



Autism
Association of **WESTERN AUSTRALIA**

Đóng góp Ý kiến

Hướng dẫn cho các cá nhân và gia đình của họ.



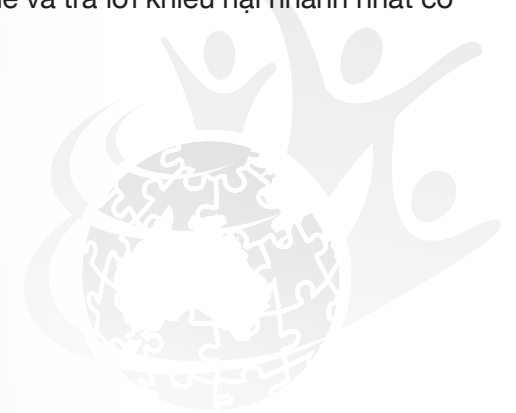
Đóng góp ý kiến

Chúng tôi sẽ đánh giá cao các góp ý hoặc đề xuất của quý vị về các hỗ trợ hoặc dịch vụ đã cung cấp.

Các góp ý của quý vị sẽ giúp chúng tôi cải thiện các dịch vụ, để làm cho quý vị cảm thấy an toàn hơn, hài lòng hơn và sử dụng các dịch vụ của chúng tôi nhiều hơn. Góp ý có thể dưới các hình thức như khen ngợi, phê bình hoặc khiếu nại.

Chúng tôi vô cùng thích thú khi nghe những lời khen ngợi và biết rằng chúng tôi đang làm đúng. Nếu quý vị hài lòng, chúng tôi rất vui! Nếu quý vị không hài lòng, chúng tôi mong quý vị hãy cho chúng tôi biết. Quý vị có thể phản nản về dịch vụ, nhân viên của chúng tôi và cách quý vị đã được đối xử. Quý vị có quyền nêu lên những mối quan tâm và phản nản của mình mà không sợ làm phiền lòng bất cứ ai. Quý vị cũng có thể phản nản về cách chúng tôi giải quyết các khiếu nại.

Chúng tôi cam kết giữ kín các khiếu nại của quý vị, lắng nghe và trả lời khiếu nại nhanh nhất có thể.



Cách đóng góp ý kiến

Quý vị có thể gọi điện cho chúng tôi, gửi email cho chúng tôi hoặc yêu cầu nhân viên của chúng tôi giúp đỡ. Nhân viên của chúng tôi sẽ đảm bảo góp ý của quý vị đến đúng người. Nói chuyện với nhân viên của chúng tôi thường là cách nhanh nhất để đóng góp ý kiến và giải quyết các mối lo ngại.

Nếu quý vị muốn nói chuyện với ai đó độc lập với dịch vụ của mình, quý vị có thể liên hệ với nhóm khiếu nại.



Điện thoại (08) 9489 8900



Email: feedback@autism.org.au



Điền vào mẫu đơn góp ý trên trang mạng của chúng tôi: www.autism.org.au. Mẫu đơn này sẽ được gửi đến Nhân viên phụ trách Khiếu nại.

Cách tốt nhất là quý vị nên mô tả các vấn đề muốn nói theo trình tự xảy ra.

Điều quan trọng là nêu rõ các chi tiết như ngày, giờ, địa điểm và tên của những người liên quan. Chúng tôi cũng cần biết quý vị muốn chúng tôi làm gì để giải quyết vấn đề.

Quý vị có thể khiếu nại ẩn danh. Nếu quý vị không để lại tên của mình, chúng tôi không thể trả lời khiếu nại của quý vị. Nhưng chúng tôi vẫn sẽ cố gắng cải thiện.

Chuyện gì sẽ xảy ra

Khi quý vị cho chúng tôi biết điều gì quý vị thích hoặc không thích, chúng tôi sẽ lắng nghe và tôn trọng.

Chúng tôi sẽ ghi lại những gì quý vị nói và xem xét vấn đề một cách nghiêm túc. Chúng tôi sẽ liên hệ lại trong vòng 2 ngày làm việc để thông báo cho quý vị biết chúng tôi đã nhận được khiếu nại.

Chúng tôi sẽ cho quý vị biết cách chúng tôi quản lý khiếu nại và cho biết các bước tiếp theo sẽ như thế nào. Chúng tôi sẽ cố gắng hết sức để thay đổi mọi chuyện nếu có thể.

Nhận trợ giúp để khiếu nại

Quý vị có thể nhận trợ giúp để khiếu nại từ:

- Nhân viên của chúng tôi
- Gia đình hoặc bạn bè của quý vị
- Một người ủng hộ
- The NDIS Commission

Chúng tôi sẽ làm việc với những người ủng hộ của quý vị để giải quyết các mối quan tâm và khiếu nại của quý vị. Chúng tôi cũng sẽ sắp xếp một thông dịch viên miễn phí nếu điều đó có ích cho quý vị.

Người ủng hộ

Một người ủng hộ được huấn luyện để hỗ trợ quý vị. Người ủng hộ là dịch vụ miễn phí. Quý vị có thể sử dụng "Disability Advocacy Finder" (Công cụ Tìm kiếm sự Ủng hộ cho Người khuyết tật) để tìm một người ủng hộ: <https://disabilityadvocacyfinder.dss.gov.au/disability/ndap/>

Nếu quý vị không biết chắc làm thế nào để tìm người ủng hộ, hãy liên hệ với chúng tôi và chúng tôi có thể giúp đỡ.

Dưới đây là một số đại lý có thể giúp đỡ quý vị:

People With disabilities WA (Inc.) (PWdWA)

Người khuyết tật WA (PWdWA) hỗ trợ các cá nhân nêu ý kiến, bày tỏ quan điểm và bảo vệ quyền của họ

Cuộc gọi miễn phí: 1800 193 331 | Điện thoại: (08) 9485 8900

Trang mạng: www.pwdwa.org | Email: info@pwdwa.org

Ethnic Disability Advocacy Centre (EDAC)

Trung tâm Vận động Bệnh vực cho Người Dân tộc Khuyết tật (EDAC) cung cấp các dịch vụ vận động bệnh vực cho những người có nguồn gốc khác biệt về văn hóa và ngôn ngữ.

Cuộc gọi miễn phí: 1800 659 921 | Điện thoại: (08) 9388 7455

Trang mạng: www.edac.org.au | Email: admin@edac.org.au

NDIS Commission

Nếu quý vị có khiếu nại về các dịch vụ NDIS của mình, quý vị có thể cho NDIS Commission biết.

Điện thoại: 1800 035 544 | Thông dịch viên có thể được sắp xếp .

Hãy hoàn tất mẫu đơn liên hệ khiếu nại: www.ndiscommission.gov.au

Health and Disability Services Complaints Office (HaDSCO)

Văn phòng Khiếu nại Dịch vụ Y tế và Khuyết tật (HaDSCO) là một cơ quan độc lập theo luật định, cung cấp dịch vụ giải quyết miễn phí, khách quan cho các khiếu nại liên quan đến các dịch vụ khuyết tật do tiểu bang tài trợ.

Cuộc gọi miễn phí: 1800 813 583 | Điện thoại: (08) 6551 7600

Trang mạng: www.hadsco.wa.gov.au | Email: mail@hadsco.wa.gov.au

Complaints Resolution and Referral Service (CRRS)

Dịch vụ Giới thiệu và Giải quyết khiếu nại (CRRS) có sẵn để quý vị thảo luận về bất kỳ mối quan tâm nào có thể có về nhà cung cấp "Disability Employment Services (DES)" của quý vị.

Cuộc gọi miễn phí: 1800 880 052

Hoàn thành mẫu đơn khiếu nại trực tuyến: www.jobaccess.gov.au/contacts/online-complaint-form

Thông tin này có thể được dịch sang các ngôn ngữ khác nhau hoặc được tạo ra ở các định dạng khác nhau theo yêu cầu.



The Autism Association của WA cung cấp một loạt các dịch vụ cho tất cả các giai đoạn của cuộc sống

Các dịch vụ bao gồm:

- Chẩn đoán
- Cố vấn về bệnh Tự kỷ và hỗ trợ gia đình cho trẻ mới được chẩn đoán
- Các dịch vụ mầm non
- Dịch vụ hỗ trợ học đường và các dịch vụ trị liệu cho trẻ em trong độ tuổi đi học
- Các dịch vụ trị liệu và lâm sàng cho người lớn mắc chứng Tự kỷ
- Hỗ trợ sinh hoạt cộng đồng: nhà chung và nhà riêng
- Các kỳ nghỉ ngắn cho trẻ em
- Các chương trình hỗ trợ cá nhân phù hợp với nhu cầu cá nhân, bao gồm các lựa chọn sau khi ra trường
- Chương trình hỗ trợ và giới thiệu việc làm
- Dịch vụ đào tạo và phát triển nghề nghiệp
- Hỗ trợ vùng nông thôn
- Các nhóm hỗ trợ và đào tạo dành cho phụ huynh



Cuộc gọi miễn phí 1800 636 427

ĐT (08) 9489 8900

E autismwa@autism.org.au

Locked Bag 2 SUBIACO WA 6904

215 Stubbs Terrace Shenton Park 6008



Vào trang mạng của chúng tôi

www.autism.org.au



Đăng ký bản tin điện tử của chúng tôi

www.autism.org.au/contact/newsletter



Các địa điểm bao gồm:

Shenton Park

Midland

East Fremantle

Joondalup

Gosnells

Baldivis