

# Подготовки и учество во дискусии за отворено откривање

ИНФОРМАЦИИ  
за потрошувачи  
и негуватели

## Што е отворено откривање?

Секој ден илјадници луѓе добиваат здравствена нега. Понекогаш работите тргнуваат на лошо и тоа предизвикува несакана повреда на вас или на некого за кого се грижите. Во здравствената нега тоа е познато како **инцидент**. Вашиот давател на здравствена нега (на пример, доктор или медицинска сестра) треба да разговара со вас што е можно поскоро.

**Отвореното откривање** е дискусија со вас, вашиот давател на здравствена нега и со луѓето што можеби сте ги избрале да ви дадат поддршка (на пример, вашето семејство, негувател или пријател) за некој инцидент што предизвикал повреда при добивањето на здравствена нега.

Отвореното откривање вклучува:

- Извинување на вас за тоа што се случило лошо
- Објаснување на познатите факти
- Слушање на вашето искуство
- Објаснување како тоа би можело да влијае на вас и на вашата нега
- Објаснување на преземените чекори тоа да не се повтори.

Отвореното откривање може да се одвива низ една или повеќе дискусии.



## Отвореното откривање и вашите права на здравствена нега

Во Австралиската повелба за правата во здравствена нега ([Australian Charter of Healthcare Rights](#)) се објаснуваат вашите права за време на отвореното откривање.

Тоа го вклучува правото:

- Да ви се каже што лошо се случило во вашата здравствена нега, како тоа се случило, како тоа би можело да влијае на вас и што е направено за вашата нега да биде безбедна
- Да се сподели вашето искуство и да учествувате во подобрувањето на квалитетот на негата и на здравствените услуги
- Да поставувате прашања и да бидете вклучени во отворена и искрена комуникација
- Да дадете повратни информации или да поднесете жалба без тоа да влијае на односот кон вас.



## Каква поддршка може да добиете?

Вие имате **право** да ја добиете потребната поддршка за време на отвореното откривање.

Тоа може да вклучува:

- Преведувачи
- Толкувачи
- Домородни службеници за врска
- Советници
- Обучени лица за поддршка на пациенти, како што се претставници на потрошувачи, работници со врсници, социјални работници или застапници
- Плаќање на лични трошоци како што се превоз, храна или паркинг.

Службата за преведување и толкување е на располагање 24 часа 7 дена: **Телефон 131 450.**

## Што може да очекувате од процесот на отворено откривање?

Процесот на отвореното откривање е опишан подолу. Редоследот и чекорите може да се разликуваат во зависност од тежината на нанесената штета или повреда, вашите околности и потреби.

### Q Се случува инцидент

Вашиот давател на здравствена нега треба:

- Да ви каже што е можно поскоро
- Да ви укаже безбедна нега
- Да ви се извини за тоа што тргнало на лошо
- Да ги објасни познатите факти
- Да објасни како тоа ќе влијае на вас и на вашата нега.

[Со ваша согласност и зависно од тежината на повредата или штетата (т.е. мал инцидент) процесот може да заврши со тоа.]

### Q Отворете процес на отворено откривање

Вашиот давател на здравствена нега треба:

- Да го објасни процесот на отворено откривање
- Да ги објасни вашите права на здравствена заштита
- Да ви обезбеди лице за контакт (contact person) со кое ќе се чувствувате пријатно
- Да организира дискусии што е можно поскоро и да се согласи со времето, местото и кој да присуствува.

### Q Дискусии за отворено откривање

Вашиот давател на здравствена нега треба:

- Да ви се извини за тоа што тргнало на лошо
- Да ги објасни познатите факти
- Да го слушне вашето искуство
- Да објасни како тоа што се случило лошо може да влијае на вас и на вашата нега
- Да објасни како го испитува тоа што тргнало на лошо
- Да ги објасни чекорите што ги презема за спречување тоа да се повтори
- Да се согласи за план за натамошна нега
- Да се согласи со план за отворено откривање и што вие би сакале да постигнете во натамошните дискусии.

### Q Следни дискусии

Вашиот давател на здравствена нега треба:

- Да даде нови информации за секое натамошно испитување
- Да даде повратни информации за направените подобрувања на здравствената нега.

### Q Завршете го процесот на отворено откривање

Вашиот давател на здравствена нега треба:

- Да ве праша дали се задоволени вашите потреби
- Да ви даде документација за вашите дискусии, можност да дадете повратни информации и за вашите натамошни опции
- Да ви рече дека може да поднесете жалба ако вашите потреби не се задоволени.



#### Во текот на процесот може да очекувате:

Да имате отворена и искрена комуникација

Односот кон вас да биде со благонаклонетост, почитување и обсири

Да се слуша што кажувате

Да ја имате поддршката што ви е потребна

Да добиете одговори на вашите прашања



## Како може да се подготвите за дискусии за отворено откривање?

Може да биде корисно да запишете:

- Хронологија на настаните
- Ваши прашања и проблеми во врска со:
  - тоа што се случило лошо
  - како тоа се случило
  - како тоа може да влијае на вас и на вашата нега
- Сè друго за што би сакале да зборувате за време на дискусијата за отворено откривање.

Други нешта за кои би можеле да размислите:

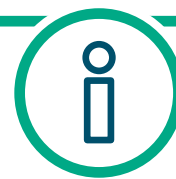
- Кого би сакале да го имате со вас заради поддршка за време на дискусиите
- Како здравствената служба може да помогне да се задоволат вашите потреби
- Дали би сакале да добиете второ мислење за вашата здравствена нега.



## Што ако процесот на отворено откривање не ги задоволи вашите потреби?

Жалбениот процес е **различен процес** од отвореното откривање. Ако процесот на отворено откривање не ги задоволи вашите потреби, вие може:

- За вашите проблеми да разговарате со вашиот давател на здравствена нега или со повисоко ниво на управата на здравствената служба, на пример со менаџерот на клиниката или со менаџерот на службата
- Да поднесете жалба преку системот за повратни информации и жалби на здравствената служба. Некои здравствени служби имаат службеник за жалби со кој може да разговарате
- Јавете се на агенцијата за жалби или на здравствениот оддел на вашата држава или територија ако чувствувате дека не можете да разговарате со вашата здравствена служба или ако не сте задоволни со нивниот одговор
- Разговарајте со правник за нанесената повреда или штета.



## Како може да дознаете повеќе за отвореното откривање?

Ако сакате да знаете повеќе за отвореното откривање, следните материјали може да бидат корисни:

- Отворено откривање на работите што не одат според планот, брошура за пациенти кои го почнуваат процесот на отворено откривање: [www.safetyandquality.gov.au/OD-booklet](http://www.safetyandquality.gov.au/OD-booklet)
- Австралиска рамка за отворено откривање (Australian Open Disclosure Framework): [www.safetyandquality.gov.au/AODF](http://www.safetyandquality.gov.au/AODF)

## Имате ли прашања?



Скенирајте го овој QR код за да видите често поставувани прашања (FAQs) за отвореното откривање. За повеќе информации видете на: [www.safetyandquality.gov.au/open-disclosure](http://www.safetyandquality.gov.au/open-disclosure)

## Внесете ги тука податоците за контакт со вашата здравствена служба:

Име:

Позиција:

Телефон:

Друг телефон за поддршка: