



Procedura di revisione dei reclami interna

Se non ritieni che la procedura di reclamo sia stata gestita in modo appropriato, hai il diritto di richiederne la revisione. Questa sarà gestita dall'amministratore delegato o dal responsabile delle risorse umane, che si chiameranno "funzionario incaricato della revisione".

Il funzionario incaricato della revisione ha la possibilità di riesaminare il reclamo o parti del reclamo. Verranno discusse con te le tempistiche.

Se non sei ancora soddisfatto dell'esito dell'indagine, hai diritto a presentare il tuo reclamo a una persona o ente esterni affinché lo esaminino.

Importante: L'associazione Paraplegic and Quadriplegic Association of SA Inc deve notificare alla polizia di SA e all'unità di gestione degli incidenti di DHS i reclami relativi a reati quali stupro, aggressione, maltrattamento significativo di clienti ed appropriazione indebita di fondi ai sensi della informativa 110 diffusa a luglio 2018.

Per ulteriori informazioni in merito alla gestione dei reclami, contatta il tuo coordinatore, l'addetto al servizio clienti o il team leader o visita il nostro sito web www.pqsa.asn.au

Procedura di revisione esterna

Hai il diritto di sporgere reclamo in relazione a PQSA a vari enti esterni, tra cui:

NDIS Quality and Safeguards Commission

Tel. 1800 035 544

www.ndiscommission.gov.au

National Disability Abuse and Neglect Hotline

Tel. 1800 880 052

(chiama SAPOL al 000 in caso di emergenza)

HCSCC - Health and Community Services Complaints Commissioner

Tel. (08) 8226 8800 (Informazioni di carattere generale)

Nazionale 1800 232 007

Disability Advocacy & Complaints Services of SA (DACSSA)

Tel. (08) 8297 3500

Nazionale 1800 088 325

www.pqsa.asn.au

www.homecareplus.asn.au

Seguici    

Email info@pqsa.asn.au

Numero Verde 1800 063 419

Tel. (08) 8355 3500

Fax (08) 8355 3511

Autorizzata a fornire servizi nell'ambito di programmi statali e federali di finanziamento per disabili, incluso NDIS.



Procedura di presentazione dei reclami dei clienti

Vivere secondo il tuo potenziale

www.pqsa.asn.au
www.homecareplus.asn.au

Gestione dei reclami - Risolvere i problemi in modo collaborativo

Le divisioni Lifestyle Support e HomeCare+ di The Paraplegic and Quadriplegic Association of South Australia Incorporated (PQSA) si impegnano a fornire servizi di qualità che rispondano alle esigenze dei loro clienti. Ma hanno bisogno della TUA opinione! A nessuno piacciono i reclami, ma sono una preziosa fonte per conoscere le opinioni delle persone e sono uno strumento importante per aiutare a migliorare i servizi e a stabilire che tipo di formazione e aggiornamento ha bisogno il personale.

Incoraggiamo i clienti a sollevare, e a vedere risolto, qualsiasi reclamo possano avere in merito a PQSA, ai suoi operatori o ai servizi che l'associazione fornisce senza timore di ritorsione.



Perché sporgere un reclamo?

I reclami sono un'opportunità per:

- Fornire opinioni
- Risolvere dei dubbi
- Migliorare i servizi e renderli più sicuri per tutti

Tutti i reclami verranno registrati nel registro di gestione dei reclami e segnalati al gruppo di gestione e al consiglio di amministrazione.

PQSA garantirà che tutti i clienti che presentano un reclamo siano:

- Trattati con dignità e rispetto
- Senza discriminazione

Tutti i clienti:

- Saranno incoraggiati a partecipare alla procedura di reclamo
- Godranno di privacy e riservatezza senza compromessi

A tutte le parti coinvolte in un reclamo verranno garantite giustizia naturale e correttezza procedurale nella gestione di un reclamo:

- Garantendo che tutte le parti di un reclamo sappiano cosa aspettarsi durante la procedura di gestione dei reclami
- Fornendo a tutte le parti le stesse opportunità di prendere parte alla procedura
- Fornendo ragioni per le decisioni prese

Procedura reclami interna

Se hai un reclamo da presentare:

1. Contatta il tuo coordinatore, addetto al servizio clienti o team leader. Ti ascolteranno ed esamineranno con te il reclamo.
2. Sei invitato a presentare il reclamo per iscritto (sul sito web di PQSA è disponibile una copia di un semplice modulo). Nei casi in cui non ti sia possibile scrivere il tuo reclamo, il tuo coordinatore, l'addetto al servizio clienti o il team leader ti assisterà e metterà agli atti il tuo reclamo.
3. Il reclamo verrà inviato per iscritto a un Responsabile/Supervisore del servizio in base al quale vengono gestiti i tuoi servizi.
4. Il Responsabile/Supervisore sarà incaricato di indagare il reclamo e sarà conosciuto come "persona responsabile".
5. La persona responsabile ti contatterà di persona o per telefono non appena riceverà il reclamo.
6. La persona responsabile ascolterà quali sono i tuoi problemi e le cose che ti destano preoccupazione.
7. Alcuni reclami possono essere risolti immediatamente e non richiedono ulteriori indagini. Altri richiedono un'indagine che può richiedere del tempo. Verrai informato delle tempistiche e sarai tenuto informato di tutti i risultati in modo tempestivo.