

Справување со ризици, инциденти и жалби



Во ред е ако некој се жали

Упатства:



Како реагираете на жалба може да биде исто толку важно како жалбата да е решена. Нема точно одреден начин да се направи тоа, но жалителите треба да знаат дека повратните информации ги сфаќаат сериозно и дека сте подготвени да признаете грешки, кога ќе се случат.

Дури и ако не можете да решите жалба, од извонредна важност е лицето кое ја поднело да чувствува дека било слушано, дека неговото мислење е ценето и дека сте направиле сè што можете за да се зафатите со неговиот проблем. Тоа покажува дека сте сериозни во поглед на тоа учесниците да знаат дека се стремите да давате поддршка на безбеден начин, со грижа и умешност.

Оваа илустрација покажува добри пораки што можат да им се дадат на учесниците за вашиот пристап кон жалбите.

Во ред е ако некој се жали

За жалбите...

Жалба е да се рече некому дека не сте задоволни со нешто во врска со поддршката што ја добивате

Ние ќе ве сфатиме сериозно и ќе ја почитуваме вашата приватност кога поднесувате жалба.

Секој може да се пожали на нашите услуги

Ние ќе ве вклучиме во испитувањето на вашата жалба и ќе бараме ваш совет за тоа што да промениме за да одбегнеме истата работа да се повтори



Исто така, може да се жалите на NDIS Commission - на 1800 035 544 или да користите TTY на 133 677 или National Relay Service и да се јавите на 1800 035 544 или да користите преведувач.



Што да направите кога сакате да поднесете жалба



Одберете да разговарате со некого во кого имате доверба. Тоа може да биде член на персоналот.



Ние ќе разговараме со вас за вашата жалба. Ќе ве прашаме зошто сте незадоволни, што сакате да се случи натаму и што може да направиме за проблемот да се реши.



Ние ќе ве вклучиме во испитувањето и ќе дознаеме што го предизвикало проблемот. Ќе бараме ваш совет како треба да се смениме за да се одбегне истото да се случи пак.



Ние понекогаш имаме состанок со вас. На состанокот може заради поддршка со вас да дојде некој роднина, претставник или кој било по ваш избор.



Ќе ве известиме што сме направиле за да се реши проблемот, како дојдовме до тоа решение и што можете вие да направите ако и натаму сте незадоволни.



Ќе се извиниме ако сме згрешиле.