

Mengajukan keluhan tentang pelayanan kesehatan atau kecacatan sebagai seorang pengasuh

Mendukung perbaikan melalui resolusi keluhan.

Kata Pengantar

Kantor Keluhan Pelayanan Kesehatan dan Cacat [The Health and Disability Services Complaints Office] (HaDSCO) adalah sebuah instansi bebas dari Pemerintah Negara Bagian yang menyediakan pelayanan resolusi tak memihak untuk keluhan yang berkaitan dengan pelayanan kesehatan atau cacat yang tersedia di Australia Barat. Pelayanan resolusi ini gratis dan tersedia untuk semua pengguna dan penyedia pelayanan kesehatan atau cacat, termasuk para pengasuh.

Bertindak secara netral dan secara rahasia, HaDSCO meninjau dan melapor pada sebabnya keluhan, melakukan investigasi, menganjurkan perbaikan pelayanan dan menasehati para penyedia pelayanan mengenai cara menyelesaikan keluhan secara efektif.

Seorang Pengasuh, Undang-Undang Pengakuan Pengasuh dan Piagam Pengasuh

HaDSCO mendefinisikan seorang pengasuh sebagai seseorang yang memberikan perawatan berkelanjutan atau bantuan kepada orang lain yang memiliki cacat, sakit kronis atau mental, atau yang berusia lemah. Definisi ini tidak termasuk orang-orang yang dibayar untuk memberikan pelayanan perawatan dan mereka yang bekerja sebagai sukarelawan/sukarelawati.

Banyak yang gagal mengidentifikasi diri mereka sebagai pengasuh, karena percaya bahwa mereka hanya membantu anggota keluarga atau teman. HaDSCO dapat membantu orang untuk mengakui status pengasuh mereka dan mengenal undang-undang yang tersedia untuk mendukung mereka.

Undang Pengakuan Para Pengasuh 2004 [*The Carers Recognition Act 2004*] bertujuan untuk mengubah budaya para penyedia pelayanan supaya dampak pada para pengasuh diperkirakan saat pelayanan dinilai, direncanakan, disediakan dan ditinjau kembali.

Sebuah bagian penting dari Undang-Undang tsb mewajibkan para penyedia pelayanan agar mematuhi Piagam Pengasuh Australia Barat. Piagam Pengasuh ini menyatakan:

- Para pengasuh harus diperlakukan dengan hormat dan martabat
- Peran para pengasuh harus diakui dengan menyangkut mereka dalam penilaian, perencanaan, pelaksanaan dan peninjauan kembali pada pelayanan yang berdampak atas peranan mereka
- Pandangan dan kebutuhan para pengasuh harus diperhitungkan bersama dengan pandangan, kebutuhan dan kepentingan orang-orang yang menerima perawatan, ketika keputusan yang akan berdampak pada peran para pengasuh diambil

- Keluhan yang diajukan oleh para pengasuh mengenai pelayanan yang berdampak pada mereka dan pada peran para pengasuh harus diberikan perhatian dan pertimbangan yang sewajarnya

Mengajukan Keluhan

Pengasuh bisa mengajukan keluhan atas nama orang yang mereka rawati dan juga atas nama mereka sendiri dibawah Piagam Pengasuh. Keluhan boleh termasuk tuduhan bahwa penyedia pelayanan kesehatan atau catat telah bertindak secara tidak wajar dengan:

- Gagal mematuhi Piagam Pengasuh (yang diuraikan di atas)
- Menolak untuk memberikan pelayanan
- Cara pelayanan disediakan
- Menyediakan pelayanan
- Menolak atau membatasi akses pengguna pada catatan
- Melanggar kerahasiaan
- Minta pembayaran yang berlebihan
- Tidak menangani keluhan secara efektif

Pada umumnya, HaDSCO tidak bisa menangani keluhan yang lebih dari dua tahun umurnya, atau yang sudah diputuskan oleh pengadilan, dewan pendaftaran atau mahkamah. Dalam kasus tersebut rujukan pada organisasi lain mungkin disarankan.

Sebagai tindakan pertama, HaDSCO mendorong keluhan diajukan kepada penyedia pelayanan dan dapat memberikan informasi tentang bagaimana cara terbaik untuk melakukan hal ini.

Jika ini tidak memuaskan, hubungilah HaDSCO untuk membahas pengajuan keluhan dan kirimkanlah sebuah formulir keluhan yang telah diisi. Formulir ini tersedia untuk download di hadsco.wa.gov.au. Untuk meminta salinan melalui pos, hubungilah (08) 9323 0600 or 1800 813 583.

Setelah formulir ini telah diterima, HaDSCO menentukan cara terbaik untuk menangani keluhan dan boleh menghubungi penyedia pelayanan.

Ada dua proses penyelesaian sengketa: penyelesaian dengan negosiasi dan dengan konsiliasi.

Penyelesaian dengan negosiasi melibatkan pertukaran informasi antara pihak melalui manajer kasus. Ini bisa dilakukan melalui telepon atau secara tertulis dan umumnya tidak membutuhkan pertemuan tatap muka.

Konsiliasi biasanya melibatkan semua pihak terkait bertemu secara sukarela dalam pertemuan tatap muka untuk membahas keluhan tersebut; pertemuan semacam ini dilakukan oleh seorang konsiliator yang terlatih.

Rincian Kontak

Telepon: (08) 9323 0600

Freecall: 1800 813 583
Faksimili: (08) 9221 3675
Email: mail@hadsco.wa.gov.au
Web: hadsco.wa.gov.au
Pos: PO Box B61 Perth WA 6838
Telepon Teks: 9323 0616

Pelayanan dukungan lebih lanjut untuk para pengasuh termasuk penyuluhan, nasihat dan dukungan rekan tersedia dari organisasi-organisasi seperti Pengasuh WA [Carers WA] pada telepon 1300 227 377 (carersaustralia.com.au)

Brosur ini, atas permintaan, tersedia pada rekaman audio, Braille dan bahasa-bahasa masyarakat. Pelayanan juru bahasa tersedia dari Translating and Interpreting Service [TIS] pada telepon 13 14 50.