

# Sự cố rủi ro và Giải quyết khiếu nại



## Khiếu nại là điều hết sức bình thường

### Hướng dẫn:



Cách bạn xử lý khiếu nại cũng quan trọng như kết quả giải quyết khiếu nại. Không có công thức tuyệt đối nào cho việc này, nhưng người khiếu nại cần phải biết rằng bạn đã nghiêm túc xem xét ý kiến đóng góp của họ và sẵn sàng thừa nhận lỗi lầm nếu chúng thực sự xảy ra. Thậm chí nếu bạn không thể giải quyết khiếu nại một cách triệt để thì điều quan trọng là hãy cho người khiếu nại cảm giác họ được lắng nghe; ý kiến của họ được trân trọng và bạn đã làm hết sức có thể để giải quyết mối quan ngại của họ. Điều đó cho thấy bạn nghiêm túc trong việc để người tham gia thấy rằng bạn cam kết hỗ trợ họ một cách an toàn với sự khéo léo và quan tâm.

Đồ họa thông tin này sẽ cho người tham gia thấy được thông điệp tốt đẹp về cách bạn tiếp cận giải quyết khiếu nại.

# Khiếu nại là điều hết sức bình thường

## Về việc khiếu nại...

Khiếu nại là hình thức cho một người nào đó biết rằng bạn cảm thấy không hài lòng với điều gì đó về dịch vụ hỗ trợ bạn nhận được

Chúng tôi sẽ nghiêm túc nhìn nhận và tôn trọng quyền riêng tư của bạn khi bạn khiếu nại.

Bất kỳ ai cũng có thể khiếu nại về dịch vụ của chúng tôi

Chúng tôi sẽ để bạn cùng tham gia điều tra vấn đề bạn khiếu nại và xin lời khuyên từ phía bạn về cách chúng tôi nên thay đổi để tránh tái diễn sự việc tương tự



Bạn có thể khiếu nại lên Ủy ban Chương trình Bảo hiểm Người Khuyết tật Toàn quốc theo số điện thoại 1800 035 544, hoặc gọi TTY theo số 133 677, hoặc liên hệ [Dịch vụ Chuyển tiếp Toàn quốc](#) và nói máy tới số 1800 035 544 hoặc nhờ thông dịch viên.



## Những việc bạn cần làm khi muốn khiếu nại



Chọn người bạn tin tưởng và trao đổi với họ. Đó có thể là nhân viên.



Chúng tôi sẽ trao đổi với bạn về vấn đề khiếu nại. Chúng tôi sẽ hỏi xem vấn đề gì làm bạn thấy không hài lòng, diễn tiến tiếp theo bạn mong muốn và chúng tôi có thể làm gì để giúp giải quyết vấn đề.



Chúng tôi sẽ để bạn cùng tham gia điều tra và tìm hiểu nguyên nhân của vấn đề. Chúng tôi cũng sẽ xin lời khuyên từ bạn về cách chúng tôi nên thay đổi để tránh tái diễn sự việc tương tự.



Thỉnh thoảng, chúng tôi sẽ tổ chức họp với bạn. Bạn có thể đi cùng gia đình, người bệnh vực hoặc bất kỳ ai bạn cần để hỗ trợ bạn đến buổi họp.



Chúng tôi sẽ cho bạn biết những việc chúng tôi đã làm để giải quyết vấn đề, quá trình chúng tôi đi đến quyết định đó và bạn có thể làm gì nếu vẫn cảm thấy không hài lòng.



Chúng tôi sẽ xin lỗi nếu chúng tôi làm sai.