



Câu chuyện của Ryan


Ryan Saunders, trong ảnh trên, lúc chưa đầy ba tuổi đã chết một cách thảm thương ở bệnh viện. Cái chết của em được cho là rất có thể ngăn ngừa được. Nhân viên đã không hiểu rõ về Ryan bằng cha mẹ em. Khi cha mẹ em lo lắng là tình trạng sức khỏe của em đang càng lúc càng tệ họ đã cảm thấy là sự lo lắng của họ không được đáp ứng kịp thời.


Quy tắc Ryan đã được soạn thảo nhằm cung cấp cho bệnh nhân ở mọi lứa tuổi, gia đình và người chăm sóc một phương cách khác để tìm sự giúp đỡ.

Để có thêm thông tin, hãy nói chuyện với y tá của quý vị.

Được soạn thảo bởi Dịch vụ Cải thiện Chất lượng & An toàn cho Bệnh nhân cùng các chuyên viên điều trị và người tiêu dùng.

Tờ thông tin dành cho bệnh nhân này hỗ trợ đạt một số các Tiêu Chuẩn cho Dịch vụ Y tế Chất Lượng và An Toàn Quốc Gia, bao gồm:

 Hợp tác với Người tiêu dùng. Người tiêu dùng và/hoặc người chăm sóc góp ý kiến phản hồi về ấn bản này.

 Nhận ra và Đáp ứng với Tình trạng Trở Nên Tệ Cấp Tính. Cho bệnh nhân, gia đình và người chăm sóc khả năng khởi đầu sự gia tăng đáp ứng chăm sóc.

Với sự cho phép của Creative Commons Attribution tài liệu này được phỏng theo ấn bản 'Gọi và Đáp Ứng Sớm (Call and Respond Early CARE) vì sự an toàn của bệnh nhân' (Ấn bản số 12/0040), phát hành bởi © Australian Capital Territory, Canberra, Tháng 9, 2013 www.health.act.gov.au | www.act.gov.au

© State of Queensland (Queensland Health) 2017

B Phiên bản 4.0 | Ngày Duyệt lại: Tháng 3, 2019

Hình ảnh được dùng dưới giấy phép của Shutterstock và bản quyền của Bộ Y Tế Queensland.

Quy tắc Ryan

Quý vị có lo lắng rằng tình trạng sức khỏe của mình hay người thân đang càng lúc càng tệ và cảm thấy lời nói của mình không được lắng nghe không?

Chúng tôi công nhận rằng quý vị hiểu người thân của mình hơn ai hết. Có thể quý vị cảm thấy rằng sự lo lắng về sức khỏe không được ghi nhận một cách nghiêm túc và tiến hành giải quyết.

Nếu quý vị có những lo lắng này về tình trạng sức khỏe bản thân hay người thân của mình, quý vị được khuyến khích tìm sự trợ giúp bằng cách làm theo các bước trong tài liệu này.

Quy tắc Ryan không dùng cho các Khiếu nại Thông thường



Vietnamese

Bệnh viện này ủng hộ Quy tắc Ryan.

Yêu cầu duyệt lại Điều trị theo Quy tắc Ryan sẽ không ảnh hưởng đến sự chăm sóc được cung ứng.

Ai có thể sử dụng Quy tắc Ryan?

- Bệnh nhân
- Gia đình
- Người giám hộ
- Người chăm sóc.

Khi nào sử dụng Quy tắc Ryan?

Bệnh nhân

- Khi quý vị cảm thấy tình trạng sức khỏe của mình càng lúc càng tệ và quý vị thấy lo lắng.

Gia đình/người chăm sóc

- Khi bệnh nhân trông có vẻ càng lúc càng tệ hoặc không tiến bộ như mong muốn.
- Khi bệnh nhân cho thấy có dấu hiệu của bất cứ hành vi nào bất thường đối với họ.

Khi nào không sử dụng Quy tắc Ryan?

Xin đừng sử dụng Quy tắc Ryan cho bất cứ nỗi lo lắng nào không liên quan đến tình trạng sức khỏe của bệnh nhân càng lúc càng tệ hoặc không khả quan như mong muốn.

Đây không phải là một Thủ tục Khiếu nại Thông thường.

Vui lòng cho nhân viên khu phòng bệnh biết nếu có một khiếu nại tổng quát và họ sẽ giúp đỡ với thủ tục phù hợp.



Các bước của Quy tắc Ryan

Bước đầu tiên

Nếu quý vị lo lắng rằng sức khỏe của mình hay người thân đang càng lúc càng tệ hoặc không khả quan như mong muốn

Hãy nói chuyện với Y tá hay Bác sĩ của quý vị

Bước thứ hai

Nếu không thỏa mãn là những lo lắng của mình đã được xử lý

Hãy yêu cầu được nói chuyện với Y tá phụ trách ca làm việc hoặc Bác sĩ trực

Bước thứ ba

Nếu đã làm theo bước 1 và bước 2 mà quý vị vẫn chưa thỏa mãn là những lo lắng của mình đã được xử lý, hãy yêu cầu **duyet lai Dieu Tri theo Quy Tắc Ryan bằng cách điện thoại số**

13 43 25 84 (13 HEALTH)

hoặc yêu cầu một y tá gọi thay quý vị

13Health sẽ hỏi quý vị về thông tin dưới đây:

- Tên bệnh viện
- Tên bệnh nhân
- Khu, số giường (nếu biết)
- Số điện thoại liên lạc

và cú gọi của quý vị sẽ được chuyển đến cho một nhân viên điều trị thâm niên để sắp xếp việc duyệt lại kịp thời.