

Mempersiapkan dan berpartisipasi dalam diskusi pengungkapan terbuka

Apa yang dimaksud dengan pengungkapan terbuka?

Setiap hari ribuan orang menerima layanan kesehatan. Terkadang terjadi kesalahan yang mengakibatkan bahaya yang tidak disengaja pada Anda atau orang yang Anda asuh. Dalam layanan kesehatan, hal ini dikenal sebagai **insiden**. Penyedia layanan kesehatan (seperti dokter atau perawat) harus membicarakannya dengan Anda sesegera mungkin.

Pengungkapan terbuka adalah diskusi antara Anda, penyedia layanan kesehatan Anda, dan orang yang dapat Anda pilih untuk mendukung Anda (seperti keluarga, pengasuh, atau teman) tentang suatu insiden yang mengakibatkan bahaya ketika menerima layanan kesehatan.

Pengungkapan terbuka meliputi:

- Meminta maaf kepada Anda tentang kesalahan yang terjadi
- Menjelaskan fakta-fakta yang diketahui
- Mendengarkan pengalaman Anda
- Menjelaskan bagaimana hal itu mungkin memengaruhi Anda dan perawatan Anda
- Menjelaskan langkah-langkah yang diambil untuk mencegahnya terulang kembali.

Pengungkapan terbuka dapat berlangsung dalam satu atau beberapa kali diskusi.



Pengungkapan terbuka dan hak-hak layanan kesehatan Anda

Piagam Hak atas Layanan Kesehatan Australia menjelaskan hak-hak Anda selama pengungkapan terbuka.

Termasuk di sini hak untuk:

- Diberitahu apa yang salah dengan layanan kesehatan Anda, bagaimana hal itu terjadi, bagaimana hal ini mungkin memengaruhi Anda, dan apa yang dilakukan untuk memastikan keamanan perawatan Anda
- Berbagi pengalaman Anda dan berpartisipasi untuk meningkatkan kualitas layanan perawatan dan kesehatan
- Mengajukan pertanyaan dan terlibat dalam komunikasi yang terbuka dan jujur
- Memberikan umpan balik atau mengajukan keluhan tanpa memengaruhi cara-cara perawatan Anda.



Dukungan apa yang dapat Anda akses?

Anda memiliki **hak** untuk mengakses dukungan yang Anda butuhkan selama pengungkapan terbuka. Hal ini dapat meliputi:

- Penerjemah
- Juru Bahasa
- Petugas Penghubung Masyarakat Asli
- Pembimbing
- Petugas dukungan pasien yang terlatih seperti perwakilan konsumen, pekerja sejawat, pekerja sosial atau penasihat pasien
- Penggantian biaya yang dikeluarkan sendiri seperti transportasi, makan, atau parkir.

Layanan Terjemahan dan Juru Bahasa tersedia 24 jam 7 hari: Telepon 131 450.

Apa yang dapat Anda harapkan dari proses pengungkapan terbuka?

Proses pengungkapan terbuka diuraikan di bawah ini. Urutan dan langkahnya mungkin berbeda tergantung pada keparahan kerugian yang Anda alami, kondisi dan kebutuhan Anda.

Q Suatu insiden terjadi

Penyedia layanan kesehatan Anda harus:

- Memberitahu Anda sesegera mungkin
- Memberi Anda perawatan yang aman
- Meminta maaf kepada Anda atas kesalahan yang terjadi
- Menjelaskan fakta-fakta yang diketahui
- Menjelaskan bagaimana hal itu akan memengaruhi Anda dan perawatan Anda.

[Sesuai kesepakatan dengan Anda, dan tergantung pada keparahan kerugian (yaitu insiden ringan) prosesnya mungkin berakhir di sini.]

Q Memulai proses pengungkapan terbuka

Penyedia layanan kesehatan Anda harus:

- Menjelaskan proses pengungkapan terbuka
- Menjelaskan hak-hak layanan kesehatan Anda
- Menyediakan narahubung yang dapat Anda terima dengan baik
- Mengadakan diskusi sesegera mungkin, serta menyetujui waktu, tempat, dan siapa yang hadir.

Q Diskusi pengungkapan terbuka

Penyedia layanan kesehatan Anda harus:

- Meminta maaf kepada Anda atas kesalahan yang terjadi
- Menjelaskan fakta-fakta yang diketahui
- Mendengarkan pengalaman Anda
- Menjelaskan bagaimana kesalahan yang terjadi mungkin memengaruhi Anda dan perawatan Anda
- Menjelaskan bagaimana mereka menyelidiki apa yang salah
- Menjelaskan langkah-langkah yang mereka ambil untuk mencegahnya terulang kembali
- Menyetujui rencana perawatan berkelanjutan
- Menyetujui rencana pengungkapan terbuka dan apa yang ingin Anda capai dari diskusi mendatang.

Q Diskusi tindak lanjut

Penyedia layanan kesehatan Anda harus:

- Memperbarui informasi tentang penyelidikan lebih lanjut
- Memberikan umpan balik tentang perbaikan layanan kesehatan yang dilakukan.

Q Menyelesaikan proses pengungkapan terbuka

Penyedia layanan kesehatan Anda harus:

- Bertanya apakah kebutuhan Anda terpenuhi
- Memberi Anda catatan-catatan tentang diskusi Anda, peluang untuk memberikan umpan balik, dan pilihan tindak lanjut Anda
- Memberitahu Anda bahwa Anda dapat mengajukan keluhan jika kebutuhan Anda tidak terpenuhi.



Sepanjang proses Anda dapat mengharapkan untuk:

- Mendapatkan komunikasi yang terbuka dan jujur**
- Diperlakukan dengan penuh empati, rasa hormat, dan pertimbangan**
- Didengarkan**
- Mendapatkan dukungan yang Anda butuhkan**
- Mendapatkan jawaban atas pertanyaan Anda**



Bagaimana Anda dapat mempersiapkan diri untuk pembicaraan pengungkapan terbuka?

Mungkin berguna untuk mencatat:

- Urutan waktu kejadian yang Anda alami
- Pertanyaan dan kekhawatiran Anda dalam kaitannya dengan:
 - apa yang salah
 - bagaimana hal itu terjadi
 - bagaimana hal itu mungkin memengaruhi Anda dan perawatan Anda
- Hal apa pun lainnya yang ingin Anda bicarakan selama diskusi pengungkapan terbuka.

Beberapa hal lain untuk dipikirkan di antaranya:

- Dukungan seperti apa yang Anda inginkan selama diskusi
- Bagaimana layanan kesehatan dapat memenuhi kebutuhan Anda
- Apakah Anda ingin mendapatkan pendapat kedua tentang perawatan kesehatan Anda.



Bagaimana jika proses pengungkapan terbuka tidak memenuhi kebutuhan Anda?

Proses keluhan adalah **proses yang terpisah** dari pengungkapan terbuka. Jika proses pengungkapan terbuka tidak memenuhi kebutuhan Anda, Anda dapat:

- Membicarakan kekhawatiran Anda dengan penyedia layanan kesehatan atau manajemen senior layanan kesehatan Anda misalnya Manajer praktik atau Manajer Layanan
- Mengajukan keluhan melalui sistem umpan balik dan keluhan layanan kesehatan. Beberapa layanan kesehatan memiliki petugas pengaduan yang dapat Anda hubungi
- Hubungi badan pengaduan layanan kesehatan atau departemen kesehatan negara bagian atau wilayah Anda jika Anda merasa tidak dapat berbicara dengan layanan kesehatan Anda, atau jika Anda tidak puas dengan tanggapan mereka
- Berbicara dengan pengacara tentang bahaya yang Anda alami.



Bagaimana Anda dapat mempelajari lebih lanjut tentang pengungkapan terbuka?

Jika Anda ingin mengetahui lebih lanjut tentang pengungkapan terbuka, sumber daya berikut ini mungkin membantu:

- Pengungkapan terbuka hal-hal yang tidak berjalan sesuai rencana, buku kecil bagi pasien untuk memulai proses pengungkapan terbuka: www.safetyandquality.gov.au/OD-booklet
- Kerangka Kerja Pengungkapan Terbuka Australia: www.safetyandquality.gov.au/AODF

Ada pertanyaan?



Pindai kode QR ini untuk mengakses lembar pertanyaan yang sering diajukan (FAQ) tentang pengungkapan terbuka. Untuk informasi lebih lanjut kunjungi: www.safetyandquality.gov.au/open-disclosure

Tambahkan detail kontak layanan kesehatan Anda di sini:

Nama:

Jabatan:

Telepon:

Telepon dukungan lainnya: