

खुलासा छलफलको तयारी गर्ने र यी छलफलमा सहभागी हुने तरिका

ग्राहक
र स्याहारकर्ताको
लागि जानकारी

खुलासा भनेको के हो ?

हरेक दिन हजारौं मान्छेले स्वास्थ्य सेवा लिन्छन् । उपचार गर्दा गर्दै कहिलेकाहीँ त्रुटि हुन्छ र तपाईं वा तपाईंको प्रियजनलाई असर गर्ने घटना घट्छ । स्वास्थ्य क्षेत्रमा यसलाई **दुर्घटना** भनिन्छ । यस्तो अवस्थामा तपाईंको प्रदायक (चिकित्सक वा नर्स आदि) ले तुरुन्तै तपाईंसँग छलफल गर्नु पर्ने हुन्छ ।

खुलासा भन्नाले सम्बन्धित दुर्घटनाको बारेमा तपाईं, तपाईंको स्वास्थ्य सेवा प्रदायक र तपाईंको परिवार, स्याहारकर्ता वा साथी जस्ता तपाईंको सहयोगी व्यक्तिहरू बीच हुने छलफल बुझिन्छ ।

खुलासामा निम्न कुराहरू समावेश हुन्छ:

- दुर्घटनाको लागि तपाईंसँग क्षमा माग्ने
 - ज्ञात तथ्यहरूको बारेमा बताउने
 - तपाईंको अनुभव सुन्ने
 - यसले तपाईं र तपाईंको उपचारमा कस्तो असर गर्छ भन्ने कुरा बताउने
 - यस्तो दुर्घटना फेरि घट्न नदिने चालिएको कदमको बारेमा व्याख्या गर्ने
- यस्तो खुलासा एउटा वा सोभन्दा बढी छलफल दौरान गर्न सकिन्छ ।



खुलासा र तपाईंका स्वास्थ्य स्याहार अधिकारहरू

**अष्ट्रेलियाको स्वास्थ्य स्याहार अधिकार बडापत्रले
खुलासादौरान तपाईंसँग उपलब्ध हुने अधिकारको** बारेमा
जानकारी दिन्छ ।

यी अधिकारमा निम्न अधिकार समावेश हुन्छन्:

- तपाईंको स्वास्थ्य स्याहारमा के त्रुटी भएको थियो, त्यो कसरी भयो, त्यसले तपाईंलाई कसरी प्रभाव पार्न सक्छ र तपाईंको स्याहार सुरक्षाको लागि के गरिएको छ भनेर बताउने
- आफ्नो अनुभव बताउने र स्वास्थ्य स्याहार र सेवाको गुणस्तर बढाउन सहभागी हुने अधिकार
- प्रश्न सोध्ने र खुला र इमान्दार जानकारी प्राप्त गर्ने अधिकार
- प्रतिक्रिया दिने वा उजुरी गर्ने अधिकार (यो अधिकार प्रयोग गर्दा प्राप्त गरिरहेको स्वास्थ्य सेवामा असर हुनु हुँदैन) ।



तपाईं के कस्ता सहायता प्राप्त गर्न सक्नुहुन्छ?

खुलासा दौरान तपाईंसँग आफूलाई चाहिएको सहायता प्राप्त गर्ने **अधिकार** हुन्छ । यी सहायतामा निम्न कुराहरू समावेश हुन्छन्:

- अनुवादक
- दोभाषे
- आदिवासी सम्पर्क अधिकृत
- परामर्शदाता
- ग्राहक प्रतिनिधि, सहकर्मी, सामाजिक कार्यकर्ता वा वकिल जस्ता तालिम प्राप्त प्रदायकहरू
- यातायात, खाद्यान्न वा पार्किङ जस्ता कुरामा भएको खर्चको भुक्तानी ।

अनुवाद र दोभाषे सेवा हप्ताको **7 दिन 24 घण्टा** उपलब्ध हुन्छ:
टेलिफोन 131 450.

खुलासा प्रक्रियाबाट के अपेक्षा गर्न सकिन्छ ?

यो विधिको बारेमा तल जानकारी दिइएको छ । तपाईंलाई लागेको चोटको गम्भीरता, तपाईंको परिस्थिति र आवश्यकताको आधारमा विधिमा र चरणको क्रम फरक पर्न सक्छ ।

दुर्घटना भएपछि

तपाईंको स्वास्थ्य सेवा प्रदायकले:

- तपाईंलाई चाँडोभन्दा चाँडो दुर्घटनाको बारेमा जानकारी दिनु पर्छ
- तपाईंलाई सुरक्षित स्याहार प्रदान गर्नु पर्छ
- दुर्घटनाको लागि तपाईंसँग क्षमा माग्नु पर्छ
- ज्ञात तथ्यहरूको बारेमा बताउनु पर्छ
- यसले तपाईं र तपाईंको उपचारमा कस्तो असर गर्छ भन्ने कुरा बताउनु पर्छ ।

[चोटपटकको गम्भीरता (हल्का चोटपटक आदि) को आधारमा तपाईंको सहमतिमा यो प्रक्रियालाई यही अन्त्य गर्न सकिन्छ]

खुलासा विधि सुरु गर्दा

तपाईंको स्वास्थ्य सेवा प्रदायकले:

- तपाईंलाई खुलासा विधिको बारेमा बताउनु पर्छ
- तपाईंका स्वास्थ्य स्याहार अधिकारहरूको बारेमा तपाईंलाई बताउनु पर्छ
- तपाईंलाई आफूले चाहेको व्यक्तिसँग छलफल गर्ने अवस्था सिर्जना गर्नु पर्छ
- चाँडोभन्दा चाँडो छलफल आयोजना गर्नु पर्छ, छलफलको मिति, स्थान र सहभागीहरू यकिन गर्नु पर्छ ।

खुलासा छलफलहरू

तपाईंको स्वास्थ्य सेवा प्रदायकले:

- दुर्घटनाको लागि तपाईंसँग क्षमा माग्नु पर्छ
- ज्ञात तथ्यहरूको बारेमा बताउनु पर्छ
- तपाईंको अनुभव सुन्नु पर्छ
- के कुरा त्रुटि भयो र यसले तपाईं र तपाईंको उपचारमा कस्तो असर गर्छ भन्ने कुरा बताउनु पर्छ
- त्रुटि र दुर्घटनाको बारेमा के कसरी अनुसन्धान हुँदै छ बताउनु पर्छ
- यस्तो दुर्घटना फेरि घटन नदिने चालिएको कदमको बारेमा व्याख्या गर्नु पर्छ
- अब कसरी उपचार गर्ने गराउने भन्ने बारेमा सम्झौता गर्नु पर्छ
- खुलासा योजनाको बारेमा र भविष्यमा हुने छलफलबाट तपाईं के प्राप्त गर्न चाहनु हुन्छ भन्ने बारेमा सहमति जनाउनु पर्छ ।

त्यसपछि हुने छलफलहरू

तपाईंको स्वास्थ्य सेवा प्रदायकले:

- अनुसन्धान कसरी अगाडि बढ्दै छ भन्ने बारेमा जानकारी दिनु पर्छ
- गरिएको सुधारको बारेमा बताउनु पर्छ ।

खुलासा विधि पूरा गर्दा

तपाईंको स्वास्थ्य सेवा प्रदायकले:

- तपाईंलाई तपाईंको आवश्यकताहरू पूरा भए भएन भनेर सोध्न पर्छ
- छलफलको कागजात र प्रतिक्रिया दिने तथा फलोअप गर्ने अवसर प्रदान गर्नु पर्छ
- तपाईंका आवश्यकताहरू पूरा नभएमा तपाईंसँग उजुरी गर्ने अधिकार हुन्छ भन्ने कुरा बताउनु पर्छ ।



यो प्रक्रियाभरि तपाईं निम्न कुराको अपेक्षा गर्न सक्नुहुन्छ:

खुला र इमान्दार
जानकारी प्राप्त गर्ने

सम्मानपूर्ण र स्नेही व्यवहार प्राप्त
गर्ने

आफ्नो कुरा बताउने

आफूलाई चाहिएको सहायता
प्राप्त गर्ने

आफ्ना प्रश्नको जवाफ प्राप्त गर्ने



खुलासा छलफलका लागि तपाईं कसरी तयारी गर्न सक्नुहुन्छ ?

तपाईंले निम्न विवरण लेख्न भयो भने सहज हुन्छ:

- घटनाको समयक्रम
- निम्न कुराको सन्दर्भमा तपाईंसँग भएका प्रश्न तथा जिज्ञासाहरूः
 - त्रुटि
 - कसरी सो त्रुटि भयो
 - यसले तपाईं र तपाईंको उपचारमा कस्तो असर गर्छ
- आफूलाई खुलासा छलफलमा उठाउन मन लागेको जुन सुकै कुरा ।

तपाईं निम्न अन्य कुराका बारेमा बिचार गर्न सक्नुहुन्छ:

- छलफलदौरान सहायताको लागि आफूसँग को उपस्थित होस् भन्ने चाहनुहुन्छ
- निश्चित स्वास्थ्य सेवाले कसरी तपाईंको आवश्यकता पूरा गर्छ
- तपाईं दोस्रो राय लिन चाहनुहुन्छ वा हुन्न ।



खुलासा प्रक्रियाले तपाईंको आवश्यकता पूरा गरेन भने के हुन्छ ?

तपाईं 'उजुरी प्रक्रिया' नामक छुट्टै विधि प्रयोग गर्न सक्नुहुन्छ । खुलासा प्रक्रियाले तपाईंको आवश्यकता पूरा गरेन भने तपाईं:

- आफ्नो स्वास्थ्य सेवा प्रदायक वा अभ्यास व्यवस्थापक वा सेवा व्यवस्थापक जस्ता वरिष्ठ स्वास्थ्य स्याहार व्यवस्थापन अधिकारीसँग छलफल गर्न सक्नुहुन्छ
- प्रतिक्रिया र उजुरी प्रणालीको प्रयोग गरी उजुरी गर्न सक्नु हुन्छ । केही स्वास्थ्य निकायमा छुट्टै उजुरी अधिकारी हुन्छन् । तपाईं ती अधिकारीसँग कुरा गर्न सक्नुहुन्छ
- तपाईंले आफ्नो उजुरीको बारेमा स्वास्थ्य संस्थासँग छलफल गर्न सक्नुभएन वा स्वास्थ्य संस्थाले दिएको जवाफबाट सन्तुष्ट हुन सक्नुभएन भने राज्य वा प्रान्तको उजुरी एजेन्सी वा स्वास्थ्य विभागमा सम्पर्क गर्नुहोस्
- आफूलाई भएको हानीको बारेमा वकिलसँग कुरा गर्नुहोस् ।



तपाईं खुलासाको बारेमा थप जानकारी कसरी प्राप्त गर्न सक्नुहुन्छ?

तपाईं खुलासाको बारेमा थप जानकारी प्राप्त गर्न चाहनुहुन्छ भने निम्न श्रोतहरू उपयोगी हुन सक्छन्:

- तपाईंले योजना नगरेको घटनाको खुलासा, खुलासा विधि सुरु गर्ने बिरामीहरूको लागि पुस्तिका: www.safetyandquality.gov.au/OD-booklet
- Australian Open Disclosure Framework: www.safetyandquality.gov.au/AODF

प्रश्नहरू छन् ?



बारम्बार सोधिन प्रश्न र जवाफ हेर्न यो QR कोड स्क्यान गर्नुहोस् । थप जानकारीको लागि कृपया निम्न वेबसाइट हेर्नुहोस्: www.safetyandquality.gov.au/open-disclosure

आफ्नो स्वास्थ्य सेवा प्रदायकको विवरण यहाँ उल्लेख गर्नुहोस्:

नाम:

पद:

टेलिफोन:

अन्य सहायता टेलिफोन: