

# Thông tin cho bệnh nhân, người chăm sóc và gia đình

## Những gì kế tiếp sau khi một sự việc nghiêm trọng đã xảy ra

Chúng tôi chia sẻ thông tin này đến quý vị vì quý vị hoặc người mà quý vị chăm sóc có liên quan vào một sự việc (sự cố) nghiêm trọng tại một bệnh viện hoặc cơ sở y tế. Bộ Y tế NSW chân thành xin lỗi về sự buồn khổ đã gây ra cho quý vị và gia đình vào lúc này.

Chúng tôi cam kết thông báo đến quý vị về những gì xảy ra và lý do xảy ra, học hỏi từ kinh nghiệm này và tạo thay đổi nhằm ngăn ngừa sự tổn hại đến các bệnh nhân trong tương lai.

Dịch vụ y tế địa phương của quý vị sẽ điều tra sự việc và đưa ra các khuyến nghị. Việc này gọi là xét duyệt sự việc nghiêm trọng. Luật pháp đòi hỏi tất cả dịch vụ y tế phải hoàn tất việc xét duyệt sự việc nghiêm trọng trong vòng 60 ngày kể từ khi xảy ra sự việc.

Tờ dữ kiện này giải thích các bước mà dịch vụ y tế địa phương quý vị sẽ làm để thực hiện việc xét duyệt sự việc.

### Cam kết của chúng tôi

Bộ Y tế NSW cam kết:

- Giao tiếp với quý vị trong cách thức cởi mở và thành thật về sự việc nghiêm trọng.
- Minh bạch và đúng lúc trong việc giao tiếp với quý vị.
- Mời quý vị kể cho chúng tôi biết về trải nghiệm, các quan sát, nỗi lo âu và cảm tưởng của quý vị.
- Đối xử quý vị với sự tôn trọng và trắc ẩn khi chúng tôi chăm sóc và hỗ trợ quý vị liên tục suốt thời gian mà quý vị cần.

### Việc gì xảy ra kế tiếp?

Cơ quan y tế của quý vị sẽ:

- Thông báo đến quý vị trong vòng 24 giờ sau khi sự việc nghiêm trọng xảy ra. Việc này gọi là sự tiết lộ của chuyên viên y tế. Trong một số trường hợp việc này có thể chậm trễ nếu sự việc không được nhận ra lập tức hoặc kết quả cho bệnh nhân lúc đầu không được rõ rệt.

- Xin lỗi ngay khi có thể.
- Thu xếp một nhân viên chuyên trách liên lạc gia đình để hỗ trợ quý vị và gia đình trong tiến trình xét duyệt sự việc. Nhân viên liên lạc gia đình cũng sẽ cập nhật thông tin cho quý vị về tiến triển xét duyệt.
- Báo cho quý vị biết về những gì mà đội xét duyệt đã tìm thấy, và hành động mà cơ quan đã làm trong vài ngày đầu sau khi xảy ra sự việc.
- Mời quý vị thảo luận về kết quả xét duyệt và các khuyến nghị nhằm để ngăn ngừa sự việc tương tự xảy ra trong tương lai. Chúng tôi sẽ làm việc này trong vòng 60 ngày kể từ ngày khởi sự việc điều tra.
- Cập nhật thông tin đến quý vị về việc thực hiện các khuyến nghị này.
- Thu xếp để nhân viên liên lạc gia đình bàn thảo với quý vị về việc quý vị muốn nhận được thông tin này qua cách nào và khi nào.

### Nhân viên Chuyên trách Liên lạc Gia đình

Nhân viên chuyên trách liên lạc gia đình là một nhân viên y tế đầy kinh nghiệm và họ sẽ:

- cung ứng thêm thông tin chi tiết để giúp quý vị thông hiểu tiến trình xét duyệt
- trả lời bất cứ câu hỏi hoặc quan ngại nào của quý vị
- cập nhật thông tin cho quý vị về việc xét duyệt
- kết nối quý vị với đội xét duyệt và các dịch vụ khác nếu quý vị cần.

Nhân viên liên lạc gia đình sẽ duy trì liên lạc thường xuyên với quý vị suốt tiến trình xét duyệt

# Thông tin cho bệnh nhân, người chăm sóc và gia đình

## Những gì kế tiếp sau khi một sự việc nghiêm trọng đã xảy ra

### Tiến trình xét duyệt sự việc nghiêm trọng



#### AI?

Tổng Giám đốc điều hành sẽ bổ nhiệm một đội gồm 3-5 nhân viên để thực hiện việc xét duyệt một sự việc nguy hại nghiêm trọng.



#### TẠI SAO?

Tìm hiểu những gì đã xảy ra, lý do tại sao xảy ra và khuyến nghị các hành động để ngăn ngừa việc đó xảy ra lần nữa.



#### LÀM THẾ NÀO?

Đội xét duyệt sẽ xem xét hồ sơ y tế và các tài liệu khác, xét duyệt các tiến trình địa phương, và phỏng vấn nhân viên, bệnh nhân và gia đình.



#### NHỮNG GÌ?

Đội xét duyệt hoàn tất một báo cáo kết quả, và một báo cáo khuyến nghị nếu cần.



#### KHI NÀO?

Báo cáo được nộp đến Bộ Y tế trong vòng 60 ngày kể từ ngày có thông báo về sự việc.



#### NHỮNG GÌ KẾ TIẾP?

Báo cáo kết quả và khuyến nghị cũng được chia sẻ với gia đình. Hành động ngăn ngừa được thực hiện nơi địa phương, và các ủy ban toàn tiểu bang xem xét việc học hỏi toàn tiểu bang.

Người chuyên trách liên lạc gia đình sẽ liên lạc thường xuyên với gia đình trong thời gian 60 ngày xét duyệt và đôi khi giữ liên lạc lâu hơn nếu đó là ý muốn của gia đình

Muốn biết thêm thông tin, xem trang mạng của Ủy ban Ưu tú Lâm sàng  
[www.cec.health.nsw.gov.au](http://www.cec.health.nsw.gov.au)