

## شكاوى الرعاية المتعلقة بخدمات الصحة أو الإعاقة

المساهمة في تحسين الخدمة من خلال معالجة الشكاوى.

### مقدمة

مكتب شكاوى خدمات الصحة والإعاقة [ The Health and Disability Services Complaints Office (HaDSCO) ] هو وكالة حكومية مستقلة تقدم خدمة محايدة للشكاوى المتعلقة بخدمات الصحة أو الإعاقة المقدمة بغرب أستراليا. الخدمة مجانية ومناحة لجميع مستخدمي ومقدمي خدمات الصحة أو الإعاقة ومنهم مقدمو الرعاية.

يقوم مكتب HaDSCO بحيادٍ وسريّة بدراسة أسباب الشكاوى والإبلاغ عنها، ويُجري تحريات، ويقترح تحسينات للخدمة، ويقدم مشورة لمقدمي الخدمة حول كيفية معالجة الشكاوى بكفاءة.

### تعريف الراعي، وقانون الاعتراف بالرعاية، وميثاق الرعاية

يعرّف مكتب HaDSCO الراعي [carer] بأنه شخصٌ يقمّ رعاية أو مساعدةً متواصلة لشخصٍ آخرٍ لديه إعاقة أو مرضٌ بدنيٌّ مزمنٌ أو عقليٌّ أو كان شيخاً ضعيفاً. ولا يشمل هذا التعريف الأشخاص الذين يتقاضون أجوراً لتقديم خدمات الرعاية وأولئك الذين يعمل كمتطوعين.

لا يدرك كثيرٌ من الناس أنهم رعاية، ظانين أنهم يقدمون مساعدةً لفرّدٍ من أفراد الأسرة أو لصديقٍ وحسب. يستطيع مكتب HaDSCO مساعدة هؤلاء الناس على الحصول على اعترافٍ قانوني بهم كـرعاة ومعرفة ما يدعمهم في هذا السبيل من قوانين.

يهدف قانون الاعتراف بالرعاية للعام 2004 [The Carers Recognition Act 2004] إلى تغيير ثقافة مقدمي الخدمة للنظر فيما يمس الرعاية عند تقييم الخدمة والتخطيط لها وتقديمها ومراجعتها.

يطلب القانون في جانبٍ مهمٍ منه من مقدمي الخدمة التقيدَ بميثاق رعاية غرب أستراليا [ the Western Australian Carers Charter ]، الذي ينص على ما يلي:

- يجب معاملّة الرعاية باحترام وكرامة
- يجب الاعترافُ بدور الرعاية، ويكون ذلك بأخذهم في الحسبان عند تقييم وتخطيط وتقديم ومراجعة ما يمسه ويمس دورهم من خدمات
- يجب أخذ آراء واحتياجات الرعاية في الحسبان وكذا آراء واحتياجات ومصالح متلقي الرعاية عند اتخاذ قرارات تمس الرعاية ودورهم
- يجب إيلاء الاهتمام والاعتبار الواجبين للشكاوى المقدمة من الرعاية فيما يتصل بالخدمات التي تمسهم وتمس دورهم كـرعاة

### تقديم شكوى

يمكن الرعاية تقديم شكوى نيابة عن الشخص الذي يقدمون له الرعاية ونيابة عن أنفسهم كذلك بموجب ميثاق الرعاية. ويمكن أن تتضمن الشكاوى مزاعم بقيام مقدم الخدمة الصحية أو خدمة الإعاقة بتصرفٍ مجحفٍ من خلال:

- عدم التقيد بميثاق الرعاية (المومي إليه أعلاه)
- أو رفض تقديم خدمة
- أو طريقة تقديم الخدمة
- أو تقديم خدمة
- أو منع المستخدم من الاطلاع على السجلات أو تقييد هذا الاطلاع

- أو الإخلال بشرط السرية
- أو فرض رسم زائد
- أو عدم التعامل بفعالية مع الشكوى

لا يستطيع مكتب HaDSCO عموماً معالجة الشكاوى التي مضى عليها أكثر من عامين أو تلك التي بنتت فيها محكمة أو هيئة تسجيل [مهنية] أو محكمة أو هيئة قضائية. ويمكن في هذه الحالات اقتراح إحالة الشكاوى إلى هيئات بديلة.

في البداية، يشجّع مكتب HaDSCO على رفع الشكاوى إلى مقدم الخدمة، ويمكنه تقديم معلومات حول أفضل السبل للقيام بذلك.

فإن لم يف ذلك بالغرض، يمكنك الاتصال بمكتب HaDSCO لبحث مسألة تقديم شكوى وملاء وإرسال استمارة شكوى. يمكن تنزيل استمارة الشكوى هذه من موقع [hadsco.wa.gov.au](http://hadsco.wa.gov.au). ولطلب نسخة منها بالبريد، اتصل بأحد الرقمين 9323 0600 (08) أو 1800 813 583.

بعد استلام هذه الاستمارة، يحدد مكتب HaDSCO أفضل السبل للتعامل مع الشكوى وقد يتصل بمقدم الخدمة.

هناك سبيلان اثنتان لحل الخلاف: التفاوض والتراضي.

يشتمل الحل التفاوضي على تبادل المعلومات بين الطرفين من خلال شخص يعين لإدارة الحالة. قد يجري هذا التبادل شفهيًا على الهاتف أو كتابيًا ولا يشتمل عموماً على لقاء مباشر وجهًا لوجه.

أما الحل بالتراضي فيشتمل على اشتراك الطرفين طواعية في لقاءات مباشرة لبحث الشكوى؛ ينظمها وسيطٌ مدربٌ.

#### العنوان المفصل:

هاتف: 9323 0600 (08)

هاتف مجاني: 1800 813 583

فاكس: 9221 3675 (08)

بريد إلكتروني: [mail@hadsco.wa.gov.au](mailto:mail@hadsco.wa.gov.au)

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

العنوان البريدي: PO Box B61 Perth WA 6838

ميرقة كاتبة: 9323 0616

وثمة خدمات دعم أخرى للرعاة كتقديم النصح والمشورة ودعم النظراء تقدّمها منظمات نذكر منها Carers WA على الرقم 1300 227 377 (الويب: [carersaustralia.com.au](http://carersaustralia.com.au)).

يمكن طلب الكراسة على شريط صوتي وبلغة برييل ولغات الجاليات. وهناك خدمات ترجمة فورية تقدّمها Translating and Interpreting Service (TIS) على الرقم 13 14 50.