

## 封面

### 殘疾服務投訴

### 通過解決投訴來推動服務改進

## 背景

健康與殘疾服務投訴辦公室(HaDSCO)是州政府的一家獨立機構，致力於公平公正地解決有關西澳州健康與殘疾服務的投訴事宜。投訴解決服務完全免費，面向健康或殘疾服務全體用戶與提供機構與人員。

HaDSCO 秉承公正與保密的原則，審查和報告投訴原由、開展調查、建議服務改進並指導提供機構有效解決投訴。

## 投訴

投訴包括舉報殘疾服務提供機構在如下方面出現的不合理行為：

- 拒絕提供服務
- 提供服務的方式
- 提供服務
- 拒絕或限制用戶查閱記錄
- 違反保密規定
- 收取過多費用
- 未能有效處理投訴
- 不遵守《護理人員憲章》的規定

舉例來說，如殘疾服務委員會向投訴人或不向投訴人提供撥款的不合理行為。

通常情況下，HaDSCO 無法處理超過兩年時間或已由法庭、註冊委員會或仲裁庭裁決的投訴。這種情況下，我們會建議轉至其他相關組織。

## 投訴

首先，HaDSCO 一開始會鼓勵投訴人先向服務提供機構提起投訴，並指導最好的投訴方式。投訴可由服務使用者或指定代表提起，如家人、護理人員或監護人。

若對投訴結果不滿，則可聯絡 HaDSCO 投訴，並遞交填寫完整的投訴表。您可前往 [hadsco.wa.gov.au](http://hadsco.wa.gov.au) 下載投訴表。若要求郵寄投訴表，請致電(08) 9323 0600 或 1800 813 583。

收到投訴表後，HaDSCO 會判定解決投訴的最佳方式，可能也會與服務提供機構聯絡。

HaDSCO 有兩種爭議解決流程：協商解決與調解。

協商解決是指雙方通過個案經理相互交流溝通。協商解決可採取電話形式，通常無需面對面會談。

調解則通常是讓各方自願實施面對面會談，共同討論處理投訴事宜；通常由訓練有素的調解員負責開展。

## 聯絡方式

電話：(08) 9323 0600

免費電話：1800 813 583

傳真：(08) 9221 3675

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

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

郵遞地址：PO Box B61 Perth WA 6838

TTY 電話：9323 0616

本手冊錄音帶、盲文和社區語言版本備索。

若需傳譯服務，請致電 13 1450 聯絡翻譯傳譯服務處(TIS)。