

## 護理人員對健康或殘疾服務提出投訴

通過解決投訴來推動服務改進

### 簡介

健康與殘疾服務投訴辦公室(HaDSCO)是州政府的一家獨立機構，致力於公平公正地解決有關西澳州健康或殘疾服務的投訴事宜。投訴解決服務完全免費，面向護理人員等健康或殘疾服務全體用戶與提供機構與人員。

HaDSCO 秉承公正與保密的原則，審查和報告投訴原由、開展調查、建議服務改進並指導提供機構有效解決投訴。

### 護理人員、《護理人員認定法案》、《護理人員憲章》

HaDSCO對護理人員的定義是：為殘疾人、慢性病或精神疾病患者或年老體弱人士提供長期護理協助的人員。該定義不包括提供有薪護理服務的人員及義工。

很多人都沒有認定自己是護理人員，他們認為自己只是在幫助家人或朋友。HaDSCO 可幫助民眾認識自己的護理人員身份及瞭解相關支持性法律法規。

《2004年護理人員認定法案》旨在改變服務提供機構的文化，以便他們在評估、規劃、交付和審查服務時，能夠考慮對護理人員造成的影響。

該法案的一個重要部分就是規定服務提供機構要遵守《西澳州護理人員憲章》。《護理人員憲章》規定：

- 護理人員必須得到尊重和尊嚴
- 必須認可護理人員的護理職責，讓護理人員參與評估、規劃、交付和審查可能對其自身及其護理職責造成影響的服務過程
- 在做出可能影響護理人員自身及其護理職責的決定時，必須結合護理對象的看法、需求與最佳利益，統籌考慮護理人員的看法與需求
- 護理人員投訴可能影響其自身及其護理職責的服務時，必須給予妥善重視與考慮

## 投訴

根據《護理人員憲章》的規定，護理人員既可代表護理對象、也可代表自己提起投訴。投訴包括舉報健康或殘疾服務提供機構在如下方面出現的不合理行為：

- 不遵守《護理人員憲章》的規定（如上文所述）
- 拒絕提供服務
- 提供服務的方式
- 提供服務
- 拒絕或限制用戶查閱記錄
- 違反保密規定
- 收取過多費用
- 未能有效處理投訴

通常情況下，HaDSCO 無法處理超過兩年時間或已由法庭、註冊委員會或仲裁庭裁決的投訴。這種情況下，我們會建議轉至其他相關組織。

首先，HaDSCO 會鼓勵投訴人先向服務提供機構提起投訴，並指導最好的投訴方式。

若對投訴結果不滿，還可聯絡 HaDSCO 投訴，並遞交填寫完整的投訴表。您可前往 [hadsco.wa.gov.au](https://hadsco.wa.gov.au) 下載投訴表。若要求郵寄投訴表，請致電(08) 9323 0600 或 1800 813 583。

收到投訴表後，HaDSCO 會判定解決投訴的最佳方式，可能也會與服務提供機構聯絡。

HaDSCO 有兩種爭議解決流程：協商解決與調解。

協商解決是指雙方通過個案經理相互交流溝通。協商解決可採取電話或書面形式，通常無需面對面會談。

調解則通常是讓各方自願實施面對面會談，共同討論處理投訴事宜；通常由訓練有素的調解員負責開展。

## 聯絡方式

電話：(08) 9323 0600

免費電話：1800 813 583

傳真：(08) 9221 3675

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

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

郵遞地址：PO Box B61 Perth WA 6838

TTY 電話：9323 0616

若需諮詢、建議和同伴支持等其他護理人員支援服務，請聯絡相關組織，如致電 1300 227 377 聯絡 Carers WA ([carersaustralia.com.au](http://carersaustralia.com.au))。

本手冊錄音帶、盲文和社區語言版本備索。若需傳譯服務，請致電 **13 1450** 聯絡翻譯傳譯服務處(TIS)。