



Health and Disability Services  
Complaints Office

## تقديم الشكاوى بموجب مدونة قواعد السلوك لبعض العاملين في مجال الرعاية الصحية

[hadsco.wa.gov.au](http://hadsco.wa.gov.au)



### اتصل بنا

يفتح مكتبنا من الساعة ٨,٣٠ صباحًا حتى الساعة ٤,٣٠ مساءً،  
من الإثنين إلى الجمعة.

الشكاوى والاستفسارات ٧٦٠٠ ٦٥٥١ (٠٨) أو  
١٨٠٠ ٨٣١ ٥٨٣ (اتصالات من الخطوط الأرضية  
مجانية)

الإدارة  
٧٦٠٠ ٦٥٥١ (٠٨)

البريد الإلكتروني  
[mail@hadsco.wa.gov.au](mailto:mail@hadsco.wa.gov.au)

الويب (شبكة الإنترنت)  
[www.hadsco.wa.gov.au](http://www.hadsco.wa.gov.au)

العنوان البريدي  
PO Box B٦١ ,Perth WA ٦٨٣٨

خدمة الترجمة التحريرية والشفهية  
tisnational.gov.au أو ١٣١ ٤٥٠

خدمة إمكانية الوصول  
relayservice.gov.au أو ١٨٠٠ ٥٥٥ ٦٦٠

### مدونة قواعد السلوك عملية الشكاوى

١ اتصل بـHaDSCO.

يمكنك الاتصال بنا باستخدام خدمة الترجمة - التحريرية  
والشفهية TIS National أو خدمة التواصل النصي  
الوطنية National Relay Service إذا لزم الأمر.

٢ سننظر في شكاواك ونخبرك بما يمكننا فعله.

٣ سنتحدث معك ومع مزود الخدمة لحل شكاواك.

٤ وفي حالة تأكيد الشكوى، قد يتم إصدار أمر منع  
للعاملين في مجال الرعاية الصحية يمنعه من تقديم  
الخدمات الصحية.

هذا الكتيب متاح في أشكال بديلة عند الطلب.

## ما هي مدونة قواعد السلوك لبعض العاملين في مجال الرعاية الصحية؟

تعمل مدونة قواعد السلوك لبعض العاملين في مجال الرعاية الصحية (مدونة قواعد السلوك) على حماية الناس من خلال تحديد الحد الأدنى من معايير الممارسة لبعض العاملين في مجال الرعاية الصحية، وتعزيز الخدمات الصحية الآمنة وذات السمعة الطيبة.

وينطبق هذا على العاملين في مجال الرعاية الصحية غير المسجلين لدى وكالة تنظيم الممارسين الصحيين الأسترالية (Ahpra)، والعاملين في مجال الرعاية الصحية الذين يقدمون خدمة لا تتعلق بتسجيلهم.

## ماذا لو تم انتهاك مدونة قواعد السلوك؟

اتصل بمكتب شكاوى خدمات الصحة والإعاقة (HaDSCO).

يمكن لـ HaDSCO التحقيق وتحذير الناس ومنع العاملين في مجال الرعاية الصحية من ممارسة المهنة.

HaDSCO هي هيئة قانونية مستقلة تقدم خدمة حل محايدة للشكاوى المتعلقة بخدمات الصحة، الصحة العقلية وخدمات الإعاقة (لا تغطيها NDIS) في غرب أستراليا وأقاليم المحيط الهندي.

## بموجب مدونة قواعد السلوك، يجب على العاملين في مجال الرعاية الصحية:

- تقديم خدمات صحية آمنة وأخلاقية.
- الحصول على الموافقة للعلاج.
- احترام خيار طلب العلاج الطبي أو الاستمرار فيه، والتعاون مع الممارسين الآخرين.
- أبلغ عن مخاوفك بشأن العاملين الآخرين في مجال الرعاية الصحية.
- التصرف بشكل مناسب إذا حدث خطأ ما.
- اتخاذ تدابير ضد العدوى.
- الامتثال لقوانين الخصوصية.
- الاحتفاظ بالسجلات المناسبة.
- أن تكون مشمولة بالتأمين.
- عرض مدونة قواعد السلوك والمعلومات المتعلقة بتقديم الشكاوى.

## بموجب مدونة قواعد السلوك، لا يجوز للعاملين في مجال الرعاية الصحية:

- خلق مخاطر معدية.
- تقديم ادعاءات كاذبة حول علاج الأمراض الخطيرة.
- تقديم معلومات خاطئة عن المنتجات، الخدمات، المؤهلات أو التدريب.
- تقديم الخدمات تحت تأثير المخدرات أو الكحول.
- السماح لظروفهم الصحية العقلية أو الجسدية بالتأثير على الرعاية.
- استغلال عملائهم ماليا.
- إقامة علاقة غير مناسبة مع من هم في رعايتهم.

