

Chính Sách Đóng Góp Ý Kiến và Khiếu Nại

Ý Kiến Đóng Góp của Bạn Rất Quan Trọng tại SASS

Tại SASS, chúng tôi muốn mọi người cảm thấy an toàn, được lắng nghe và tôn trọng. Ý kiến đóng góp của bạn giúp chúng tôi cải thiện các dịch vụ. Bạn có thể chia sẻ với chúng tôi khi mọi việc diễn ra suôn sẻ, đóng góp ý tưởng của bạn hoặc cho chúng tôi biết nếu có điều gì đó không đúng. Chúng tôi luôn hoan nghênh mọi lời khen ngợi, ý tưởng sáng tạo, thắc mắc cũng như khiếu nại của bạn.

Việc đưa ra ý kiến phản hồi hoặc khiếu nại sẽ không ảnh hưởng đến quyền được nhận hỗ trợ từ SASS của bạn. Chúng tôi muốn mọi người cảm thấy an toàn khi bày tỏ ý kiến.

Bạn có quyền:

- ✓ Được đối xử tôn trọng
- ✓ Cảm thấy an toàn và được hỗ trợ
- ✓ Đặt câu hỏi
- ✓ Báo cho chúng tôi biết nếu có điều gì đó không ổn
- ✓ Mang theo người hỗ trợ
- ✓ Đưa ra ý kiến phản hồi hoặc khiếu nại
- ✓ Giữ kín danh tính nếu bạn muốn
- ✓ Được cập nhật thông tin khi có thể

Tôi có thể đưa ra ý kiến phản hồi về điều gì?

Bạn có thể nói chuyện với chúng tôi về bất cứ điều gì ảnh hưởng đến trải nghiệm của bạn với SASS, bao gồm:

- Cảm thấy không an toàn hoặc không thoải mái
- Cách mọi người nói chuyện hoặc đối xử với bạn
- Lo lắng về sự hỗ trợ hoặc dịch vụ của bạn
- Giao tiếp hoặc lịch hẹn
- Các ý tưởng để cải thiện dịch vụ
- Điều gì đó không ổn

Làm thế nào tôi có thể nói với SASS?

Bạn có thể:

- Nói chuyện với nhân viên
- Điền vào phiếu đóng góp ý kiến
- Hoàn tất phiếu trực tuyến này trên trang mạng của chúng tôi
- Gọi điện cho chúng tôi trong giờ hành chính
- Viết thư cho chúng tôi
- Nhờ ai đó giúp bạn

Bạn có thể có người hỗ trợ, thông dịch viên, người đại diện hoặc người mà bạn tin tưởng để giúp bạn chia sẻ ý kiến.

Tôi Có Thể Giữ Kín Danh Tính không?

Có. Bạn có thể chọn không chia sẻ tên hoặc thông tin liên lạc của mình.

Đôi khi điều này có thể khiến chúng tôi gặp khó khăn hơn khi xem xét toàn bộ các mối lo ngại hoặc liên hệ với bạn để thông báo kết quả, nhưng lựa chọn là của bạn.

Điều Gì Sẽ Xảy Ra Tiếp Theo?

Chúng tôi sẽ:

- ✓ Lắng nghe cẩn thận
- ✓ Xem xét các mối lo ngại một cách nghiêm túc
- ✓ Tôn trọng quyền riêng tư của bạn
- ✓ Cố gắng đáp ứng nhanh chóng
- ✓ Luôn cập nhật thông tin cho bạn
- ✓ Giải thích quy trình theo cách thức bạn hiểu
- ✓ Hợp tác với bạn để hiểu điều gì hữu ích đối với bạn
- ✓ Thảo luận với bạn về các bước tiếp theo có thể thực hiện

Chúng tôi sẽ cố gắng đáp ứng sớm nhất có thể. Một số mối lo ngại có thể mất nhiều thời gian hơn để xem xét, nhưng chúng tôi sẽ cập nhật thông tin cho bạn khi có thể.

Thông tin của tôi có được bảo mật không?

Chúng tôi sẽ xử lý thông tin của bạn một cách cẩn thận và tôn trọng. Đôi khi chúng tôi có thể cần chia sẻ thông tin với những người phù hợp để giải quyết các mối lo ngại về an toàn hoặc xem xét một vấn đề. Nếu có thể, chúng tôi sẽ giải thích điều này cho bạn.

Nếu tôi vẫn cảm thấy không hài lòng

Nếu bạn cảm thấy mối lo ngại của mình chưa được giải quyết, vui lòng cho chúng tôi biết.

Bạn có thể:

- Đặt câu hỏi
- Yêu cầu xem xét lại
- Nói chuyện với một nhân viên khác hoặc người quản lý
- Nhận hỗ trợ từ người bệnh vực hoặc người hỗ trợ
- Hỏi về các lựa chọn khác để nêu lên những lo ngại

Bạn cũng có thể nhận được hỗ trợ bên ngoài SASS

Nếu muốn nói chuyện với ai đó bên ngoài SASS, bạn có thể liên hệ với [Ủy Ban Từ Thiện Và Phi Lợi Nhuận của Úc \(ACNC\)](#).