

Şeffaf açıklama görüşmelerine hazırlık ve katılım

TÜKETİCİLERE VE
BAKICILARA YÖNELİK
bilgi

Şeffaf açıklama nedir?

Her gün binlerce insan sağlık hizmetlerinden yararlanıyor. Bazen işler ters giderek sizde veya değer verdiğiniz birisinde kasıtsız zarara yol açabilir. Sağlık hizmetlerinde buna **istenmeyen olay** adı verilir. Sağlık hizmeti sağlayıcınız (doktor veya hemşire gibi) bu konuda sizinle mümkün olan en kısa sürede konuşmalıdır.

Şeffaf açıklama, sağlık hizmeti alırken zarar görmeye neden olmuş istenmeyen bir olay hakkında sizinle, sağlık hizmeti sağlayıcınızla ve sizi desteklemek üzere seçtiğiniz kişilerle (aileniz, bakıcınız ya da arkadaşınız gibi) yapılan görüşmedir.

Şeffaf açıklama aşağıdakileri içerir:

- Ters giden olaylar hakkında sizden özür dileme
- Bilinen gerçekleri açıklama
- Yaşadıklarınızı dinleme
- Sizi ve size sunulan hizmeti nasıl etkileyebileceğini açıklama
- Yeniden olmasını önlemek için alınan önlemleri açıklama.

Şeffaf açıklama, bir veya daha fazla görüşmeyi kapsayabilir.



Şeffaf açıklama ve sağlık hizmeti haklarınız

Avustralya Sağlık Hizmeti Hakları Kurumu şeffaf açıklama sürecinde haklarınızı açıklar.

Buna aşağıdaki haklar dahildir:

- Size sunulan sağlık hizmetinde nelerin ters gittiğinin, nasıl gerçekleştiğinin, sizi nasıl etkileyebileceğinin ve hizmetinizi güvenli hale getirmek için neler yapıldığının size açıklanması
- Bakım ve sağlık hizmetlerinin kalitesini artırmak için yaşadıklarınızı paylaşıp katılım sağlama
- Soru sormaya ve şeffaf ve dürüst iletişime dahil edilme
- Size karşı tutum etkilenmeksizin geri bildirim veya şikayette bulunma.



Ne tür desteklerden yararlanabilirsiniz?

Şeffaf açıklama sürecinde ihtiyaç duyduğunuz desteğe erişme **hakkınız** vardır. Bu, aşağıdakileri içerebilir:

- Yazılı tercümanlar
- Sözlü tercümanlar
- Yerli İrtibat Görevlileri
- Danışmanlar
- Tüketici temsilcileri, eş düzey çalışanlar, sosyal görevliler veya savunucular gibi eğitilmiş hasta destek kişileri
- Ulaşım, yemek veya park gibi cepten yapılan harcamaların ödemesi.

**Yazılı ve Sözlü Tercümanlık Hizmetlerinden
7 gün 24 saat yararlanılabilir: 131 450 numaralı
telefonu arayın.**

Şeffaf açıklama sürecinden neler bekleyebilirsiniz?

Şeffaf açıklama sürecinin ana hatları aşağıda açıklanmıştır. Bu işlemin sırası ve adımları, gördüğünüz zararın şiddetine, içinde bulunduğunuz duruma ve ihtiyaçlarınıza göre değişebilir.

İstenmeyen bir olayın gerçekleşmesi

Sağlık hizmeti sağlayıcınız:

- Size durumu mümkün olan en kısa zamanda söylemelidir
- Size güvenli bakım sağlamalıdır
- Ters giden işler hakkında sizden özür dilemelidir
- Bilinen gerçekleri size açıklamalıdır
- Bu durumun sizi ve bakımınızı nasıl etkileyeceğini açıklamalıdır.

[Sizinle anlaşmaya varılarak ve zararın şiddetine bağlı olarak (yani küçük istenmeyen olaylarda) süreç burada sona erebilir.]

Şeffaf açıklama sürecinin başlaması

Sağlık hizmeti sağlayıcınız:

- Şeffaf açıklama sürecini açıklamalıdır
- Sağlık hizmeti haklarınızı açıklamalıdır
- Kendisiyle görüşürken rahat hissedeceğiniz bir irtibat kişisi belirlemelidir
- Mümkün olan en kısa zamanda görüşmeleri organize etmeli ve görüşme zamanı, yeri ve görüşmeye katılacak kişiler üzerinde uzlaşmaya varmalıdır.

Şeffaf açıklama görüşmeleri

Sağlık hizmeti sağlayıcınız:

- Yolunda gitmeyen işler için sizden özür dilemelidir
- Bilinen gerçekleri size açıklamalıdır
- Yaşadıklarınızı dinlemelidir
- Ters giden şeylerin sizi ve bakımınızı nasıl etkileyebileceğini açıklamalıdır
- Ters giden şeyleri nasıl soruşturduklarını açıklamalıdır
- Yeniden gerçekleşmesini önlemek için aldıkları önlemleri açıklamalıdır
- Devam eden bakıma ilişkin bir plan üzerinde uzlaşmaya varmalıdır
- Bir şeffaf açıklama planı hakkında ve gelecek görüşmelerden ne elde etmek istediğiniz üzerinde uzlaşmaya varmalıdır.

Takip görüşmeleri

Sağlık hizmeti sağlayıcınız:

- Yapılacak soruşturmalar hakkındaki gelişmeleri iletmelidir
- Sağlık hizmetinde kaydedilen iyileştirmeler hakkında geri bildirimde bulunmalıdır.

Şeffaf açıklama sürecinin tamamlanması

Sağlık hizmeti sağlayıcınız:

- İhtiyaçlarınızın karşılanıp karşılanmadığını sormalıdır
- Size görüşmeleriniz hakkındaki belgeleri, geri bildirimde bulunma fırsatını ve takip seçeneklerinizi temin etmelidir
- İhtiyaçlarınızın karşılanmaması durumunda şikayette bulunabileceğinizi size söylemelidir.



Süreç boyunca aşağıdakileri bekleyebilirsiniz:

Sizinle şeffaf ve dürüst bir iletişim kurulması

Sizinle olan muamelede empati ve saygı görüp dikkate alınmanız

Söylediklerinizin dinlenmesi

İhtiyaç duyduğunuz desteği almanız

Sorularınızın cevaplanması



Şeffaf açıklama görüşmelerine nasıl hazırlanabilirsiniz?

Aşağıdakileri not almanız yardımcı olabilir:

- Olaylara ilişkin zaman çizelgeniz
- Aşağıdakilerle ilgili soru ve endişeleriniz:
 - nelerin ters gittiği
 - nasıl gerçekleştiği
 - sizi ve bakımınızı nasıl etkileyebileceği
- Şeffaf açıklama görüşmesinde konuşmak istediğiniz diğer her şey.

Düşünülecek diğer bazı konular:

- Görüşmeler sırasında size destek olması için yanınızda olmasını istediğiniz kişiler
- Sağlık hizmetinin ihtiyaçlarınızı karşılanmasına nasıl yardımcı olabileceği
- Sağlık hizmetiniz hakkında ikinci bir görüş almayı isteyip istemediğiniz.



Şeffaf açıklama görüşmesi ihtiyaçlarınızı karşılamazsa ne olur?

Şikayet süreci, şeffaf açıklama başlatmanın **ayrı bir** sürecidir. Şeffaf açıklama süreci ihtiyaçlarınızı karşılamazsa:

- Endişelerinizi sağlık hizmeti sağlayıcınızla ya da Uygulama Müdürü veya Hizmet Müdürü gibi hizmet kıdemli yönetimleriyle görüşebilirsiniz
- Sağlık hizmeti geri bildirim ve şikayet hizmeti aracılığıyla şikayette bulunabilirsiniz. Bazı sağlık hizmeti birimlerinde kendisiyle konuşabileceğiniz bir şikayet görevlisi olacaktır
- Sağlık hizmetinizle konuşmadığınızı düşünüyorsanız ya da onlardan aldığınız yanıtın tatmin olmadıysanız eyalet veya bölge sağlık hizmeti şikayetleri kurumuna ya da sağlık bakanlığına başvurabilirsiniz
- Gördüğünüz zarar hakkında bir avukatla konuşabilirsiniz.



Şeffaf açıklama hakkında nasıl daha fazla bilgi edinebilirsiniz?

Şeffaf açıklama hakkında daha fazla bilgi edinmek istiyorsanız aşağıdaki kaynaklar yardımcı olabilir:

- Planlandığı şekilde ilerlemeyen şeylere ilişkin şeffaf açıklama, şeffaf açıklama sürecine başlayan hastalara yönelik bir kitapçık:
www.safetyandquality.gov.au/OD-booklet
- Avustralya Şeffaf Açıklama Çerçevesi:
www.safetyandquality.gov.au/AODF

Sorularınız mı var?



Şeffaf açıklama hakkında sık sorulan sorulara (SSS) erişmek için bu kare kodu taratın. Daha fazla bilgi için:
www.safetyandquality.gov.au/open-disclosure

Sağlık hizmeti iletişim bilgilerinizi buraya ekleyin:

Ad:

Konum:

Telefon:

Diğer destek telefonu: