

护理人员对健康或残疾服务提出投诉

通过解决投诉来推动服务改进

简介

健康与残疾服务投诉办公室(HaDSCO)是州政府的一家独立机构，致力于公平公正地解决有关西澳州健康或残疾服务的投诉事宜。投诉解决服务完全免费，面向护理人员等健康或残疾服务全体用户与提供机构与人员。

HaDSCO 秉承公正与保密的原则，审查和报告投诉原由、开展调查、建议服务改进并指导提供机构有效解决投诉。

护理人员、《护理人员认定法案》、《护理人员宪章》

HaDSCO对护理人员的定义是：为残疾人、慢性病或精神疾病患者或年老体弱人士提供长期护理协助的人员。该定义不包括提供有薪护理服务的人员及志愿者。

很多人都没有认定自己是护理人员，他们认为自己只是在帮助家人或朋友。HaDSCO 可帮助民众认识自己的护理人员身份及了解相关支持性法律法规。

《2004 年护理人员认定法案》旨在改变服务提供机构的文化，以便他们在评估、规划、交付和审查服务时，能够考虑对护理人员造成的影响。

该法案的一个重要部分就是规定服务提供机构要遵守《西澳州护理人员宪章》。《护理人员宪章》规定：

- 护理人员必须得到尊重和尊严
- 必须认可护理人员的护理职责，让护理人员参与评估、规划、交付和审查可能对其自身及其护理职责造成影响的服务过程
- 在做出可能影响护理人员自身及其护理职责的决定时，必须结合护理对象的想法、需求与最佳利益，统筹考虑护理人员的看法与需求
- 护理人员投诉可能影响其自身及其护理职责的服务时，必须给予妥善重视与考虑

投诉

根据《护理人员宪章》的规定，护理人员既可代表护理对象、也可代表自己提起投诉。投诉包括举报健康或残疾服务提供机构在如下方面出现的不合理行为：

- 不遵守《护理人员宪章》的规定（如上文所述）
- 拒绝提供服务
- 提供服务的方式
- 提供服务
- 拒绝或限制用户查阅记录
- 违反保密规定
- 收取过多费用
- 未能有效处理投诉

通常情况下，HaDSCO 无法处理超过两年时间或已由法庭、注册委员会或仲裁庭裁决的投诉。这种情况下，我们会建议转至其他相关组织。

首先，HaDSCO 会鼓励投诉人先向服务提供机构提起投诉，并指导最好的投诉方式。

若对投诉结果不满，还可联系 HaDSCO 投诉，并递交填写完整的投诉表。您可前往 hadsco.wa.gov.au 下载投诉表。若要求邮寄投诉表，请致电(08) 9323 0600 或 1800 813 583。

收到投诉表后，HaDSCO 会判定解决投诉的最佳方式，可能也会与服务提供机构联系。

HaDSCO 有两种争议解决流程：协商解决与调解。

协商解决是指双方通过个案经理相互交流沟通。协商解决可采取电话或书面形式，通常无需面对面会谈。

调解则通常是让各方自愿实施面对面会谈，共同讨论处理投诉事宜；通常由训练有素的调解员负责开展。

联系方式

电话：(08) 9323 0600

免费电话：1800 813 583

传真：(08) 9221 3675

电邮：mail@hadsco.wa.gov.au

网址：hadsco.wa.gov.au

邮递地址：PO Box B61 Perth WA 6838

TTY 电话：9323 0616

若需咨询、建议和同伴支持等其他护理人员支持服务，请联系相关组织，如致电 1300 227 377 联系 Carers WA (carersaustralia.com.au)。

本手册录音带、盲文和社区语言版本备索。若需传译服务，请致电 **13 1450** 联系翻译传译服务处(TIS)。