

客戶權益倡導團隊 的職責

如需瞭解更多資訊，
請聯絡我們：

 1300 360 044

 www.pt.qld.gov.au

客戶權益倡導團隊 (Customer Advocate) 是昆士蘭州公共受託人 (Queensland Public Trustee, QPT) 設立的一個專門團隊，旨在為需要額外支持的客戶提供更多說明。

該團隊與客戶及其家人、朋友、服務提供者，以及其他相關方緊密合作，以確保客戶能夠獲得全方位的支援並充分知情。

客戶權益倡導團隊的四項主要職責：



權益宣導

幫助客戶瞭解QPT的辦事流程，並確保客戶能夠參與到所有與其切身利益相關的決策中。



協調溝通

在情況複雜或涉及多方當事人的時候組織會議，以促進各方更順暢地進行溝通。



緊急回應

加速緊急事項的處理，例如協助急需住宿安置或資金支持的客戶。



審查評估

調查客戶遇到的問題或普遍存在的問題模式，提出能夠惠及所有QPT客戶的改進建議。

客戶權益倡導團隊如何提供說明：

客戶權益倡導團隊不會取代您的QPT信託專員 (Trust Officer)，但會在需要時提供額外的支援。

他們可以在以下情況下提供說明：

- 當您覺得難以理解QPT的辦事流程
- 當您面臨複雜問題並需要更多協助
- 遇到不同於QPT標準辦事流程的特殊情況

客戶權益倡導團隊還會與權益宣導團體、服務提供者以及您的支持網路中的其他相關方合作，以改善您的福祉。

您是否需要客戶權益宣導團隊的說明？

如果您是我們的客戶，或正在協助某位由QPT託管財務事務的客戶，只要您需要說明，可以與客戶權益倡導團隊取得聯繫。

如需瞭解更多資訊，請聯繫我們：

customer.advocate@pt.qld.gov.au



協助蒂姆

當蒂姆^{*}在需要出售房產並搬進輔助生活設施時，面臨了一段充滿挑戰的過渡期。雖然他明白這種改變的必要性，但他的決策能力卻存在波動，並且有時，他會搞不清楚QPT在管理其財務事務時扮演的角色。

蒂姆的信託專員意識到蒂姆需要額外的支援，因此他們聯繫了客戶權益宣導團隊尋求協助。通過與信託專員以及他的支持網路共同協作，客戶權益宣導團隊幫助引導蒂姆順利完成了這個過程，安排了相關會議以共享資訊，也讓蒂姆有機會提出疑問。團隊深知，必須確保蒂姆理解每一項決定及其背後的原因。

通過這種量身定製的支援方式，蒂姆得以更加自信地應對這段過渡期。他成功完成了搬遷，順利入住輔助生活設施，並獲得了期望的照料，過上了穩定的生活。

^{*} 出於隱私考慮，此處為化名。