

Risk Durumları ve Şikayet Yönetimi



Şikayet etmekte bir sakınca yoktur

Talimatlar:



Bir şikayete nasıl yanıt verdiğiniz, şikayetin çözülüp çözülmediği kadar önemli olabilir. Bunu yapmanın kesin bir yolu yoktur, ancak şikayet sahiplerinin geri bildirimleri ciddiye aldığınızı ve hatalar olduğunda bunları kabul etmeye hazır olduğunuzu bilmeleri gerekir. Bir şikayeti tam olarak çözemeseniz bile, şikayette bulunan kişinin dinlendiğini, görüşlerine değer verildiğini ve endişelerini gidermek için elinizden gelen her şeyi yaptığınızı hissetmesi çok önemlidir. Bu, ilgililere özen ve beceriyle güvenli bir şekilde destek sağlamaya kararlı olduğunuzu bildirme konusunda ciddi olduğunuzu gösterir.

Bu bilgi grafiği, ilgililere şikayetlere yaklaşımınız hakkında verilecek iyi mesajları göstermektedir.

Şikayet etmekte bir sakınca yoktur

Şikayetler hakkında...

Şikayet, aldığınız desteklerle ilgili bir şeyden memnun olmadığınızı birisine söylemektir

Bir şikayette bulunduğunuzda sizi ciddiye alacak ve gizliliğinize saygı göstereceğiz.

Hizmetlerimiz hakkında herkes şikayette bulunabilir

Şikayetinizin incelenmesine sizi de dahil edeceğiz ve aynı şeyin tekrarlanmasını önlemek için nasıl değişiklik yapmamız gerektiği konusunda tavsiyelerinizi alacağız



NDIS Komisyonu'na da şikâyetle bulunabilirsiniz - 1800 035 544 numaralı telefonu arayın ya da 133 677 numaralı telefondan TTY'yi ya da [National Relay Service](#) i arayıp 1800 035 544'e bağlanmayı talep edin ya da bir tercüman kullanın.

Şikayette bulunmak istediğinizde ne yapmalısınız?



Konuşmak için güvendiğiniz bir kişiyi seçin. Bu kişi bir personel olabilir.



Sizinle şikayetiniz hakkında konuşacağız. Sizi neyin mutsuz ettiğini, bundan sonra ne olmasını istediğinizi ve sorunu çözmeye yardımcı olmak için ne yapabileceğimizi soracağız.



Sizi inceleme sürecine dahil edeceğiz ve soruna neyin neden olduğunu bulacağız. Aynı şeyin tekrarlanmasını önlemek için nasıl değişiklik yapmamız gerektiği konusunda tavsiyelerinizi alacağız.



Bazı durumlarda sizinle bir toplantı yapacağız. Toplantıya ailenizden biri, bir vekiliniz ya da desteğine ihtiyaç duyduğunuz herhangi biri katılabilir.



Sorunu gidermek için ne yaptığımızı, bu karara nasıl vardığımızı ve hala mutsuzsanız ne yapabileceğinizi size belirteceğiz.



Yanlış bir şey yapmışsak özür dileyeceğiz.