

जोखिम की घटनाएँ और शिकायत प्रबंधन



शिकायत करना ठीक है

निर्देश:



शिकायत का जवाब आप कैसे देंगे, यह उतना ही महत्वपूर्ण हो सकता है, जितना यह कि शिकायत का समाधान किया गया है या नहीं। ऐसा करने का कोई निश्चित तरीका नहीं है, लेकिन शिकायतकर्ताओं को यह जानने की ज़रूरत होती है कि आप फ़ीडबैक को गंभीरता से लेते हैं गलतियों के होने पर उन्हें स्वीकार करने के लिए तैयार रहते हैं। अगर आप शिकायत का पूरी तरह से समाधान नहीं भी कर सकते, तो भी यह ज़रूरी है कि जिस व्यक्ति ने शिकायत की है, उसे महसूस हो कि उसे सुना गया है; कि उसकी राय को मूल्य दिया गया है और आपने वह सब कुछ किया जो आप उनकी चिंताओं पर कार्रवाई करने के लिए कर सकते थे। यह दिखाता है कि आप प्रतिभागियों को यह बताने के लिए गंभीर हैं कि आप देखभाल और कौशल के साथ सुरक्षित तरीके से समर्थन प्रदान करने के लिए प्रतिबद्ध हैं।

यह इंफ़ोग्राफ़िक प्रतिभागियों को शिकायत के प्रति आपके उपागम के बारे में बताने के लिए अच्छे संदेश दिखाता है।

शिकायत करना ठीक है

शिकायतों के बारे में...

शिकायत किसी को बताना है कि आपको मिलने वाले समर्थन के बारे में आप किसी चीज़ से खुश नहीं हैं

जब आप शिकायत करेंगे, तो हम आपको गंभीरता से लेंगे और आपकी गोपनीयता का सम्मान करेंगे।

हमारी सेवाओं के बारे में कोई भी शिकायत कर सकता है

आपकी शिकायत की जाँच में हम आपको शामिल करेंगे और इस बारे में आपकी सलाह लेंगे कि हमें कैसे बदलना चाहिए ताकि एक ही समस्या के बार-बार होने से बचा जा सके



आप NDIS कमीशन को भी शिकायत कर सकते हैं - 1800 035 544 पर या 133 677 पर TTY का उपयोग करें या नेशनल रिले सेवा का, और 1800 035 544 के लिए पूछें या दुभाषिये का उपयोग करें।

जब आप शिकायत करना चाहते हैं, तो क्या करें



उस व्यक्ति को चुनें, जिस पर आप बात करने के लिए विश्वास करते हैं। यह कर्मचारी हो सकता है।



हम शिकायत के बारे में आपसे बात करेंगे। हम पूछेंगे कि आप किस बात से नाखुश हैं, आप आगे क्या होता देखना चाहते हैं और समस्या को ठीक करने में मदद के लिए हम क्या कर सकते हैं।



हम जाँच में आपको शामिल करेंगे और पता लगाएँगे कि समस्या क्यों हुई। हम इस बारे में आपकी सलाह लेंगे कि हमें क्या बदलाव करने चाहिए ताकि एक ही समस्या बार-बार न हो।



कभी-कभी हमारी आपके साथ मीटिंग होगी। मीटिंग में आप अपने साथ परिवार, वकील या ऐसे किसी व्यक्ति को ला सकते हैं, जिसकी आपको समर्थन के लिए ज़रूरत हो।



हम आपको बताएँगे कि समस्या को ठीक करने के लिए हमने क्या किया है, हमने वह फैसला क्यों किया और अगर आप अभी भी नाखुश हैं, तो आप क्या कर सकते हैं।



यदि हमने ग़लत काम किया है, तो हम क्षमा माँगेंगे।