AUSTRALIAN COMMISSION
ON SAFETY AND QUALITY IN HEALTH CARE

வெளிப்படையாக வெளியிடும் கலந்துரையாடல்களில் தயாராவதும், அதில் பங்கேற்றலும்

நுகர்வோர்
மற்றும் பாராமரிப்போருக்கானபாரா
தகவல்கள்

வெளிப்படையாக வெளியிடுதல் என்றால் என்ன?

ஒவ்வொரு நாளும் ஆயிரக்கணக்கான மக்கள் சுகாதாரப் பராமரிப்பைப் பெற்றுக் கொள்கிறார்கள். சிலவேளைகளில், உள்நோக்கமற்ற தீங்கினை உங்களுக்கோ அல்லது நீங்கள் பராமரிக்கும் ஒருவருக்கோ ஏற்படுத்தி விடக்கூடிய வகையில் காரியங்கள் தவறாக நடந்து விடுகிறது. சுகாதார பராமரிப்பில் இதை ஒரு **சம்பவம்** என அறியப்படும். உங்களுக்கு சுகாதார பராமரிப்பை வழங்குபவர் (மருத்துவர், தாதி போன்றவர்கள்) இதைப்பற்றிக் கூடிய விரைவில் உங்களிடம் பேச வேண்டும்.

வெளிப்படையாக வெளியிடுதல் என்பது, உங்களுடைய சுகாதார பராமரிப்பை வழங்குபவர், மற்றும் உங்களுக்கு ஆதரவு தருவதற்காக உங்களால் தெரிவுசெய்யப்படக்கூடிய ஒருவர் (உங்கள் குடும்பத்தினர், பராமரிப்பாளர் அல்லது நண்பர் போன்றோர்) ஆகியோருடன் சுகாதார பராமரிப்பைப் பெற்றுக்கொண்டிருக்கும்போது தீங்கினை ஏற்படுத்திய ஒரு சம்பவம் குறித்து வெளிப்படையாகக் கலந்துரையாடுவதாகும்.

வெளிப்படையாக வெளியிடுவதில் அடங்குபவை:

- ஏற்பட்ட தவறுக்காக உங்களிடம் மன்னிப்புக் கோருதல்
- தெரிந்த உண்மைகளை விளக்கிச் சொல்லுதல்
- உங்களுடைய அனுபவங்களை உன்னிப்பாகக் கேட்டல்
- அது உங்களையும், உங்கள் பராமரிப்பையும் எவ்வாறு பாதிக்கக்கூடும் என்பதை விபரித்தல்
- மீண்டும் இது நடைபெறுவதைத் தடுப்பதற்கு எடுக்கப்படுகின்ற நடவடிக்கைகளை விளக்கிச் சொல்லுதல்.

ஒன்று அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட கலந்துரையாடல்களில் வெளிப்படையாக வெளியிடல் இடம்பெறலாம்.

வெளிப்படையான வெளியீடு மற்றும், உங்கள் சுகாதாரப் பராமரிப்பு உரிமைகள்

வெளிப்படையான வெளியிடலின்போது உங்களின் உரிமைகளை **ஆஸ்திரேலிய சுகாதார பராமரிப்பு உரிமைகள்** பட்டயம் விபரிக்கிறது.

இதில் பின்வருவனவற்றுக்கான உரிமையை அடங்குகிறது:

- உங்கள் சுகாதார பராமரிப்பில் ஏற்பட்ட தவறு என்ன, அது எவ்வாறு ஏற்பட்டது, அது உங்களை எவ்வாறு பாதிக்கலாம் மற்றும் உங்கள் பராமரிப்பைப் பாதுகாப்பானதாக்க என்ன செய்து வருகிறார்கள் என்பதை உங்களிடம் சொல்லுதல்
- கவனிப்பு மற்றும் சுகாதாரச் சேவைகளின் தரத்தை மேம்படுத்துவதற்காக உங்கள் அனுபவங்களைப் பகிர்ந்துகொள்ளுதல் மற்றும் அதில் பங்கேற்றல்
- கேள்விகளைக் கேட்பது மற்றும் வெளிப்படையான மற்றும் நேர்மையான தகவல் தொடர்புகளில் ஈடுபடுதல்
- உங்களுக்குச் சிகிச்சையளிக்கும் விதத்தைப் பாதிக்காமலேயே, பின்னூட்டத்தைக் கொடுத்தல் அல்லது ஒரு முறைப்பாட்டினை மேற்கொள்ளுதல்.

என்ன ஆதரவை நீங்கள் அணுகிப் பெறலாம்?

வெளிப்படையான வெளியீட்டின்போது உங்களுக்குத் தேவைப்படும் ஆதரவைப் பெற்றுக்கொள்ளும் **உரிமை** உங்களுக்கு உண்டு. இதில் பின்வருபவை அடங்கலாம்:

- மொழிபெயர்ப்பாளர்கள்
- உரைபெயர்ப்பளர்கள்
- சுதேச ஒருங்கிணைப்பு உத்தியோகத்தர்கள்
- உளநல ஆலோசகர்கள்
- நுகர்வோர் பிரதிநிதிகள், சக பணியாளர்கள், சமூகசேவகர்கள் அல்லது ஆதரித்து வாதாடுபவர் (வழக்கறிஞர்கள்) போன்ற பயிற்றப்பட்ட நோயாளருக்கு ஆதரவு வழங்குவோர்
- போக்குவரத்து, உணவு அல்லது வாகனத்தரிப்பு போன்றவற்றிற்கு நீங்கள் உங்கள் சொந்தபபணத்திலிருந்து செலவுசெய்த பணக்கொடுப்பனவு.

மொழிபெயர்ப்பு மற்றும் உரைபெயர்ப்பு சேவைகளைப் பெற்றுக்கொள்ளலாம் 24 மணி நேரம் 7 நாட்கள் கிடைக்கின்றன: தொலைபேசி 131 450.

10/2021

AUSTRALIAN COMMISSION ON SAFETY AND QUALITY IN HEALTH CARE

வெளிப்படையாக வெளியிடும் நடைமுறையில் நீங்கள் எதனை எதிர்பார்க்கலாம்?

வெளிப்படையாக வெளியிடல் நடைமுறை கீழே வரையறுத்து விளக்கப்பட்டுள்ளது. நீங்கள் அனுபவிக்கும் தீங்கின் கடுமைத்தன்மை, உங்கள் சூழ்நிலைகள் மற்றும் தேவைகள் போன்றவற்றைப் பொறுத்து வரிசைமுறையும், நடவடிக்கைகளும் வேறுபடலாம்.

ஒரு சம்பவம் நிகழ்கிறது.

உங்களது சுகாதாரப்பராமரிப்பு வழங்குபவர் கட்டாயமாகச் செய்ய வேண்டியது:

- இயன்றளவு விரைவாக உங்களுக்குச் சொல்லவேண்டும்
- உங்களுக்குப் பாதுகாப்பான பராமரிப்பைத் தரவேண்டும்
- ஏற்பட்ட தவறுக்காக உங்களிடம் மன்னிப்புக் கோரவேண்டும்
- தெரிந்த உண்மைகளை விபரமாகச் சொல்லவேண்டும்
- அது உங்களையும், உங்கள் பராமரிப்பையும் எவ்விதம் பாதிக்கும் என்பதை விளக்கிச் சொல்லவேண்டும்.

[உங்களுடன் இணங்கி, மற்றும் தீங்கின் கடுமையைப் பொறுத்து (அதாவது: ஒரு சிறிய சம்பவம்) இந்த நடைமுறை இங்கே முடிவடையலாம்.]

ஒரு வெளிப்படையாக வெளியிடும் நடைமுறையை ஆரம்பித்தல்

உங்களது சுகாதாரப்பராமரிப்பு வழங்குபவர் கட்டாயமாகச் செய்யவேண்டியது:

- வெளிப்படையாக வெளியிடும் நடைமுறையை விளக்கிக் கூறுதல்
- உங்களுக்கு இருக்கும் சுகாதாரப்பராமரிப்பு உரிமைகளை விளக்கிக்கூறுதல்
- உங்களுக்கு வசதியான நீங்கள் தொடர்பு கொள்ளக்கூடிய ஒரு ஆளைக் கொடுத்தல்
- கலந்துரையாடல்களை இயன்றளவு கூடிய விரைவில் ஒழுங்குபடுத்துவதுடன் நேரம், இடம் மற்றும் யார் யார் சமூகமளிக்கிறார்கள் என்பது பற்றி இணக்கம் காணவேண்டும்.

வெளிப்படையாக வெளியிடல் கலந்துரையாடல்கள்

உங்களது சுகாதாரப்பராமரிப்பு வழங்குபவர் கட்டாயமாகசெய்ய வேண்டியது:

- நடந்த தவறுக்காக உங்களிடம் மன்னிப்புக் கோருவது
- தெரிந்த உண்மைகளை விளக்கிச் சொல்வது
- உங்கள் அனுபவத்தை உன்னிப்பாகக் கேட்பது
- உங்களையும், உங்கள் பராமரிப்பையும் பாதிக்கக்கூடிய பிழை என்ன, எப்படி நடந்ததென்பதை விளக்கிச் சொல்வது
- என்ன பிழை நடந்ததென்பது பற்றி தாம் எவ்வாறு விசாரணைகளை மேற்கொள்கிறோமென விளக்கிச் சொல்வது
- அது மீண்டும் இடம்பெறுவதைத் தவிர்ப்பதற்கு அவர்கள் எடுத்துக்கொண்டிருக்கும் நடவடிக்கைகள் பற்றி புரியும்படி சொல்லவேண்டும்
- பராமரிப்பைத் தொடர்வதற்கான திட்டம் ஒன்றிற்கு இணங்குதல்
- வெளிப்படையான வெளியிடல் திட்டம் மற்றும் எதிர்கால கலந்துரையாடல்களிலிருந்து நீங்கள் எதை அடையவிரும்புகிறீர்களென இணக்கம்காண்பது.

கலந்துரையாடல்களைப் பின்பற்றுதல்

உங்களது சுகாதாரப்பராமரிப்பு வழங்குபவர் கட்டாயமாகசெய்ய வேண்டியது:

- மேலதிக விசாரணைகளிலிருந்து வரும் எந்தவொரு புதியதகவலையும் வழங்கவேண்டும்
- உருவாக்கப்பட்ட சுகாதாரபராமரிப்பு மேம்பாடுகள் குறித்து பின்னூட்டத்தை வழங்குதல்.

வெளிப்படையாக வெளியிடும் நடைமுறையைப் பூர்த்திசெய்தல்

உங்களது சுகாதாரப்பராமரிப்பு வழங்குபவர் செய்ய வேண்டியது:

- உங்களுடைய தேவைகள் பூர்த்திசெய்யப்பட்டனவா என்று கேட்பது
- உங்களது கலந்துரையாடல்கள், பின்னூட்டத்தை வழங்குவதற்கான சந்தர்ப்பம் மற்றும் நீங்கள் பின்பற்றுவதற்கான உங்கள் விருப்பத்தேர்வு பற்றிய ஆவணங்களை உங்களுக்கு வழங்குதல்
- உங்களுடைய தேவைகள் பூர்த்திசெய்யப்படவில்லையானால், நீங்கள் ஒரு முறைப்பாட்டைச் செய்யலாமென்பதை உங்களுக்குத் தெரியப்படுத்துவது.

இந்த நடைமுறை முழுவதிலும், பின்வருவனவற்றை நீங்கள் எதிர்பார்க்கலாம்:

வெளிப்படையானதும், நேர்மையுமான தகவல் தொடர்பைக் கொண்டிருத்தல்

கருணையோடும், மரியாதையோடும், பரிசீலனையோடும் நடத்தப்பெறுதல்

பேசுவதைக் கவனித்துக் கேட்கப்பெறுதல்

உங்களுக்குத் தேவைப்படும் உதவியைப் பெற்றுக்கொள்ளல்

உங்கள் கேள்விக்கான பதிலைப் பெற்றுக்கொள்ளல்

வெளிப்படையாக வெளியிடும் கலந்துரையாடல்களுக்கு நீங்கள் எவ்வாறு தயார் செய்ய முடியும்?

பின்வருவனவற்றை எழுதிவைத்துக் கொள்வது உதவியாக இருக்கலாம்:

- நிகழ்வுகள் குறித்த உங்கள் கால அட்டவணை
- பின்வருவன தொடர்பாக உங்களின் கேள்விகளும், கரிசனைகளும்:
  - ஏற்பட்ட பிழை என்ன
  - அது எப்படிச் சம்பவித்தது
  - உங்களையும், உங்களின் பராமரிப்பையும் அது எவ்வாறு பாதிக்கக்கூடும்
- வெளிப்படையாக வெளியிடும் கலந்துரையாடலின்போது வேறு ஏதேனும் ஒன்றினைப்பற்றி நீங்கள் பேசவிரும்புவது.

சிந்திக்க வேண்டிய வேறுசில விடயங்கள் ஆவன:

- கலந்துரையாடலின்போது உங்களுக்கு ஆதரவளிக்க யார் உங்களுடன் இருக்கவேண்டுமென நீங்கள் விரும்புகிறீர்கள்.
- உங்கள் தேவைகளைப் பூர்த்திசெய்வதில் சுகாதார சேவை எவ்வாறு உதவ முடியும்
- உங்கள் சுகாதார பராமரிப்பு குறித்து இரண்டாவது ஆலோசனையைப் பெற்றுக்கொள்ள நீங்கள் விரும்பினால்.

வெளிப்படையான வெளியீடு நடைமுறை உங்களின் தேவைகளைப் பூர்த்திசெய்யவில்லையானால் என்ன செய்வது?

முறைப்பாடு செய்யும் நடைமுறையானது வெளிப்படையாக வெளியிடுவதிலிருந்து**வேறுபட்ட ஒரு நடைமுறையாகும்.** வெளிப்படையாக வெளியிடும் நடைமுறையானது, உங்கள் தேவைகளைப் பூர்த்திசெய்யவில்லையானால் நீங்கள் செய்யக்கூடியது:

- பயிற்சி முகாமையாளர் அல்லது சேவை முகாமையாளர் போன்ற உங்கள் சுகாதார பராமரிப்பாளர் அல்லது சுகாதாரசேவை மூத்த நிர்வாகத்துடன் உங்கள் கரிசனைகளைக் கலந்துரையாடுங்கள்
- சுகாதாரசேவை பின்னூட்டம் மற்றும் முறைப்பாடுகள் அமைப்பினூடாக ஒரு முறைப்பாட்டை மேற்கொள்ளவும். சில சுகாதார சேவைகள், நீங்கள் பேசக்கூடிய வகையில் ஒரு முறைப்பாடுகள் உத்தியோகத்தரைக் கொண்டிருக்கும்
- உங்களால் உங்களது சுகாதார சேவையுடன் பேசுவதற்கு இயலாமல் இருப்பதாக நீங்கள் உணர்ந்தால் அல்லது அவர்களின் பதிலில் உங்களுக்குத் திருப்தி இல்லையானால், உங்களின் மாநில அல்லது பிரதேச சுகாதார பராமரிப்பு முறைப்பாடுகள் முகவர் அல்லது சுகாதார திணைக்களத்தைத் தொடர்பு கொள்ளவும்
- நீங்கள் அனுபவித்த தீங்கு பற்றி ஒரு வழக்கறிஞருடன் பேசுங்கள்.

வெளிப்படையான வெளியீடு குறித்து நீங்கள் எவ்விதம் மேலும் அறிந்துகொள்ள முடியும்?

வெளிப்படையாக வெளியிடுவது பற்றி நீங்கள் அதிகளவில் அறிந்துகொள்ள விரும்பினால், பின்வரும் தகவல்கள் உதவக்கூடும்:

- திட்டத்தில் சேர்க்கப்படாத விடயங்களின் வெளிப்படையான வெளியீடு, வெளிப்படையாக வெளியிடும் நடைமுறையை ஆரம்பிக்கும் நோயாளருக்கான ஒருசிறிய கையேடு: **www.safetyandquality.gov.au/OD-booklet**
- ஆஸ்திரேலிய வெளிப்படையான வெளியீடு வரம்பமைப்பு: **www.safetyandquality.gov.au/AODF**

கேள்விகள்?

வெளிப்படையான வெளியீடு அடிக்கடி கேட்கப்படும் கேள்விகளைச் சென்றடைய இந்த QR குறியீட்டை ‘ஸ்கான்’ செய்யவும் (FAQs). மேலும் தகவல்களைப் பெற்றுக்கொள்ளத் தயவுசெய்து பாருங்கள்: **www.safetyandquality.gov.au/open-disclosure**

உங்களது சுகாதார சேவை தொடர்பு தகவல்களை இங்கே சேர்த்துக்கொள்ளுங்கள்:

பெயர்:			
பதவி:			
தொலைபேசி:		ஏனைய ஆதரவு தொலைபேசி:	

© சுகாதார பராமரிப்பில் பாதுகாப்பு மற்றும் தரம் குறித்து ஆஸ்திரேலிய ஆணைக்குழு