Chính sách về Ý kiến Phản hồi và Khiếu nại của Khách hàng

Yooralla\_Customer-Feedback-and-Complaints-Policy\_20210413 (6)\_Vietnamese

**Chỉ mục Chính sách: Cải tiến Chất lượng và Liên tục**

1. **Tóm tắt**

Yooralla hoan nghênh và đánh giá cao mọi ý kiến phản hồi vì ý kiến đó cho chúng tôi biết về trải nghiệm của mọi người với các dịch vụ chúng tôi cung cấp. Ý kiến phản hồi bao gồm khiếu nại, khen ngợi và đề xuất.

Yooralla hành động nhanh chóng để giải quyết khiếu nại.

Yooralla tái xét lại ý kiến phản hồi để tìm ra những cách mới và tốt hơn để hỗ trợ khách hàng.

Nhân viên tuân theo [Cẩm nang Quy trình Phản hồi và Khiếu nại của Khách hàng](https://yooralla.sharepoint.com/sites/ControlledDocuments/Procedures/Customer%20Feedback%20and%20Complaints%20Procedure%20Manual.docx).

**2.** **Phạm vi Chính sách**

Chính sách này áp dụng cho tất cả các phản hồi và khiếu nại từ khách hàng, gia đình, người chăm sóc, người bênh vực, cơ quan luật định, cơ quan chính phủ, các bên liên quan, nhân viên hoặc công chúng tới hoặc về Hội đồng quản trị, nhân viên Điều hành, nhân viên không Điều hành, tình nguyện viên và nhà thầu của Yooralla.

Những ngoại trừ: bất kỳ khiếu nại nào liên quan đến công việc mà tuân theo các chính sách và quy trình của Bộ phận Nhân sự.

**3. Mục đích**

Quý vị nên đọc chính sách này cùng với [Chính sách Quản lý Nguy cơ](https://yooralla.sharepoint.com/sites/ControlledDocuments/Policies/Risk%20Management%20Policy.docx) và [Chất lượng trong Khuôn khổ Thực hành](https://yooralla.sharepoint.com/sites/ControlledDocuments/Frameworks/Quality%20Into%20Practice%20Framework.docx) của Yooralla.

Chính sách này phác thảo cách tiếp cận của Yooralla với việc nhận phản hồi của khách hàng trong việc quản lý và xử lý các khiếu nại, bao gồm cách:

* + 1. xử lý và quản lý mọi phản hồi, khiếu nại một cách thống nhất, công bằng, minh bạch và kịp thời;
		2. cải thiện các dịch vụ Yooralla cung cấp và cách thức những dịch vụ này được cung cấp;
		3. cải thiện thực hành và làm thế nào nó có thể đáp ứng tốt hơn với nhu cầu hỗ trợ của khách hàng;
		4. học và sử dụng thông tin phản hồi và khiếu nại để cung cấp thông tin cho việc lập kế hoạch, phát triển chính sách và phân bổ nguồn lực;
		5. tập trung vào các giải pháp tích cực lấy con người làm trung tâm;
		6. hành xử phù hợp với các giá trị doanh nghiệp của Yooralla;
		7. tôn trọng các lựa chọn; và
		8. tìm hiểu và đưa vào áp dụng những thay đổi phát sinh từ ý kiến phản hồi.

**4. Tuyên bố Chính sách**

Yooralla coi trọng tất cả phản hồi từ các bên liên quan khác nhau, chẳng hạn như khách hàng và gia đình hoặc mạng lưới hỗ trợ của họ, nhân viên, cơ quan luật định, cơ quan chính phủ, nhà cung cấp dịch vụ khác và công chúng.

Yooralla khuyến khích quyền lên tiếng của mọi người và cam kết đảm bảo rằng mọi người cảm thấy đủ tự tin để bày tỏ bất kỳ mối quan ngại nào. Yooralla cam kết đảm bảo rằng tất cả phản hồi và khiếu nại đều được ghi nhận trong vòng 3 ngày làm việc và việc giải quyết khiếu nại được thực hiện trong vòng 21 ngày làm việc. Có thể có những trường hợp các bên giải quyết tranh chấp bên ngoài tham gia đến mức mà kết quả nằm ngoài tầm kiểm soát của Yooralla.

**Tất cả nhân viên của Yooralla bắt buộc phải:**

* + 1. đảm bảo rằng mọi người hiểu các quyền của họ liên quan đến phản hồi và khiếu nại, cũng như quyền liên hệ trực tiếp với Ủy ban Chất lượng và Bảo vệ của NDIS hoặc liên hệ với một người hỗ trợ hoặc người bênh vực độc lập nếu họ chọn làm như vậy.
		2. làm cho các quy trình khiếu nại và phản hồi của Yooralla có thể thực hiện được, bao gồm cung cấp cho người khiếu nại sự hỗ trợ thích hợp để họ có thể khiếu nại, bao gồm khả năng nêu lên mối quan ngại về nơi ở dành riêng cho người khuyết tật hoặc các sắp xếp cuộc sống độc lập được hỗ trợ.

Hỗ trợ bao gồm, ví dụ, những người bị suy giảm thị lực nhận tuyên bố khiếu nại của họ bằng định dạng âm thanh, hỗ trợ người khiếu nại đưa ra khiếu nại/phản hồi bằng ngôn ngữ khác tiếng Anh, hỗ trợ người khiếu nại chọn một cơ chế và/hoặc địa điểm hợp lý cho đưa ra tuyên bố khiếu nại của họ

* + 1. tập trung vào các giải pháp tích cực cho khách hàng, đồng thời xem xét và chia sẻ ý tưởng về những cải tiến có thể được áp dụng rộng rãi hơn;
		2. tôn trọng sự độc lập, kiểm soát và lựa chọn của khách hàng;
		3. đảm bảo những nỗ lực tốt nhất được thực hiện để có thể đạt được giải pháp thỏa đáng cho các khiếu nại;
		4. thúc đẩy lợi ích của việc phản hồi, khiếu nại đối với khách hàng và nhân viên;
		5. sử dụng các phương pháp lấy con người làm trung tâm và hợp tác với khách hàng và gia đình/người chăm sóc hoặc mạng lưới hỗ trợ để đạt được giải pháp;
		6. thúc đẩy nền văn hóa nơi khiếu nại được coi là cơ hội để cải thiện;
		7. hỗ trợ những người sử dụng dịch vụ của Yooralla đưa ra ý kiến phản hồi;
		8. bảo mật thông tin về khiếu nại và người khiếu nại;
		9. bảo vệ mọi người tránh bị trừng phạt hoặc đối xử bất lợi nếu họ khiếu nại; và
		10. đáp ứng các nghĩa vụ báo cáo và tái xét của Yooralla.

**Quy trình phản hồi và khiếu nại của Yooralla đảm bảo**:

* + 1. Quyền riêng tư: các bước hợp lý được thực hiện để bảo vệ thông tin cá nhân khỏi bị mất, truy cập hoặc sử dụng trái phép, tiết lộ trái phép hoặc bất kỳ hành vi lạm dụng nào trong quá trình khiếu nại.
		2. Bảo mật: thông tin được bảo vệ với các biện pháp kiểm soát về cách thức và thời điểm một số thông tin nhất định được sử dụng trong tổ chức và/hoặc tiết lộ cho cơ quan hoặc người bên ngoài.
		3. Công lý tự nhiên:
		4. Yooralla cung cấp cho tất cả mọi người một phiên điều trần công bằng khi điều tra và đưa ra quyết định về các khiếu nại;
		5. Yooralla trả lời các khiếu nại một cách vô tư và không thiên vị;
		6. Yooralla cho mọi người biết về bất kỳ cải tiến nào được thực hiện nhờ ý kiến phản hồi và khiếu nại; và
		7. bất kỳ khách hàng nào có khả năng bị ảnh hưởng bởi quyết định được đưa ra để đáp ứng khiếu nại đều được cung cấp thông tin liên quan.
		8. Nhận thức của nhân viên về Chính sách Phản hồi và Khiếu nại của Khách hàng cũng như Quy trình Phản hồi và Khiếu nại của Khách hàng của Yooralla.
		9. Tính kịp thời trong việc giải quyết các khiếu nại một cách phù hợp và hiệu quả, trong khoảng thời gian quy định.

**5. Trách nhiệm**

Tất cả nhân viên tiếp xúc với khách hàng nên:

* + 1. biết và được đào tạo về xử lý khiếu nại dựa trên khóa đào tạo Hiểu về Khiếu nại trong Hướng dẫn Giải quyết và Quản lý Khiếu nại của Ủy ban NDIS;
		2. tuân thủ mọi yêu cầu báo cáo xử lý khiếu nại bao gồm việc nhập ý kiến phản hồi vào Riskman (Công cụ quản lý sự cố nguy hiểm). Nếu khiếu nại đề cập đến một sự kiện cụ thể, hãy nhập sự kiện đó vừa là sự cố và vừa là khiếu nại;
		3. đối xử với khách hàng và các bên liên quan một cách lịch sự và xử lý kịp thời các phản hồi và khiếu nại;
		4. thể hiện các kỹ năng tương tác và giao tiếp tích cực tập trung vào khách hàng;
		5. nhận thức rõ vai trò, trách nhiệm, quyền hạn của mình đối với ý kiến phản hồi và khiếu nại;
		6. biết những quy trình phải tuân theo và những thông tin cần cung cấp cho người khiếu nại;
		7. hành động kịp thời đối với các phản hồi và khiếu nại có thể được giải quyết ngay ở cấp địa phương;
		8. chủ động cộng tác với khách hàng và gia đình/người chăm sóc hoặc mạng lưới hỗ trợ để giải quyết phản hồi và khiếu nại; và
		9. chuyển phản hồi và khiếu nại cho người quản lý trực tiếp nếu vấn đề cần hòa giải thêm hoặc cần giải quyết tranh chấp.

**Các quản lý**

Các quản lý tham gia vào quá trình xử lý khiếu nại, như áp dụng trong phạm vi trách nhiệm của họ, chịu trách nhiệm về:

* + 1. đảm bảo rằng quy trình xử lý khiếu nại được thực hiện và nhân viên được đào tạo về xử lý khiếu nại;
		2. liên lạc với Viên chức Trao quyền và Quan hệ Khách hàng để được tư vấn và hỗ trợ về các vấn đề thuộc cấp của Ủy ban NDIS hoặc Ủy viên Dịch vụ Người khuyết tật, để có giải pháp;
		3. thúc đẩy văn hóa tích cực trong việc tìm kiếm và hành động kịp thời đối với phản hồi và khiếu nại, đồng thời tích cực thu hút khách hàng và gia đình/người chăm sóc hoặc mạng lưới hỗ trợ của họ vào quá trình giải quyết và lưu lại sự hài lòng của họ với cách giải quyết trong RiskMan (Công cụ quản lý sự cố nguy hiểm);
		4. đảm bảo rằng khách hàng và gia đình/người chăm sóc của họ có thể dễ dàng tiếp cận thông tin về quy trình xử lý khiếu nại;
		5. đảm bảo tuân thủ kịp thời các yêu cầu pháp lý và luật định có liên quan, chẳng hạn như trả lời Ủy ban NDIS, Ủy viên Dịch vụ Người Khuyết tật, Khách thăm Cộng đồng, Người Bênh vực Công chúng và các cơ quan chính phủ có liên quan;
		6. thông báo và giới thiệu khách hàng và/hoặc thành viên gia đình/người chăm sóc đến một người bênh vực hoặc người hỗ trợ độc lập nếu họ chọn và có được sự đồng ý cho việc giới thiệu. Người bênh vực hoặc người hỗ trợ độc lập có thể đến từ Nhóm Trao quyền và Quyền của Khách hàng của Yooralla, một tổ chức bênh vực bên ngoài có đăng ký, và các cơ quan luật định hoặc cơ quan chính phủ có liên quan;
		7. báo cáo về các hành động và quyết định liên quan đến phản hồi và khiếu nại cho khách hàng và gia đình của họ, và cho người quản lý trực tiếp tương ứng;
		8. đảm bảo giám sát quy trình xử lý khiếu nại và các hành động được thực hiện như được minh chứng trong kế hoạch hành động hoặc sổ đăng ký;
		9. phản ánh và thực hiện các cải tiến để đáp ứng các chủ đề cụ thể được xác định từ quá trình phản hồi;
		10. đảm bảo rằng dữ liệu xử lý khiếu nại luôn sẵn có để Ban Điều hành tái xét;
		11. đảm bảo có một quy trình thông báo nhanh chóng và hiệu quả cho ban quản lý Điều hành về bất kỳ khiếu nại nào cần phản hồi của tổ chức hoặc có tính chất nghiêm trọng đòi hỏi ban Điều hành phải hành động nhanh chóng;
		12. chủ động tham gia với khách hàng và các bên liên quan chính (chẳng hạn như các nhóm nội bộ hoặc bên ngoài, cơ quan chính phủ và cơ quan luật định) để ngăn chặn và giải quyết các vấn đề trước khi chúng trở thành khiếu nại;
		13. đảm bảo rằng một người khác hoàn thành quy trình giải quyết với khách hàng, người độc lập không tham gia các quy trình giải quyết trước đó; và
		14. tuân thủ Quy tắc Giải quyết và Quản lý Khiếu nại của NDIS 2018.

**Chuyên viên Trưởng và nhóm của anh ấy/cô ấy có trách nhiệm:**

* + 1. thiết lập một quy trình giám sát, đánh giá và báo cáo hoạt động để xác định các chủ đề và các vấn đề mang tính hệ thống;
		2. tư vấn cho ban quản lý cấp cao về quyền của khách hàng đối với người bênh vực hoặc người hỗ trợ độc lập, và rằng trong một số vấn đề, việc giới thiệu như vậy có thể có lợi cho khách hàng và thành viên gia đình/người chăm sóc;
		3. cung cấp báo cáo thường xuyên cho ban Điều hành và quản lý cấp cao của Yooralla, Hội đồng Quản trị và Ủy ban Cung cấp Dịch vụ và Chất lượng cũng như các nhóm tư vấn cho các bên liên quan về việc Yooralla tuân thủ các chỉ số hiệu suất chính của tổ chức liên quan đến phản hồi và khiếu nại;
		4. cung cấp phân tích thường xuyên về các phản hồi và khiếu nại, đồng thời xác định các cơ hội học tập tiềm năng của tổ chức cho Giám đốc Điều hành (CEO) và Ban Điều hành;
		5. thực hiện và báo cáo phân tích hàng năm về phản hồi và khiếu nại cho Giám đốc Điều hành và Ban Điều hành, Hội đồng Quản trị và Ủy ban Cung cấp Dịch vụ và Chất lượng, và các nhóm nội bộ liên quan khi thích hợp cho mục đích học hỏi của tổ chức và phát triển các chiến lược phù hợp trong quan hệ đối tác với các bên liên quan bên trong hoặc bên ngoài;
		6. duy trì sổ đăng ký phản hồi và khiếu nại và giám sát các hành động đã thống nhất phát sinh từ phản hồi và khiếu nại đã được thực hiện và hoàn thành, đồng thời nêu các vấn đề với Giám đốc Điều hành/Ban Điều hành tương ứng để hành động thêm nếu cần;
		7. duy trì hoạt động có hiệu lực, hiệu quả của quy trình xử lý phản ánh, khiếu nại; và
		8. hỗ trợ và làm việc với ban quản lý cấp cao và ban Điều hành để trả lời phản hồi và khiếu nại, đặc biệt là liên quan đến Ủy ban NDIS, Ủy viên Dịch vụ Người khuyết tật, Người bênh vực Công chúng, Khách thăm Cộng đồng và các cơ quan chính phủ.

**Ban Quản lý Điều hành có trách nhiệm:**

* + 1. đảm bảo rằng quy trình và mục tiêu xử lý khiếu nại được thiết lập;
		2. đảm bảo rằng quy trình xử lý khiếu nại được lên kế hoạch, thiết kế, thực hiện, duy trì và cải tiến liên tục theo các yêu cầu của luật pháp và chính phủ;
		3. xác định và phân bổ các nguồn lực quản lý cần thiết cho quá trình xử lý khiếu nại hiệu lực và hiệu quả;
		4. nâng cao nhận thức về quy trình xử lý khiếu nại và nhu cầu về cách tiếp cận tập trung vào khách hàng trong toàn tổ chức
		5. đảm bảo ứng phó của quản lý cấp cao là kịp thời và tập trung vào khách hàng, đồng thời tuân thủ các yêu cầu của chính phủ và luật pháp có liên quan;
		6. liên lạc với Hội đồng Quản trị và Ủy ban Cung cấp Dịch vụ và Chất lượng của mình về các phản hồi và khiếu nại cũng như (các) giải pháp của họ cần sự chú ý của cấp Hội đồng Quản trị
		7. chỉ định hoặc cử người đại diện để phối hợp quản lý vụ việc khiếu nại nghiêm trọng và xác định rõ trách nhiệm, quyền hạn của người đó
		8. tái xét định kỳ quy trình xử lý khiếu nại để đảm bảo rằng quy trình này được duy trì hiệu lực, hiệu quả và được cải tiến liên tục; và
		9. sử dụng bằng chứng dựa trên phản hồi và khiếu nại trong hoạch định chiến lược, thiết kế dịch vụ và phát triển chính sách.

**Tổng Giám đốc Điều hành**

Chịu trách nhiệm đáp ứng hoặc quản lý bất kỳ cách tiếp cận rộng hơn nào, chẳng hạn như:

* + 1. thúc đẩy cách tiếp cận tập trung vào khách hàng đối với phản hồi và khiếu nại
		2. khởi xướng việc trả lời các câu hỏi của giới truyền thông
		3. đảm bảo có sự tham gia phù hợp của các cơ quan xử lý khiếu nại bên ngoài như Ủy ban NDIS hoặc Văn phòng Ủy viên Dịch vụ Người Khuyết tật
		4. đảm bảo có các cơ chế để giải quyết các vấn đề khiếu nại do các nhà tài trợ chính cho các dịch vụ, đưa ra; và
		5. liên lạc với các cơ quan chính phủ hoặc các cơ quan luật định liên quan đến phản hồi, khiếu nại hoặc cáo buộc ngược đãi, làm hại hoặc bỏ bê.

**6. Đào tạo và Phát triển Nhân viên**

Xử lý Khiếu nại

**7. Các chính sách và quy trình liên quan**

[Công cụ Báo cáo Khiếu nại Hàng năm](http://www.odsc.vic.gov.au/annual-complaints-reporting) – Văn phòng Ủy viên Dịch vụ Người Khuyết tật (Office of the Disability Services Commissioner) (ODSC)

[Mẫu đơn Khiếu nại](http://odsc.vic.gov.au/complaint-form) – Văn phòng Ủy viên Dịch vụ Người Khuyết tật (Office of the Disability Services Commissioner) (ODSC)

[Chính sách Quản lý Khiếu nại và Khen ngợi](http://www.google.com.au/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwiO3cuC-anRAhVENJQKHWt-A18QFggZMAA&url=http%3A%2F%2Fwww.dhs.vic.gov.au%2Fabout-the-department%2Fdocuments-and-resources%2Fpolicies%2C-guidelines-and-legislation%2Fcompliments-and-complaints-management-policy&usg=AFQjCNHV6eoLDXkIz-klhKjF1W4e6Aw1mg&sig2=ZwJ_tOZ-g_oOfq9WVhuPfw&bvm=bv.142059868,d.dGo) – DHS

[Điều lệ Khách hàng về Quyền và Trách nhiệm](https://yooralla.sharepoint.com/sites/ControlledDocuments/Policies/Customer%20Charter%20of%20Rights%20and%20Responsibilities.docx)

[Cẩm nang về Quy trình Phản hồi và Khiếu nại của Khách hàng](https://yooralla.sharepoint.com/sites/ControlledDocuments/Procedures/Customer%20Feedback%20and%20Complaints%20Procedure%20Manual.docx)

[Hướng dẫn thực hành tốt và công cụ tự đánh giá](http://www.odsc.vic.gov.au/resources/educational-materials/#guide) *–* Văn phòng Ủy viên Dịch vụ Người Khuyết tật (Office of the Disability Services Commissioner) (ODSC*)*

[Tờ Thông tin](http://www.odsc.vic.gov.au/resources/sector-factsheets/) – Văn phòng Ủy viên Dịch vụ Người Khuyết tật (Office of the Disability Services Commissioner) (ODSC)

[Chính sách Quản lý Sự cố Khách hàng](https://yooralla.sharepoint.com/sites/ControlledDocuments/Policies/Management%20of%20Customer%20Incidents%20Policy.docx)

[NDIS – Phản hồi và khiếu nại](https://www.ndis.gov.au/about-us/contact-us/feedback-complaints)

[Ngăn ngừa và Ứng phó với Ngược đãi và Bỏ bê – Tuyên bố Ý định](https://yooralla.sharepoint.com/sites/ControlledDocuments/Policies/Preventing%20and%20Responding%20to%20Abuse%20and%20Neglect%20-%20Statement%20of%20Intent.docx)

[Chính sách về Quyền Riêng tư](https://yooralla.sharepoint.com/sites/ControlledDocuments/Policies/Privacy%20Policy.docx)

[Ấn phẩm và Tài liệu](http://www.odsc.vic.gov.au/publications_resources) – Văn phòng Ủy viên Dịch vụ Người Khuyết tật (Office of the Disability Services Commissioner) (ODSC)

[Chất lượng trong Khuôn khổ Thực hành](https://yooralla.sharepoint.com/sites/ControlledDocuments/Frameworks/Quality%20Into%20Practice%20Framework.docx)

[Sơ đồ Quy trình Khiếu nại của TAC](https://www.tac.vic.gov.au/providers/for-disability-service-providers)

[Các giá trị và nguyên tắc của Ủy viên Dịch vụ Người Khuyết tật](http://www.odsc.vic.gov.au/about-us/our-approach/)

[Trải nghiệm với Yooralla – Áp phích Ý kiến Phản hồi](https://yooralla.sharepoint.com/sites/ControlledDocuments/Forms%20%20Templates/Your%20Yooralla%20Experience%20Feedback%20Poster.pdf)

[Trải nghiệm của Quý vị với Yooralla – Mẫu đơn](https://yooralla.sharepoint.com/sites/ControlledDocuments/Forms%20%20Templates/Your%20Yooralla%20Experience%20form.pdf%22%20%5Cl%20%22search%3DYour%20yooralla%20experience%20form)

Cơ sở dữ liệu của RiskMan (Công cụ quản lý sự cố nguy hiểm) của Yooralla về Phản hồi và Khiếu nại

Phụ lục

Phụ lục 1 – Sơ đồ Quản lý Khiếu nại của Yooralla

Phụ lục 2 – Quản lý người gọi khó tính hoặc có thái độ xúc phạm

**8. Tiêu chuẩn và Thông lệ**

Các Tiêu chuẩn sau áp dụng cho chính sách này và tài liệu hỗ trợ:

*[Tiêu chuẩn Thực hành và Chỉ số Chất lượng của NDIS](https://www.ndiscommission.gov.au/sites/default/files/documents/2018-07/NDIS%20Practice%20Standards.pdf)*

2. Quản trị Nhà Cung cấp và Quản lý Hoạt động

 – Quản lý Phản hồi và Khiếu nại

[*Bộ Quy tắc Ứng xử của NDIS*](https://www.ndiscommission.gov.au/providers/ndis-code-conduct)

*[Tiêu chuẩn An toàn Trẻ em](https://ccyp.vic.gov.au/child-safety/being-a-child-safe-organisation/the-child-safe-standards)*

Tiêu chuẩn 1 – Văn hóa tổ chức về an toàn trẻ em

Tiêu chuẩn 2 – Cam kết đảm bảo an toàn trẻ em

Tiêu chuẩn 3 – Quy tắc ứng xử

Tiêu chuẩn 4 – Sàng lọc, giám sát và đào tạo

Tiêu chuẩn 5 – Ứng phó và báo cáo về nghi ngờ ngược đãi trẻ em

Tiêu chuẩn 6 – Xác định và giảm bớt nguy cơ ngược đãi trẻ em

Tiêu chuẩn 7 – Sự tham gia và Trao quyền cho trẻ em

*[Tiêu chuẩn Dịch vụ Nhân sinh](https://providers.dhhs.vic.gov.au/human-services-standards)*

Tiêu chuẩn 1 – Trao quyền

Tiêu chuẩn 2 – Tiếp cận và Thu hút

Tiêu chuẩn 4 – Tham gia

[*Tiêu chuẩn Chất lượng Quốc gia (ACECQA)*](http://www.acecqa.gov.au/national-quality-framework/the-national-quality-standard)

Lĩnh vực Chất lượng 7 – Lãnh đạo và Quản lý Dịch vụ

[*Tiêu chuẩn Quốc gia về Dịch vụ Người Khuyết tật*](https://www.dss.gov.au/our-responsibilities/disability-and-carers/standards-and-quality-assurance/national-standards-for-disability-services)

Tiêu chuẩn 4 – Phản hồi và Khiếu nại

*[Tiêu chuẩn Can thiệp Thời thơ ấu của Victoria](http://www.google.com.au/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwi90_Csl7nbAhWMx7wKHde5AxEQFggnMAA&url=http%3A%2F%2Fwww.education.vic.gov.au%2FDocuments%2Fchildhood%2Fproviders%2Fneeds%2Fvictorianecistandards.docx&usg=AOvVaw2yHmOMsG-7E_JgNpwqdS6E)*

Tiêu chuẩn 1 – Thực hành Gia đình Là Trung tâm

[*Uỷ ban Nhân viên Khuyết tật của Victoria (Victorian Disability Worker Commission) – Quy tắc Ứng xử*](https://www.vdwc.vic.gov.au/rights-and-responsibilities/disability-worker-code-of-conduct)

Những Thỏa thuận sau áp dụng cho chính sách này và tài liệu hỗ trợ:

Bộ Y tế và Dịch vụ Nhân sinh – (DHHS) Thỏa thuận Dịch vụ được Tài trợ ........... Số 23785-15

Bộ Giáo dục và Đào tạo – (DET) Thỏa thuận Dịch vụ được Tài trợ Số 22740-15

Bộ Dịch vụ Nhân sinh – (DSS) Thỏa thuận Trợ cấp được Tài trợ Số Hồ sơ (ID): 4-1JVO5CM

**9. Luật lệ**

Những Luật sau áp dụng cho chính sách này và tài liệu hỗ trợ:

[*Đạo Luật Hiến Chương Nhân Quyền và Trách Nhiệm của Victoria 2006*](http://www.austlii.edu.au/au/legis/vic/consol_act/cohrara2006433/) – (Vic)

[*Đạo luật Dịch vụ Trẻ em* *1996*](http://www.austlii.edu.au/au/legis/vic/consol_act/csa1996196/) – (Vic)

[*Quy định Dịch vụ Trẻ em 2009* – (Vic)](http://www.austlii.edu.au/au/legis/vic/consol_reg/csr2009305/)

[*Đạo luật Khuyết tật 2006*](http://www.austlii.edu.au/au/legis/vic/consol_act/da2006121/) *–* (Vic)

[*Đạo luật Tự do Thông tin 1982*](http://www.austlii.edu.au/au/legis/cth/consol_act/foia1982222/) – (Cth)

[*Đạo luật Sồ sơ Y tế 2001*](http://www.austlii.edu.au/au/legis/vic/consol_act/hra2001144/) – (Vic)

[*Đạo luật Chương trình Bảo hiểm Khuyết tật Quốc gia 2013*](http://www.comlaw.gov.au/details/C2013A00020) – (Cth)

[*Quy tắc của Chương trình Bảo hiểm Khuyết tật Quốc gia (Quản lý và Giải quyết Khiếu nại) 2018*](http://www.comlaw.gov.au/details/C2013A00020) *– (Cth)*

[*Quy tắc của Chương trình Bảo hiểm Khuyết tật Quốc gia (Quy tắc Ứng xử) 2018*](https://www.legislation.gov.au/Details/F2018L00629) *– (Cth)*

[*Quy tắc của Chương trình Bảo hiểm Khuyết tật Quốc gia (Quản lý Sự cố và Sự cố Có thể Báo cáo) 2018*](https://www.legislation.gov.au/Details/F2018L00633) *–(Cth)*

[*Quy tắc của Chương trình Bảo hiểm Khuyết tật Quốc gia (Tiêu chuẩn Thực hành – Sàng lọc Người lao động) 2018*](https://www.legislation.gov.au/Details/F2018L00887) *– (Cth)*

[*Quy tắc của Chương trình Bảo hiểm Khuyết tật Quốc gia (Thực hành Hạn chế và Hỗ trợ Hành vi) 2018*](https://www.legislation.gov.au/Details/F2018L00632) *– (Cth)*

[*Đạo luật Bảo vệ Dữ liệu và Quyền Riêng tư 2014*](http://www.austlii.edu.au/au/legis/vic/num_act/padpa201460o2014317/) *–* (Vic)

[*Đạo luật Tòa Dân sự & Hành chính Victoria 1998*](http://www.austlii.edu.au/au/legis/vic/consol_act/vcaata1998428/) – (Vic)

**10. Chú giải Thuật ngữ** – hãy tham khảo phần [Chú giải Thuật ngữ](https://yooralla.sharepoint.com/sites/ControlledDocuments/Work%20Instructions/Definitions%20Glossary.xlsx) trong Thư viện Tài liệu được Kiểm soát để biết các định nghĩa phổ biến

Mọi thuật ngữ và từ viết tắt được định nghĩa bên dưới chỉ dành riêng cho tài liệu này

**Ghi nhận** – chấp nhận quyền khiếu nại của người đó; xác nhận cảm xúc của họ

**Hành động** – những gì sẽ được thực hiện, do ai thực hiện và khi nào; tiến triển sẽ được truyền đạt như thế nào đến người đó với việc tập trung vào tương lai

**Trả lời** – thông tin về lý do tại sao một việc gì đó được thực hiện hoặc không được thực hiện

**Người khiếu nại** – Một người làm hoặc đưa ra khiếu nại. Người khiếu nại có thể là khách hàng, thành viên gia đình, bạn bè hoặc công chúng.

**Lời khen** – bày tỏ sự khen ngợi, khuyến khích hoặc lòng biết ơn về các dịch vụ do Yooralla cung cấp hoặc quản lý

**Phản hồi** – thông tin từ khách hàng, người chăm sóc hoặc công chúng về bất kỳ hành động, chính sách hoặc người nào trong Yooralla và trải nghiệm của họ về việc đó bao gồm các khiếu nại, khen ngợi và đề xuất.

**Học tập của Tổ chức** – một quá trình tìm hiểu để hiểu và nếu cần, giải quyết sự không thống nhất giữa kết quả mong đợi và kết quả thực tế.

**Đề xuất** – thể hiện ý tưởng để cân nhắc một cách tiếp cận khác hoặc cải tiến một vấn đề cụ thể.

**Phụ lục 1 - Sơ đồ Quy trình Quản lý Khiếu nại của Yooralla**



Phụ lục 2 – Lưu ý Hướng dẫn: Quản lý người gọi khó tính hoặc có thái độ xúc phạm

Đối phó với những người khó chịu, tức giận hoặc khó tính có thể là một nhiệm vụ cực kỳ khó khăn. Có thể có nhiều lý do cho hành vi của người đó. Dù lý do là gì, thì nên giả định rằng người đó có khiếu nại hợp lý.

Điều quan trọng cần nhớ là thái độ xúc phạm đó có thể không phải mang tính cá nhân mà là triệu chứng của sự thất vọng của người đó. Một số chiến lược hiệu quả nhất để tìm ra vấn đề thực sự là gì, bao gồm:

1. cho phép người đó 'trút bầu tâm sự' mà không ngắt lời
2. hỏi vấn đề cụ thể là gì
3. giữ bình tĩnh
4. dành thời gian để lắng nghe người đó và mối lo ngại của họ
5. yêu cầu làm rõ hoặc cung cấp thêm thông tin mà không tỏ ra là đang ‘thẩm vấn’ họ; và
6. đề xuất các hành động hoặc giải pháp khả thi; điều này cũng có thể bao gồm việc lưu lại bằng văn bản khiếu nại của họ hoặc yêu cầu một nhân viên thâm niên liên hệ với họ.

Mặc dù Yooralla nhận ra rằng mọi người thường khó chịu hoặc tức giận khi khiếu nại, nhưng hành vi xúc phạm cá nhân đối với nhân viên của Yooralla là không bao giờ chấp nhận được. Trong những trường hợp này, Yooralla có thể áp đặt các giới hạn đối với hành vi bất hợp lý. Cách tiếp cận cơ bản nên bao gồm:

1. chỉ ra một cách bình tĩnh rằng hành vi đó là không thể chấp nhận được
2. thông báo cho người đó/người gọi rằng quý vị sẽ chấm dứt cuộc trò chuyện nếu tình trạng xúc phạm vẫn tiếp diễn
3. cung cấp cho người đó/người gọi lựa chọn nói chuyện với một nhân viên thâm niên; và
4. chấm dứt cuộc trò chuyện nếu hành vi tiếp tục.

Sự an toàn của quý vị là điều tối quan trọng. Nếu người đó ở cùng địa điểm với quý vị và hành vi ngày càng tệ hơn, hãy tìm kiếm sự hỗ trợ từ nhân viên gần nhất có mặt ở đó. Điều này có thể bao gồm yêu cầu người đó gọi cho người quản lý cấp cao.

Quan trọng nhất, đảm bảo rằng quý vị báo cáo và lưu lại vụ việc và yêu cầu được trao đổi về sự việc với người quản lý trực tiếp của mình