

Membuat komplek tentang pelayanan kesehatan atau pelayanan orang cacat sebagai seorang Penjaga

Menyokong perbaikan melalui penyelesaian komplek.

Pembuka

Health and Disability Services Complaints Office (HaDSCO) (Opis Mengomplek untuk Pelayanan Kesehatan dan Pelayanan Orang Cacat) adalah ajensi State Government yang tersendiri yang memberikan pelayanan penyelesaian masalah yang adil yang berkenaan dengan pelayanan kesehatan atau pelayanan orang cacat di Australia Barat. Pelayanan ini diadakan percuma (free) dan tersedia untuk semua pengguna dan penyedia pelayanan kesehatan atau pelayanan orang cacat.

Menggunakan tindakan yang adil dan menjaga kepribadian, HaDSCO memeriksa dan melapor atas penyebab-penyebab komplek, melaksanakan penyelidikan, dan memberikan nasihat untuk memperbaiki pelayanan dan menasihatkan penyedia pelayanan tentang cara menyelesaikan komplek yang efektif.

Penjaga, Carers Recognition Act (Akta Mengenal Seorang Penjaga) dan Carers Charter (Kontrak Penjaga)

HaDSCO memberi penjelasan/ definisi seorang penjaga sebagai seorang yang memberikan jagaan atau bantuan terus-menerus kepada orang lain yang mempunyai kecacatan, penyakit yang terus-menerus, atau yang uzur karena umurnya. Penjelasan ini tidak termasuk orang-orang yang dibayar untuk memberikan pelayanan penjagaan dan orang-orang yang berkerja sebagai volunteer (pekerja sukarela).

Kebanyakan orang gagal untuk mengenal diri mereka sebagai penjaga, karena mereka merasa yang mereka cuma membantu saudara atau kawan mereka. HaDSCO boleh membantu orang untuk mengenal keadaan mereka sebagai penjaga dan undang-undang yang tersedia untuk membantu mereka.

Carers Recognition Act 2004 (Akta Mengenal Seorang Penjaga 2004) bertujuan untuk menukar adat penyedia pelayanan supaya pengaruhnya kepada orang-orang penjaga dipertimbangkan bila pelayanan diperiksa, direncanakan, diberikan dan diperiksa kembali.

Bagian yang penting dalam Akta ini memerlukan supaya penyedia pelayanan menuruti Western Australia Carers Charter (Kontrak Penjaga bagi Australia Barat). Kontrak ini menyatakan bahwa:

- Seorang penjaga harus diperlakukan dengan hormat dan penghargaan
- Tugas-tugas seorang penjaga harus dihargai dan mereka dilibatkan dalam pemeriksaan, perencanaan, pemberian dan pemeriksaan kembali pelayanan-pelayanan yang berpengaruh kepada mereka dan tugas-tugas mereka sebagai seorang penjaga

Pandangan dan keperluan seorang penjaga harus dipertimbangkan sama juga dengan pandangan-pandangan, keperluan dan kepentingan orang-orang yang menerima penjagaan bila keputusan dibuat yang dapat berpengaruh kepada seorang penjaga dan tugas-tugas mereka sebagai seorang penjaga

- Komplen-komplen yang datangnya dari seorang penjaga berkenaan dengan pelayanan-pelayanan yang berpengaruh kepada mereka dan tugas-tugas mereka sebagai seorang penjaga harus diberikan perhatian dan pertimbangan yang berhak

Membuat komplen

Seorang penjaga boleh membuat komplen atas pihak orang yang dijaganya dan juga atas pihak mereka sendiri dibawah Carers Charter (Kontrak Penjaga). Komplen-komplen boleh termasuk juga pernyataan yang penyedia pelayanan kesehatan atau pelayanan orang cacat telah berkelakuan tidak pantas karena:

- Gagal untuk menuruti Carers Charter (Kontrak Penjaga) (seperti yang dijelaskan diatas tadi)
- Tidak mau memberikan pelayanan
- Cara pelayanan diberikan
- Memberikan pelayanan
- Menolak atau melarang pengguna daripada rekod-rekod
- Melanggar kepribadian
- Meng-cas harga yang terlampau tinggi
- Tidak menangani komplen secara efektif

HaDSCO biasanya tidak dapat menangani komplen yang sudah lebih dari dua tahun lamanya atau yang telah diputuskan oleh mahkamah, 'registration board' atau 'tribunal'. Dalam keadaan begini, kes-kes ini mungkin diserahkan/disalin kepada organisasi lain.

Membuat komplen

Pada awalnya, HaDSCO menggalakkan komplen-komplen untuk dikedepankan kepada penyedia pelayanan tersebut dan boleh memberikan keterangan untuk cara yang terbaik untuk melakukannya. Komplen boleh dimasukkan oleh pengguna pelayanan atau wakil yang diangkatnya, contohnya, seorang keluarga, penjaga atau seorang wali.

Kalau hasil dari cara ini kurang memuaskan, form komplen yang sudah diisi harus dikirim kepada HaDSCO. Form-form ini tersedia untuk di 'download' dari hadsco.wa.gov.au. Untuk mendapatkan kopi surat dari pos, hubungi nomor (08) 9323 0600 atau 1800 813 583.

Bila form ini sudah diterima, HaDSCO memutuskan cara yang terbaik untuk menangani komplen itu dan mungkin akan menghubungi si penyedia pelayanan.

Ada dua proses untuk memutuskan perselisihan: 'negotiated settlement' (penyelesaian yang diberundingkan) dan 'conciliation' (pendamaian).

'Negotiated settlement' (penyelesaian yang diberundingkan) menggunakan cara saling membagi keterangan diantara pihak-pihak yang terlibat melalui manager untuk kes itu. Ini boleh dilakukan melalui telipun dan biasanya tidak memerlukan miting mungkak-kemungkak.

'Conciliation' (pendamaian) biasanya melibatkan semua yang terlibat untuk bersama-sama bersukarela dalam miting mungkak-kemungkak untuk membicarakan komplek yang dimasukkan; ini biasanya dilakukan dengan bantuan juru pendamai yang sudah mendapatkan training.

Keterangan berhubung

T: (08) 9323 0600
Telipun free: 1800 813 583
Facsimile: (08) 9221 3675
Email: mail@hadsco.wa.gov.au
Web: hadsco.wa.gov.au
Pos: PO Box B61 Perth WA 6838
TTY: 9323 0616

Surat keterangan ini tersedia dalam keset radio, Braille (untuk orang yang tidak boleh melihat) dan bahasa-bahasa masyarakat kalau diminta.

Pelayanan juru bahasa tersedia dari Translating and Interpreting Service (TIS) (Pelayanan Juru Terjemah dan Juru Bahasa) dinomor 13 14 50.