

**GARISPANDU MEMBUAT ADUAN SALAHLAKU DOKTOR VETERINAR ATAU
PERKHIDMATAN VETERINAR**
VETERINARIAN OR VETERINARY SERVICE MISCONDUCT COMPLAINT GUIDELINES

ISI KANDUNGAN *CONTENT*

PENDAHULUAN <i>INTRODUCTION</i>	3
BUDI BICARA <i>DISCRETION</i>	3
JENIS-JENIS ADUAN YANG DINILAI <i>TYPES OF COMPLAINTS ASSESSED</i>	3
JENIS-JENIS ADUAN YANG TIDAK AKAN DINILAI (BUKAN ILUSTRASI YANG LENGKAP)	4
<i>TYPES OF COMPLAINTS THAT ARE NOT ASSESSED (NOT EXHAUSTIVE ILLUSTRATIONS)</i>	4
HAD MASA ADUAN <i>TIME LIMITS FOR LODGING OF COMPLAINTS</i>	5
PERKARA YANG PERLU DIPERHATIKAN <i>POINTS TO NOTE</i>	5
TATACARA MEMBUAT ADUAN <i>COMPLAINT PROCEDURE</i>	6

GARISPANDU MEMBUAT ADUAN SALAHLAKU TERHADAP DOKTOR VETERINAR

VETERINARIAN MISCONDUCT COMPLAINT GUIDELINES

PENDAHULUAN INTRODUCTION

Perintah Doktor Veterinar, 2005 adalah suatu perintah yang digunapakai bagi pendaftaran dan pengawalaseliaan amalan doktor veterinar. Ini termasuklah kegagalan mematuhi tata amalan veterinar atau sebarang pelanggaran daripada perundangan dan syarat pelesenan sepertimana yang dinayatakan di Seksyen 36, Perintah Doktor Veterinar, 2005

Veterinary Surgeon Order, 2005 is an Order to provide for the registration and regulation of the practice of veterinary surgeons. This includes failure to comply with the code of veterinary practice or any violation of the legislation and licensing conditions as stated in Section 36, Order of Veterinarians, 2005

BUDI BICARA DISCRETION

Sebelum membuat aduan, pelanggan hendaklah cuba menyelesaikan masalah dengan berhubung terus dengan doktor veterinar atau pengurus klinik veterinar berkenaan. Banyak masalah timbul daripada beberapa kesalahfahaman atau salah komunikasi boleh diselesaikan dengan komunikasi secara terbuka dan telus dengan doktor veterinar atau pengurus klinik veterinar.

Before making a complaint, the client should attempt to resolve the issue directly with the veterinarian or the veterinary manager of the clinic. Many concerns arise from some degree of misunderstanding or miscommunication that can be resolved by open and transparent communication with the veterinarian or the clinic's veterinary manager.

JENIS-JENIS ADUAN YANG DINILAI TYPES OF COMPLAINTS ASSESSED

Di antara jenis-jenis aduan yang dinilai adalah:

Among the types of complaints evaluated are:

- Isu berkaitan dengan kelakuan professional doktor veterinar seperti perkhidmatan veterinar yang tidak memuaskan atau menyalahgunakan kuasa
Issues with veterinarian's professional conduct such as unsatisfactory veterinary services or abuse of power
- Isu berkaitan dengan sijil dan perlesenan doktor veterinar
Issues with the veterinary surgeon's certificate and license

- Penggunaan ubat-ubatan veterinar tanpa preskripsi atau pengawasan doktor veterinar
Usage of veterinary medicinal products without prescription or supervision of a veterinary surgeon
- Penggunaan ubat-ubatan veterinar yang mansuh
Usage of expired veterinary medicinal products

JENIS-JENIS ADUAN YANG TIDAK AKAN DINILAI (BUKAN ILUSTRASI YANG LENGKAP)

TYPES OF COMPLAINTS THAT ARE NOT ASSESSED (NOT EXHAUSTIVE ILLUSTRATIONS)

- Perkara yang berkaitan dengan skala yuran veterinar, atau pertikaian tentang yuran dan caj
Matters relating to the scale of veterinary fees, or disputes about fees and charges
- Perkara yang berkaitan dengan permintaan maaf, pampasan, bayaran balik dan/atau nasihat klinikal
Matters relating to requests for apologies, compensations, refunds and/or clinical advice
- Perkara yang berkaitan dengan kualiti perkhidmatan pelanggan sebagai contoh kegagalan menyediakan temujanji pada masa yang dipersetujui
Matters relating to quality of customer service for example failure to provide appointments at an agreed time
- Perkara yang berada di bawah kawalan pihak berkuasa berkanun lain atau agensi yang diberi kuasa khusus di bawah perundangan lain sebagai contoh; serangan, kecurian, kecederaan fizikal yang dialami semasa berada di pusat veterinar dan sebagainya.
Matters that fall under the control of another statutory authority or an agency given specific powers under other legislation for example; assault, theft, physical injuries sustained while in the veterinary centre etc.
- Perkara yang telah diselesaikan secara persendirian atau diselesaikan antara klinik dan pengadu dengan/tanpa bantuan pengantara pihak ketiga
Matters that have been privately resolved or settled between the clinic and the complainant with/without the help of a third-party mediator
- Aduan mengenai diagnosis dan rawatan daripada individu yang tidak dapat membuktikan pemilikan haiwan peliharaan
Complaints regarding diagnosis and treatment from individuals who are not able to prove ownership of the pet
- Perkara sivil seperti sempadan, perancangan dan pertikaian pemilikan haiwan peliharaan, atau dakwaan gangguan kecil antara amalan dan aduan jiran seperti aduan bunyi bising

Civil matters such as boundary, planning and pet ownership disputes, or alleged minor disturbances between the practice and neighbour's e.g. noise complaints

- Aduan tanpa nama
Anonymous complaints
- Borang aduan tidak lengkap
Incomplete complaint forms

HAD MASA ADUAN *TIME LIMITS FOR LODGING OF COMPLAINTS*

Dalam tempoh **empat puluh lapan jam (48 jam)** selepas kejadian.
*Within **forty-eight hours (48)** after the incident.*

PERKARA YANG PERLU DIPERHATIKAN *POINTS TO NOTE*

- Doktor veterinar mempunyai kebebasan klinikal untuk merawat haiwan; oleh itu, setiap doktor veterinar mungkin mempunyai pendekatan yang berbeza untuk masalah yang sama.
Veterinarians have clinical freedom to treat animals; therefore, each veterinarian may have different approaches to the same problem.
- Diagnosis bukanlah sains yang tepat.
Diagnosis is not an exact science.
- Dalam pembedahan dan/atau perubatan, hasil rawatan atau ubat tidak selalunya pasti dan mungkin tidak seperti yang diingini oleh pemilik atau doktor veterinar.
In surgery and/or medicine, the outcome of treatment or medication is not always certain and may not be what the owner or veterinarian would wish.

TATACARA MEMBUAT ADUAN *COMPLAINT PROCEDURE*

1. Pengadu boleh membuat aduan dengan mengisi **Borang Aduan Salah Laku Doktor Veterinar** dengan butir-butir peribadi yang lengkap, keterangan yang jelas dan disertakan bahan-bahan bukti yang berkaitan seperti:

*The complainant can make a complaint by filling in the **Veterinarian Misconduct Complaint Form** with complete personal details, clearly description and attach relevant evidence materials such as:*

- Dokumen yang relevan, mendokong kepada aduan ;
Relevant documents supporting the complaint;
- Salinan sijil, resit dan sebagainya; dan
Copies of certificates, receipts, etc.; and
- Bahan-Bahan bukti yang boleh mendokong aduan
Materials of evidence that shall support the complaint

2. Menghadapkan borang secara terus kepada Unit Regulatori dan Penguatkuasaan Veterinar, Seksyen Regulatori Veterinar, Bahagian Industri Ternakan dan Perkhidmatan Veterinar, Jabatan Pertanian dan Agrimakanan yang beralamat:

Submit the form directly to the Veterinary Regulatory and Enforcement Unit, Veterinary Regulatory Section, Livestock Industry and Veterinary Services Division, Department of Agriculture and Agrifood at the address:

**Blok B, Bangunan Makmal Terunjing,
Kawasan Kemajuan Pertanian Terunjing,
Lebuhraya Rimba, Mukim Gadong 'A',
Negara Brunei Darussalam.**

3. Pengadu perlu hadir sendiri ke Unit Regulatori dan Penguatkuasaan Veterinar semasa waktu bekerja (sesi perjumpaan).

Complainants shall attend in person the Veterinary Regulatory and Enforcement Unit during working hours (meeting session).

4. Bagi pertanyaan lanjut boleh menghubungi Unit Regulatori dan Penguatkuasaan Veterinar di talian +673 7359566 semasa waktu bekerja.

For further inquiries you can contact URPV on the hotline +673 7359566 during working hours.

5. Borang Aduan Salah Laku Doktor Veterinar boleh dimuat turun atau diperolehi melalui laman web rasmi Jabatan Pertanian dan Agrimakanan iaitu di alamat <http://www.agriculture.gov.bn>.
Veterinarian Misconduct Complaint Form can be downloaded / obtained through the official website of the Department of Agriculture and Agrifood at the address <http://www.agriculture.gov.bn>.