

रोगियों, देखभालकर्ताओं और परिवारों के लिए जानकारी गंभीर दुर्घटना होने की स्थिति में क्या उम्मीद करें

हम आपके साथ यह जानकारी इसलिए सांझी कर रहे हैं क्योंकि आप या कोई ऐसा व्यक्ति जिसकी आप देखभाल करते/करती हैं वह अस्पताल या स्वास्थ्य केन्द्र में किसी गंभीर दुर्घटना का शिकार हुआ है। NSW Health इस समय आपको और आपके परिवार को हुई परेशानी के लिए क्षमा मांगती है।

हम आपको यह बताने के लिए वचनबद्ध हैं कि क्या हुआ था और यह क्यों हुआ था, और हम इस अनुभव से सीखने तथा भविष्य में रोगी को होने वाले नुकसान की रोकथाम करने के लिए परिवर्तन करने के लिए भी वचनबद्ध हैं।

आपकी स्थानीय स्वास्थ्य सेवा दुर्घटना की जांच करेगी और सुझाव देगी। इसे गंभीर दुर्घटना समीक्षा कहते हैं। सभी स्वास्थ्य सेवाओं के लिए कानूनन यह आवश्यक है कि वे दुर्घटना होने के 60 दिनों में गंभीर दुर्घटना समीक्षाएँ पूरी करें।

यह तथ्य पत्र दुर्घटना समीक्षा पूरी करने के लिए आपकी स्थानीय स्वास्थ्य सेवा द्वारा उठाए जाने वाले कदमों का वर्णन करता है।

हमारी प्रतिबद्धता

NSW Health निम्नलिखित करने के लिए प्रतिबद्ध है:

- गंभीर दुर्घटना के बारे में आपके साथ एक स्पष्ट और निष्पक्ष तरीके से बातचीत करना।
- आपके साथ हमारी बातचीत को लेकर स्पष्ट और सामयिक होना।
- आपको अपने अनुभव, अवलोकन, चिंताओं और भावनाओं के बारे में हमें बताने के लिए आमंत्रित करना।
- आपके साथ सम्मान और सहानुभूति के साथ बर्ताव करना जबकि हम आपके लिए जितनी अवधि के लिए आवश्यक हो तब तक निरंतर देखभाल और समर्थन प्रदान करते हैं।

आगे क्या होता है?

आपका स्वास्थ्य संगठन:

- गंभीर दुर्घटना होने के 24 घंटों में इसकी सूचना आपको देगा। इसे क्लिनिशियन (नैदानिक) प्रकटीकरण कहते हैं। कुछ मामलों में, यदि दुर्घटना की पहचान तुरंत नहीं की जाती है या रोगी के लिए परिणाम शुरूआत में स्पष्ट न हो तो इसमें विलंब हो सकता है।

- जितनी जल्दी संभव होगा, क्षमा याचना करेगा।
- दुर्घटना समीक्षा प्रक्रिया के दौरान आपका और आपके परिवार का समर्थन करने के लिए परिवार के एक समर्पित संपर्क व्यक्ति का प्रबंध करेगा। आपके परिवार का संपर्क व्यक्ति भी समीक्षा की प्रगति के बारे में आपको ताजा जानकारी देगा।
- आपको बताएगा कि समीक्षा टीम ने क्या पता लगाया है, और दुर्घटना के पश्चात पहले कुछ दिनों में संगठन ने क्या कदम उठाए हैं।
- समीक्षा और सुझावों से सामने आने वाले निष्कर्षों की चर्चा करने के लिए आपको आमंत्रित करेगा ताकि भविष्य में ऐसी समान दुर्घटना की रोकथाम की जा सके। हम जांच-पड़ताल शुरू होने के 60 दिनों में ऐसा करेंगे।
- इन सुझावों को लागू किए जाने से सम्बन्धित ताजा जानकारी आपको देगा।
- आपके परिवार के संपर्क व्यक्ति के साथ यह प्रबंध करेगा कि वह आपसे इस बारे में बात करे कि आप यह जानकारी कैसे और कब प्राप्त करना चाहेंगे।

परिवार का समर्पित संपर्क व्यक्ति

आपके परिवार का समर्पित संपर्क व्यक्ति एक अनुभवी स्वास्थ्य-देखभाल कर्मचारी होता है जो:

- आपको और अधिक विस्तृत जानकारी देगा ताकि समीक्षा प्रक्रिया को समझने में आपको मदद मिल सके
- यदि आपके कोई सवाल या शंकाएँ हैं तो उनका जवाब देगा
- दुर्घटना की समीक्षा की ताजा जानकारी आपको देगा
- समीक्षा टीम और आपके लिए सम्भवतः आवश्यक अन्य सेवाओं के साथ आपका संपर्क स्थापित करेगा।

आपके परिवार का समर्पित संपर्क व्यक्ति पूरी समीक्षा प्रक्रिया के दौरान नियमित संचार बनाए रखेगा

रोगियों, देखभालकर्ताओं और परिवारों के लिए जानकारी गंभीर दुर्घटना होने की स्थिति में क्या उम्मीद करें

गंभीर दुर्घटना समीक्षा प्रक्रिया



कौन?

मुख्य कार्यकारी अधिकारी
गंभीर प्रतिकूल घटना
समीक्षा करने के लिए 3-5
कर्मचारियों की एक टीम
नियुक्त करते हैं।



क्यों?

यह पता लगाने के लिए कि
क्या हुआ था, यह क्यों हुआ
और इसके दोबारा घटने से
रोकने के लिए उठाए जाने
वाले कदमों का सुझाव देने
के लिए।



कैसे?

टीम मेडिकल रिकॉर्ड्स
तथा अन्य दस्तावेज़ पढ़ती
है, स्थानीय प्रक्रियाओं की
समीक्षा करती है, और
कर्मचारियों, रोगियों तथा
परिवारों का इंटरव्यू
लेती है।



क्या?

टीम निष्कर्ष रिपोर्ट पूरी
करती है और यदि ज़रूरी
हो तो सुझाव रिपोर्ट भी पूरी
करती है।



कब?

रिपोर्ट्स दुर्घटना की सूचना
दिए जाने के 60 दिनों में
स्वास्थ्य मंत्रालय को जमा
कराई जाती हैं।



आगे क्या?

निष्कर्ष और सुझाव रिपोर्ट्स
परिवार के साथ सांझी की
जाती हैं। स्थानीय तौर पर
कार्यवाही की जाती है और
राज्य-व्यापी समितियाँ पूरे
राज्य में मिली सीख पर
ध्यान देती हैं।

परिवार का एक समर्पित संपर्क समीक्षा के संपूर्ण 60 दिनों में नियमित रूप से परिवार के साथ संचार करता है और कभी-कभी परिवार की इच्छाओं को ध्यान में रखते हुए इस अवधि के बाद भी ऐसा करता है।

और अधिक विस्तृत जानकारी Clinical Excellence Commission की वेबसाइट www.cec.health.nsw.gov.au पर पाई जा सकती है