



Εθνικό Πρόγραμμα Ασφάλισης Αναπήρων

Συστήματα διαχείρισης παραπόνων

Μέσω του NDIS θα υπάρξει μετάβαση του τομέα αναπηρίας σε ένα μοντέλο βασισμένο περισσότερο στην αγορά, όπου τα άτομα αποτελούν σημαντικό μέρος κάθε συστήματος με κινητήρια δύναμη τους καταναλωτές. Τα παράπονα μπορεί να είναι υποδείξεις προς τους παρόχους ότι χρειάζεται διόρθωση ή βελτίωση συγκεκριμένων στοιχείων, ή να αφορούν πολύ σοβαρότερες καταστάσεις.

Τι σημαίνει παράπονο;

Το παράπονο είναι μια έκφραση δυσαρέσκειας σε σχέση με μια απόφαση, μια υπηρεσία ή ένα προϊόν. Τα παράπονα μπορούν να πάρουν διάφορες μορφές, μεταξύ των οποίων:

- δυσαρέσκεια σε σχέση με την υπηρεσία ή το προϊόν και τον τρόπο παροχής τους, η οποία μπορεί να επιλυθεί μέσω της παροχής περισσότερων πληροφοριών,
- διαφωνία ως προς μια απόφαση του παρόχου υποστήριξης, προϊόντων ή υπηρεσιών αναπηρίας, η οποία μπορεί να απαιτεί επεξήγηση ή/και διερεύνηση και
- ισχυρισμός ότι μια κατάσταση ή απόφαση δεν θα έπρεπε ποτέ να είχε συμβεί ή προκληθεί, ή ζήτημα το οποίο απαιτεί επεξήγηση ή/και επίλυση.

Το παράπονο δεν έχει την ίδια σημασία με το σοβαρό περιστατικό, το οποίο είναι ένα συμβάν που περιλαμβάνει απειλή κατά της ασφάλειας των ατόμων και της περιουσίας και πρέπει να αναφέρεται πάντα. Η αναφορά σοβαρών περιστατικών αναλύεται ξεχωριστά στο Μέρος 1 του εγγράφου διαβούλευσης. Τα σοβαρά περιστατικά, όπως τα ποινικά αδικήματα ή τα ζητήματα ασφάλειας, μπορούν να αναφέρονται αρχικά μέσω ενός συστήματος παραπόνων, αλλά αυτά τα θέματα απαιτούν διερεύνηση ή/και άλλου είδους δράση από τις αστυνομικές ή/και άλλες αρχές.

Γιατί χρειάζεται ένα σύστημα παραπόνων του NDIS;

Μια αλλαγή στη δομή της αγοράς

Οι συμμετέχοντες στο NDIS είναι πελάτες και αγοραστές προϊόντων και υπηρεσιών. Συνήθως, ένας πελάτης που δεν είναι ικανοποιημένος με κάποιο προϊόν ή υπηρεσία ενημερώνει τον πάροχο για τη δυσαρέσκειά του και αναμένει την εύρεση μιας κοινά αποδεκτής λύσης. Ωστόσο, η κατάλληλη απόκριση του παρόχου εξαρτάται από τη δύναμη των καταναλωτών να διαπραγματεύονται τις ανάγκες τους με τους παρόχους και την ικανότητα του ρυθμιστικού πλαισίου να υποχρεώνει τους παρόχους να ενεργούν καταλλήλως. Είναι πιθανόν να προκύψουν πολλά νέα ζητήματα κατά τη μετάβαση του NDIS και του τομέα αναπηρίας σε ένα σύστημα βασισμένο περισσότερο στην αγορά. Επίσης, η αγορά θα είναι πιο ρευστή, αφού αναμένονται πολλές νέες εισοδοί παρόχων και κάποιες αποχωρήσεις παρόχων ή συγχωνεύσεις με άλλους παρόχους.

Ανισορροπία ισχύος ανάμεσα στους συμμετέχοντες και τους παρόχους υποστήριξης

Ορισμένοι συμμετέχοντες στο NDIS θα έρθουν αντιμέτωποι με κάποιες προκλήσεις κατά την άσκηση των δικαιωμάτων τους χωρίς τη βοήθεια άλλων. Αυτό ισχύει κυρίως για τους συμμετέχοντες με περιορισμένη ικανότητα έκφρασης των ανησυχιών τους σε σχέση με την υποστήριξη που λαμβάνουν χωρίς βοήθεια από άλλους. Άλλοι συμμετέχοντες μπορεί να φοβούνται ότι ένα παράπονο μπορεί να τους δημιουργήσει περισσότερα προβλήματα, μεταξύ των οποίων αντίποινα από τον πάροχό τους. Σε ορισμένες περιπτώσεις, αν δεν ληφθούν συγκεκριμένα προληπτικά μέτρα, αυτή η ανισορροπία ισχύος μπορεί να καταλήξει σε αδικίες και μη ανεκτές βλάβες και επίπονες καταστάσεις.

Τα υπάρχοντα μέτρα προστασίας των καταναλωτών μπορεί να μην καλύπτουν το πλήρες εύρος της παρεχόμενης υποστήριξης μέσω του NDIS

Ήδη εφαρμόζονται ορισμένα επίσημα μέτρα προστασίας όταν υπάρχει άμεση σχέση μεταξύ του αγοραστή και του πωλητή ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας. Για παράδειγμα, βάσει του αυστραλιανού νόμου περί καταναλωτών (*Australian Consumer Law - ACL*), και τα δύο μέρη φέρουν συγκεκριμένες ευθύνες. Ο νόμος ACL ορίζει τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των δύο μερών, καθώς και τις νομικές οδούς αποκατάστασης σε περίπτωση που ο καταναλωτής δεν συμφωνεί ότι ο πάροχος τήρησε το νόμο.

Ωστόσο, η υπάρχουσα νομοθεσία περί καταναλωτών δεν καλύπτει όλα τα είδη υποστήριξης που μπορεί να αγοράσουν οι συμμετέχοντες στο NDIS στο πλαίσιο του προγράμματός τους. Το γεγονός αυτό δημιούργησε προκλήσεις σε πολλούς τομείς εξυπηρέτησης, π.χ. στον τραπεζικό τομέα, τη συνταξιοδότηση και την παροχή υπηρεσιών τηλεφωνίας, αερίου και ηλεκτρικού ρεύματος. Προκειμένου οι καταναλωτές να έχουν πιο δίκαιη αντιμετώπιση όταν δεν καλύπτονται οι προσδοκίες τους σε αυτούς τους τομείς, οι κυβερνήσεις όρισαν ανεξάρτητους φορείς με δικαιώματα επιβολής, οι οποίοι είναι σε θέση να αξιολογούν ανεξάρτητα τα παράπονα.

Πιθανές προσεγγίσεις

Τρεις γενικές επιλογές αναπτύχθηκαν για το σχέδιο παραπόνων του NDIS:

Επιλογή 1: Αυτορρύθμιση

Οι πάροχοι θα αναπτύσσουν και θα εφαρμόζουν τα δικά τους συστήματα διαχείρισης παραπόνων και υποβολής σχολίων. Θα ενθαρρύνονται και θα υποστηρίζονται να:

- δημιουργούν εσωτερικές διαδικασίες παραπόνων εφαρμόζοντας βέλτιστες πρακτικές,
- εγγράφονται σε μια εξωτερική υπηρεσία επίλυσης διαφορών, όπου ένα ανεξάρτητο μέρος θα συμβάλλει στην επίλυση των διαφορών.

Επίσης, οι συμμετέχοντες θα μπορούν να απευθύνονται στις υπηρεσίες θεμιτών συναλλαγών της πολιτείας ή της επικράτειας, το σύστημα παραπόνων υγείας ή τους φορείς μητρώου επαγγελματιών.

Επιλογή 2: Απαιτήσεις εσωτερικής και εξωτερικής διαχείρισης παραπόνων

Οι προϋποθέσεις εγγραφής στην NDIA θα ορίζουν ένα σύνολο ελάχιστων προτύπων για τη διαχείριση παραπόνων σε επίπεδο παρόχου. Εδώ μπορεί να περιλαμβάνεται η διασφάλιση ότι οι συμμετέχοντες που χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες τους θα έχουν πρόσβαση σε πληροφορίες σχετικά με τον τρόπο υποβολής παραπόνων, το τι να αναμένουν και τι να κάνουν σε περίπτωση που δεν είναι ικανοποιημένοι με την απόκριση. Οι πάροχοι θα πρέπει να είναι σε θέση να αποδεικνύουν ότι διαθέτουν συστήματα διασφάλισης της προστασίας των συμμετεχόντων που υποβάλλουν παράπονα από αντίποινα ή άλλες αρνητικές συνέπειες.

Επίσης, οι συμμετέχοντες θα μπορούν να υποβάλλουν τα παράπονά τους σε έναν ανεξάρτητο οργανισμό. Αυτός ο οργανισμός μπορεί να είναι φορέας του κλάδου στον οποίο θα «εγγράφονται» οι πάροχοι ή οργανισμός χρηματοδοτούμενος για τη διαμεσολάβηση και τη συμβολή στην επίλυση των παραπόνων. Δεν θα έχει εξουσίες βάσει του νόμου. Τα σοβαρά περιστατικά κατά τα οποία μπορεί το άτομο που υπέβαλε το παράπονο ή άλλα άτομα που χρησιμοποιούν μια υπηρεσία να κινδυνεύουν να υποστούν βλάβη θα παραπέμπονται στην NDIA για πιθανή κανονιστική δράση ή θα αναφέρονται στην αστυνομία αν το παράπονο περιλαμβάνει ισχυρισμούς εγκληματικής φύσης.

Επιλογή 3: Ανεξάρτητη θεσμική αρχή διαχείρισης παραπόνων

Σύμφωνα με αυτήν την επιλογή, όπως και σύμφωνα με την Επιλογή 2, οι πάροχοι θα οφείλουν, ως προϋπόθεση εγγραφής, να αποδεικνύουν ότι εφαρμόζουν αποτελεσματικές εσωτερικές διαδικασίες διαχείρισης παραπόνων. Η κυβέρνηση θα θεσπίσει έναν επίσημο εξωτερικό φορέα διαχείρισης παραπόνων ο οποίος θα βοηθά τους παρόχους να διαχειρίζονται αποτελεσματικά τα παράπονα και θα προσφέρει υποστήριξη στους συμμετέχοντες για τη γρήγορη και αποτελεσματική επίλυση των παραπόνων τους. Αυτός ο φορέας μπορεί να είναι:

Επιλογή 3α: Γραφείο παραπόνων της NDIA

Η κυβέρνηση θα θεσπίσει νόμο που θα εξουσιοδοτεί την NDIA να διερευνά και να απαντά στα παράπονα για τους παρόχους.

Επιλογή 3β: Γραφείο παραπόνων αναπηρίας

Εναλλακτικά, μπορεί να ιδρυθεί ένα γραφείο παραπόνων αναπηρίας, ανεξάρτητο από την NDIA, το οποίο θα χειρίζεται τα παράπονα που δεν μπορούν να επιλυθούν από τον πάροχο και το συμμετέχοντα χωρίς βοήθεια.

Όταν το γραφείο παραπόνων αναπηρίας θα κρίνει ότι απαιτείται περαιτέρω δράση για κάποιο παράπονο, το ζήτημα θα παραπέμπεται στην NDIA για κατάλληλη δράση. Για παράδειγμα, αν το «γραφείο» θεωρήσει ότι κάποιος προμηθευτής μπορεί να έχει παραβιάσει τον Κώδικα δεοντολογίας, η NDIA θα διερευνήσει αν απαιτείται κανονιστική δράση.

Ερωτήσεις

- Πόσο σημαντική είναι η καθιέρωση ενός συστήματος παραπόνων του NDIS, ανεξάρτητου από τους παρόχους υποστήριξης;
- Το σύστημα παραπόνων του NDIS θα πρέπει να εφαρμόζεται μόνο για την υποστήριξη αναπηρίας που χρηματοδοτείται από το NDIS, για κάθε είδους χρηματοδοτούμενη υποστήριξη ή για όλες τις υπηρεσίες αναπηρίας, ανεξάρτητα από το αν χρηματοδοτούνται από το NDIS;
- Ποιες εξουσίες θα πρέπει να έχει ο φορέας διαχείρισης παραπόνων;
- Θα πρέπει να υπάρχουν προγράμματα κοινοτικών επισκεπτών στο NDIS και, αν ναι, ποιος θα πρέπει να είναι ο ρόλος τους;