

معلومات للمرضى ومقدمي الرعاية والعائلات الإجراءات التي تُتبع عند حصول حادث خطير

- نرسل إليك هذه المعلومات لأنك أنت أو شخصاً تُقدّم له الرعاية قد تعرض لحادث خطير في مستشفى أو مرفق صحي. تعتذر وزارة الصحة في نيو ساوث ويلز على الضائقة النفسية التي سببتها هذه الحادثة لك ولأفراد عائلتك.
- إننا ملتزمون بإعلامك عن الحادث الذي حصل وسبب حصوله، وبالتعلم من هذه التجربة وإجراء التغييرات اللازمة لتفادي أي أذى للمرضى في المستقبل.
- سوف تقوم الخدمة الصحية في منطقتك بالتحقيق في الحادث ورفع التوصيات اللازمة. تُسمى هذه العملية "مراجعة حادث خطير"، وعلى جميع الخدمات الصحية بحكم القانون القيام بمراجعات للحوادث الخطيرة خلال ٦٠ يوماً من وقوعها.
- تشرح لك نشرة المعلومات هذه الخطوات التي ستأخذها الخدمة الصحية في منطقتك لمراجعة الحادث.
- توجيه اعتذار بأسرع وقت ممكن.
- تخصيص موظف تواصل مع العائلات لدعمك ودعم أفراد عائلتك خلال إجراء مراجعة الحادث. وسوف يقوم هذا الموظف بإعلامكم بالمستجدات المتعلقة بسير المراجعة.
- إعلامك بما توصل إليه فريق المراجعة، والإجراءات التي اتخذتها المنظمة الصحية في الأيام القليلة الأولى التالية للحادث.
- دعوتك لمناقشة نتيجة المراجعة والتوصيات لتفادي حصول حوادث مماثلة في المستقبل. وسوف نقوم بذلك خلال ٦٠ يوماً من بدء التحقيق.
- إبقاؤك على علم بالمستجدات المتعلقة بتطبيق تلك التوصيات.
- تحديد موعد لموظف التواصل مع العائلات الخاص بكم للتحدث معك بشأن الزمان والمكان اللذين تود أن تتلقى فيهما هذه المعلومات.

التزامنا

تلتزم دائرة الصحة في نيو ساوث ويلز بما يلي:

- التواصل معك بصراحة ونزاهة بخصوص الحادث الخطير.
- التواصل معك بوضوح ودون إبطاء.
- دعوتك إلى إخبارنا بتجربتك وملاحظاتك ومخاوفك ومشاعرك.
- معاملتك باحترام وتعاطف أثناء تقديمنا الرعاية والدعم لك طوال المدة التي تحتاج فيها لدعم ورعاية.

ما الذي يحصل بعد ذلك؟

سوف تقوم المنظمة الصحية الخاصة بك بما يلي:

- إخبارك بالحادث الخطير خلال ٢٤ ساعة من حصوله. يسمى هذا الإجراء "الإفصاح السريري". في بعض الحالات قد يتأخر هذا الإجراء إذا لم يتم اكتشاف الحادث فوراً أو إذا لم يكن تأثير الحادث على المريض واضحاً في البداية.

موظف مخصص للتواصل مع العائلات

- إن موظف التواصل مع العائلات المخصص لك هو عامل في الرعاية الصحية من ذوي الخبرة مهمته ما يلي:
- تقديم معلومات أكثر تفصيلاً لك لمساعدتك على فهم عملية المراجعة
- الإجابة على أية أسئلة أو مخاوف قد تكون لديك
- إبقاؤك على اطلاع بمستجدات مراجعة الحادث
- وضعك على اتصال بفريق المراجعة والخدمات الأخرى التي قد تحتاج إليها.

ويتابع موظف التواصل مع العائلات المخصص لك الاتصال بك طوال عملية المراجعة

معلومات للمرضى ومقدمي الرعاية والعائلات الإجراءات التي تُتبع عند حصول حادث خطير

خطوات مراجعة الحوادث الخطيرة



الوسيلة

يقرأ الفريق السجلات الطبية وغيرها من الوثائق ويراجع الإجراءات المحلية ويقابل الموظفين والمرضى والعائلات.



الغرض

معرفة ما حصل وسبب حصوله ورفع توصيات بالإجراءات الكفيلة بمنع حصوله مرة أخرى.



القائمون بالمراجعة

يعيّن المدير التنفيذي فريقاً من 3 إلى 5 موظفين للاضطلاع بمراجعة أي حادث خطير ضار.



الخطوة التالية

يُرسل تقرير نتائج المراجعة وتقرير التوصيات إلى العائلة، وتُتخذ إجراءات على الصعيد المحلي وتقوم لجان من أنحاء الولاية بالنظر في الدروس التي يُستفاد منها على صعيد الولاية.



الفترة الزمنية

يُقدّم التقريران إلى وزارة الصحة خلال 60 يوماً من الإبلاغ عن الحادث.



النتيجة

يكتب الفريق تقريراً بنتائج المراجعة وإذا لزم الأمر تقريراً بالتوصيات.

يتابع موظف تواصل مع العائلات مخصص لك الاتصال بعائلتك خلال فترة الـ 60 يوماً الخاصة بالمراجعة وأحياناً بعد انتهاء المراجعة إذا شاءت العائلة ذلك.

يمكن العثور على معلومات إضافية مفضلة على موقع "مفوضية التميز السريري" التالي
www.cec.health.nsw.gov.au