

風險事件和投訴管理



提出投訴並無不妥

說明：



你如何對投訴做出回應與投訴是否得到解決同樣重要。處理投訴的方法有許多種，但你需要讓投訴人知道你認真看待其反饋，並願意在錯誤發生時承認錯誤。即使你不能完全解決投訴的問題，你也必須讓投訴者感到自己的心聲得到傾聽，這一點至關重要；你要讓他們感覺到自己的意見受到重視，並讓他們知道你已盡一切努力解決問題。這意味著你秉持嚴肅的態度，致力於以安全、謹慎而靈活的方式為參與者提供支援。

本信息圖清楚列出了相關信息，讓參與者了解你處理投訴的措施。



提出投訴並無不妥

關於投訴……

投訴是指向某人表達你對所獲得的支援有不滿意之處

當你提出投訴時，我們會認真對待你的意見並尊重你的隱私。

任何人都可以對我們的服務提出投訴

針對你提出的投訴，我們將讓你參與調查過程，並徵求你的意見來進行改善，以避免同樣的事情再次發生。



你也可以向「NDIS 委員會」（NDIS Commission）投訴——請撥打 1800 035 544 或撥打 133 677 使用電傳（TTY）或聯絡「[全國中繼服務](#)」（National Relay Service）要求接通 1800 035 544 或尋求口譯員的協助。



想要提出投訴時該怎麼做？



請與你信任的人交談。談話對象可以是工作人員。



我們將與你討論投訴的問題。我們會詢問是什麼讓你感到不滿意，接下來你希望得到什麼樣的結果，以及我們該採取什麼措施來解決問題。



我們將讓你參與調查過程並找出導致問題的原因。我們將徵求你的意見，了解我們應該如何做出改變以避免同樣的事情再次發生。



有時我們會和你開會。你可以請家人、律師或任何你需要其支援的人來參加會議。



我們會讓你了解我們為解決問題所採取的行動、我們的決策過程，以及在你仍然不滿意的情況下，你還可以怎麼做。



如果我們犯了錯，我們會鄭重向你道歉。