

يحق لكل مريض أن يُعامل برعاية واهتمام وكرامة،

نحن في "ألوا" نحترم هذا الحق ونلتزم تمامًا بتحسين
سبل سلامة الرعاية المقدمة ونوعيتها، ولذلك نتبع
مبدأ الإفصاح الصريح عن الأمور أو الصعاب إذا فشل
مسار الرعاية التي نقدمها. والإفصاح الصريح يساعد
الأسرة إذا تعرض أحد أطفالها للأذى بدون قصد خلال
تلقي الرعاية الصحية، وهذه النبذة تهدف إلى توفير
المعلومات لك عن الإجراءات المتبعة بالنسبة لمبدأ
الإفصاح الصريح



Open Disclosure



من الأفضل دائماً أن تبادر بحل أية مشكلة بالاتصال
مباشرة مع هيئة خدمات الرعاية الصحية التي تتعامل
معها، وفي حال عدم رضاك عن الخدمة المقدمة يمكنك
الاتصال بقسم الشكاوى، مفوضية الرعاية الصحية على
رقم الهاتف 0292197444 أو 1800043159 أو
عبر الموقع الإلكتروني www.hccc.nsw.gov.au



تفاصيل الاتصال

العنوان، 8 بري ستريت، ضنداس فالي، نيو ساوث ويلز 2117

رقم الهاتف 02 9858 4994

رقم الفاكس 02 9874 0964

Email: admin@allowah.org.au

Website: www.allowah.org.au



”ألوا“

المستشفى المشيخية (Presbyterian) للأطفال


Allowah
Presbyterian Children's Hospital

الافصاح الصريح
حين تفشل الأمور في تحقيق مسارها المخطط
دليل للوالدين وللمقدمي الرعاية

جِريكو رُود
الخدمات
المشيخية
الاجتماعية

Jericho
Road
Presbyterian
Social
Services

مزايا الإفصاح الصريح

صُممت خطة الإفصاح الصريح عندما تفشل الأمور في تحقيق أهدافها في إطار الرعاية الصحية، ونحن سنتبع ما يلي:

1. سنخبرك وسنساعدك على فهم الخطأ الذي وقع خلال تقديم الرعاية لطفلك.
2. سنبلغك بالخطوات المتخذة للتحقيق في ذلك الخطأ.
3. سنوضح لك عواقب الحادث الذي وقع لطفلك وما هي الرعاية المقدمة له.
4. سنقدم لك المساعدة والدعم الذي قد تحتاجه.
5. سنخبرك بالخطوات التي ستتخذها "ألوا" بتحقيق مستوى من الرعاية أكثر سلامة مستقبلاً.

هل تتوفر أية معلومات أخرى؟

يتوافر للوالدين وللمقدمي الرعاية كتيبٌ يمهّد لبدء منهج مواجهة صريح يُطلق عليه "الإفصاح الصريح" عن الأمور التي تفشل في تحقيق أهداف الرعاية الصحية التي خُطت لها.

يمكن الحصول على نسخة من هذا الكتيب من "ألوا" أو من الموقع الإلكتروني المفوضية الاسترالية المعنية بسلامة الرعاية الصحية ونوعيتها على الموقع: www.hccc.nsw.gov.au

ما معنى "الإفصاح الصريح"؟

يُقصد بالإفصاح الصريح المناقشة الصريحة للأحداث التي تسببت في إصابة المريض بأذى.

إذا أُصيب طفلك بأذى خلال إقامته في "ألوا" سيتصل بك أحد الأطباء أو إحدى الممرضات أو أحد مقدمي الرعاية لمناقشة الأمر معك.

ونحن سنشجع موظفينا، وكذلك المرضى وأفراد أسرهم ومقدمي الرعاية على تحديد الأمور عند فشل مسارها والإبلاغ عنها، أو عندما يُصاب أحد المرضى بأذى، لكي تتمكن من تحسين مستوى الرعاية المقدمة.



متى يُجرى الإفصاح الصريح؟

غالبية الأمور التي يفشل فيها مخطط الرعاية الصحية الذي وضع لها، هي أمور بسيطة اكتُشفت قبل أن تؤثر على الطفل. بالنسبة للأمور التي لا ينتج عنها أي أذى، سيخبرك الطبيب أو الممرضة عما حدث وبنفس الأسلوب المتبع عندما يبلغك عن جانب من العلاج المقدم لطفلك، وهم مكلفون بإبلاغك فور علمهم بوقوع الحادث، وفي حال إصابة طفلك بأذى خطير سنبلغك في أقرب وقت ممكن، وحينها سيُجرى الإفصاح الصريح في المقابلة المتفق عليها.

إذا ساورك الظن أن حادثاً خطيراً وقع ولم يُفصح عنه، يجب عليك أن تبلغ المديرية المسؤولة السيدة اليزابث ماكلين على رقم الهاتف 0427421467 أو عن عبر الموقع الإلكتروني emcclean@pcnsw.org.au



تعالج مستشفيات أستراليا ما يزيد عن مائتي ألف نسمة ، ولكن من حين لآخر قد تفشل بعض الأمور في تحقيق مسارها المخطط، وربما يمكن أن يتعرض المريض للأذى بلا قصد.

تسعى هيئات الرعاية الصحية الأسترالية إلى تحسين سبل التعامل مع المواقف التي تفشل في تحقيق نجاح المسار الذي خُطت لها.

وأحد جوانب تحسين سبل التحكم في مثل هذه المواقف هو أن نصارحكم بما حدث.

يُسمى المنهج الذي نتبعه للتواصل معكم عند فشل الأمور كما خُطت لها - "الإفصاح الصريح"

