

Komplen pelayanan orang cacat

Menyokong perbaikan melalui penyelesaian komplek.

Latar Belakang

Health and Disability Services Complaints Office (HaDSCO) (Opis Mengomplen untuk Pelayanan Kesehatan dan Pelayanan Orang Cacat) adalah agensi 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.

Membuat komplek

Komplek 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 komplek secara efektif
- Gagal untuk mengikut 'Carer's Charter' (Kontrak Penjaga)

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 komplek 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/dialin kepada organisasi lain.

Membuat komplek

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

Kalau hasil dari cara ini kurang memuaskan, form komplek 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 komplek 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 komplek yang dimasukkan; ini biasanya dilakukan dengan bantuan juru pendamai yang sudah mendapatkan training.

Keterangan berhubungan

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.