

آمادگی و شرکت در بحث های گفتمان شفاف

گفتمان شفاف چیست؟

هر روز هزاران نفر از مراقبت‌های بهداشتی استفاده می‌کنند. بعضی اوقات، اشتباه اتفاق افتاده و باعث آسیب دیدگی شما یا کسی می‌شود که از او نگهداری می‌کنید. در حوزه مراقبت‌های بهداشتی، این امر **حادثه** نامیده می‌شود. باید کسی که به شما خدمات بهداشتی ارائه می‌کند (مثل دکتر یا پرستار)، با شما در اسرع وقت در این مورد صحبت کند.

گفتمان شفاف گفتگویی است که با شما، شخص ارائه کننده خدمات بهداشتی به شما و یا با کسانی که شما تمایل دارید از شما پشتیبانی کنند (مثل خانواده، شخص مراقب، یا دوست شما) درباره حادثه‌ای انجام می‌شود که هنگام دریافت مراقبت درمانی منجر به آسیب شما شده است.

گفتمان شفاف شامل موارد زیر است:

- عذرخواهی از شما بخاطر اشتباه رخ داده
 - تشریح حقایق موجود
 - گوش سپردن به تجربه شما درخصوص این حادثه
 - توضیح درمورد چگونگی تاثیر این حادثه بر شما و مراقبت‌هایی که از شما بعمل می‌آید
 - توضیح در مورد اقداماتی که برای جلوگیری از تکرار این حادثه صورت گرفته است.
- گفتمان شفاف می‌تواند در یک یا چند جلسه ارائه شود.

شما می‌توانید از چه خدماتی استفاده کنید؟



شما **حق** دارید در حین انجام گفتمان شفاف، از خدماتی که به آن نیاز دارید بهره‌مند شوید. این خدمات شامل موارد زیر است:

- مترجم کتبی
 - مترجم شفاهی
 - کارمند امور بومیان
 - مشاور
 - اشخاص مجرب در زمینه پشتیبانی از بیماران مثل نماینده شما، همکار، کارمند خدمات اجتماعی، یا وکلا
 - پرداخت هزینه‌های اموری مثل حمل و نقل، غذا، یا پارکینگ.
- خدمات ترجمه کتبی و شفاهی 24 ساعت و 7 روز در هفته:
تلفن 131 450

گفتمان شفاف و حقوق شما در خصوص مراقبت‌های بهداشتی



منشور حقوق افراد در زمینه مراقبت‌های بهداشتی استرالیا حقوق شما در گفتمان شفاف را بیان کرده است.

این حقوق شامل موارد زیر است:

- به شما گفته شود در حین مراقبت‌های بهداشتی از شما، چه اشتباهی رخ داده است، این اشتباه چگونه احتمال دارد شما را تحت تاثیر قرار دهد، و برای مراقبت ایمن از شما، چه اقداماتی صورت گرفته است
- تجربه خود در این زمینه را با دیگران به اشتراک بگذارید تا کیفیت خدمات و مراقبت‌های بهداشتی ارتقاء یابد.
- سوالات خود را مطرح کنید و در یک گفتمان باز و صادقانه شرکت نمایید.
- نظرات خود را مطرح کنید یا بدون آن‌که این امر تاثیری بر روند درمان شما داشته باشد، شکایت کنید.

در روند گفتمان شفاف، می‌توانید انتظار چه چیزی را داشته باشید؟

روند گفتمان شفاف، بصورت زیر است. ترتیب و اقداماتی که صورت می‌گیرد ممکن است با توجه به شدت آسیب‌دیدگی شما، و شرایط و نیازهایتان متفاوت باشد.

هنگام بروز حادثه

فرد ارائه‌کننده خدمات بهداشتی به شما باید:

- فوراً آن را به شما اطلاع دهد
- مراقبت‌های ایمن از شما به عمل آورد
- از شما بابت اشتباه عذرخواهی کند
- شما را از حقایق مسئله مطلع نماید
- به شما توضیح دهد که این حادثه چگونه می‌تواند شما و مراقبت‌هایی که از شما به عمل می‌آید را تحت تأثیر قرار دهد.
- [روند اطلاع‌رسانی می‌تواند با توافق شما و با توجه به شدت آسیب‌دیدگی (مثل آسیب‌دیدگی جزئی) در این‌جا خاتمه یابد.]

آغاز روند گفتمان شفاف

فرد ارائه‌کننده خدمات بهداشتی به شما باید:

- روند گفتمان شفاف را توضیح دهد
- حقوق بهداشتی شما را شرح دهد
- شماره تماس فردی که با او راحت هستید را در اختیار شما قرار دهد
- گفتمان‌هایی را در اسرع وقت ترتیب دهد و در خصوص زمان و مکان و شخصی که در آن حضور پیدا می‌کند با شما توافق نماید.

مباحث گفتمان شفاف

فرد ارائه‌کننده خدمات بهداشتی به شما باید:

- از شما بابت اشتباه عذرخواهی کند
- شما را از حقایق مسئله مطلع نماید
- به تجربیات شما در این خصوص توجه کند
- توضیح دهد که حادثه رخ داده چگونه می‌تواند شما و مراقبت‌های شما را تحت تأثیر قرار دهد
- توضیح دهد که تحقیق در خصوص حادثه رخ داده به چه صورت در حال انجام است
- اقداماتی که برای جلوگیری از تکرار حادثه در حال انجام است را تشریح نماید
- با شما در مورد طرحی برای مراقبت‌های آینده توافق کند
- با شما در مورد طرح گفتمان شفاف و آنچه مایلید در گفتگوهای آینده عملی شود توافق کند.

گفتمان‌های بعدی

فرد ارائه‌کننده خدمات بهداشتی به شما باید:

- اطلاعات مربوط به هر گونه تحقیقاتی که در آینده صورت خواهد گرفت را در اختیار شما بگذارد
- اطلاعات مربوط به بهبود در عملکرد ارائه خدمات بهداشتی را ارائه کند.

تکمیل روند گفتمان شفاف

فرد ارائه‌کننده خدمات بهداشتی به شما باید:

- از شما بپرسد که آیا نیازهای شما برآورده شده است
- اسناد مربوط به گفتگوهای صورت گرفته را در اختیار شما قرار دهد، فرصت ارائه نظر به شما بدهد و گزینه‌های مربوط به گفتگوهای آینده را در اختیار شما بگذارد
- به شما اطلاع دهد اگر نیازهای شما برآورده نشده است شما حق شکایت دارید.

در طی این روند شما می‌توانید انتظار داشته باشید:

گفتمان باز و صادقانه داشته باشید

با شما با حس همدردی، احترام و با ملاحظه برخورد شود

به صحبت‌های شما توجه شود

حمایت‌های لازم از شما بعمل آید

به سوالات شما پاسخ داده شود



چگونه می‌توان در مورد گفتمان شفاف، اطلاعات بیش‌تری کسب کرد؟

اگر مایلید در مورد گفتمان شفاف بیش‌تر بدانید، منابع زیر می‌تواند مفید باشد:

- گفتمان شفافی که طبق برنامه پیش نمی‌رود، کتابچه‌ای برای بیمارانی که شروع به شرکت در روند گفتمان شفاف کرده‌اند: www.safetyandquality.gov.au/OD-booklet
- چهارچوب گفتمان شفاف استرالیا: www.safetyandquality.gov.au/AODF

سوالات؟



این کد QR را اسکن کنید تا به بخش سوالات مربوط به گفتمان شفاف دسترسی پیدا کنید (FAQs). برای کسب اطلاعات بیش‌تر به تارنمای زیر مراجعه کنید: www.safetyandquality.gov.au/open-disclosure



چگونه می‌توانید خود را برای گفتمان شفاف آماده کنید؟

نوشتن موارد زیر می‌تواند مفید باشد:

- ترتیب زمانی حوادث از منظر شما
- سوالات و نگرانی‌های شما در خصوص:
 - حادثه‌ای که رخ داده است
 - چگونگی بروز آن
 - چگونه این حادثه، شما و مراقبت‌های شما را تحت تأثیر قرار داده است
- هر مسئله دیگری که می‌خواهید در مورد آن در گفتمان شفاف بحث شود.

موارد دیگری که می‌توانید در خصوص آن فکر کنید، شامل موارد زیر است:

- کسی را که می‌خواهید در مباحث گفتمان شفاف، شما را حمایت کند
- چگونه خدمات بهداشتی می‌تواند نیازهای شما را برآورده کند
- آیا مایلید نظر دیگری در خصوص نحوه مراقبت از خود داشته باشید.



اگر روند گفتمان شفاف نیازهای شما را برآورده نکند، چطور؟

روند شکایت، روندی جداگانه عن از گفتمان شفاف است اگر روند گفتمان شفاف نیازهای شما را برآورده نکند شما می‌توانید:

- نگرانی خود را با مدیریت ارشد خدمات بهداشتی مربوطه مثل مدیر مطب یا مدیر خدمات مطرح کنید
- شکایت خود را از طریق سیستم نظردهی خدمات بهداشتی و شکایات مطرح کنید. در خصوص برخی از خدمات بهداشتی، کارمند مسئول شکایات وجود دارد که می‌توانید با وی صحبت کنید
- اگر فکر می‌کنید نمی‌توانید با مسئول خدمات بهداشتی خود صحبت کنید یا از پاسخ آنها راضی نیستید، می‌توانید با سازمان یا اداره شکایات خدمات بهداشتی ایالت خود تماس بگیرید
- با یک وکیل در مورد آسیب وارده به شما تماس بگیرید.

اطلاعات تماس خدمات بهداشتی خود را در اینجا اضافه کنید:

نام:

پست شغلی:

شماره تلفن خدمات حمایتی دیگر:

تلفن: