

Khiếu nại



Dịch vụ Bạo Hành Trong Gia Đình cung cấp sự hỗ trợ ngắn hạn cho phụ nữ và trẻ em trong tình trạng khủng hoảng, giúp đỡ họ được an toàn tránh khỏi sự bạo hành.

Nếu quý vị không hài lòng với các dịch vụ được cung cấp, hoặc các quyết định đưa ra, hoặc cách cư xử của nhân viên đối với quý vị tại Women's Health West thì quý vị có thể khiếu nại.

Thường các phụ nữ khiếu nại khi họ không hài lòng về một việc gì đó mà chúng tôi đã làm và họ muốn WHW phải hành động để giải quyết vấn đề này.

Chúng tôi tôn trọng những lời khiếu nại vì nó giúp chúng tôi cải tiến dịch vụ dành cho các phụ nữ sau này.



Đôi lúc các phụ nữ không khiếu nại vì họ e rằng họ sẽ làm phật lòng chúng tôi và từ đó chúng tôi sẽ đối xử với họ một cách phân biệt. Thật sự không phải vậy. Nếu một phụ nữ nào khiếu nại điều gì bà ấy sẽ được tôn trọng và về mặt dịch vụ bà sẽ không bị thiệt thòi.

Thủ tục khiếu nại

Bước 1. Bàn thảo về việc quý vị muốn khiếu nại với nhân viên phụ trách hồ sơ của quý vị. Bà ấy sẽ cố gắng tìm một giải pháp mà quý vị hài lòng với giải pháp đó.

Nếu quý vị thấy không được thoải mái khi bàn thảo điều khiếu nại của mình với người phụ trách hồ sơ hoặc quý vị tin rằng bà ấy đã không giải quyết sự khiếu nại của quý vị, hãy qua bước thứ 2.

Bước 2. Bàn thảo khiếu nại của quý vị với nhân viên điều phối. Tên của bà là

và số liên lạc của bà là 9689 9588.

Nếu quý vị vẫn tin rằng sự khiếu nại chưa được giải quyết – hãy qua bước 3.

Bước 3. Bàn thảo khiếu nại của quý vị với người quản lý chương trình. Tên của bà là Jacky Tucker và số liên lạc của bà là 9689 9588.

Nếu quý vị cảm thấy sự khiếu nại vẫn chưa được giải quyết – hãy qua bước 4.

Bước 4. Bàn thảo khiếu nại của quý vị với Giám Đốc. Tên của bà là Melissa Afentoulis và số liên lạc của bà là 9689 9588

Nếu quý vị cảm thấy sự khiếu nại vẫn chưa được giải quyết – hãy qua bước 5.

Bước 5. Quý vị có quyền khiếu nại với một người độc lập không thuộc Women's Health West. Nếu muốn làm điều này, với một số cơ quan dưới đây quý vị có thể liên lạc:

**Ủy Ban Dịch Vụ Y Tế
Health Services Commission**
9655 5200

Xử lý các sự khiếu nại liên quan đến các tổ chức cung cấp dịch vụ y tế tư nhân hoặc của chính phủ

**Dịch vụ Cố Vấn Người Vô Gia Cư
Homelessness Advocacy Services**
1800 066 256

Cung cấp thông tin về quyền hạn của quý vị và cách thức khiếu nại

**Ủy Ban Cơ Hội Bình Đẳng
The Equal Opportunity Commission**
Level 3/380 Lonsdale St Melbourne 3000
9281 7100

9281 7110 (TTY)
Xử lý các sự khiếu nại liên quan đến sự phân biệt đối xử trên cơ sở khuyết tật, giới tính, sắc tộc, tuổi tác, sinh hoạt công nghiệp, tình trạng hôn nhân, tình trạng làm cha mẹ hoặc người chăm sóc, tín ngưỡng tôn giáo hoặc chính trị, khuynh hướng giới tính và có thai.

**Bộ Dịch vụ Nhân sinh
Department of Human Services**
1300 360 462

Một Bộ Chính phủ Tài trợ Sức Khỏe Phụ Nữ

Ý Kiến Đóng Góp

Tại Women's Health West, chúng tôi cố gắng cung cấp các dịch vụ có tính cách tôn trọng, hữu ích và đúng với các nhu cầu của phụ nữ và trẻ em.

Cách tốt nhất để Women's Health West tạo các dịch vụ có chất lượng tốt là hỏi những người sử dụng dịch vụ cho biết quan điểm của họ về dịch vụ; nghe ý kiến cũng như sự suy nghĩ của họ về cách cải tiến dịch vụ.

Khi quý vị cho chúng tôi biết các ý nghĩ, quan điểm và ý kiến của quý vị khi sử dụng dịch vụ của chúng tôi, thì chúng ta gọi đó là các ý kiến phản hồi. Góp ý kiến phản hồi là một cơ hội để quý vị cho chúng tôi biết quý vị thích hoặc không thích gì về đường lối phục vụ của chúng tôi. Đây là cơ hội để quý vị cho chúng tôi biết những gì chúng tôi làm hữu ích hoặc không hữu ích đối với quý vị. Đây là một cơ hội để quý vị có thể góp ý với chúng tôi làm sao chúng ta có thể cải tiến dịch vụ.

Khi góp ý kiến xin quý vị hãy thẳng thắn – cho dù quý vị có những ý kiến tiêu cực. Chúng tôi tôn trọng ý kiến tiêu cực! Những ý kiến đóng góp của quý vị sẽ giúp chúng tôi biết những gì cần được thay đổi để chúng tôi có thể phục vụ các phụ nữ và trẻ em một cách tốt hơn trong tương lai.

Đôi lúc các phụ nữ không đưa những ý kiến tiêu cực vì họ e rằng họ sẽ làm phật lòng chúng tôi và rồi chúng tôi sẽ cư xử họ khác. Thật sự không phải vậy. Nếu một phụ nữ nào đưa ra những ý kiến tiêu cực bà ấy sẽ được tôn trọng và về mặt dịch vụ bà sẽ không bị thiệt thòi.



Quý vị có thể ý kiến đóng góp bằng cách:

- **Cho một nhân viên biết các đề nghị và ý nghĩ của quý vị bất cứ lúc nào quý vị muốn!** Nếu quý vị không thoải mái đưa ý kiến một nhân viên nào đó, quý vị có thể liên lạc với người điều phối.

Tên của bà là

và số liên lạc của bà là 9689 9588.

- **Trả lời các câu hỏi** về dịch vụ trong khi thăm định thủ tục, kế hoạch trường hợp (case plan) và các buổi họp để kết thúc hồ sơ.
- **Điền một bản đóng góp ý kiến** khi quý vị rời dịch vụ của chúng tôi.
- **Khiếu nại.** Hãy xem phía bên kia của tài liệu này để biết chi tiết thủ tục khiếu nại.



Điện thoại 9689 9588 or
Thăm trang mạng tại
www.whwest.org.au

January 2007



Ý Kiến Đóng Góp và Khiếu nại



Hỗ trợ các phụ nữ và gia đình sống cuộc sống không có bạo hành trong gia đình

ĐIỆN THOẠI 9689 9588
www.whwest.org.au