

# 患者、照顧者和家屬須知

## 當發生嚴重事故時，該如何應對？

我們跟您分享這些資訊，是因為您或您的親人在醫院或其他醫療機構發生了嚴重事故。新州衛生部在這裡對您和您的家人受到的困擾表示歉意。

我們會盡力讓您瞭解發生了什麼事以及發生的原因，從這次經歷中吸取經驗教訓，並作出改進，以防止今後對患者造成傷害。

您當地的醫療服務機構將對該事故進行調查並提出建議。這稱為嚴重事故審查。所有的醫療服務機構必須依法在事故發生後60天內完成嚴重事故審查。

本資料介紹了您當地的醫療服務機構進行事故審查的步驟。

### 我們的承諾

新州衛生部承諾

- 以公開、坦誠的方式跟您交流有關嚴重事故的情況。
- 在跟您溝通的時候做到清晰、及時。
- 歡迎您告訴我們您的經歷、觀察、疑慮和感受。
- 在我們為您提供持續的護理和支援時，以尊重和同情的態度對待您。

### 接下來會發生什麼？

您的醫療機構將會：

- 在嚴重事故發生後24小時內告訴您。這稱為臨床醫生披露。在某些情況下，如果事故沒有立即被發現，或者給患者帶來的結果起初並不清楚，那麼可能披露會延遲。

- 儘快道歉。
- 安排專門的家庭聯絡人，在事故審查過程中為您和家人提供支援。您的家庭聯絡人也會向您報告審查的最新進展。
- 把審查小組的發現以及他們在事故發生後頭幾天採取的行動告訴您。
- 邀請您討論審查結果和建議，以防止今後發生類似事故。我們將在調查開始後60天內進行討論。
- 讓您瞭解這些建議的最新執行情況。
- 安排家庭聯絡人跟您討論您希望在什麼時間、採用哪種方式收到這些資訊。

### 專門的家庭聯絡人

專門的家庭聯絡人是一位經驗豐富的醫護人員，他們會：

- 為您提供更詳細的信息，以說明您瞭解審查程序
- 回答您的任何問題或疑慮
- 讓您瞭解事故審查的最新情況
- 幫您與審查小組以及您可能需要的其他服務機構聯絡。

在整個審查過程中，專門的家庭聯絡人會跟您經常聯絡。

# 患者、照顧者和家屬須知

## 當發生嚴重事故時，該如何應對？

### 嚴重事故審查程序



#### 由誰負責？

主管領導會指定一個由3至5個工作人員組成的小組來審查嚴重不良事故。



#### 為什麼要進行審查？

查明發生的事情及其原因，並建議採取措施防止事故再次發生。



#### 如何進行？

該小組會閱讀病歷和其他文檔，審查當地的程序，並訪問員工、患者和家屬。



#### 什麼結果？

該小組會寫出調查結果報告，必要時會寫出建議報告。



#### 什麼時候？

這些報告會在事故通知後60天內報送衛生部。



#### 下一個步驟是什麼？

與有關家庭分享調查結果和建議報告。在當地採取行動，在全州範圍內各地的委員從這個事故中吸取教訓。

在60天的審查期間，有專門的家庭聯絡人經常跟有關家庭溝通，有時還會根據有關家庭的意願，在60天之後繼續溝通。

更詳細的資訊，可以在臨床卓越委員會（Clinical Excellence Commission）的網站查詢：  
[www.cec.health.nsw.gov.au](http://www.cec.health.nsw.gov.au)