

Vai trò của Đại diện Quyền lợi Khách hàng?

Để biết thêm thông tin,
hãy liên hệ với chúng tôi:

 **1300 360 044**

 **www.pt.qld.gov.au**

Đại diện Quyền lợi Khách hàng là một nhóm thuộc Queensland Public Trustee (QPT) cung cấp sự hỗ trợ thêm cho những khách hàng cần nhiều sự hỗ trợ.

Họ làm việc với khách hàng, gia đình, bạn bè, nhà cung cấp dịch vụ và những người khác để đảm bảo khách hàng cảm thấy được hỗ trợ và được cung cấp thông tin.

Đại diện Quyền lợi Khách hàng có bốn nhiệm vụ chính:



Đại diện quyền lợi

Giúp khách hàng hiểu các quy trình của QPT và đảm bảo họ được tham gia vào các quyết định ảnh hưởng đến họ.



Tạo điều kiện

Tổ chức các cuộc họp cho những tình huống phức tạp hoặc khi có nhiều người tham gia, để làm cho việc trao đổi dễ dàng hơn.



Thúc đẩy

Thúc đẩy các vấn đề khẩn cấp, như giúp một khách hàng có thể cần hỗ trợ khẩn cấp về chỗ ở hoặc tiếp cận tiền bạc.



Xem xét

Điều tra các vấn đề hoặc xu hướng của khách hàng để đề xuất những thay đổi có thể giúp tất cả khách hàng của QPT.

Cách mà Đại diện Quyền lợi Khách hàng giúp đỡ:

Đại diện Quyền lợi Khách hàng không thay thế Nhân viên Ủy thác QPT nhưng họ cung cấp sự hỗ trợ thêm khi cần thiết.

Họ có thể giúp trong những tình huống như:

- Khi quý vị gặp khó khăn trong việc hiểu các quy trình của QPT.
- Nếu quý vị đang xử lý các vấn đề phức tạp và cần thêm sự giúp đỡ.
- Trong những trường hợp đặc biệt nằm ngoài phạm vi xử lý thông thường của QPT.

Đại diện Quyền lợi Khách hàng cũng làm việc với các nhóm đại diện quyền lợi, nhà cung cấp dịch vụ và những người khác trong mạng lưới hỗ trợ của quý vị để cải thiện sức khỏe của quý vị.

Quý vị nghĩ có thể mình cần sự giúp đỡ của Đại diện Quyền lợi Khách hàng?

Nếu quý vị là khách hàng, hoặc đang hỗ trợ một khách hàng mà QPT được chỉ định để quản lý các vấn đề tài chính của họ, quý vị có thể liên hệ với Đại diện Quyền lợi Khách hàng nếu quý vị cần sự trợ giúp.

Để biết thêm thông tin, hãy liên hệ với chúng tôi:

customer.advocate@pt.qld.gov.au



Hỗ trợ Tim

Tim * đối mặt với nhiều khó khăn khi cần bán tài sản của mình và chuyển vào một cơ sở lưu trú có hỗ trợ. Mặc dù ông hiểu sự cần thiết của sự thay đổi này, nhưng năng lực nhận thức của ông ấy không ổn định và có lúc ông không còn hiểu rõ vai trò của QPT trong việc quản lý các vấn đề tài chính của mình.

Các nhân viên tin thác của Tim nhận ra rằng Tim cần thêm sự hỗ trợ, vì vậy họ đã yêu cầu Đại diện Quyền lợi Khách hàng giúp đỡ. Làm việc với các nhân viên tin thác và mạng lưới hỗ trợ của ông ấy, Đại diện Quyền lợi Khách hàng đã giúp hướng dẫn Tim hiểu về quy trình, và tạo điều kiện cho các cuộc họp chia sẻ thông tin và Tim có thể đặt câu hỏi. Điều quan trọng là đảm bảo rằng Tim hiểu mỗi quyết định và lý do đưa ra các quyết định đó.

Thông qua sự hỗ trợ được điều chỉnh này, Tim đã có thể điều hướng sự chuyển tiếp với sự tự tin lớn hơn. Ông đã chuyển thành công đến nơi ở có hỗ trợ và nhận được sự chăm sóc cũng như cuộc sống ổn định mà ông mong muốn.

*Tên đã được thay đổi để bảo vệ quyền riêng tư.