

Πληροφορίες για ασθενείς, φροντιστές και οικογένειες

Τι να περιμένετε όταν έχει συμβεί ένα σοβαρό περιστατικό

Μοιραζόμαστε αυτές τις πληροφορίες μαζί σας επειδή κάποιος που φροντίζετε ή εσείς έχετε εμπλακεί σε σοβαρό περιστατικό σε ένα νοσοκομείο ή νοσηλευτήριο. Το Υπουργείο Υγείας NNO (NSW Health) ζητά συγγνώμη για την ταλαιπωρία που προκλήθηκε τότε σε εσάς και την οικογένειά σας.

Δεσμευόμαστε να σας ενημερώσουμε για το τι συνέβη και γιατί, μαθαίνοντας από αυτήν την εμπειρία και κάνοντας αλλαγές για την πρόληψη βλάβης σε ασθενείς στο μέλλον.

Η τοπική σας υπηρεσία υγείας θα διερευνήσει το περιστατικό και θα υποβάλει προτάσεις. Αυτό ονομάζεται ανασκόπηση σοβαρού περιστατικού. Ο νόμος απαιτεί από όλες τις υγειονομικές υπηρεσίες να ολοκληρώσουν τις ανασκοπήσεις σοβαρών περιστατικών εντός 60 ημερών από τότε που συνέβη το περιστατικό.

Το παρόν ενημερωτικό φυλλάδιο εξηγεί τα βήματα που θα λάβει η τοπική σας υγειονομική υπηρεσία προκειμένου να πραγματοποιήσει την ανασκόπηση του συμβάντος.

Η δέσμευσή μας

Το Υπουργείο Υγείας NNO δεσμεύεται:

- Να επικοινωνεί μαζί σας με διαφάνεια και ειλικρίνεια σχετικά με το σοβαρό περιστατικό.
- Να επικοινωνεί μαζί σας με σαφήνεια και έγκαιρα.
- Να σας προσκαλέσει να μας πείτε για την εμπειρία, τις παρατηρήσεις, τις ανησυχίες και τα συναισθήματά σας.
- Να σας αντιμετωπίζει με σεβασμό και συμπόνια ενώ θα σας παρέχουμε συνεχή φροντίδα και υποστήριξη για όσο διάστημα τη χρειάζεστε.

Τι γίνεται μετά;

Η υγειονομική σας υπηρεσία:

- Θα σας ενημερώσει για ένα σοβαρό περιστατικό εντός 24 ωρών από τη στιγμή που συνέβη. Αυτό ονομάζεται αποκάλυψη πληροφοριών κλινικού προσωπικού. Σε ορισμένες περιπτώσεις, αυτό μπορεί να καθυστερήσει εάν το συμβάν δεν αναγνωριστεί αμέσως ή το αποτέλεσμα για τον ασθενή δεν είναι αρχικά σαφές.
- Θα σας ζητήσει συγγνώμη το συντομότερο δυνατό.

- Θα κάνει διευθετήσεις ώστε να οριστεί ένα άτομο επικοινωνίας με την οικογένεια για να υποστηρίξει εσάς και την οικογένειά σας κατά τη διαδικασία ανασκόπησης του συμβάντος. Ο υπεύθυνος επικοινωνίας της οικογένειάς σας θα σας ενημερώνει επίσης σχετικά με την πρόοδο της ανασκόπησης.
- Θα σας ενημερώσει για τα ευρήματα της ομάδας ανασκόπησης και τις ενέργειες στις οποίες προέβη η υπηρεσία τις λίγες πρώτες ημέρες μετά το συμβάν.
- Θα σας καλέσει να συζητήσετε τα ευρήματα από την ανασκόπηση και τις συστάσεις για την αποτροπή παρόμοιου περιστατικού στο μέλλον. Αυτό θα το κάνουμε εντός 60 ημερών από την έναρξη της έρευνας.
- Θα σας ενημερώνει σχετικά με την εφαρμογή αυτών των συστάσεων.
- Θα κανονίσει με τον υπεύθυνο επικοινωνίας της οικογένειάς σας να σας μιλήσει για το πώς και πότε θα θέλατε να λαμβάνετε αυτές τις πληροφορίες.

Υπεύθυνος Επικοινωνίας με την Οικογένεια

Ο υπεύθυνος επικοινωνίας με την οικογένειά σας είναι ένας έμπειρος εργαζόμενος στον τομέα υγείας που:

- θα σας παρέχει πιο λεπτομερείς πληροφορίες για να σας βοηθήσει να κατανοήσετε τη διαδικασία της ανασκόπησης
- θα ανταποκρίνεται σε τυχόν ερωτήσεις ή ανησυχίες που μπορεί να έχετε
- θα σας ενημερώνει σχετικά με την ανασκόπηση του συμβάντος
- θα σας φέρει σε επαφή με την ομάδα ανασκόπησης και άλλες υπηρεσίες που μπορεί να χρειαστείτε.

Ο υπεύθυνος επικοινωνίας της οικογένειάς σας θα διατηρεί τακτική επαφή μαζί σας καθ' όλη τη διαδικασία ανασκόπησης.

Πληροφορίες για ασθενείς, φροντιστές και οικογένειες Τι να περιμένετε όταν έχει συμβεί ένα σοβαρό περιστατικό

Διαδικασία ανασκόπησης σοβαρών συμβάντων



ΠΟΙΟΣ;

Ο Διευθύνων Σύμβουλος διορίζει μια ομάδα 3-5 υπαλλήλων για να αναλάβουν την ανασκόπηση ενός περιστατικού που είχε σοβαρές ανεπιθύμητες συνέπειες.



ΓΙΑΤΙ;

Για να μάθουμε τι συνέβη, γιατί συνέβη και για να προταθούν μέτρα που θα αποτρέψουν στο μέλλον.



ΠΩΣ;

Η ομάδα διαβάζει ιατρικά αρχεία και άλλα έγγραφα, εξετάζει τις τοπικές διαδικασίες και παίρνει συνεντεύξεις από το προσωπικό, τους ασθενείς και τις οικογένειες.



ΤΙ;

Η ομάδα ολοκληρώνει μια έκθεση ευρημάτων και, αν χρειάζεται, μια έκθεση με συστάσεις.



ΠΟΤΕ;

Οι εκθέσεις υποβάλλονται στο Υπουργείο Υγείας εντός 60 ημερών από την κοινοποίηση του συμβάντος.



ΤΙ ΓΙΝΕΤΑΙ ΜΕΤΑ;

Οι εκθέσεις ευρημάτων και συστάσεων κοινοποιούνται στην οικογένεια. Λαμβάνονται μέτρα τοπικά και πολιτειακές επιτροπές ψάχνουν για συμπεράσματα σε πολιτειακό επίπεδο.

Ένας υπεύθυνος επικοινωνίας για την οικογένεια επικοινωνεί τακτικά με την οικογένεια κατά τη διάρκεια των 60 ημερών της ανασκόπησης και μερικές φορές ακόμη και μετά από αυτή την περίοδο ανάλογα με τις επιθυμίες της οικογένειας.

Πιο αναλυτικές πληροφορίες μπορείτε να βρείτε στον ιστότοπο της Επιτροπής Κλινικής Αριστείας www.cec.health.nsw.gov.au