

Gestione dei rischi, degli incidenti e dei reclami



Lamentarsi è lecito

Istruzioni:



Il modo in cui si risponde a un reclamo può essere importante quanto la sua risoluzione. Non c'è un modo preciso per farlo, ma chi sporge un reclamo deve sapere che prendete sul serio il suo feedback e che siete disposti a riconoscere gli errori quando si verificano. Anche se non riuscite a risolvere completamente un reclamo, è fondamentale che la persona che lo ha presentato senta di essere stata ascoltata, che la sua opinione è stata apprezzata e che avete fatto tutto il possibile per risolvere la questione. Questo dimostra che vi impegnate a fornire assistenza in modo sicuro, con cura e competenza.

Questa infografica mostra i messaggi positivi da dare ai partecipanti sul vostro approccio ai reclami.



Lamentarsi è OK

A proposito di reclami...

Un reclamo consiste nel comunicare a qualcuno che non si è soddisfatti di qualcosa che riguarda l'assistenza ricevuta.

Se presentate un reclamo, sarete presi sul serio e la vostra privacy sarà rispettata.

Chiunque può presentare un reclamo sui nostri servizi

Sarete inoltre coinvolti nell'indagine relativa al reclamo e chiederemo il vostro parere su come cambiare per evitare che la stessa cosa si ripeta.



È inoltre possibile presentare un reclamo alla Commissione NDIS al numero 1800 035 544 o utilizzare il TTY al 133 677 o il National Relay Service e chiedere il numero 1800 035 544 o utilizzare un interprete.

Cosa fare quando si desidera presentare un reclamo



Scegliete una persona di fiducia con cui parlare. Potrebbe essere un membro del personale.



Parleremo con voi del reclamo. Vi chiederemo cosa vi ha reso insoddisfatti, cosa desiderate che accada in seguito e cosa possiamo fare per aiutarvi a risolvere il problema.



Vi coinvolgeremo nell'indagine e scopriremo cosa ha causato il problema. Chiederemo il vostro parere su come evitare che la stessa cosa si ripeta.



A volte organizziamo un incontro con voi cui possono partecipare i vostri familiari, un avvocato o qualsiasi altra persona di supporto.



Vi comunicheremo cosa abbiamo fatto per risolvere il problema, come siamo arrivati a questa decisione e cosa potete fare se non siete ancora soddisfatti.



Ci scuseremo se abbiamo sbagliato.