

Thông tin về việc khiếu nại

Tất cả người dùng dịch vụ, người chăm sóc, khách hàng, nhân viên và các bên liên quan khác được khuyến khích cho ALARA biết suy nghĩ của mình về dịch vụ và sự hỗ trợ của ALARA. Chúng tôi hoan nghênh những phản hồi tích cực, khiếu nại và bình luận.

Tại sao nên gửi ý kiến phản hồi?

ALARA làm việc dựa vào những phản hồi về dịch vụ mà mình cung cấp. Những thông tin này hỗ trợ ALARA:

- Tìm hiểu xem mọi người đánh giá cao và ưa thích điều gì về dịch vụ của mình.
- Tìm hiểu xem mọi người chưa hài lòng với phần nào của dịch vụ.
- Cải tiến dịch vụ để đáp ứng nhu cầu của khách hàng, người chăm sóc và các bên liên quan khác.
- Đảm bảo chất lượng dịch vụ tiếp tục được phát triển, cung cấp và duy trì.

Cách gửi khiếu nại

Nếu bạn có một quan ngại nhỏ về một vấn đề có thể ngay lập tức được giải quyết và có thể được Người điều phối giải quyết tại chỗ, bạn nên nêu vấn đề này trực tiếp với họ. Người điều phối sẽ điều tra và đưa ra phản hồi về cách giải quyết quan ngại của bạn. Đây được gọi là Khiếu nại giai đoạn một.

Nếu bạn đưa ra quan ngại với một Nhân viên hỗ trợ, người đó bắt buộc phải thông báo chuyện này cho Người điều phối của họ để giải quyết vấn đề.

Nếu bạn không hài lòng với cách giải quyết quan ngại của bạn tại chỗ hoặc chuyện liên quan đến sự việc hoặc vấn đề nghiêm trọng hơn, bạn nên sử dụng quy trình khiếu nại chính thức của chúng tôi bằng cách điền vào Đơn khiếu nại, gọi điện cho Quản lý khu vực nơi liên quan đến quan ngại của bạn ở số (07) 38170600, gửi e-mail đến alara@alaraqld.org.au hoặc điền vào mẫu phản hồi ở trang web www.alaraqld.org.au.

Khiếu nại của bạn sẽ được xử lý bởi thành viên phù hợp trong ban quản lý, người sẽ được chỉ định để tiến hành điều tra và giải quyết vấn đề. Đây được gọi là Khiếu nại giai đoạn hai.

Một số khiếu nại nghiêm trọng nhất định, bao gồm các cáo buộc hành vi tặc trách nghiêm trọng, lợi dụng, quấy rối cơ thể, tình dục, lời nói hoặc các hành vi hình sự sẽ tự động được xử lý thông qua quy trình khiếu nại chính thức (Giai đoạn hai).

Bạn có thể được hỗ trợ điền đơn nếu cần.

Khiếu nại của bạn sẽ được tiếp nhận bằng lời nói hoặc văn bản trong hai ngày làm việc, đa số vấn đề sẽ được giải quyết trong hai tuần (10 ngày làm việc).

Nếu vấn đề phức tạp, cần điều tra sâu rộng hoặc liên quan đến một số người hoặc cơ quan, công tác điều tra và xử lý có thể lâu hơn.

Trong trường hợp này, người điều tra khiếu nại của bạn sẽ cung cấp cập nhật thường xuyên về tiến độ làm việc và khung thời gian dự đoán để xử lý khiếu nại.

Những chuyện không thể giải quyết ở cấp độ này hoặc liên quan đến nhân viên cấp Quản lý sẽ được đưa lên Tổng giám đốc điều hành (Giai đoạn ba). Nếu người khiếu nại không thỏa mãn với kết quả xử lý khiếu nại ở cấp độ này hoặc vấn đề liên quan đến Chủ tịch hội đồng quản trị, vấn đề sẽ được đưa ra Ban quản trị (Giai đoạn bốn).

Dù người khiếu nại không bắt buộc phải cung cấp tên và thông tin liên hệ, chúng tôi có thể không điều tra đầy đủ được về khiếu nại nếu chúng tôi không thể liên hệ bạn để làm rõ những vấn đề hoặc lấy thêm thông tin mà bạn đã cung cấp. Chúng tôi cũng không thể cung cấp cho bạn phản hồi và đảm bảo bạn đã hài lòng với phương án giải quyết.

Bất kỳ hành vi vi phạm pháp luật nào đều sẽ được báo cáo cho cơ quan hữu trách.

Các hành vi mang tính chất vi phạm hình sự sẽ được đưa ra cơ quan hữu trách để điều tra. ALARA có trách nhiệm bắt buộc phải báo cáo một số khiếu nại và sự việc nghiêm trọng đến cơ quan hữu trách và cơ quan cấp ngân sách.

Quyền lợi của bạn:

- Vào bất kỳ lúc nào khi có khiếu nại, bạn có thể có người bệnh vực, người phiên dịch hoặc người hỗ trợ có mặt và tham gia vào bất kỳ cuộc họp, cuộc thảo luận hay cuộc thương lượng nào.
- Tất cả quan ngại và khiếu nại được xử lý theo cách bảo mật và quyền riêng tư của người khiếu nại được tôn trọng.
- Việc khiếu nại không tốn phí hoặc lệ phí gì.
- Người khiếu nại có thể giữ bí mật danh tính nếu muốn.
- Mỗi người sử dụng dịch vụ, người chăm sóc hoặc người khác đều có quyền bày tỏ quan ngại, khiếu nại và được giải quyết quan ngại kịp thời mà không sợ bị trừng phạt hay trả thù.
- Người khiếu nại sẽ được can dự vào những quyết định liên quan đến việc giải quyết khiếu nại của mình.
- Người khiếu nại sẽ được thông báo kết quả điều tra về khiếu nại của mình và cách xử lý.
- Người khiếu nại có quyền xin tái xét hoặc kháng cáo nếu không hài lòng với cách giải quyết khiếu nại hoặc giải pháp được đưa ra.
- Người khiếu nại có quyền đưa hoặc báo cáo khiếu nại đến một cơ quan khiếu nại bên ngoài hữu trách vào bất kỳ giai đoạn nào trong quá trình khiếu nại hoặc nếu không hài lòng với giải pháp được đưa ra. Danh sách các cơ quan bên ngoài được đính kèm với phiếu thông tin này.

Trách nhiệm của chúng tôi:

Đối với tất cả khiếu nại đến chỗ chúng tôi, chúng tôi sẽ:

- Đối xử với mọi người khiếu nại bằng phẩm giá và sự tôn trọng.
- Cố gắng giải quyết vấn đề với kết quả tốt nhất cho tất cả các bên trong vòng 14 ngày.
- Cập nhật tình tiết cho bạn về khiếu nại của bạn.
- Giữ bí mật các hồ sơ về khiếu nại của bạn và giải pháp được nhất trí.
- Hỗ trợ tiếp cận các dịch vụ dịch thuật, bệnh vực hay dịch vụ hỗ trợ khác khi phù hợp.
- Báo cáo bất kỳ hành vi vi phạm pháp luật hoặc sự việc nghiêm trọng nào cho cơ quan hữu trách/cơ quan cấp ngân sách.
- Đảm bảo khiếu nại và phản hồi được dùng để làm cơ sở cho quá trình cải tiến liên tục của dịch vụ và hệ thống của chúng tôi.

Tìm người bệnh vực

Mỗi người có quyền tìm một người bệnh vực nếu cần. Người bệnh vực là một người đại diện cho nhu cầu của bạn đối với một bên thứ ba (ví dụ như với

ALARA) bằng cách đề cao, bảo vệ hoặc biện hộ cho phúc lợi và công lý của bạn. Bên dưới là danh sách các tổ chức bên vực cung cấp dịch vụ bên vực cho cá nhân.

Ipswich Regional Advocacy Service (Dịch vụ bên vực khu vực Ipswich)

Một Dịch vụ bên vực dành cho người khuyết tật và người chăm sóc ở khu vực Ipswich West Moreton.

SĐT: (07) 3281 6006

E-mail: idas7@bigpond.com

ADA Australia. (ADA)

Dịch vụ này hỗ trợ quyền của khách hàng đối với các dịch vụ chăm sóc cho người cao tuổi & người khuyết tật, chẳng hạn như ALARA QLD Limited.

SĐT: 1800 818 338

TASC

Chương trình này bên vực cho công lý và công bằng trong sinh hoạt của người khuyết tật và/hoặc có bệnh tâm lý.

SĐT: 0746169700

E-mail: reception@tascinc.org.au

Trang web: <http://www.tascnational.org.au/>

Carers Qld

Carers Queensland cung cấp thông tin và dịch vụ cho người chăm sóc để hỗ trợ họ trong vai trò chăm sóc.

SĐT: 1800 242 636

Ethnic Communities Council of Queensland (Hội đồng các cộng đồng dân tộc thiểu số Queensland) (ECCQ)

Mạng lưới này hỗ trợ bên vực cho người có tiếng mẹ đẻ không phải tiếng Anh.

SĐT: (07) 3844 9166

Cơ quan khiếu nại bên ngoài

Nếu bạn cho rằng ALARA không giải quyết phù hợp khiếu nại của bạn, hoặc vào bất kỳ lúc nào trong quá trình này, bạn cũng có quyền liên hệ bất kỳ tổ

chức nào trong các tổ chức bên ngoài sau đây để giúp bạn giải quyết khiếu nại.

NRS là viết tắt của National Relay Service (Dịch vụ Chuyển tiếp Quốc gia) và người gọi điện có khó khăn về việc nghe hoặc nói có thể dùng dịch vụ này.

TTY là viết tắt của tùy chọn Teletypewriter.

Đối với những khiếu nại liên quan đến việc cung cấp dịch vụ của ALARA trong khuôn khổ National Disability Insurance Scheme (Chương trình bảo hiểm quốc gia về khuyết tật) hoặc Disability Support for Older Australians Program (DSOA – Chương trình hỗ trợ về khuyết tật dành cho người Úc cao tuổi):

NDIS Quality and Safeguards Commission (Ủy ban chất lượng và biện pháp an toàn NDIS):

Gọi miễn phí: 1800 035 544

NRS: 1800 555 677
(sau đó yêu cầu số 1800 035 544)

TTY: 133677
(sau đó yêu cầu số 1800 035 544)

Trực tuyến:

<https://www.ndiscommission.gov.au/participants/complaints>

Đối với những khiếu nại liên quan đến việc cung cấp Dịch vụ chăm sóc người cao tuổi của ALARA trong khuôn khổ Commonwealth Home Support Programme (Chương trình Hỗ trợ tại nhà khối Thịnh vượng chung) hoặc thông qua Home Care Package (Gói chăm sóc tại nhà):

Aged Care Quality and Safety Commission (Ủy ban chất lượng và an toàn trong chăm sóc người cao tuổi)

Gọi miễn phí: 1800 951 822

NRS: 1800 555 677
(sau đó yêu cầu số 1800 951 822)

TTY: 133677
(sau đó yêu cầu số 1800 951 822)

Trực tuyến:

<https://www.agedcarequality.gov.au/making-complaint/lodge-complaint>

Thư: Aged Care Quality and Safety Commission
GPO Box 9819
(Thành phố thủ đô và tiểu bang hoặc lãnh thổ)

Commonwealth Ombudsman (Thanh tra khối Thịnh vượng chung)

Nếu bạn vẫn không hài lòng với kết quả hoặc việc xử lý khiếu nại

SĐT: 1300 362 072

NRS: 1800 555 677

TTY: 133 677

(sau đó yêu cầu số 1300 362 072)

Đối với những khiếu nại liên quan đến việc cung cấp dịch vụ của ALARA trong khuôn khổ Queensland Community Support Scheme (Chương trình hỗ trợ cộng đồng Queensland):

Các cộng đồng, dịch vụ người khuyết tật và người cao tuổi

Viết thư đến:

Communities and Disability Services and Seniors
Complaints Unit
GPO Box 806 Brisbane Qld 4001

Gọi miễn phí: 1800 491 467

E-mail: feedback@communities.qld.gov.au

Đối với khiếu nại liên quan đến việc bán sản phẩm:

Australian Competition and Consumer Commission (ACCC) (Ủy ban về cạnh tranh và bảo vệ người tiêu dùng Úc)

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập

<https://www.accc.gov.au/>

Đối với khiếu nại liên quan đến kỳ thi hoặc nhân quyền:

Queensland Human Rights Commission (Ủy ban nhân quyền Queensland)

Gọi miễn phí: 1300 130 670

NRS: 1800 555 677

(sau đó yêu cầu số 1300 130 670)

TTY: 133677

(sau đó yêu cầu số 1300 130 670)

Trực tuyến:

<https://www.qhrc.qld.gov.au/complaints>