukovoditeljem zdravstvene službe, npr. menadžerom ordinacije ili službe
- Žaliti se preko sustava za dostavu komentara i pritužbi. Neke zdravstvene službe imaju djelatnika zaduženog za pritužbe s kojim možete razgovarati
- Kontaktirajte tijelo nadležno za žalbe na zdravstvenu skrb vaše države ili teritorija ili ministarstvo zdravstva ako vam je neugodno razgovarati sa zdravstvenom službom ili ako niste zadovoljni njezinim odgovorom
- Razgovarajte s pravnikom o oštećenju koje je nastalo kod vas.



## Gdje možete naći više informacija o otvorenim razgovorima?

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

- 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](http://www.safetyandquality.gov.au/OD-booklet)
- Australski program otvorenih razgovora (Australian Open Disclosure Framework): [www.safetyandquality.gov.au/AODF](http://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](http://www.safetyandquality.gov.au/open-disclosure)

## Ovdje upišite kontakt podatke vaše zdravstvene službe:

Ime / Naziv:

Položaj:

Telefon:

Telefon za drugu vrstu pomoći: