

## 1.0 MỤC ĐÍCH

Autism Queensland – Hội Đồng Tự Kỷ Queensland (AQ) hiểu rằng có những thời điểm không thể thực hiện các buổi hẹn theo kế hoạch. AQ phải chịu chi phí cho dù khách hàng có tham dự buổi hẹn hay không. Chính sách này nhằm mục đích giảm thiểu ảnh hưởng bất lợi cho cả AQ và khách hàng của mình khi buổi hẹn bị hủy.

## 2.0 PHẠM VI

Chính sách này áp dụng cho tất cả các khách hàng tiếp cận các dịch vụ do Autism Queensland cung cấp, ngoại trừ trường học, hoạt động đào tạo và tư vấn của AQ.

Khi nói đến “nhân viên” hoặc “nhân sự” sẽ bao gồm nhân viên làm việc cố định, có thời hạn, tạm thời và phù động, giám đốc, nhà thầu, tình nguyện viên và các đại diện khác thay mặt cho Autism Queensland dưới bất kỳ tư cách nào.

## 3.0 CHÍNH SÁCH

Autism Queensland hướng đến mục tiêu cân bằng giữa lợi ích tài chính của khách hàng và tổ chức liên quan đến việc hủy và không tham dự buổi hẹn, đồng thời phát huy hết mọi nỗ lực hợp lý để bảo vệ cho những khách hàng không tham dự buổi hẹn. Chính sách này phản ánh các yêu cầu của các cơ quan chính phủ liên quan tài trợ cho các dịch vụ mà khách hàng mua từ AQ (ví dụ: Điều khoản Kinh doanh của Chương trình Bảo hiểm Người khuyết tật Quốc gia (NDIS) dành cho Nhà cung cấp có Đăng ký và Thỏa thuận Giá và Giới hạn Giá NDIS mới nhất hoặc yêu cầu khác).

## 4.0 ĐỊNH NGHĨA

### 4.1 Báo Hủy Đúng hạn

Hủy có thông báo rõ ràng trên bảy (7) ngày làm việc, trừ khi các hỗ trợ là Cuộc sống Độc lập Được hỗ trợ (SIL).

### 4.2 Ngày làm việc

Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8:30 sáng - 4:30 chiều.

### 4.3 Khách hàng

Khách hàng nói đến khách hàng hoặc đại diện khách hàng, trừ khi có quy định khác.

### 4.4 Vắng mặt

Không tham dự buổi hẹn cung cấp dịch vụ hỗ trợ mà không thông báo hoặc trong một khoảng thời gian hợp lý. Điều này bao gồm vắng mặt tại địa điểm đã thỏa thuận (ví dụ: nhà của khách hàng) trong một khoảng thời gian hợp lý và không tham gia buổi hẹn trực tuyến.

### 4.5 Chương trình Hỗ trợ

Một số dịch vụ nhóm hoặc gói hỗ trợ bao gồm các hỗ trợ trên cơ sở nhóm, được cung cấp theo thỏa thuận Chương trình Hỗ trợ để hỗ trợ khách hàng đạt được các mục tiêu cụ thể. Chúng được lên lịch theo cụm tối đa lên đến 12 tuần.

### 4.6 Báo Hủy Muộn

Báo hủy buổi hẹn cung cấp dịch vụ hỗ trợ với thông báo rõ ràng dưới bảy (7) ngày làm việc, trừ khi các hỗ trợ là Cuộc sống Độc lập được hỗ trợ.

Không thực hiện được buổi hẹn trực tuyến do sự cố kỹ thuật từ phía khách hàng, mà không phải do bất kỳ lỗi nào của Autism Queensland, thì được xem là Báo Hủy Muộn.

### 4.7 Báo Hủy Đúng hạn với Cuộc sống Độc lập Được hỗ trợ (SIL)

Báo hủy các hỗ trợ SIL có thông báo trên mười sáu (16) tuần (112 ngày).

#### 4.8 Báo Hủy Muộn với Cuộc sống Độc lập Được hỗ trợ (SIL)

Báo hủy các hỗ trợ SIL có thông báo dưới mười sáu (16) tuần.

#### 4.9 Thanh toán Rời đi Ngoài ý muốn với Cuộc sống Độc lập Được hỗ trợ (SIL)

Trong một số trường hợp hạn chế theo định nghĩa của NDIA, khoản thanh toán được thực hiện từ chương trình của người tham gia NDIS khi người tham gia không còn cư trú theo SIL.

#### 4.10 Thanh toán Giai đoạn Chuyển đổi với Cuộc sống Độc lập Được hỗ trợ (SIL)

Từ ngày 19 tháng 4 năm 2022, khi có thay đổi về nhu cầu hỗ trợ dẫn đến thay đổi quan trọng đối với kế hoạch của người tham gia SIL NDIS và tác động đến số lượng, tần suất, cường độ và hoặc tỷ lệ hỗ trợ được cung cấp, chúng tôi sẽ hỗ trợ quá trình chuyển đổi này bằng cách cung cấp một khoảng thời gian tối thiểu là 12 tuần để chuyển sang các thỏa thuận hỗ trợ mới.

## 5.0 THỦ TỤC

### 5.1 Liên lạc

Chính sách Hủy và Vắng mặt của Autism Queensland sẽ được thảo luận với tất cả khách hàng tại thời điểm đưa ra đề nghị ban đầu về cung cấp các dịch vụ, qua điện thoại hoặc email, và sẽ có trên trang web của Autism Queensland.

Chính sách Hủy và Vắng mặt của Autism Queensland sẽ được tham chiếu cụ thể trong và đính kèm vào Thỏa thuận Dịch vụ với Autism Queensland.

Để hủy buổi hẹn, khách hàng có thể liên hệ với văn phòng của một trung tâm Autism Queensland phù hợp trong giờ làm việc. Ngoài ra, khách hàng có thể để lại tin nhắn nếu liên hệ vào cuối tuần hoặc ngày lễ.

Xin lưu ý: đối với các dịch vụ gửi tin nhắn điện thoại nhắc nhở trước buổi hẹn, lời nhắc chỉ mang tính xã giao. Không chấp nhận lý do không tham dự buổi hẹn là do không nhận được tin nhắn điện thoại nhắc nhở.

### 5.2 Phí hủy

- 5.2.1 Trong trường hợp Autism Queensland hủy với tư cách là nhà cung cấp dịch vụ, khách hàng hoặc NDIS sẽ không bị tính phí.
- 5.2.2 Trường hợp người tham gia có báo hủy đúng hạn sẽ không bị tính phí ([4.1 Báo Hủy Đúng hạn](#)).
- 5.2.3 5.2.3 Trong trường hợp người tham gia báo hủy muộn ([4.2 Báo Hủy Muộn](#)) hoặc không đến ([4.3 Vắng mặt](#)), Autism Queensland sẽ tính 100% phí.
- 5.2.4 Phí hủy sẽ chỉ được tính nếu Autism Queensland không thể tìm được công việc thay thế có thể lập hóa đơn cho người lao động có liên quan trong khoảng thời gian lẽ ra đã dành để cung cấp hỗ trợ bị hủy bỏ.
- 5.2.5 Chương trình Hỗ trợ không phụ thuộc vào báo hủy muộn ([4.2 Báo Hủy Muộn](#)) và bạn sẽ bị tính phí cho tất cả các hỗ trợ đã lên lịch ngay cả khi khách hàng không tham dự.
- 5.2.6 Trong trường hợp khách hàng đã đưa ra thông báo thích hợp về ý định rời khỏi Chương trình Hỗ trợ ([4.5 Chương trình Hỗ trợ](#)), Autism Queensland sẽ tính phí 100% theo lịch cho các buổi hẹn diễn ra trong khoảng thời gian thông báo 2 tuần. Sẽ không tính phí cho các buổi hẹn sau khi những buổi đó diễn ra trong khoảng thời hạn 2 tuần báo trước bắt buộc.
- 5.2.7 Phí hủy lên đến 100% cho Báo Hủy Muộn với SIL (xem [4.8](#)) trong khoảng thời gian tối đa là 16 tuần hoặc cho đến khi có người lấp chỗ trống nếu thời gian này ngắn hơn sau khi khách hàng thông báo bằng văn bản, trừ khi có thỏa thuận khác bằng văn bản giữa khách hàng và Autism Queensland.

- 5.2.8 Phí hủy cho Báo Hủy Muộn sẽ không áp dụng cho bất kỳ khoảng thời gian nào thuộc phạm vi của Rời đi Ngoài ý muốn với SIL (4.9) hoặc Thanh toán Giai đoạn Chuyển đổi với SIL (4.10).

### 5.3 Các dịch vụ được NDIS tài trợ

- 5.3.1 Thủ tục và Chính sách Hủy và Vắng mặt của Autism Queensland (tài liệu này) nhất quán với hướng dẫn *Thỏa thuận Giá và Giới hạn Giá của NDIS 2022-23*.
- 5.3.2 Trong trường hợp quỹ tài trợ NDIS của khách hàng có thể được sử dụng cho các báo hủy muộn và không áp dụng các thỏa thuận trong Chương trình Hỗ trợ, 100% phí sẽ được tính vào gói tài trợ NDIS của khách hàng cho mỗi buổi hẹn, theo mục 5.2.1 đến 5.2.6 ở trên.
- 5.3.3 Trong trường hợp cơ quan NDIA không cho phép tính phí vào gói tài trợ NDIS, khách hàng sẽ bị tính phí cho riêng cá nhân họ theo mục 5.2.1 đến 5.2.4 ở trên.
- 5.3.4 Trong trường hợp dịch vụ được chi trả qua phương thức Chương trình Hỗ trợ NDIS, tất cả các buổi cung cấp dịch vụ trong thời hạn của chương trình sẽ được tính vào gói tài trợ NDIS của người tham gia, bao gồm các buổi hẹn người tham gia không đến, cho dù có đưa ra bao nhiêu thông báo về việc vắng mặt đi chăng nữa.
- 5.3.5 Phí hủy cho Báo Hủy Muộn với SIL (4.8) không thể tính vào NDIS trừ khi đáp ứng các tiêu chí về Báo Hủy Muộn (4.6) dưới bảy (7) ngày làm việc.

### 5.4 Tất cả các Hình thức Thanh toán khác (tức là ngoài chương trình NDIS)

Đối với tất cả các nguồn thanh toán khác cho các dịch vụ bao gồm tự chi trả, Autism Queensland sẽ tính hóa đơn trực tiếp tới khách hàng với thanh toán phí hủy.

### 5.5 Bảo vệ và Vắng mặt

Trong trường hợp vắng mặt, nhân viên được lên lịch hỗ trợ khách hàng sẽ cố gắng liên hệ với khách hàng để xác định xem có hoàn cảnh đặc biệt hoặc lo ngại nào về an toàn cho khách hàng hay không:

- gọi điện cho khách hàng để kiểm tra sự an toàn của họ (nếu đây là việc làm phù hợp);
- nếu không thể liên hệ với khách hàng, gọi điện cho người liên hệ khẩn cấp do khách hàng chỉ định;
- Nếu không thể liên hệ với người liên hệ khẩn cấp do khách hàng chỉ định, thông báo cho Trưởng Nhóm Autism Queensland liên quan và xin chỉ dẫn ở các bước tiếp theo.

Trưởng Nhóm sẽ:

- đánh giá và xác định các bước tiếp theo bao gồm việc có tiếp tục liên hệ với khách hàng, người liên hệ khẩn cấp của họ hoặc các cơ quan chức năng khác có quan tâm các thông tin về khách hàng, về các hành vi và rủi ro của họ hay không; và
- đưa ra quyết định về buổi hẹn tiếp theo của khách hàng (nếu phù hợp), bao gồm gửi tin nhắn điện thoại và/hoặc gọi điện thoại nhắc nhở.

Khi khách hàng không thể tham gia buổi hẹn trực tuyến do gặp khó khăn về kỹ thuật, họ sẽ liên hệ với nhân viên được lên kế hoạch hỗ trợ họ hoặc trung tâm Autism Queensland có liên quan kèm theo thông tin này để đảm bảo rằng nhân viên AQ không bắt đầu quy trình bảo vệ cần thiết (xem 5.5 *Bảo vệ và Vắng mặt*).

### 5.6 Tạm ngừng Dịch vụ

Một số khách hàng/người chăm sóc có quyền yêu cầu tạm ngừng cung cấp dịch vụ (ví dụ: do đi nghỉ, tiếp cận dịch vụ khác).

Khách hàng/người chăm sóc có thể muốn giữ chỗ cho họ cho đến khi họ trở về. Autism Queensland không thể giữ chỗ nếu không thanh toán. Nếu khách hàng/người chăm sóc muốn giữ chỗ đó cho đến khi

họ trở về, khách hàng phải trả tiền cho dịch vụ trong thời gian vắng mặt. Đối với các khách hàng dùng quỹ tài trợ NDIS để chi trả cho các dịch vụ sẽ không thể sử dụng quỹ này để thanh toán cho khoảng thời gian vượt quá mức quy định được nêu trong mục Thời hạn Báo trước ở trên.

Nếu khách hàng/người chăm sóc chọn không trả tiền giữ chỗ, thì chỗ đó sẽ được dành cho khách hàng kế tiếp trong danh sách chờ nhận dịch vụ đó.

Nếu khách hàng chọn không trả tiền giữ chỗ và chỗ đó vẫn còn khi khách hàng trở về, thì khách hàng sẽ được dùng lại dịch vụ đó.

Nếu không còn chỗ trống, tên của khách hàng sẽ được đưa vào danh sách chờ cho dịch vụ đó và được cung cấp chỗ khi có. Các dịch vụ rơi vào trường hợp này sẽ có các thỏa thuận và yêu cầu cụ thể và sẽ được thảo luận với người tham gia và/hoặc gia đình tại thời điểm thông báo về sự vắng mặt liên tục.

Sự vắng mặt liên tục tiếp diễn, bất kể báo trước bao lâu, sẽ được xem là tạm ngừng dịch vụ (tham khảo [Thủ tục & Chính sách Tạm ngừng hoặc Đình chỉ Dịch vụ](#)). Việc sắp xếp dịch vụ hiện tại sẽ bị ngừng và nhân viên Autism Queensland có liên quan sẽ liên hệ với khách hàng/người chăm sóc để thảo luận về những dịch vụ thích hợp hơn vào thời điểm này, và/hoặc Autism Queensland có thể hỗ trợ bằng cách nào khác nữa.

## 6.0 TÀI LIỆU LIÊN QUAN

### Luật

*Đạo luật Cạnh tranh và Người tiêu dùng 2010* / *Đạo luật Chương trình Bảo hiểm Người khuyết tật Quốc gia 2013 (Cth)*

*Đạo luật Quyền riêng tư 1988 (Cth)*

### Tiêu chuẩn và Nguyên tắc

Nguyên tắc Quyền riêng tư của Úc

Quy tắc Ứng xử của NDIS

Tiêu chuẩn Thực hành và Chỉ số Chất lượng của NDIS

### Tài liệu khác

Trang web của Autism Queensland

Thỏa thuận Giá và Giới hạn Giá của NDIS

Danh mục Hỗ trợ NDIS

### Nội bộ

Thỏa Thuận Dịch vụ của AQ

Mẫu Đăng ký Dịch vụ

Thủ tục & Chính sách Tạm ngừng hoặc Đình chỉ Dịch vụ

Tên Tài liệu	Cancellations and No-Show Policy & Procedure		Loại Tài liệu	Policy & Procedure	
Người phê duyệt	Chief Operations Officer		Phiên bản	V 8.0	
Ngày Soạn thảo	Tháng Ba 2018	Ngày Công bố	Tháng Chín 2022	Ngày Tái Xét Tiếp theo	Tháng Chín 2024