

위험 사고 및 불만 관리



불평해도 괜찮아

지침:



불만에 대응하는 방법은 그 해결 여부만큼 중요할 수 있습니다. 이에 대해 정해진 방법은 없지만, 여러분이 그 피드백을 진지하게 받아들이고, 실수했을 때 이를 인정할 준비가 되어 있다는 것을 불만 제기자가 알 수 있도록 해야 합니다.

불만 사항을 완전히 해결할 수 없더라도, 이를 제기한 사람에게 있어서는 누군가 자신의 의견을 경청했고, 자신의 의견이 가치 있으며, 여러분이 그 우려 사항을 해결하기 위해 최선을 다했다고 느끼는 것이 중요합니다. 이는 여러분이 정성과 전문성을 기반으로 바탕으로 안전하게 도움을 제공하기 위해 최선을 다하고, 이를 이용자들이 느낄 수 있도록 진심을 다하고 있다는 것을 보여줍니다.

아래 그림은 불만 사항을 대하는 여러분의 자세에 대하여 서비스 이용자에게 전달할 수 있는 모범 메시지의 예시를 보여줍니다.



불평해도 괜찮아

불만 제기에 대하여...

불만은
여러분이 받는
지원에 대해
불만족스러운
점을 누군가에게
말하는 것입니다.

여러분이 불만을
제기할 때 저희는
여러분의 의견을
경청하고 개인 정보를
존중할 것입니다.

누구나 저희
서비스에
대해 불만을
제기할 수
있습니다.

저희는 여러분이 불만
해결과정에 참여하도록
하여, 문제 상황의 재발을
막기 위해 변화시켜야 할
사항들에 대한 여러분의
의견을 구할 것입니다.



또한, 1800 035 544번으로 전화하거나, 133 677번으로 TTY를 사용, 또는 전국 중계 서비스 (National Relay Service)에 연락하여 1800 035 544번으로의 연결을 부탁하거나 통역사를 이용하여, NDIS 위원회에 불만을 제기할 수 있습니다.

불만을 제기하고 싶을 때 해야 할 일



여러분이 믿고 이야기할 수 있는 사람을 선택하세요. 그 사람이 저희 직원이어도 괜찮습니다.



저희는 불만 사항에 대해 여러분과 이야기를 나눌 것입니다. 어떤 점이 불만족스러운지, 원하는 다음 처리 단계가 무엇인지, 문제를 해결하기 위해 저희가 무엇을 할 수 있는지를 여쭙볼 것입니다.



여러분이 조사 전반에 참여할 수 있도록 하여, 문제의 원인을 알아낼 것입니다. 같은 일이 반복되지 않도록 저희가 무엇을 변화시켜야 할지 여러분의 의견을 구하겠습니다.



저희가 여러분과 종종 회의를 진행할 수도 있습니다. 여러분의 가족, 변호인 또는 여러분이 지원 차 필요한 누구든 이 회의에 함께 참여할 수 있습니다.



저희는 어떻게 문제가 해결되었는지, 저희가 왜 그런 결정을 내렸는지, 그리고 여러분이 여전히 불만족스럽다면 여러분이 취할 수 있는 다음 단계에 대하여 알려드릴 것입니다.



저희가 잘못된 일이 있다면 여러분께 사과드릴 것입니다.