



Piagam pelayanan klien

– komitmen kami kepada anda

Piagam ini menunjukkan hak-hak anda dan bagaimana anda akan diperlakukan ketika anda ikut serta dalam program atau layanan dari Red Cross (Palang Merah). Piagam ini juga menunjukkan tanggung-jawab anda dan apa yang dapat anda lakukan untuk membantu kami memberikan program dan layanan yang sebaik-baiknya.

Piagam pelayanan klien dibuat agar semua orang jelas mengenai bagaimana kita harus memperlakukan satu sama lain dan bagaimana kita dapat bekerja bersama untuk mencapai hasil yang sebaik mungkin untuk anda.

Apa yang dapat anda harapkan dari Red Cross (Palang Merah)

Red Cross (Palang Merah) bertekad untuk memberikan program dan layanan yang sebaik mungkin; ini termasuk menghargai hak anda untuk:

- diperlakukan secara hormat setiap waktu
- diperlakukan secara adil dan tanpa diskriminasi
- mendapat bantuan supaya anda dapat mengambil keputusan yang tepat bagi anda, menggunakan program dan layanan-layanan yang sesuai dan pelayanan juru bahasa jika anda memerlukannya
- aman dan bebas dari bahaya ketika ikut serta dalam kegiatan-kegiatan Red Cross (Palang Merah)
- menerima layanan yang bermutu dan dapat diandalkan, yang diberikan oleh orang-orang yang mempunyai keahlian yang sesuai
- menolak ikut serta dalam sesuatu program atau layanan atau mengatakan tidak setiap waktu
- tetap diberi tahu mengenai hal-hal mengenai anda, termasuk hak-hak mengenai layanan
- memperlakukan keterangan mengenai diri anda secara konfidensial (dijaga kerahasiaannya) dan menghargai kerahasiaan diri anda sesuai dengan hukum Australia. Jika ada alasan-alasan mengapa kami harus memberi tahu seseorang mengenai anda, kami akan berbicara dengan anda mengenai hal ini
- mengajukan pertanyaan, memberikan komentar atau membuat pengaduan.

Bagaimana anda dapat membantu kami memberikan program dan layanan yang paling baik.

Anda dapat membantu kami memberikan layanan yang paling baik bagi anda dengan cara:

- memberi tahu kami apa yang anda perlukan atau cara-cara kita dapat bekerja bersama dengan lebih baik
- selalu berlaku dengan hormat dan selamat terhadap orang-orang lain yang menggunakan pelayanan kami dan terhadap staf dan relawan
- memberi kami informasi yang benar mengenai anda dan situasi anda
- memberi tahu kami jika ada perubahan atau jika anda tidak dapat memenuhi janji temu (appointment) atau komitmen
- memberi tahu kami apa pendapat anda mengenai layanan-layanan kami dan jika anda ingin ikut serta membantu.

Komentar, ide dan pendapat-pendapat anda akan membantu kami memperbaiki program dan layanan-layanan kami.

Di dalam brosur Red Cross 'piagam pelayanan klien' ('client service charter') ada lebih banyak keterangan mengenai piagam ini dan bagaimana anda dapat menghubungi kami.