

መድልዎ፣ ትንኮሳ እና የበቀል ቅሬታዎች መመሪያ

የቅሬታ ሂደቶች በ OHSU መሪያ ቁጥር 03-05-050

- ሁሉም የOHSU አባላት በተከለከለ ምድብ ምክንያት የተከለከለ መድልዎ፣ ትንኮሳ እና/ወይም የበቀል እርምጃ አቤቱታ የማቅረብ እድል አላቸው። እንደዚህ ያሉ ቅሬታዎች ከአገልግሎት እና/ወይም ደንቦች እና ከቅጥር ወይም ትምህርት ሁኔታዎች ጋር ይዛመዳሉ።
- ጥበቃ የሚደረግላቸው ምድቦች ዕድሜ፣ የአካል ጉዳት፣ ሥርዓተ ጾታ፣ የጾታ ማንነት ወይም አገላለፅ፣ ወታደራዊ/አርብኝነት ሁኔታ፣ ዘር፣ ሃይማኖት፣ ጾታ፣ የጾታ ዝንባሌ፣ የተጠበቁ ፈቃዶችን መጠቀም፣ ጥበቃ የሚደረግለት እንቅስቃሴን (ለምሳሌ፡- እንደ ፋይል ወይም የመድልዎ ወይም ትንኮሳ ቅሬታ መከታተል) እና የመረጃ ሰጭ ሁኔታ ያካትታል (ነገር ግን በዚህ ሳይገደብ)።
- ከዚህ በታች ያለው ሂደት ለሰራተኞች ቅሬታዎች የሚውል ነው። ሆኖም ማንኛውም ሰው በ OHSU ሰራተኛ፣ ፋኩልቲ፣ ተማሪ፣ መምሪያ፣ ተለማማጅ፣ ባልደረባ ወይም በጎ ፈቃደኛ ሠራተኛ ላይ ቅሬታ ማቅረብ ይችላል እንዲሁም ሂደቱ ተመሳሳይ እርምጃዎችን ይከተላል።

የሲቪል መብቶች ምርመራ ሂደት

የ AAEO ሲቪል መብቶች መርማሪዎች የሲቪል መብቶች ቅሬታዎችን ለመፍታት ገለልተኛ የእውነት ፈላጊዎች ሆነው ያገለግላሉ። ከስ ወይም ሌላ ምግባር ሊረጋገጥ የሚችል መሆኑን ለማረጋገጥ የማስረጃ መስፈርት ቅድመ ሁኔታ (ማለትም፡ እውነት የመሆኑ ካለመሆን ይበልጣል) ጥቅም ላይ ይውላል። የሚከተሉት እርምጃዎች በOHSU መመሪያ በተገለጸው መሰረት «መደበኛ» የቅሬታ ሂደት ላይ ይወያያሉ። ለ«መደበኛ» ያልሆነ የመፍትሄ ሂደት በ AAEO የተከለከለ የቅሬታ ሂደት በ AAEO ድረገጽ ላይ ይመልከቱ።

1. **ማስታወሻ።** አንድ ሠራተኛ የቅሬታ ቅጽ ለ AAEO ሊያስገባ ይችላል። እንዲሁም ሰራተኛው ለተቆጣጣሪ፣ ለሰው ሀብት (HR)፣ ለቅንጅት ጽህፈት ቤት (ቅንጅት)፣ ለመጠሪያ IX አስተባባሪ እና/ወይም ለህዝብ ደህንነት መምሪያ (የህዝብ ደህንነት) ስለ መድልዎ፣ ትንኮሳ ወይም የበቀል እርምጃ «ቅሬታ» ማሳወቅ ይችላል እንዲሁም ቅሬታው ወደ AAEO ይተላለፋል። ቅሬታ በቃል፣ በጽሑፍ፣ በኤሌክትሮኒክ ወይም በሌሎች መንገዶች ሊተላለፍ ይችላል።

ቅሬታ የሚያስገባ ሠራተኛ «ሪፖርት የሚያደርግ ወገን» ነው። በሥነ ምግባር ጉድለት ተሳትፏል የተባለው ግለሰብ «ምላሽ ሰጪ» ነው። በአንዳንድ ሁኔታዎች ብዙ የሪፖርት አቅራቢ ወገኖች ወይም ምላሽ ሰጪዎች አሉ።

ቅሬታ ማስታወቂያ ሲሰማ AAEO ለHR እና ለመልስ ሰጪ ተቆጣጣሪ AAEO ምርመራ እንደሚያደርግ ያሳውቃል። AAEO ለሀገራዊ፣ ለአደጋ አስተዳደር፣ ለመጠሪያ IX አስተባባሪ እና/ወይም ለህዝብ ደህንነት ማሳወቅ ይችላል። AAEO አንድ አስፈላጊነቱ የተወሰኑ ስጋቶችን/ቅሬታዎችን ወደ ሌሎች መምሪያዎች ለማስተላለፍ የመወሰን ነፃነት አለው።

በAAEO የውሳኔ ነፃነት የምርመራው ወሰን ሌሎች ችግሮችን ወይም ሰዎችን ለማካተት ከመጀመሪያው ቅሬታ ባሻገር ሊሰፋ ይችላል። ወሰኑ የሚወሰነው በምርመራው ወቅት በተሰበሰበው መረጃ ድምር ነው።

አዎንታዊ እርምጃ እና እኩል ዕድል መምሪያ (AAEO)

ስልክ 503-494-5148
ፋክስ 503-346-8037
ኢሜይል፡- aaeo@ohsu.edu

www.ohsu.edu/aaeo



2. **ጊዜያዊ እርምጃዎች።** AAEO ከምርመራ በፊት እና በሚደረግበት ወቅት የተሳተፉ ወገኖች እና የOHSU ማህበረሰብ ደህንነት እና ጤና ለማረጋገጥ እርምጃዎችን ለመውሰድ የሚያስችል የውሳኔ ነፃነት አለው። የእነዚያ እርምጃዎች ምሳሌዎች የግንኙነት መመሪያዎች፣ የሪፖርት አቅራቢውን እና/ወይም ስልጠናውን መለየት፣ ከሥራ ወይም ከትምህርት ቤት ፈቃድ መጠየቅ ወይም ከፖርቲዎች እና/ወይም ከሌሎች መምሪያዎች ጋር በመመካከር በAAEO የሚወሰኑ ሌሎች ተገቢ እርምጃዎች ሊሆኑ አይችሉም።

3. **ቃለ-መጠይቆች።** ቃለ-መጠይቆች የሚካሄዱት መረጃ ለመስጠት ነው። በአጠቃላይ የመጀመሪያው ቃለ-መጠይቅ ከሪፖርት አቅራቢው ወገን ጋር ነው። መልስ አጠቃላይ ከጊዜ በኋላ ቃለ መጠይቅ ይደረጋል። በቃለ-መጠይቁ ወቅት ሁሉም ወገኖች ከእነሱ ጋር አማካሪ ወይም ደጋፊ ሰው ሊኖራቸው ይችላል። ሆኖም ያ ሰው በቃለ መጠይቁ ጣልቃ አይገባም።

ለተፈጸመው ምግባር ምስክርታን ቃለ መጠይቅ ማድረግ አስፈላጊ ሊሆን ይችላል። መረጃ ለመስጠት እንደ አስፈላጊነቱ ምስክርታዎ ክሶቹን እንዲያውቁ ይደረጋል። የምርመራ ውጤቱን ምስክርታዎ እንዲያውቁት አይደረግም።

የሰራተኛ ማህበር ሰራተኞች የሆኑት መልስ ሰጪዎች ይህን ለማድረግ ከመረጡ ለቃለ-መጠይቃቸው የሰራተኛ ማህበር ውክልና የማግኘት መብት አላቸው። የሰራተኛ ማህበር ውክልና ወደ ቃለመጠይቁ ለማምጣት የመረጡ ሰራተኛ አስፈላጊ ዝግጅቶችን የማድረግ ሃላፊነት አለበት (AAEO እነዚህን ዝግጅቶች አይደርግም)።

4. **የመዝገቦች ግምገማ።** ምርመራው ከተከሰተበት ሥነ ምግባር ጋር የተዛመዱ የደብዳቤ ልውውጥ፣ የኢሜይል፣ የጽሑፍ ወይም ፈጣን መልእክቶችን፣ የግል ፋይሎችን፣ የደንበኞች ቀረጻዎችን እና/ወይም ሌሎች ሰነዶችን መከለስ ሊያካትት ይችላል። ሁለቱም ሪፖርት አቅራቢውም ወገን እና መልስ ሰጪ አግባብነት ያለው ማስረጃ እንዲታሰብ መብት አላቸው እንዲሁም እንደዚህ ዓይነቱን መረጃ ለ AAEO በተቻለ ፍጥነት መስጠት አለባቸው።

5. **ግኝቶች ማጠቃለያ።** መርማሪው ምርመራውን ሲያጠናቅቅ ከሰዎች፣ ግኝቶችን እና ሌሎች አስፈላጊ መረጃዎችን በአጭሩ ያጠቃልላል። የመመሪያ ጥሰት ከተገኘ AAEO የማስተካከያ እርምጃን ሊመክር ይችላል።

AAEO ማወቅ ለሚፈልጉ (ለምሳሌ፡ የመልስ ሰጪ ተቆጣጣሪ፣ የሰው ሀብት፣ ዲን/ፕሮጀክት ቢሮ፣ የሕግ፣ ቅንነት፣ የሰጋት አስተዳደር፣ መጠሪያ IX አስተባባሪ እና/ወይም የሕዝብ ደህንነት) ግኝቶችን ሊያካፍላቸው ይችላል።

6. **የመዝገብ ስብሰባዎች።** የግል መዝገብ ስብሰባዎች ከሪፖርት አቅራቢው ወገን ወይም ከፖርቲዎች እና ከመልስ ሰጪ(ዎች) ጋር የሚከናወኑ ሲሆን፣ ማናቸውም የመመሪያ ጥሰቶች የተገኙ መሆን አለመሆኑን እና/ወይም የማስተካከያ እርምጃ ለአስተዳደሩ የሚመክር መሆኑን ጨምሮ ግኝቶቹን ለማስተላለፍ ነው።

በግል ሚስጥራዊነት እና በትምህርታዊ መዛግብት ምክንያት የሪፖርት አቅራቢው አካል ምን ዓይነት የእርምጃ እርምጃ እንደሚወሰድ በአጠቃላይ የተወሰነ መረጃ አይሰጠውም።

ምስጢራዊነት እና አሉታዊ ያልሆነ

የ AAEO ምርመራዎች በ OHSU መመሪያዎች ስር በተቻለ መጠን በሚሰጥር ይቀመጣሉ፤ እንዲሁም መረጃ በ AAEO የምርመራ ፕሮቶኮል መሠረት ወይም በህግ በተጠየቀው መሠረት የማወቅ ፍላጎት በሚኖርበት ፍላጎት ላይ ብቻ ይጋራል። OHSU ቅሬታ ባቀረቡ ወይም ምርመራ በሚሳተፉ ግለሰቦች ላይ የበቀል እርምጃ መውሰድን ይከለክላል። የተማሪ ጤና እና ድህንነት ማዕከል (Student Health and Wellness Center) አቅራቢ ወይም ነርስን ለመጠየቅ ምንም ክፍያ የለውም።