

Thông tin về việc khiếu nại (Information about making a complaint)

Chúng tôi khuyến khích tất cả người dùng dịch vụ, người chăm sóc, khách hàng, nhân viên và các bên quan tâm khác hãy cho ALARA biết suy nghĩ của họ về các dịch vụ và hỗ trợ của ALARA. Các phản hồi tích cực, các khiếu nại và ý kiến đều được hoan nghênh.

Tại sao đưa ra phản hồi?

ALARA coi trọng các phản hồi về các dịch vụ được cung cấp.

Những thông tin này hỗ trợ ALARA trong việc:

- Tìm hiểu những gì mọi người thích và đánh giá cao về các dịch vụ.
- Tìm hiểu những phần nào của dịch vụ mà mọi người không hài lòng.
- Cải thiện dịch vụ của chúng tôi để đáp ứng nhu cầu của khách hàng, người chăm sóc và các bên quan tâm khác.
- Đảm bảo tiếp tục phát triển, cung cấp và duy trì các dịch vụ chất lượng.

Khiếu nại

Nếu có quan ngại nhỏ về một vấn đề mà có thể được giải quyết ngay lập tức và xử lý tại chỗ bởi Điều phối viên/Hướng dẫn viên hoặc người Quản lý Tuyển liên quan, chúng tôi khuyến khích quý vị nêu vấn đề này trực tiếp với họ.

Họ sẽ điều tra và cung cấp phản hồi về cách giải quyết mối quan ngại của quý vị. Đây được gọi là Khiếu nại Giai đoạn Một (Stage One Complaint).

Nếu quý vị nêu lên một mối quan ngại với Nhân viên Hỗ trợ, họ phải thông báo điều này cho Điều phối viên hoặc Hướng dẫn viên của họ để vấn đề có thể được giải quyết.



Nếu quý vị không hài lòng với cách vấn đề được giải quyết tại chỗ, hoặc vấn đề liên quan đến một sự cố hoặc vụ việc nghiêm trọng hơn, chúng tôi khuyến khích quý vị sử dụng quy trình khiếu nại chính thức của chúng tôi bằng cách:

- Hoàn thành Mẫu Đơn Khiếu nại
- Gọi cho Quản lý khu vực liên quan đến vấn đề này theo số (07) 3817 0600
- Gửi email đến alara@alaraqlld.org.au hoặc
- Hoàn thành Mẫu Phản hồi trên trang mạng của chúng tôi tại www.alaraqlld.org.au.

Khiếu nại của quý vị sẽ được xử lý bởi thành viên liên quan của Văn phòng Khiếu nại, người sẽ được chỉ định để tiến hành điều tra và giải quyết vấn đề. Đây được gọi là Khiếu nại Giai đoạn Hai (Stage Two Complaint).

Một số khiếu nại nghiêm trọng bao gồm cáo buộc về sơ suất nghiêm trọng, bóc lột, ngược đãi về thể chất, tình dục, ngôn từ hoặc hành vi phạm tội sẽ tự động được xử lý thông qua quy trình khiếu nại chính thức (Giai đoạn Hai).

Nếu cần, hỗ trợ điền đơn có thể được cung cấp.

Quý vị sẽ nhận được xác nhận về khiếu nại của mình bằng lời nói hoặc bằng văn bản trong vòng hai ngày làm việc, và phần lớn các vấn đề sẽ được giải quyết trong vòng hai tuần (10 ngày làm việc).

Nếu vấn đề rất phức tạp, đòi hỏi điều tra sâu rộng hoặc liên quan đến nhiều người hoặc cơ quan, việc điều tra và giải quyết có thể lâu hơn.

Trong trường hợp này, người điều tra khiếu nại của quý vị sẽ cập nhật thường xuyên về tiến độ thực hiện và thời gian dự kiến để giải quyết vấn đề.

Những vấn đề không thể giải quyết ở cấp này hoặc liên quan đến một Quản lý sẽ được chuyển đến Giám đốc Điều hành (Giai đoạn Ba). Nếu quý vị không hài lòng với kết quả của khiếu nại ở cấp này hoặc vấn đề liên quan đến Giám đốc Điều hành hoặc một Giám đốc Hội đồng Quản trị, vấn đề có thể được chuyển đến Hội đồng Quản trị (Giai đoạn Bốn).

Mọi vi phạm pháp luật sẽ được báo cáo cho cơ quan có thẩm quyền liên quan.

Các hành vi có tính chất tội phạm sẽ được chuyển đến các cơ quan có thẩm quyền phù hợp để điều tra. Đối với một số khiếu nại và sự cố nghiêm

trọng, ALARA có trách nhiệm bắt buộc báo cáo cho các cơ quan có thẩm quyền liên quan và cơ quan tài trợ.

Quyền của Quý vị:

- Bất cứ thời điểm nào khi thực hiện khiếu nại, quý vị đều có thể có một người bên vực, thông dịch viên hoặc người hỗ trợ có mặt và tham gia vào bất kỳ cuộc họp, thảo luận hoặc đàm phán nào.
- Mọi mối quan ngại và khiếu nại đều được quản lý một cách bảo mật, và quyền riêng tư của người khiếu nại sẽ được tôn trọng.
- Không có phí hoặc lệ phí cho việc khiếu nại.
- Người khiếu nại có thể ẩn danh nếu muốn.
- Mọi người dùng dịch vụ, người chăm sóc hoặc người khác đều có quyền bày tỏ mối quan ngại, quyền khiếu nại và được giải quyết kịp thời mà không sợ bị trả đũa hoặc trừng phạt.
- Người khiếu nại sẽ được tham gia vào các quyết định liên quan đến việc giải quyết khiếu nại của họ.
- Người khiếu nại sẽ được thông báo về kết quả của khiếu nại và cách thức giải quyết.
- Người khiếu nại có quyền xin tái xét lại hoặc kháng nghị nếu họ không hài lòng với cách giải quyết khiếu nại của mình hoặc với giải pháp đề xuất.
- Ở bất kỳ giai đoạn nào của quá trình khiếu nại hoặc nếu không hài lòng với giải pháp đề xuất, người khiếu nại có quyền chuyển hoặc báo cáo khiếu nại của họ đến cơ quan giải quyết khiếu nại bên ngoài có liên quan. Danh sách các cơ quan bên ngoài được đính kèm với tờ thông tin này.

Các Nghĩa vụ của Chúng tôi:

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

- Đối xử với tất cả người khiếu nại bằng phẩm giá và sự tôn trọng
- Cố gắng giải quyết vấn đề để đạt được kết quả tốt nhất cho tất cả các bên
- Cập nhật cho quý vị về các diễn biến liên quan đến khiếu nại của mình
- Duy trì hồ sơ bảo mật liên quan đến khiếu nại của quý vị và giải pháp đã thỏa thuận

- Cung cấp hỗ trợ để tiếp cận dịch vụ dịch thuật, bệnh vực hoặc các dịch vụ hỗ trợ khác khi phù hợp
- Báo cáo mọi vi phạm pháp luật hoặc sự cố nghiêm trọng cho cơ quan có thẩm quyền/cơ quan tài trợ liên quan
- Đảm bảo rằng các khiếu nại và phản hồi được sử dụng để cung cấp thông tin cho việc cải tiến liên tục các dịch vụ và hệ thống của chúng tôi.

Tìm Người Bệnh vực

Mỗi người đều có quyền có người bệnh vực nếu họ cần. Người bệnh vực là người đại diện cho nhu cầu của quý vị với bên thứ ba (ví dụ: với ALARA) bằng cách thúc đẩy, bảo vệ hoặc bệnh vực cho quyền lợi và công bằng cho quý vị.

Dưới đây là danh sách một số tổ chức bệnh vực cung cấp dịch vụ bệnh vực cho cá nhân.

Trung tâm Bệnh vực và Hỗ trợ (The Advocacy and Support Centre, TASC)

Chương trình bệnh vực cho sự công bằng và bình đẳng trong cuộc sống của những người sống với khuyết tật và/hoặc bệnh tâm thần.

Điện thoại: 1300 008 272
07 3812 7000

Email: reception@tascinc.org.au

Trang mạng: www.tascnational.org.au

Dịch vụ Bệnh vực cho Người Cao tuổi và Người Khuyết tật Úc (Aged and Disability Advocates Australia, ADA Australia)

Dịch vụ này hỗ trợ quyền lợi của khách hàng trong các dịch vụ chăm sóc cao niên và dịch vụ cho người khuyết tật như ALARA QLD Limited.

Điện thoại: 1800 818 338
Đường dây Bệnh vực (miễn phí)
trong Chăm sóc Cao niên
(Aged Care Advocacy Line):
1800 700 600

IRASI (trước đây là Dịch vụ Bệnh vực Khu vực Ipswich)

Dịch vụ Bệnh vực về vấn đề thuê nhà và sức khỏe tâm thần cho các thành viên dễ bị tổn thương trong khu vực Ipswich West Moreton.

Điện thoại: 07 3816 0235
Email: info@irasi.com.au

Người Chăm sóc tại Qld (Carers Qld)

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

Điện thoại: 1800 242 636

Hội đồng Cộng đồng Sắc tộc Queensland (Ethnic Communities Council of Queensland, ECCQ)

Mạng lưới này hỗ trợ bệnh vực cho những người có nền tảng không nói tiếng Anh.

Điện thoại: 07 3844 9166

Các Cơ quan Khiếu nại Bên ngoài

Nếu quý vị tin rằng ALARA chưa xử lý khiếu nại của mình một cách đúng đắn hoặc tại bất kỳ thời điểm nào trong quá trình này, quý vị cũng có thể liên hệ với bất kỳ cơ quan bên ngoài nào sau đây để giúp giải quyết khiếu nại của quý vị.

NRS là viết tắt của Dịch vụ Tiếp âm Quốc gia (National Relay Service) và có thể được sử dụng bởi những người gọi khiếm thính hoặc khiếm ngôn.

TTY là viết tắt của các lựa chọn Teletypewriter (thiết bị liên lạc bằng văn bản qua điện thoại).

Đối với khiếu nại liên quan đến việc cung cấp dịch vụ của ALARA theo **Chương trình Bảo hiểm Khuyết tật Toàn quốc (National Disability Insurance Scheme, NDIS)** hoặc **Chương trình Hỗ trợ Khuyết tật cho Người Úc Cao tuổi (Disability Support for Older Australians Program, DSOA)**:

Ủy ban Chất lượng và Bảo vệ NDIS (NDIS Quality and Safeguards Commission):

Gọi miễn phí: 1800 035 544

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

TTY: 13 36 77
(sau đó yêu cầu 1800 035 544)

Trực tuyến: www.ndiscommission.gov.au/participants/complaints

Đối với khiếu nại liên quan đến việc cung cấp dịch vụ Chăm sóc Cao niên của ALARA theo **Chương trình Hỗ trợ tại Nhà Liên bang (Commonwealth Home Support Program, CHSP)** hoặc thông qua **Chương trình Hỗ trợ tại Nhà (Support at Home Program, SAHP)**

Ủy ban An toàn và Chất lượng Chăm sóc Cao niên (Aged Care Quality Standards and Safety Commission)

Gọi miễn phí: 1800 951 822

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

TTY: 13 36 77
(sau đó yêu cầu 1800 951 822)

Trực tuyến: www.agedcarequality.gov.au/making-complaint/lodge-complaint

Gửi thư: Aged Care Quality
and Safety Commission
GPO Box 9819
(Thành phố chính và tiểu bang
hoặc lãnh thổ của quý vị)

**Cơ quan Thanh tra Liên bang
(Commonwealth Ombudsman)**

Nếu quý vị vẫn không hài lòng với kết quả hoặc cách xử lý khiếu nại của mình

Điện thoại: 1300 362 072

NRS: 1800 555 677

TTY: 13 36 77
(sau đó yêu cầu 1300 362 072)

Đối với các khiếu nại liên quan đến việc cung cấp dịch vụ của ALARA theo **Chương trình Hỗ trợ Cộng đồng Queensland (Queensland Community Support Scheme, QCSS):**

Cộng đồng, Dịch vụ Hỗ trợ Khuyết tật và Người Cao tuổi (Communities, Disability Services and Seniors)

Viết thư đến: Department of Families, Seniors,
Disability Services and Child Safety
Complaints Unit
Locked Bag 3405
Brisbane QLD 4001

Điện thoại: 13 QGOV (13 74 68)

Gọi miễn phí: 1800 080 464

Email: feedback@families.qld.gov.au

Đối với khiếu nại liên quan đến việc **Bán Sản Phẩm:**

**Ủy ban Cạnh tranh và Người Tiêu dùng Úc
(Australian Competition and Consumer
Commission, ACCC)**

Để biết thêm thông tin, truy cập
www.accc.gov.au

Khiếu nại liên quan đến **Phân biệt đối xử
hoặc Nhân quyền:**

**Ủy ban Nhân quyền Queensland
(Queensland Human Rights Commission)**

Gọi miễn phí: 1300 130 670

NRS: 1800 555 677
(sau đó yêu cầu 1300 130 670)

TTY: 13 36 77
(sau đó yêu cầu 1300 130 670)

Trực tuyến: www.qhrc.qld.gov.au/complaints