

## الصفحة الأولى

### شكاوى خدمات الإعاقة

المساهمة في تحسين الخدمة من خلال معالجة الشكاوى.

### مقدمة

مكتب شكاوى خدمات الصحة والإعاقة [ The Health and Disability Services Complaints Office (HaDSCO) ] هو وكالة حكومية مستقلة تقدّم خدمة معالجة حيادية للشكاوى المتعلقة بخدمات الصحة أو الإعاقة المقدّمة بغرب أستراليا. الخدمة مجانية ومناحة لجميع مستخدمي ومقدمي خدمات الصحة أو الإعاقة.

يقوم مكتب HaDSCO بحيادٍ وسريّة بدراسة أسباب الشكاوى والإبلاغ عنها، ويُجري تحريات، ويقترح تحسينات للخدمة، ويقدم مشورةً لمقدمي الخدمة حول كيفية معالجة الشكاوى بكفاءة.

### حالات تقديم الشكاوى

يمكن أن تتضمن الشكاوى مزاعمَ بقيام مقدم خدمة الإعاقة بتصرفٍ مجحفٍ من خلال:

- رفض تقديم خدمة
- أو طريقة تقديم الخدمة
- أو تقديم خدمة
- أو منع المستخدم من الاطلاع على السجلات أو تقييد هذا الاطلاع
- أو الإخلال بشرط السرية
- أو فرض رسم زائد
- أو عدم التعامل بفعالية مع الشكاوى
- أو عدم التقيد بميثاق الرعاية

قد يكون الإجحاف مثلاً في أن تُصرفَ لجنة خدمات الإعاقة، أو لا تُصرفَ إعانة لصاحب الشكاوى.

لا يستطيع مكتب HaDSCO عموماً معالجة الشكاوى التي مضى عليها أكثرُ من عامين أو تلك التي بنتت فيها محكمة أو هيئة تسجيل [مهنية] أو محكمة أو هيئة قضائية. ويمكن في هذه الحالات اقتراح إحالة الشكاوى إلى هيئاتٍ بديلة.

### تقديم الشكاوى

في البداية، يشجّع مكتب HaDSCO على رفع الشكاوى إلى مقدم الخدمة، ويمكنه تقديم معلوماتٍ حول أفضل السبل للقيام بذلك. يمكن أن يقدم الشكاوى المستفيد من الخدمة نفسه أو من يسميه ممثلاً عنه أو أحد أفراد أسرته أو الشخص الذي يراه أو القيم عليه.

فإن لم يف ذلك بالغرض، يمكنك الاتصال بمكتب HaDSCO لبحث مسألة تقديم شكاوى وملء وإرسال استمارة شكاوى. يمكن تنزيل استمارة الشكاوى هذه من موقع [hadSCO.wa.gov.a](http://hadSCO.wa.gov.a). ولطلب نسخة منها بالبريد، اتصل بأحد الرقمين 0600 9323 (08) أو 1800 813 583.

بعد استلام هذه الاستمارة، يحدد مكتب HaDSCO أفضل السبل للتعامل مع الشكاوى وقد يتصل بمقدم الخدمة.

هناك سيبلان اثنان لحل الخلاف: التفاوض والتراضي.

يشتمل الحل التفاوضي على تبادل المعلومات بين الطرفين من خلال شخص يعين لإدارة الحالة. قد يجري هذا التبادل شفهيًا على الهاتف أو كتابيًا ولا يشتمل عمومًا على لقاء مباشر وجهًا لوجه.

أما الحل بالتراضي فيشتمل على اشتراك الطرفين طوعية في لقاءات مباشرة لبحث الشكوى؛ ينظمها وسيطٌ مدرب.

#### العنوان المفصل:

هاتف: (08) 9323 0600

هاتف مجاني: 1800 813 583

فاكس: (08) 9221 3675

بريد إلكتروني: mail@hadsco.wa.gov.au

الويب: hadsko.wa.gov.au

العنوان البريدي: PO Box B61 Perth WA 6838

مبرقة كاتبة: 9323 0616

يمكن طلب الكراسة على شريط صوتي وبلغة بريـل ولغات الجاليات.

وهناك خدمات ترجمة فورية تقدّمها (TIS) Translating and Interpreting Service على الرقم  
.13 14 50