

# Διαχείριση Περιστατικών Κινδύνου και Καταγγελιών



## Είναι εντάξει να υποβάλετε μια καταγγελία

### Οδηγίες:



Ο τρόπος με τον οποίο αντιδράτε σε μια καταγγελία μπορεί να είναι εξίσου σημαντικός με το εάν η καταγγελία επιλυθεί. Δεν υπάρχει οριστικός τρόπος για να γίνει αυτό, αλλά τα άτομα που υποβάλουν καταγγελία πρέπει να γνωρίζουν ότι παίρνετε τα σχόλια στα σοβαρά και ότι είστε έτοιμοι να αναγνωρίσετε τα λάθη όταν συμβαίνουν. Ακόμα κι αν δεν μπορείτε να επιλύσετε πλήρως μια καταγγελία, είναι κρίσιμο το άτομο που το υπέβαλε να αισθάνεται ότι έχει εισακουστεί, ότι η γνώμη του εκτιμήθηκε και ότι κάνατε ό,τι μπορούσατε για να αντιμετωπίσετε τις ανησυχίες του. Δείχνει ότι παίρνετε στα σοβαρά την ενημέρωση των συμμετεχόντων ότι δεσμεύεστε να παρέχετε υποστήριξη με ασφαλή τρόπο με προσοχή και επιτηδειότητα.

Αυτό το γράφημα δείχνει καλά μηνύματα για να τα δώσετε στους συμμετέχοντες σχετικά με την προσέγγισή σας σε καταγγελίες.

# Είναι εντάξει να υποβάλετε μια καταγγελία Σχετικά με τις καταγγελίες...

Μια καταγγελία είναι να πείτε σε κάποιον ότι δεν είστε ευχαριστημένοι για κάτι σχετικά με τις υποστηρίξεις που λαμβάνετε

Θα σας λάβουμε σοβαρά υπόψη και θα σεβαστούμε τα προσωπικά σας στοιχεία όταν κάνετε μια καταγγελία.

Οποιοσδήποτε μπορεί να υποβάλει μια καταγγελία σχετικά με τις υπηρεσίες μας

Θα σας συμπεριλάβουμε στη διερεύνηση της καταγγελίας σας και θα ζητήσουμε τη συμβουλή σας για το πώς πρέπει να κάνουμε αλλαγές για να αποφύγουμε να συμβεί ξανά το ίδιο πράγμα



Μπορείτε επίσης να υποβάλετε μια καταγγελία στην Επιτροπή NDIS - στο 1800 035 544 ή να χρησιμοποιήσετε το ΤΤΥ στο 133 677 ή την Εθνική Υπηρεσία Αναμετάδοσης και να ζητήσετε το 1800 035 544 ή να χρησιμοποιήσετε διερμηνέα.

## Τι να κάνετε όταν θέλετε να υποβάλετε μια καταγγελία



Επιλέξτε ένα άτομο που εμπιστεύεστε για να μιλήσετε. Θα μπορούσε να είναι ένα μέλος του προσωπικού.



Θα σας μιλήσουμε σχετικά με την καταγγελία. Θα ρωτήσουμε τι σας δυσαρέστησε, τι θέλετε να συμβεί στη συνέχεια και τι μπορούμε να κάνουμε για να βοηθήσουμε στην επίλυση του προβλήματος.



Θα σας συμπεριλάβουμε στην έρευνα και θα μάθουμε τι προκάλεσε το πρόβλημα. Θα ζητήσουμε τη συμβουλή σας για το πώς πρέπει να κάνουμε αλλαγές για να αποφύγουμε να συμβεί ξανά το ίδιο πράγμα.



Μερικές φορές θα συναντηθούμε μαζί σας. Μπορείτε να έχετε μαζί σας την οικογένεια, έναν συνήγορο ή οποιονδήποτε χρειάζεστε για υποστήριξη στη συνάντηση.



Θα σας ενημερώσουμε τι κάναμε για να επιλύσουμε το πρόβλημα, πώς καταλήξαμε σε αυτήν την απόφαση και τι μπορείτε να κάνετε εάν εξακολουθείτε να είστε δυσαρεστημένοι.



Θα ζητήσουμε συγγνώμη αν κάναμε ένα λάθος.