

Membuat aduan mengenai perkhidmatan kesihatan atau ketakupayaan sebagai seorang penjaga

Menyokong pembaikan menerusi penyelesaian aduan.

Pengenalan

Pejabat Aduan Perkhidmatan Kesihatan dan Ketakupayaan (HaDSCO) adalah sebuah agensi Kerajaan Negeri bebas yang menyediakan perkhidmatan penyelesaian adil untuk aduan berhubung perkhidmatan kesihatan atau ketakupayaan yang disediakan di Australia Barat. Perkhidmatan ini adalah percuma dan tersedia kepada semua pengguna dan penyedia perkhidmatan kesihatan atau ketakupayaan termasuklah penjaga.

HaDSCO yang bertindak secara adil dan penuh keyakinan, menyemak dan melaporkan punca-punca aduan, menjalankan penyiasatan, mencadangkan penambahbaikan perkhidmatan dan menasihati penyedia perkhidmatan mengenai cara menyelesaikan aduan dengan lebih berkesan.

Penjaga, Akta Pengenalan Penjaga dan Piagam Penjaga

HaDSCO mendefinisikan penjaga sebagai orang yang memberikan penjagaan atau bantuan berterusan kepada orang yang mengalami ketakupayaan, penyakit kronik atau mental atau orang yang lemah upaya. Definisi ini mengecualikan orang yang dibayar untuk menyediakan perkhidmatan penjagaan dan mereka yang bekerja sebagai sukarelawan.

Ramai yang gagal mengenapasti diri mereka sebagai seorang penjaga, beranggapan mereka semata-mata membantu ahli keluarga atau rakan. HaDSCO boleh membantu orang ramai mengenali status penjaga mereka dan perundangan yang diperuntukkan untuk menyokong mereka.

Akta Pengenalan Penjaga 2004 bermatlamat untuk mengubah budaya penyedia perkhidmatan supaya impak terhadap penjaga dipertimbangkan apabila perkhidmatan dinilai, dirancang, diberikan dan disemak.

Bahagian penting *Akta* mengkehendaki penyedia perkhidmatan mematuhi Piagam Penjaga Australia Barat. Piagam Penjaga menyatakan:

- Penjaga mesti dilayan dengan cara hormat dan bermaruah
- Peranan penjaga perlu dikenali dengan memasukkan penjaga dalam penilaian, perancangan, penyampaian dan semakan perkhidmatan yang memberi impak kepada mereka dan peranan penjaga
- Pandangan dan keperluan penjaga perlu diambil kira berserta pandangan, keperluan dan kepentingan orang yang menerima penjagaan apabila keputusan dibuat yang memberi impak kepada penjaga dan peranan penjaga
- Aduan yang dibuat oleh penjaga berhubung perkhidmatan yang memberi impak kepada mereka dan peranan penjaga perlu diberi perhatian dan pertimbangan sewajarnya

Membuat aduan

Penjaga boleh membuat aduan bagi pihak orang yang mereka berikan penjagaan dan juga di bawah pihak mereka sendiri di bawah Piagam Penjaga. Aduan boleh merangkumi tuduhan bahawa penyedia perkhidmatan kesihatan atau ketakupayaan telah bertindak secara tidak wajar dengan:

- Kegagalan mematuhi Piagam Penjaga (digariskan di atas)
- Menolak untuk memberikan perkhidmatan
- Cara perkhidmatan diberikan
- Memberikan perkhidmatan
- Menafikan atau menyekat akses pengguna ke rekod
- Melanggar kerahsiaan
- Mengenakan bayaran yang melampau
- Tidak mengendalikan aduan dengan efektif

Secara amnya, HaDSCO tidak boleh mengendalikan aduan yang melebihi dua tahun atau telah diputuskan oleh mahkamah, lembaga atau tribunal pendaftaran. Dalam kes-kes ini, rujukan kepada organisasi alternatif boleh dicadangkan.

Sebagai langkah permulaan, HaDSCO menggalakkan aduan disampaikan kepada penyedia perkhidmatan yang boleh menyediakan maklumat mengenai cara terbaik untuk mengendalikannya.

Jika ini dapat dibuktikan tidak memuaskan, hubungi HaDSCO untuk membincangkan cara membuat aduan dan kembalikan borang aduan yang telah dilengkapkan. Borang-borang ini boleh didapati dengan cara memuat turun di hadsco.wa.gov.au. Untuk memohon dihantar secara pos, sila hubungi (08) 9323 0600 atau 1800 813 583.

Selepas borang ini diterima, HaDSCO akan menentukan cara terbaik untuk mengendalikan aduan dan akan menghubungi penyedia perkhidmatan.

Terdapat dua proses penyelesaian pertikaian iaitu: penyelesaian melalui rundingan dan pendamaian.

Penyelesaian melalui rundingan melibatkan pertukaran maklumat antara pihak-pihak terbabit melalui pengurus kes. Ini boleh dijalankan melalui telefon dan kebiasaannya tidak melibatkan perbincangan bersemuka.

Pendamaian lazimnya melibatkan semua pihak yang terbabit secara sukarela dalam perbincangan bersemuka mengenai aduan; ini dijalankan oleh pendamai terlatih.

Butiran hubungan

T: (08) 9323 0600

Talian percuma: 1800 813 583
Faksimili: (08) 9221 3675
E-mel: mail@hadsco.wa.gov.au
Web: hadsco.wa.gov.au
Surat-menyurat: Peti Surat B61 Perth WA 6838
TTY: 9323 0616

Perkhidmatan sokongan penjaga selanjutnya termasuk kaunseling, nasihat dan sokongan rakan sebaya yang boleh didapati dari organisasi seperti Carers WA di talian 1300 227 377. (carersaustralia.com.au).

Risalah ini boleh didapati dalam bentuk pita audio, Braille dan bahasa tempatan atas permintaan. Perkhidmatan terjemahan boleh didapati daripada Perkhidmatan Penterjemahan dan Jurubahasa (TIS) di 13 14 50.