

Pamamahala ng mga Insidente ng Panganib at mga Reklamo



OK lang na magreklamo

Mga tagubilin:



Ang pagtugon mo sa reklamo ay kasing-importante rin ng paglutas sa reklamo. Walang pinakatamang paraan upang gawin ito, ngunit kailangang malaman ng mga nagrereklamo na seryoso mong tinitingnan ang komento at handa mong tanggapin ang mga pagkakamali kapag nangyari nga ang mga ito. Kahit na hindi mo lubos na malutas ang reklamo, mahalagang madama ng taong nagrereklamo na siya ay napakinggan; na ang kanyang opinyon ay pinahalagahan at ginawa mo ang lahat ng iyong makakaya upang tugunan ang kanyang mga alalahanin. Ipinapakita nito na ikaw ay nakatuon sa pagbibigay ng suporta sa isang ligtas na paraang may pagmamalasakit at kasanayan.

Ang infographic na ito ay nagpapakita ng magagandang mensahe upang ipakita sa mga kalahok ang iyong paraan ng pagharap sa mga reklamo.

OK lang na magreklamo

Tungkol sa mga reklamo...

Ang reklamo ay pagsasabi sa isang tao na hindi ka nasisiyahan sa isang bagay tungkol sa mga tinatanggap mong suporta.

Seryoso naming isasaalang-alang at igagalang ang iyong pagkapribado kapag ikaw ay nagreklamo.

Sinuman ay maaaring magreklamo tungkol sa aming mga serbisyo

Isasali ka namin sa imbestigasyon ng iyong reklamo at hihingan ka ng payo kung paano kami dapat magbago upang maiwasang maulit ang ganitong pangyayari.



Maaari ka ring magreklamo sa NDIS Commission – sa 1800 035 544 o gamitin ang TTY sa 133 677 o ang National Relay Service at hilinging ikonekta ka sa 1800 035 544 o gumamit ka ng serbisyo ng interpreter.

Ano ang gagawin kapag gusto mong magreklamo



Pumili ng makakausap na tao na iyong pinagkakatiwalaan. Maaaring siya ay isang kawani.



Kakausapin ka namin tungkol sa reklamo. Itatanong namin kung ano ang hindi mo ikinasiya, ang gusto mong susunod na mangyari at ang maaari naming gawin para maayos ang problema.



Isasali ka namin sa imbestigasyon at aalamin ang sanhi ng problema. Hihingan ka namin ng payo kung paano kami dapat magbago upang maiwasang maulit ang ganitong pangyayari.



Kung minsan, makikipag-miting kami sa iyo. Maaari kang magsama sa miting ng kapamilya, isang tagataguyod o sinumang kailangan mo para sumuporta sa iyo.



Ipapaalam namin sa iyo kung ano ang aming ginawa para maayos ang problema, paano kami nakarating sa ganoong desisyon at ang iyong magagawa kung hindi ka pa rin nasisiyahan.



Hihingi kami ng paumanhin kung nakagawa kami ng maling bagay.