

# 準備並參與 坦率披露之敘談

## 甚麼是坦率披露？

每日有數以千計的人士接受醫療保健服務，有時會發生意外，無意傷害到您或您所重視的人。在醫療保健服務當中，這種情況稱為**事故**。醫療保健服務提供者（如醫生或護士）遇有事故時，應盡快與您聯絡。

**坦率披露** (Open Disclosure) 是指您、您的醫療保健服務提供者以及您指定支援自己的人士（如家人、照顧者或朋友）就接受醫療保健服務期間無意帶來損害的事故，詳加敘談。

坦率披露包含：

- 就意外事故向您道歉
- 說明已知之事實和情況
- 聆聽您的經歷
- 解釋事故會如何影響到您和為您提供的照護服務
- 說明如何為防止意外再次發生而採取措施。

坦率披露可透過一次或多次敘談進行。



## 坦率披露以及您的醫療保健權益

澳洲醫療保健權益憲章 (Australian Charter of Healthcare Rights) 說明您在坦率披露過程當中的權益。

這些權益包括：

- 獲悉您的醫療保健服務發生何種事故，意外如何發生，事故將會如何影響到您，以及為保障服務安全所採取的措施
- 分享經驗，投身參與，改善醫療保健及照護服務的質素
- 提出疑問，並能與對方以坦率、如實的方式溝通
- 提供反饋，作出投訴，而不會使您受到不同的對待。



## 您可以取得何種支援？

您有權在坦率披露期間獲得所需支援，

包括：

- 翻譯服務
- 傳譯服務
- 原住民聯絡服務
- 輔導服務
- 訓練有素病人支援服務，如消費者權益代表、同行工作者、社會工作者或倡導者等
- 資助交通、餐飲、泊車等自付費用的補助金。

翻譯及傳譯服務每星期七天、每天 24 小時提供：  
電話 131 450。

## 坦率披露的過程是怎樣的？

坦率披露的程序如下，各項程序的步驟和先後次序，視乎您所受損害的嚴重程度、情況、需要而有所不同。



### 事故發生時

您的醫療保健服務提供者應當：

- 盡快通知您
- 提供安全照護服務
- 就意外事故向您道歉
- 說明已知之事實和情況
- 解釋事故會如何影響到您和為您提供的照護服務。

[ 在您同意的情況下，視乎損害的嚴重程度（如輕微事故），程序可能至此結束。 ]



### 啟動坦率披露的程序

您的醫療保健服務提供者應當：

- 說明坦率披露的程序
- 說明您的醫療保健權益
- 提供您能夠放心聯絡求助的人士
- 盡快安排敘談，約定時間、地點和出席人士。



### 坦率披露的敘談

您的醫療保健服務提供者應當：

- 就意外事故向您道歉
- 說明已知之事實和情況
- 聆聽您的經歷
- 解釋已發生的意外將會如何影響到您和為您提供的照護服務
- 說明如何調查事故
- 說明如何為防止意外再次發生而採取措施
- 訂定此後的照護計劃
- 訂定坦率披露的計劃，並商訂您希望在將來的敘談中達到的目標。



### 跟進敘談

您的醫療保健服務提供者應當：

- 報告調查進度
- 提供反饋，報告醫療保健服務的改善之處。



### 完成坦率披露的程序

您的醫療保健服務提供者應當：

- 詢問您的需要是否已經滿足
- 提供敘談內容的記錄，聽取反饋，與提供跟進方案
- 告知您的需求未獲滿足，並告知您可以提出投訴。



過程當中，您可以：

與對方以坦率、如實的方式溝通

獲得具同理心、尊重、周到的方式對待

獲對方耐心聆聽

取得所需支援

要求解答各項疑問



## 您可如何準備坦率披露的敘談？

寫下以下事項可能會有幫助：

- 事故發生的時序
- 您就下列各項的疑問和顧慮：
  - 發生何種意外
  - 意外如何發生
  - 事故會如何影響到您和為您提供的照護服務
- 在坦率披露的敘談當中，您希望提出的其他事項。

其他需要考慮的事項有：

- 敘談期間您希望有誰能夠在身旁支援
- 醫療保健服務如何能夠滿足所需
- 是否需要就醫療保健服務尋求另一意見。



## 坦率披露程序若然未能滿足您的所需，該當如何？

投訴是獨立於坦率披露的程序。坦率披露程序若未能滿足您的所需，您可以：

- 與您的醫療保健服務供應者或醫療保健服務機構的高層人員（如業務主管或服務主管等）提出顧慮
- 透過醫療保健服務反饋及投訴系統提出投訴。部分醫療保健服務機構設有處理投訴的人員，可以與您詳談
- 如果您覺得無法與您的醫療保健服務機構敘談，或者不滿意對方的回應，可聯絡各州和領地的醫療保健投訴機構及衛生部門
- 告知律師您所受到的損害。



## 如何取得更多有關坦率披露的詳情？

如您希望詳盡瞭解坦率披露的過程，可參閱以下資訊：

- 「坦率披露意外事件（Open disclosure of things that don't go to plan）」，為開展坦率披露程序的病人而設的小冊子：[www.safetyandquality.gov.au/OD-booklet](http://www.safetyandquality.gov.au/OD-booklet)
- 「澳洲坦率披露框架」（Australian Open Disclosure Framework）：[www.safetyandquality.gov.au/AODF](http://www.safetyandquality.gov.au/AODF)

## 如有疑問：



掃描二維碼，便可細閱坦率披露有關的常見問題。詳情請參閱：[www.safetyandquality.gov.au/open-disclosure](http://www.safetyandquality.gov.au/open-disclosure)

在此填上醫療保健服務機構的聯絡方式：

名稱：

職位：

電話：

其他輔助電話：