

សេវានេះត្រូវផ្តល់ដល់អ្នកដោយឥតគិតថ្លៃ ជាសម្ងាត់ ហើយដោយឡែកពីអ្នកផ្តល់សេវាដទៃទៀត ដូចជាមន្ទីរពេទ្យ អង្គការដែលផ្តល់សេវាថែទាំសុខភាព ទីភ្នាក់ងាររដ្ឋាភិបាល និងប្រធាននាយកដ្ឋានសុខភាពនិងពិការភាព (the Health and Disability Commissioner) ។ សេវាគាំទ្រនាយកដ្ឋាននេះទៅតាមប្រទេសនៃក្រសួងគាំទ្រ (Director of Advocacy) ដែលដាក់ដោយឡែកម្នាក់ សូម្បីតែសេវានេះ និងប្រធាននាយកដ្ឋានសុខភាពនិងពិការភាព (Health and Disability Commissioner) ស្ថិតនៅក្រោមច្បាប់ជាមួយគ្នាដោយ ។

ការគាំទ្រជាសាធារណៈគឺជាមធ្យោបាយមួយដែលមានប្រសិទ្ធិភាពបំផុតសំរាប់ដោះស្រាយបណ្តឹងហើយជាមធ្យោបាយនេះ ដោះស្រាយហើយជាង ៨៧% មធ្យោបាយនេះ ។

... ទៅប្រធាននាយកដ្ឋានសុខភាពនិងពិការភាព (the Health and Disability Commissioner)?

ប្រធាននាយកដ្ឋាននឹងពិនិត្យមើលបណ្តឹងនីមួយៗហើយសំរេចថាតើសកម្មភាពអ្វីទៀតដែលជាការចាំបាច់បួសមរម្យសំរាប់ធ្វើ ។ ប្រធាននាយកដ្ឋាន ប្រហែលជា:

- ផ្ញើរឯកសារទៅអ្នកគាំទ្រខាងសុខភាពនិងពិការភាពម្នាក់ដើម្បីឱ្យជួយអ្នកប្តឹងតវ៉ារកមធ្យោបាយដើម្បីដោះស្រាយបណ្តឹងរបស់គេ
- ផ្ញើបណ្តឹងទៅអ្នកផ្តល់សេវាដើម្បីឱ្យរៀបចំដោះស្រាយឱ្យចេញរាល់
- បញ្ជូនរឿងរ៉ាវទៅភ្នាក់ងារមួយទៀតដូចជាក្រសួងសុខាភិបាល (Ministry of Health), អាជ្ញាធរនៃបុគ្គលិកខាងសុខភាពដែលមានលក្ខណៈជាផ្លូវការ, ប្រធាននាយកដ្ឋានរកជន (Privacy Commissioner) ឬ អធិការតំបន់នៃសុខភាព (Mental Health District Inspector), ឬ
- អង្កេតរឿងរ៉ាវនោះ ។ ក្នុងបណ្តឹងមួយចំនួនតូច ប្រធាននាយកដ្ឋាននឹងសំរេចចាប់ផ្តើមការអង្កេតជាផ្លូវការ ។ ការអង្កេតអាចប្រើរយៈពេល ដ៏ច្រើនព្រោះជំហិរ ប្រធាននាយកដ្ឋានគឺនៅកណ្តាលហើយដូច្នោះ ត្រូវអនុញ្ញាតឱ្យជនគ្រប់រូបដែលជាប់ទាក់ទងនឹងបណ្តឹងមានឱកាសនិយាយគ្រប់ៗគ្នា ។ បណ្តឹងដែលបានអង្កេតមិនមែនត្រូវបានរកឃើញថាមានការរំលោភបំពានច្បាប់គ្រប់ករណីទាំងអស់ទេ ។
- អ្នកអាចសង្ឃឹមថាទំនាក់ទំនងទៅទៀតទាត់មកអំពីការិយាល័យ ប្រធាននាយកដ្ឋាននឹងមានឡើងវិញដល់សេចក្តីសំរេចនៅទីបញ្ចប់នៃបណ្តឹង ។ អ្នកក៏អាចសង្ឃឹមដែរថាអ្នកនឹងបានទទួលការពន្យល់អំពីវិធីដែលប្រធាននាយកដ្ឋានសំរេចយកមកដោះស្រាយបណ្តឹងអ្នកនិងអ្វីដែល បាន សំរេចនៅទីបញ្ចប់ ។

តើអ្នកផ្តល់សេវាត្រូវបានទទួលទណ្ឌកម្មទេបើសិទ្ធិរបស់ខ្ញុំត្រូវបានរំលោភបំពាន?

លោកប្រធាននាយកដ្ឋានប្រហែលជាផ្តល់បញ្ជូនបណ្តឹងទៅតាមប្រទេសនៃក្រសួងគាំទ្រ (Director of Proceedings) បើការរំលោភបំពាននៃអ្នកប្រើ ប្រាស់ត្រូវបានរកឃើញក្នុងការអង្កេតដោយប្រធាននាយកដ្ឋាន ។ ជំហាននេះត្រូវបានគេជ្រើស រើសដើម្បីប្រតិបត្តិតែក្នុងបណ្តឹងដែលត្រូវអង្កេតតែមួយ ចំនួនតូចតែប៉ុណ្ណោះ ។ លោកចាងហ្វាងអ្នកដើមក្តីដាច់ដោយឡែកម្នាក់ម្នាក់ដែលអាចយកបណ្តឹងទៅ សាលាជំនះក្តីខាងសុខភាព - ឬ អេសអិចអិច (Health Practitioners Disciplinary Tribunal - HPDT) ឬទៅ សាលា ជំនះក្តីខាងសិទ្ធិមនុស្ស - ឬ អេសអិចអិច (Human Rights Review Tribunal - HRRT) ឬសាលាជំនះក្តីទាំងពីរ ។

អ្នកនឹងអាចរកឃើញព័ត៌មានអំពីចាងហ្វាងនៃក្រសួងគាំទ្រ (Director of Proceedings) និងក្តីដែលសាលាជំនះក្តី (Tribunal) មួយបានកាត់សំរេចនៅទីបញ្ចប់សាយគេហទំព័រអេសអិចអិច (HDC Website) ។

តើខ្ញុំអាចទទួលបានសំណងទេបើសិទ្ធិរបស់ខ្ញុំត្រូវបានរំលោភបំពាន?

ប្រធាននាយកដ្ឋានគ្មានអំណាចផ្តល់ឱ្យនូវវត្ថុសំណងទេ ។ ក៏ប៉ុន្តែជាលក្ខណៈនៃការដោះស្រាយបណ្តឹង អ្នកផ្តល់សេវាប្រហែលជាព្រមព្រៀងសងដើម្បីដោះស្រាយពាក្យបណ្តឹង ។ អ្នកប្រើប្រាស់ខ្លះអាចប្រហែលជាបានទទួលសំណងពីក្រសួងអេសអិចអិច (ACC) បើការព្យាបាលបណ្តាលឱ្យមានគ្រោះថ្នាក់ដល់រាងកាយ ។ នៅកាលៈទេសៈមួយចំនួនកំរិត សំណងជម្ងឺចិត្តត្រូវបានសំរេចឡើងដោយសាលាជំនះក្តីអេសអិចអិច (HRRT) ។

ព័ត៌មានបន្ថែមនិងទំនាក់ទំនងលំអិត

ដើម្បីរកព័ត៌មានបន្ថែមនិងជំនួយ, ឬចង់រៀបចំចែងការអប់រំនិងថ្នាក់ហ្វឹកហ្វឺនអំពីក្រមសិទ្ធិ (Code of Rights) ឬចង់រៀនព័ត៌មានស្តីអំពីការគាំទ្រ ខ្លួនឯង ឬតើត្រូវធ្វើយ៉ាងណាដើម្បីបណ្តឹង, សូមទាក់ទង:

សេវាគាំទ្រទូទាំងប្រទេស (Nationwide Advocacy Service)

0800 555 050

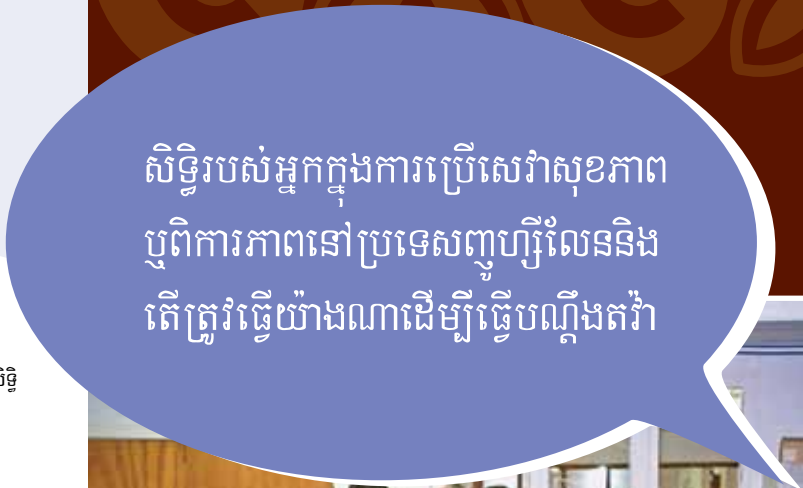
ទូរសារឥតគិតថ្លៃ (Free Fax) 0800 2787 7678
advocacy@hdc.org.nz

ប្រធាននាយកដ្ឋានសុខភាពនិងពិការភាព (The Health and Disability Commissioner)

P O Box 1791, Auckland
Auckland ph/TTY (09) 373-1060
Wellington (04) 494 7900

តំបន់ដទៃទៀត ph/TTY 0800 11 22 33 | Fax (09) 373 1061
Email: hdc@hdc.org.nz | Website: www.hdc.org.nz

សូមសាកសួរប្រសិនបើលោកអ្នកត្រូវការការនិយាយជាមួយអ្នកមានជំនាញទាក់ទងខាងជនភៀសខ្លួន ឬ អន្តោប្រវេសន៍



សិទ្ធិរបស់អ្នកក្នុងការប្រើសេវាសុខភាព ឬពិការភាពនៅប្រទេសញូហ្សីលែននិង តើត្រូវធ្វើយ៉ាងណាដើម្បីធ្វើបណ្តឹងតវ៉ា



ក្រមសិទ្ធិ (Code of Rights)

អ្នកមានសិទ្ធិ

ជនគ្រប់រូបដែលជាអ្នកប្រើសេវាសុខភាពឬពិការភាព ត្រូវមានការការពារតាមផ្លូវច្បាប់ដោយក្រមសិទ្ធិ (Code of Rights) ។ ប្រធាន នាយកដ្ឋាន ("Commissioner") ម្នាក់ដែលមានឯកជ័យៈដាច់ដោយឡែកមាននាទីខាងសំរាប់សុំរូលនូវការផ្សព្វផ្សាយនិងការការពារសិទ្ធិទាំងនេះក្រោម ច្បាប់នៃប្រទេសញូយ៉ូរ៉ែនសម្រាប់សុខភាព និងហេតុការណ៍ Health and Disability Commissioner Act 1994 (ច្បាប់ប្រធាននាយកដ្ឋាននៃសុខភាព និងពិការភាពឆ្នាំ១៩៩៤) ។

សិទ្ធិរបស់អ្នកពេលអ្នកប្រើសេវាសុខភាពឬពិការភាពមួយ

ក្រមសិទ្ធិផ្តល់សិទ្ធិ១០ប្រការដល់លោកអ្នក ។ សិទ្ធិទាំងនោះគឺ៖

- ១ អំពើប្រព្រឹត្តិអ្វីៗដែលធ្វើលើអ្នកត្រូវធ្វើដោយគោរព ។
- ២ អំពើប្រព្រឹត្តិអ្វីៗដែលធ្វើលើអ្នកត្រូវធ្វើដោយសាកសមហេតុផលដោយគ្មានការកៀបសង្កត់ឬប្រកាន់វិសេសអើង ។
- ៣ សិទ្ធិខាងភាពថ្លៃថ្នូរនិងសេរីភាពក្នុងការសំរេចចិត្ត ។
- ៤ ទទួលនូវសេវាដែលមានគុណភាពពេញលេញត្រូវប្រព្រឹត្តទ្រទ្រង់ដោយយកចិត្តទុកដាក់និងជំនាញភាព ។
- ៥ ត្រូវបានផ្តល់នូវព័ត៌មានដែលអ្នកអាចយល់ហើយដែលអាចជួយអ្នកក្នុងការទាក់ទងជាមួយអ្នកដែលផ្តល់សេវា ។
- ៦ ត្រូវបានផ្តល់នូវព័ត៌មានដែលអ្នកត្រូវការដើម្បីអំពីសុខភាពឬពិការភាពរបស់អ្នកដែលកំពុងផ្តល់ហើយនិង ឈ្មោះព្រមទាំងនាទីរបស់បុគ្គលិករួមទាំងព័ត៌មានអំពីតេស្តនិងទម្រង់ការផ្សេងៗនិងលទ្ធផលនៃតេស្តផង ។ នៅប្រទេសញូយ៉ូរ៉ែនគេលើកទឹកចិត្តប្រយោជន៍ឱ្យសាកសួរព័ត៌មានបន្ថែមដើម្បីជាជំនួយក្នុងការយល់ដឹងអំពីអ្វីៗដែលកើតមានឡើង ។
- ៧ ដើម្បីធ្វើការសំរេចចិត្តដោយខ្លួនឯងអំពីការថែរក្សាខ្លួនរបស់អ្នក, និងដើម្បីផ្លាស់ចិត្តក្នុងរឿងនេះ ។
- ៨ ដើម្បីឱ្យមានអ្នកគាំទ្រម្នាក់នៅជាប់ជាមួយអ្នកសិនតែគ្រប់ពេលវេលាទាំងអស់ ។
- ៩ ដើម្បីតម្រូវឱ្យសិទ្ធិទាំងនេះអនុវត្តឡើងវិញលើអ្នកឱ្យចូលរួមក្នុងការស្រាវជ្រាវសិក្សាពេលបង្រៀនសំរាប់ប្តីករឬសិស្ស ។
- ១០ អ្នកមានសិទ្ធិប្តឹងតវ៉ាហើយបណ្តឹងរបស់អ្នកត្រូវគេយកទៅគិតគូរដោះស្រាយដោយយកចិត្តទុកដាក់ប្រាកដមែន ។

ធ្វើបណ្តឹងនិងការដោះស្រាយពាក្យបណ្តឹង



តើខ្ញុំត្រូវធ្វើយ៉ាងណាបើខ្ញុំមានការព្រួយបារម្ភឬមិនសប្បាយចិត្តអំពីសេវាឬមានអ្វីមួយដែលមានដំណើរការអាក្រក់រហូតហើយខ្ញុំមានអារម្មណ៍ថាសិទ្ធិរបស់ខ្ញុំត្រូវបានគេរំលោភបំពាន?

អ្នកអាច៖

- និយាយផ្ទាល់ទៅអ្នកដែលផ្តល់សេវា ឬអ្នកទទួលបន្ទុកព្រោះអ្វីគេប្រហែលជាអាចដោះស្រាយបញ្ហានេះបាន
- រកជំនួយនិងការគាំទ្រពីគ្រួសារនិងមិត្តភក្តិក្រៅដើម្បីលើកក្តិចរម្មណ៍របស់អ្នកទៅដោះស្រាយជាមួយផ្តល់សេវា
- ស្វែងរកការគាំទ្រពីអ្នកគាំទ្រដែលដាច់ដោយឡែកម្នាក់ដែលអ្នកមិនចាប់ផ្តើមកិច្ចការដោះស្រាយក្តីប្រយោជន៍របស់អ្នក ។ ព័ត៌មាននៃការគាំទ្រដើម្បីទាក់ទងទៅអ្នកគាំទ្រខាងសុខភាពនិងពិការភាពម្នាក់មានចុះនៅក្នុងតារាងខាងក្រោមនៃខិត្តប័ណ្ណនេះ ។

ហេតុដូចម្តេចបានជាខ្ញុំគួរតែប្តឹងតវ៉ា?

ការធ្វើការបណ្តឹងជាមធ្យោបាយដ៏សំខាន់មួយក្នុងការបង្កើនគុណភាពនៃសេវាកម្ម ។ អ្នកប្រើប្រាស់ភាគច្រើនដែលប្តឹងតវ៉ានិយាយថាគេមិនចង់ឱ្យអ្វីៗដែលកើតមានដល់គេនោះកើតឡើងដល់អ្នកណាផ្សេងទៀត ។ ជាធម្មតាអ្នកប្រើប្រាស់យល់ឃើញថាវាទទួលបាន ល្អលើសនៃអ្វីៗដែលកើតមានឡើងព្រមទាំងសេចក្តីពន្យល់និងការសុំអភ័យទោសជាពិសេសមានប្រយោជន៍ណាស់ ។ អ្នកផ្តល់សេវាកម្មភាគច្រើនយល់ថាចំណេះដឹងអំពីក្តីប្តឹងរបស់អ្នកប្រើប្រាស់ជាការមានប្រយោជន៍សំរាប់ធ្វើអំពើអ្វីមួយដើម្បីដោះស្រាយចេញនូវបញ្ហានេះ ។ ជូនកាលរឿងរ៉ាវនេះអាចបណ្តាលឱ្យមានការផ្លាស់ប្តូរនៃការប្រតិបត្តិវិធីផ្សេងៗនៃការផ្តល់សេវាដែលមានគុណប្រយោជន៍ដល់អ្នកប្រើប្រាស់ទៀត ។ អ្នកប្រើប្រាស់យល់ឃើញថាជាការដ៏មានប្រយោជន៍បំផុតបើអ្នកដែលអ្នកផ្តល់សេវាបំរុងនិងមាតិកាវិធានការផ្សេងៗដើម្បីបង្កើនគុណភាពនៃសេវាកម្មនោះរបស់អ្នក ។

ធ្វើបណ្តឹងតវ៉ា

អ្នកមានសិទ្ធិធ្វើបណ្តឹងតវ៉ាអំពីអ្នកផ្តល់សេវាតាមវិធីណាមួយដែលងាយស្រួលជាងគេសំរាប់អ្នក ។ អ្នកអាចធ្វើបណ្តឹងដោយនិយាយមាត់ទទេ, ដោយជូបផ្ទាល់ខ្លួនឯង ឬតាមទូរស័ព្ទ, ឬជាលាយលក្ខណ៍អក្សរដោយសរសេរសំបុត្រ, ដោយទូរសារ (fax) ឬអ៊ីមែល ។

អ្នកអាចប្រគល់បណ្តឹងទៅ៖

- មនុស្សជនឬមនុស្សដែលអ្នកចង់ប្តឹងតវ៉ា
- មនុស្សម្នាក់ដែលដែលនៅកន្លែងការងារ, ហេដ្ឋារចនាសម្ព័ន្ធជាមួយគ្នា, អង្គការទទួលបន្ទុកខាងទទួលធ្វើបណ្តឹង (ឧទាហរណ៍អ្នកគ្រប់គ្រងខាងគុណភាព ឬបុគ្គលិកខាងទទួលធ្វើបណ្តឹងនៅមន្ទីរពេទ្យឬអង្គការនានា)
- អ្នកគាំទ្រខាងសុខភាពនិងពិការភាពដែលដាច់ដោយឡែកម្នាក់
- ប្រធាននាយកដ្ឋាននៃសុខភាពនិងពិការភាព (the Health and Disability Commissioner).

អ្វីដែលខ្ញុំសង្ឃឹមថានឹងអាចកើតមានឡើងបើខ្ញុំធ្វើបណ្តឹងមួយ

... ទៅអ្នកផ្តល់សេវា?

អ្នកផ្តល់សេវាម្នាក់ៗត្រូវស្តាប់នូវក្តីប្តឹងរបស់អ្នកជាចាំបាច់ហើយត្រូវប្រាប់អ្នកនូវរបៀបដែលគេនឹងដោះស្រាយបណ្តឹង និងអ្វីដែលកំពុងកើតមានឡើង ដោយសារបណ្តឹងរបស់អ្នក ។ អ្នកមានសិទ្ធិនឹងសង្ឃឹមថាបណ្តឹងរបស់អ្នកត្រូវបានដោះស្រាយភ្លាមៗហើយគេនឹងពន្យល់អំពីការវិនិច្ឆ័យណាមួយនិងជំហានដែលគេនឹងធ្វើដោយសារតែបណ្តឹងរបស់អ្នក ។

... ទៅអ្នកគាំទ្រខាងសុខភាពនិងពិការភាពម្នាក់?

អ្នកគាំទ្រខាងសុខភាពនិងពិការភាពម្នាក់ដែលជាសមាជិកនៃ សេវាគាំទ្រទូទាំងប្រទេស (Nationwide Advocacy Service) និងស្តាប់នូវសេចក្តីប្តឹងរបស់អ្នកហើយនឹងពន្យល់អ្នកនូវជំរើសដែលមានសំរាប់ការដោះស្រាយបណ្តឹងរបស់អ្នក ។ ដោយសារជំហរនៃអ្នកគាំទ្រនៅខាងអ្នកប្រើប្រាស់គេនឹងគាំទ្រនិងជួយអ្នកក្នុងជំហានដែលគួរជ្រើសយកដើម្បីដោះស្រាយសេចក្តីប្តឹងរបស់អ្នក ។