

自分の権利に関する知識を持ちましょう

南オーストラリア州で保健・地域サービスを利用する権利に関わる、保健・地域サービス苦情委員会(HCSCC)憲章のご案内

HCSCC憲章について

HCSCC憲章には南オーストラリア州における保健・地域サービス利用者の権利について、サービス利用希望者または利用者、またその代理人のご家族、介護者、受託者に向けて定められています。

サービスには公共・民間・非政府部門における、様々な保健・地域サービスが含まれています。

HCSCC憲章は次の方々に利用されます： サービス利用者：

- ・ 保健・地域サービスの利用希望者または利用者が、自分の権利を理解できるよう支援する。
- ・ サービス提供者に対して苦情を申し立て手続きを行う際、コミュニケーションの面から支援する。

サービス提供者：

- ・ サービス利用者が持つ権利について、利用者へ情報提供する。
- ・ 苦情対応の際、問題の範囲を特定し、対応する。
- ・ サービス向上のため、サービス利用者の意見を求める。
- ・ 利用者を中心に考え、サービスの質を向上させるための道具として憲章を利用する。
- ・ HCSCC憲章に定められた権利に関連し、苦情の内容やその対応策として取った行動についてHCSCCへ報告する。

HCSCC：

- ・ サービス利用者の権利に関する情報提供、教育、助言を行う。
- ・ HCSCCに苦情申し立てがあった際、サービス提供者が合理的な対応を行ったか否かの判断を行う。
- ・ サービス向上のため、苦情内容の傾向や組織的問題について調査し、報告する。

5つの基本理念

多様性： 南オーストラリア州社会は異なる文化、ニーズ、価値観、生活様式を持つ人々から構成されており、このことは認知および尊重されなければなりません。

意思決定能力： 疾病・傷害・障害・発達状況を理由として、意思決定能力に障害を持つ方がおられるかもしれません。意思決定能力の障害には一時的、恒久的、部分的、全面的な障害などが含まれます。

利用者の意思決定能力に障害がある場合、サービス提供者は利用者が援助を得た上で、自らの意思決定を行えるようにしなければなりません。

利用者の意思決定能力に障害がある場合、サービス提供者は介護者を含めた意思決定代理人による関与、または同意を求めなければなりません。

保健・地域サービスの提供において意思決定能力に障害を持つ利用者が不利な立場に置かれることは許されていません。

パートナーシップ: サービス利用者、介護者、サービス提供者との間に真のパートナーシップが存在すると、安全で高質なサービスと最良の結果を手に入れることの助長となります。そのためには関連する情報を共有し、お互い尊重の心をもって接することが必要となります。

サービス提供者による貢献: 保健・地域サービス提供者は個人に対する医療ケア、健康、福祉面における貢献により、その真価が認められています。

権限: 権利によっては法的命令や手続きの実行・実施により、その影響を受けることがあります。

8つの憲章に定められた権利

アクセス: 保健および地域サービスにアクセスする権利

私には私のニーズを満たすと特定された保健・地域サービスにアクセスする権利があります。

安全性: 虐待から身を守る権利

私には虐待や虐待の危険性から身を守る権利、そして私の法的権利・人権を尊重し擁護される権利があります。私には差別や嫌がらせを受けることなく、サービスを受ける権利があります。

質: 高い質のサービスを得る権利

私には配慮・技術・能力をもって提供され、私のニーズを満たす安全かつ信頼が置ける組織的なサービスを受ける権利があります。

私の受けるサービスは法的・職業的・倫理的な基準、その他関連する規準を満たさなければなりません。私に関わる事件・事故が発生したら、確実に改善するために公然とした対応を取らなければなりません。

尊重の心: 尊重の心をもって対応を受ける権利

私には礼儀・尊厳・尊重の心をもって接してもらい権利があります。私には私の文化・信条・価値観・個人的性格に配慮したサービスを受ける権利があります。

情報: 情報を得る権利

私には私が理解可能な方法でサービス、治療、オプション、費用に関して隠し事がなく明瞭、時宜にかなった情報を得る権利があります。私には必要に応じて、有資格の職業通訳者を利用する権利があります。

参加: 積極的に参加する権利

私にはサービス計画や受けるサービスについて、その決定や選択に全面的に関わる権利があります。私にはサービスへの参加を可能とするための支援や擁護を受ける権利があります。私には別の情報源より助言、または情報を得る権利があります。私にはいつでも同意を行う、保留する、または取り消す権利があります。

プライバシー: プライバシーと秘密を保護する権利

私にはプライバシーの尊重、および個人情報の機密保護に関する権利があります。私に関する個人情報は、その開示が生命、健康、安全に対する深刻な脅威を軽減または防止させる場合、または法律で義務付けられている場合を除いて、私の同意なしに開示されることは認められていません。

私には法的な制約がない限り、私の記録へのアクセスを請求し、認めてもらう権利があります。私はその情報を共有する人物を指名することができます。

意見提供：意見を述べる、苦情を申し立てる権利

私には私が希望する、または提供されるサービスについて話を聞いてもらう、意見を述べる、または苦情申し立てを行う権利があります。私には苦情を適切かつ迅速に、また苦情を申し立てることによって報復を受けることなく対処してもらう権利があります。

私には苦情申し立て手続きの際、私を支援し擁護する代理人を選択する権利があります。私の意見や苦情は確実にサービスを向上させることを目的として、公然と取り扱われます。

HCSCC連絡先

電話：(08) 7117 9313 または1800 232 007（南オーストラリア州地方居住者用固定電話番号）

テレタイプライター（TTY）：133 677 または1800 555 677（南オーストラリア州地方居住者用固定電話番号）

Eメール：info@hcsccl.sa.gov.au

郵便送付先：PO Box 199, Rundle Mall SA 5000

ウェブサイト：www.hcsccl.sa.gov.au

所在地：Ground Floor, 191 Pulteney Street, Adelaide SA 5000

業務時間：月曜から金曜まで：午前9時～午後5時まで（土曜および日曜：休業日）