

Khiếu nại về dịch vụ y tế hoặc cho người khuyết tật dành dưới tư cách là Người chăm sóc.

Hỗ trợ việc cải thiện thông qua giải quyết khiếu nại.

Giới thiệu

Văn phòng Khiếu nại về Dịch vụ Y tế và cho người Khuyết tật (Health and Disability Services Complaints Office – HaDSCO) là một cơ quan độc lập của Chính phủ Tiểu bang cung cấp một dịch vụ giải quyết công bằng những khiếu nại liên quan đến dịch vụ y tế hoặc cho người khuyết tật được cung cấp ở Tây Úc. Dịch vụ này miễn phí và dành cho tất cả người sử dụng và các nhà cung cấp dịch vụ y tế hoặc cho người khuyết tật kể cả những người chăm sóc.

Xử sự một cách công bằng và bảo mật, HaDSCO tái xét và báo cáo về những nguyên do của sự khiếu nại, thực hiện điều tra, đề xuất những cải tiến về dịch vụ và cố vấn các nhà cung cấp dịch vụ về giải quyết khiếu nại một cách hiệu quả.

Người chăm sóc, Đạo luật Công nhận Người chăm sóc và Hiến chương Người chăm sóc

HaDSCO định nghĩa người chăm sóc là một người liên tục chăm sóc hoặc trợ giúp cho một người khác bị một khuyết tật, một căn bệnh mãn tính hoặc tâm thần, hoặc người già yếu. Định nghĩa này không bao gồm những người được trả tiền để cung cấp dịch vụ chăm sóc và những người làm việc tình nguyện.

Có nhiều người đã không nhận ra họ là người chăm sóc, mà tin rằng họ chỉ giúp đỡ một thành viên trong gia đình hoặc bạn bè. HaDSCO có thể giúp mọi người nhận ra cương vị người chăm sóc của họ và điều lệ sẵn có để hỗ trợ họ.

Đạo luật Công nhận Người chăm sóc 2004 nhằm mục đích thay đổi văn hóa của các nhà cung cấp dịch vụ để khi thẩm định, kế hoạch, cung ứng và tái xét các dịch vụ những tác động đối với người chăm sóc được tính đến.

Một phần chính của *Đạo luật* đòi hỏi các nhà cung cấp dịch vụ thực hiện đúng theo Hiến chương Người chăm sóc ở Tây Úc. Hiến chương Người chăm sóc nói rằng:

- Người chăm sóc phải được đối xử một cách tôn trọng và có phẩm giá,
- Vai trò của người chăm sóc phải được ghi nhận bằng cách bao gồm người chăm sóc trong quá trình thẩm định, kế hoạch, cung ứng và tái xét các dịch vụ có tác động đến họ và vai trò của người chăm sóc.
- Khi đưa ra quyết định tác động đến người chăm sóc và vai trò của người chăm sóc các ý kiến và nhu cầu của người chăm sóc phải được xét đến cùng với các ý kiến, nhu cầu và lợi ích tốt nhất của người được chăm sóc.

- Các sự khiếu nại của người chăm sóc liên quan đến các dịch vụ tác động đến họ và vai trò của người chăm sóc phải được chú ý và xem xét một cách thích đáng.

Khiếu nại

Dưới Hiến chương Người chăm sóc, người chăm sóc có thể thay mặt cho người họ đang chăm sóc hay cho bản thân làm đơn khiếu nại. Các sự khiếu nại có thể bao gồm những sự cáo buộc rằng một nhà cung cấp dịch vụ y tế hoặc cho người khuyết tật đã có hành động không hợp lý như:

- Không thực hiện đúng với Hiến chương Người chăm sóc (được đề cương như trên)
- Từ chối không cung cấp dịch vụ
- Phong cách của dịch vụ được cung cấp
- Cung cấp một dịch vụ
- Từ chối hoặc hạn chế người sử dụng xem các hồ sơ
- Vi phạm sự bảo mật
- Tính lệ phí quá mức
- Xử lý khiếu nại không hiệu quả

HaDSCO nói chung không thể giải quyết khiếu nại đã lâu hơn hai năm hoặc đã được quyết định bởi toà án, hội đồng đăng ký, hoặc tòa hòa giải. Trong những trường hợp này, sự giới thiệu đến các tổ chức khác có thể sẽ được đề nghị.

Trước tiên, HaDSCO khuyến khích các khiếu nại nên được nêu lên với nhà cung cấp dịch vụ và có thể cung cấp thông tin về cách tốt nhất để làm điều này.

Nếu việc này chứng tỏ không thỏa đáng, hãy liên lạc với HaDSCO để thảo luận về cách khiếu nại và nộp lại một đơn khiếu nại đã được điền đầy đủ. Những mẫu đơn này có sẵn để tải xuống tại hadsco.wa.gov.au. Để yêu cầu một bản sao được gửi bằng bưu điện, xin gọi số (08) 9323 0600 hoặc 1800 813 583.

Một khi nhận được đơn, HaDSCO xác định cách tốt nhất để xử lý khiếu nại và có thể sẽ liên lạc với nhà cung cấp dịch vụ.

Có hai quy trình giải quyết tranh chấp: giải quyết thương lượng và hòa giải.

Giải quyết thương lượng bao hàm việc trao đổi thông tin giữa các bên thông qua một người quản lý vụ việc. Thủ tục này có thể được thực hiện qua điện thoại hoặc bằng văn bản và nói chung không cần thiết có một cuộc họp mặt đối mặt.

Hòa giải thường bao hàm sự tự nguyện của các bên tham gia các cuộc họp

mặt đối mặt để thảo luận về sự khiếm nại; điều này được thực hiện bởi một viên chức hoà giải được đào tạo.

Thông tin liên lạc

ĐT: (08) 9323 0600

Gọi miễn phí: 1800 813 583

Fax: (08) 9221 3675

Email: mail@hadsco.wa.gov.au

Web: hadsco.wa.gov.au

Hòm thư: PO Box B61 Perth WA 6838

Viễn đả tự: 9323 0616

Các dịch vụ hỗ trợ người chăm sóc khác bao gồm tư vấn, lời khuyên và hỗ trợ đồng đẳng có tại các tổ chức như Carers WA (Người chăm sóc Tây Úc) qua số 1300 227 377. (carersaustralia.com.au).

Tài liệu này có bằng băng âm thanh, Chữ nổi (Braille) và các ngôn ngữ cộng đồng theo yêu cầu. Dịch vụ phiên dịch có tại Dịch vụ Thông Phiên Dịch (Translating and Interpreting Service – TIS) qua số 13 14 50.