

## معلومات

برای مشتریان و  
مراقبت کننده گان

# آماده ساختن و اشتراک در صحبت های آشکارا و بدون پرده

## صحبت آشکارا و بدون پرده چیست؟

روزانه هزاران فرد تحت تدای صحی قرار دارند. بعضی اوقات تدای طبق دلخواه پیش نمیرود، شما یا کسی از عزیزان تان در اثر تدای صدمه میبینید. در بخش صحت این کار یک **حادثه**. تلقی میشود. اشخاص مربوطه (مانند: داکتر یا نرس) باید با شما هر چه زود تر این موضوع را در میان بگذارند.

**صحبت آشکارا و بدون پرده** عبارت از صحبت هایی است که فراهم کننده گان خدمات صحی تان با شما یا اشخاصیکه ممکن شما بحیث مراقبت کننده خود انتخاب میکنید (مانند فامیل، دوستان یا مراقبت کننده شما) در مورد یک حادثه ای که هنگام دریافت مراقبت صحی شما را صدمه زده است، داشته باشد.

صحبت آشکارا و بدون پرده شامل است بر:

- معذرت خواهی به خاطر اتفاقی که افتاده است
- تشریح حقایق شناخته شده
- گوش دادن به تجارب شما
- وضاحت در مورد تأثیرات این خطاها بالای شما
- توضیح اقدام های بعدی برای جلوگیری از تکرار این واقعات.
- این صحبت ها یک جلسه یا چندین جلسه را در بر خواهد گرفت.

## شما به کدام حمایت ها دسترسی داشته میتوانید؟



شما **حق** دارید که به حمایت های مورد نیاز خود هنگام صحبت های آشکارا و بدون پرده دسترسی داشته باشید. این خدمات عبارت اند از:

- ترجمان کتبی
- ترجمان شفاهی
- افسر های ارتباط دهنده بومی
- مشاورین
- اشخاص آموزش دیده حمایت مریضان مانند نماینده مشتریان، همکاران، مددکاران اجتماعی و وکیل های مدافع
- دریافت پول جیب خرچی برای مصارف رفت و آمد، غذا و یا پارکنگ موتر.

خدمات ترجمانی کتبی و شفاهی 24 ساعت و 7 روز  
در هفته: تلیفون 131 450.

## صحبت های آشکارا و بدون پرده و حقوق مراقبت صحی شما



**قانون حقوق مراقبت صحی استرالیا** حقوق قانونی شما را در جریان صحبت های آشکارا توضیح میدهد.

این صلاحیت ها شامل اند بر:

- علت، چگونگی، و اثرات ناشی ازین تدای اشتباه چی میباشد.
- و قدم های بعدی برای مصوّن ساختن مراقبت صحی شما در جریان خدمات بعدی چیست؟
- تجارب تانرا با ما در میان بگذارید و جهت بهبود کیفیت خدمات مراقبت صحی با ما همکاری کنید.
- سوال پرسید و در ارتباطات باز و صادقانه شرکت کنید
- نظریات تانرا ارائه دهید یا یک شکایت را درج کنید بدون اینکه شکایت شما تأثیری بالای طرز تدای تان وارد کند.

## توقع شما از صحبت های آشکارا و بدون پرده چیست؟

پروسه صحبت های آشکارا در پایین ذکر گردیده است ترتیب و تدابیر ممکن است نظر به شدت صدمه وارده، شرایط و ضرورت تان فرق داشته باشد.

### حادثه ای اتفاق میافتد

فراهم کننده خدمات صحتی شما باید:

- هر چه زود تر شما را در جریان بگذارد
- مراقبت مصون را برایتان فراهم نماید
- بخاطر اشتباهی که صورت گرفته است معذرت خواهی کند
- حقایق را برایتان شرح دهد
- واضح بگوید که چه تأثیرات بالای شما و مراقبت شما دارد.
- [با موافقت شما، و نظر به شدت صدمه (به طور مثال: یک حادثه خفیف) ممکن است این روند در همینجا خاتمه یابد].

### روند آغاز صحبت های آشکارا و بدون پرده

فراهم کننده خدمات صحتی شما باید:

- پروسه صحبت های آشکارا و بدون پرده را برای شما توضیح بدهد
- حقوق مراقبت صحتی شما را توضیح بدهد
- نمبر تماس یک کسی که همرايش راحت هستید، فراهم نماید.
- هر چه زود تر زمینه صحبت کردن را مساعد نماید و در مورد تعیین زمان، مکان و اشخاص که اشتراک کننده به شما اطلاع دهد.

### صحبت های آشکارا و بدون پرده

فراهم کننده خدمات صحتی شما باید:

- بخاطر اشتباهی که صورت گرفته است از شما معذرت خواهی کند
- حقایق مشهود را برایتان شرح دهد
- به تجارب شما گوش دهد.
- توضیح دهد که چه صورت گرفته است و این کار بالای صحت و مراقبت های شما چه تأثیرات را خواهد داشت
- شرح دهد که در مورد اشتباه صورت گرفته چگونه بررسی خواهند نمود
- قدم های بعدی را برای جلوگیری از وقوع مجدد حادثه واضح نماید
- در مورد برنامه مراقبت دوامدار موافقت نماید
- توافق در مورد برنامه صحبت های آشکارا و بدون پرده و چیزیکه شما می خواهید از صحبت های آینده کسب کنید.

### تعقیب و ادامه دادن صحبت ها

فراهم کننده خدمات مراقبت صحتی شما باید:

- آخرین معلومات و تحولات راجع به هرگونه تحقیقات بیشتر را فراهم نماید
- نظریات در مورد بهبود وضعیت مراقبت صحتی را فراهم نماید

### تکمیل روند صحبت های آشکارا و بدون پرده

در مورد برآورده شدن نیاز های تان، پرسد:

- از شما پرسد که آیا نیازهای شما برآورده شده است
- اسناد مربوط صحبت ها، زمینه دادن نظریات، پیشنهادات و انتقادات و گزینه های تعقیب روند را فراهم نماید
- در صورت برآورده نشدن نیازهای تان، شما را اجازه دهد که شکایت درج کنید.



### در جریان روند شما می توانید توقع داشته باشید که:

ارتباط صریح و صادقانه داشته باشید

باشما برخورد دلسوزانه، احترام آمیز و باملاحظه صورت گیرد

به حرف های تان گوش داده شود

حمایت های لازم برای شما فراهم شود

به سوالهای شما جواب داده شود



## چطور میتوانید بیشتر راجع به صحبت های آشکار بیاموزید؟

اگر شما می خواهید درباره صحبت های آشکارا و بدون پرده، بیشتر بدانید، منابع زیر ممکن است مفید باشد:

- صحبت های آشکارا مواردی که طبق برنامه پیش نمی رود، یک کتابچه معلوماتی برای مریض هایی که روند صحبت های آشکارا را آغاز می کنند:
- [www.safetyandquality.gov.au/OD-booklet](http://www.safetyandquality.gov.au/OD-booklet)
- چوکات کاری صحبت های آشکارا در استرالیا: [www.safetyandquality.gov.au/AODF](http://www.safetyandquality.gov.au/AODF)

## سوالات؟



برای دسترسی به سوالات معمول در رابطه با صحبت های آشکارا، کد QR ذیل را اسکن نمایید (FAQs). برای معلومات بیشتر به وبسایت ذیل مراجعه نمایید:

[www.safetyandquality.gov.au/open-disclosure](http://www.safetyandquality.gov.au/open-disclosure)



## چطور آماده گی برای صحبت های آشکارا و بدون پرده داشته باشید؟

نوشتن یادداشت میتواند کمک کننده باشد:

- جدول زمانی واقعات
  - سوال ها و نگرانی های مربوط به:
    - چه اشتباه صورت گرفته است
    - چگونه واقع شده است
    - چگونه بالای شما و مراقبت شما ممکن است تاثیر بگذارد
  - هر موضوع دیگری که می خواهید در جریان صحبت ها در میان بگذارید
- چیز های دیگری که در مورد آن فکر کنید:
- کی را برای حمایت میخواهید در جریان صحبت ها با خود داشته باشید
  - خدمات صحت چگونه میتواند نیاز های شما را برآورده کند
  - اگر میخواهید نظریه دوم در مورد مراقبت صحت تان داشته باشید.



## اگر روند صحبت های آشکارا و بدون پرده نیاز های شما را برآورده نسازد چه؟

- روند شکایات یک روند جداگانه برای صحبت های آشکارا و بدون پرده میباشد. اگر صحبت های آشکارا و بدون پرده نیاز های شما را برآورده نتواند، شما میتوانید:
- نگرانی های خود را با ارائه دهنده مراقبت های صحت یا مدیریت خدمات صحت مانند مدیر برنامه یا مدیر کلینیک در میان بگذارید
  - از طریق سیستم شکایات، میتوانید انتقادات و پیشنهادات خود را درج کنید بعضی خدمات صحت دارای یک مامور رسیدگی به شکایات می باشند که شما میتوانید با وی صحبت کنید
  - اگر احساس می کنید که نمی توانید با خدمات صحت تان صحبت کنید، یا اگر شما از جواب آنها راضی نیستید، با بخش شکایات مراقبت صحت ایالت یا قلمرو خود تماس بگیرید
  - با وکیل خود در مورد صدمه که تجربه کرده اید صحبت کنید

## جزئیات تماس خدمات صحت خویش را در اینجا اضافه نمایید:

نام:

وظیفه:

شماره تلفون

شماره تلفون دیگر: