

## 封面

### 残疾服务投诉

通过解决投诉来推动服务改进

## 背景

健康与残疾服务投诉办公室(HaDSCO)是州政府的一家独立机构，致力于公平公正地解决有关西澳州健康与残疾服务的投诉事宜。投诉解决服务完全免费，面向健康或残疾服务全体用户与提供机构与人员。

HaDSCO 秉承公正与保密的原则，审查和报告投诉原由、开展调查、建议服务改进并指导提供机构有效解决投诉。

## 投诉

投诉包括举报残疾服务提供机构在如下方面出现的不合理行为：

- 拒绝提供服务
- 提供服务的方式
- 提供服务
- 拒绝或限制用户查阅记录
- 违反保密规定
- 收取过多费用
- 未能有效处理投诉
- 不遵守《护理人员宪章》的规定

举例来说，如残疾服务委员会向投诉人或不向投诉人提供拨款的不合理行为。

通常情况下，HaDSCO 无法处理超过两年时间或已由法庭、注册委员会或仲裁庭裁决的投诉。这种情况下，我们会建议转至其他相关组织。

## 投诉

首先，HaDSCO 一开始会鼓励投诉人先向服务提供机构提起投诉，并指导最好的投诉方式。投诉可由服务使用者或指定代表提起，如家人、护理人员或监护人。

若对投诉结果不满，则可联系 HaDSCO 投诉，并递交填写完整的投诉表。您可前往 [hadsco.wa.gov.au](http://hadsco.wa.gov.au) 下载投诉表。若要求邮寄投诉表，请致电(08) 9323 0600 或 1800 813 583。

收到投诉表后，HaDSCO 会判定解决投诉的最佳方式，可能也会与服务提供机构联系。

HaDSCO 有两种争议解决流程：协商解决与调解。

协商解决是指双方通过个案经理相互交流沟通。协商解决可采取电话形式，通常无需面对面会谈。

调解则通常是让各方自愿实施面对面会谈，共同讨论处理投诉事宜；通常由训练有素的调解员负责开展。

## 联系方式

电话：(08) 9323 0600

免费电话：1800 813 583

传真：(08) 9221 3675

电邮：[mail@hadsco.wa.gov.au](mailto:mail@hadsco.wa.gov.au)

网址：[hadsco.wa.gov.au](http://hadsco.wa.gov.au)

邮递地址：PO Box B61 Perth WA 6838

TTY 电话：9323 0616

本手册录音带、盲文和社区语言版本备案。

若需传译服务，请致电 13 1450 联系翻译传译服务处(TIS)。