

Quy trình Xem xét Khiếu nại Nội bộ

Nếu quý vị cảm thấy quy trình khiếu nại được xử lý không phù hợp, quý vị có quyền yêu cầu xem xét lại. Vấn đề này sẽ được Giám đốc Điều hành hoặc Giám đốc Nhân sự xử lý, họ được gọi là Nhân viên Tái xét.

Nhân viên Tái xét có khả năng điều tra lại toàn bộ khiếu nại hoặc các phần của khiếu nại. Khung thời gian sẽ được thảo luận với quý vị.

Nếu quý vị vẫn không hài lòng với kết quả điều tra, quý vị có quyền chuyển khiếu nại của mình cho cá nhân hoặc cơ quan bên ngoài tái xét khiếu nại.

Xin lưu ý: Hiệp hội Người Bán Bại liệt và Bại liệt Toàn thân của Nam Úc (The Paraplegic and Quadriplegic Association of SA Inc) phải chuyển các khiếu nại liên quan đến các hành vi phạm tội hình sự, ví dụ như hãm hiếp, hành hung, ngược đãi nghiêm trọng tới khách hàng, chiếm dụng ngân quỹ, cho Cảnh sát Nam Úc và Đơn vị Quản lý Sự cố DHS theo thông cáo 110 lưu hành tháng Bảy 2018.

Để biết thêm thông tin liên quan đến việc xử lý khiếu nại, hãy liên hệ với Điều phối viên, Cán bộ hoặc Trưởng nhóm dịch vụ khách hàng hoặc truy cập trang mạng của chúng tôi www.pqsa.asn.au

Quy trình Tái xét Bên ngoài

Quý vị có quyền khiếu nại về PQSA với các cơ quan bên ngoài khác nhau, bao gồm:

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

ĐT. 1800 035 544

www.ndiscommission.gov.au

Đường dây nóng Quốc gia về Ngược đãi và Bỏ bê Người Khuyết tật (National Disability Abuse and Neglect Hotline)

Tel. 1800 880 052 (gọi cho SAPOL theo số 000 trong trường hợp khẩn cấp)

HCSCC - Ủy viên Đặc trách Khiếu nại của Dịch vụ Y tế và Cộng đồng (Health and Community Services Complaints Commissioner)

ĐT. (08) 8226 8800 (yêu cầu chung)

Quốc gia 1800 232 007

Dịch vụ Bệnh vực và Đặc trách Khiếu nại của người Khuyết tật Nam Úc (Disability Advocacy & Complaints Services - DACSSA)

ĐT. (08) 8297 3500

Quốc gia 1800 088 325

Hiệp hội Người Bán Bại liệt và Bại liệt Toàn thân của Nam Úc (The Paraplegic and Quadriplegic Association of South Australia)

www.pqsa.asn.au

www.homecareplus.asn.au

Theo dõi chúng tôi



Email info@pqsa.asn.au

MIỄN PHÍ 1800 063 419

ĐT. (08) 8355 3500

Fax (08) 8355 3511

Chấp thuận cung cấp dịch vụ theo các chương trình tài trợ khuyết tật của tiểu bang và liên bang, bao gồm cả NDIS.



Thủ tục Khiếu nại của Khách hàng

Sống trọn vẹn với khả năng của mình

www.pqsa.asn.au
www.homecareplus.asn.au

Quản lý Khiếu nại - Cùng Hợp tác Giải quyết Vương mắc

Ban Hỗ trợ Sinh hoạt và Chăm sóc tại nhà (Lifestyle Support and HomeCare+) thuộc Hiệp hội Người Bán Bại liệt và Bại liệt Toàn thân của Nam Úc [The Paraplegic and Quadriplegic Association of South Australia Incorporated (PQSA)] cam kết cung cấp các dịch vụ chất lượng đáp ứng mọi nhu cầu của khách hàng. Nhưng họ cần các góp ý từ QUÝ VỊ! Không ai muốn khiếu nại nhưng đây là một nguồn ý kiến đóng góp có giá trị và là một công cụ quan trọng để giúp cải thiện các dịch vụ cũng như định hướng đào tạo và phát triển cho nhân viên.

Khách hàng được khuyến khích nêu lên và yêu cầu giải quyết mọi khiếu nại có thể có liên quan đến PQSA, nhân viên của họ hoặc các dịch vụ mà họ cung cấp mà không sợ gây thù hằn.



Tại sao phải khiếu nại?

Khiếu nại là một cơ hội để:

- Đóng góp ý kiến phản hồi
- Giải quyết mối quan tâm của quý vị
- Giúp cho các dịch vụ an toàn hơn và tốt hơn cho mọi người

Tất cả các khiếu nại sẽ được lưu vào Đăng bạ Quản lý Khiếu nại và báo cáo cho Nhóm Quản lý và Ban Lãnh đạo.

PQSA sẽ đảm bảo tất cả các khách hàng khiếu nại được:

- Đối xử theo phẩm giá và tôn trọng
- Không phân biệt đối xử

Tất cả khách hàng sẽ:

- Được khuyến khích tham gia vào quy trình khiếu nại
- Được duy trì triết để quyền riêng tư và bảo mật của họ

Tất cả các bên liên quan đến khiếu nại sẽ nhận được công lý thuần túy và công bằng theo thủ tục trong việc xử lý khiếu nại bằng cách:

- Đảm bảo tất cả các bên khiếu nại đều nhận thức được những gì sẽ xảy ra trong quá trình xử lý khiếu nại
- Cung cấp cho tất cả các bên cơ hội bình đẳng để tham gia vào quá trình
- Cung cấp cơ sở của quyết định

Quy trình Khiếu nại Nội bộ

Nếu quý vị có khiếu nại:

1. Liên hệ với Điều phối viên, Nhân viên hoặc Trưởng nhóm Dịch vụ Khách hàng. Họ sẽ lắng nghe và thảo luận với quý vị về vấn đề khiếu nại.
2. Quý vị được khuyến khích gửi khiếu nại bằng văn bản (có thể tìm bản sao mẫu đơn đơn giản trên trang mạng của PQSA). Trong trường hợp quý vị không thể viết đơn khiếu nại, Điều phối viên, Nhân viên hoặc Trưởng nhóm Dịch vụ Khách hàng của quý vị sẽ hỗ trợ và tạo Hồ sơ Khiếu nại cho quý vị.
3. Khiếu nại sẽ được chuyển bằng văn bản đến Người quản lý/Giám sát dịch vụ mang trách nhiệm quản lý các dịch vụ của quý vị.
4. Người Quản lý/Giám sát sẽ chịu trách nhiệm điều tra khiếu nại và được gọi là Người chịu Trách nhiệm.
5. Người Chịu Trách nhiệm sẽ liên lạc với quý vị trực tiếp hoặc qua điện thoại ngay khi họ nhận được khiếu nại.
6. Người Chịu Trách nhiệm sẽ lắng nghe các vấn đề và mối quan tâm quý vị nêu lên.
7. Một số khiếu nại có thể được giải quyết ngay lập tức và không cần điều tra thêm. Những vấn đề khác có thể mất thời gian điều tra. Các khung thời gian này sẽ được thảo luận với quý vị và quý vị sẽ được thông báo tất cả các kết quả một cách kịp thời.