

Membuat komplemen

Pada awalnya, HaDSCO menggalakkan komplemen-komplemen untuk dikedepankan kepada penyedia pelayanan tersebut dan boleh memberikan keterangan untuk cara yang terbaik untuk melakukannya. Komplemen boleh dimasukkan oleh pengguna pelayanan atau wakil yang diangkatnya, contohnya, seorang keluarga, penjaga atau seorang wali. Kalau hasil dari cara ini kurang memuaskan, form komplemen 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, hubungilah nomor (08) 9323 0600 atau 1800 813 583. Bila form ini sudah diterima, HaDSCO memutuskan cara yang terbaik untuk menangani komplemen 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 mungkek-kemungkek. 'Conciliation' (pendamaian) biasanya melibatkan semua yang terlibat untuk bersama-sama bersukarela dalam miting mungkek-kemungkek untuk membicarakan komplemen yang dimasukkan; ini biasanya dilakukan dengan bantuan juru pendamai yang sudah mendapatkan training.



Keterangan berhubungan

Health and Disability Services Complaints Office (HaDSCO)

Telipun: (08) 9323 0600

Telipun free: 1800 813 583

TTY: 9323 0616

Facsimile: (08) 9221 3675

Email: mail@hadsco.wa.gov.au

Web: www.hadsco.wa.gov.au

Pos: PO Box B61 Perth WA 6838

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.



Government of **Western Australia**
Health and Disability Services Complaints Office



Health and Disability Services
Complaints Office



Komplemen pelayanan orang cacat

Menyokong perbaikan melalui
penyelesaian komplemen

hadsco.wa.gov.au

Latar Belakang

Membuat komplen



Health and Disability Services Complaints Office (HaDSCO) (Opis Mengomplen 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 komplen, melaksanakan penyelidikan, dan memberikan nasihat untuk memperbaiki pelayanan dan menasihatkan penyedia pelayanan tentang cara menyelesaikan komplen yang efektif.

Komplen boleh termasuk pernyataan yang penyedia pelayanan orang cacat telah melakukan tindakan yang kurang pantas karena:

- 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
- Gagal untuk mengikut 'Carer's Charter'

Contoh yang khusus adalah kalau The Disability Services Commission telah melakukan tindakan yang kurang pantas karena dia memberikan atau tidak memberikan duit bantuan (grant) yang tersedia untuk si pengomplen.

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.