Πολιτική Σχολίων και Παραπόνων Πελατών

Yooralla\_Customer-Feedback-and-Complaints-Policy\_20210413\_Greek

**Πίνακας Περιεχομένων Πολιτικής: Ποιότητα και Συνεχής Βελτίωση**

1. **Περίληψη**

Ο οργανισμός Yooralla κάνει ευπρόσδεκτα και εκτιμά όλα τα σχόλια διότι μας ενημερώνουν για τις εμπειρίες των ατόμων από τις υπηρεσίες που παρέχουμε. Τα σχόλια περιλαμβάνουν παράπονα, φιλοφρονήσεις και προτάσεις.

Ο Yooralla ενεργεί γρήγορα για την επίλυση των παραπόνων.

Ο Yooralla εξετάζει τα σχόλια για να βρει νέους και καλύτερους τρόπους υποστήριξης πελατών.

Οι υπάλληλοι ακολουθούν το [Εγχειρίδιο Διαδικασιών Σχολίων και Παραπόνων Πελατών](https://yooralla.sharepoint.com/sites/ControlledDocuments/Procedures/Customer%20Feedback%20and%20Complaints%20Procedure%20Manual.docx).

**2.** **Πεδίο Εφαρμογής της Πολιτικής**

Αυτή η πολιτική ισχύει για όλα τα σχόλια και τα παράπονα από τους πελάτες, τις οικογένειες, τους φροντιστές, τους συνηγόρους, τους θεσμικούς φορείς, τους κυβερνητικούς φορείς, τους ενδιαφερομένους, τους υπαλλήλους ή το κοινό προς ή για το Συμβούλιο του Yooralla, τους Εκτελεστικούς υπαλλήλους, τους μη Εκτελεστικούς υπαλλήλους, τους εθελοντές και τους εργολάβους.

Εξαιρέσεις: οποιοδήποτε παράπονο σε σχέση με την εργασία που υπόκειται σε πολιτικές και διαδικασίες του Ανθρώπινου Δυναμικού.

**3. Σκοπός**

Αυτή η πολιτική πρέπει να διαβαστεί σε συνδυασμό με την [Πολιτική Διαχείρισης Κινδύνου](https://yooralla.sharepoint.com/sites/ControlledDocuments/Policies/Risk%20Management%20Policy.docx) του Yooralla και το [Πλαίσιο Ποιότητας Στην Πράξη](https://yooralla.sharepoint.com/sites/ControlledDocuments/Frameworks/Quality%20Into%20Practice%20Framework.docx).

Αυτή η πολιτική περιγράφει την προσέγγιση του Yooralla στη λήψη σχολίων από τους πελάτες, στη διαχείριση και την ανταπόκριση σε παράπονα που συμπεριλαμβάνουν:

α) τον τρόπο ανταπόκρισης και διαχείρισης όλων των σχολίων και των παραπόνων με συνεπή και δίκαιο τρόπο και εν ευθέτω χρόνω·

β) τον τρόπο βελτίωσης των υπηρεσιών που παρέχει ο Yooralla και του τρόπου με τον οποίο παρέχονται·

γ) τον τρόπο βελτίωσης της πρακτικής και πώς μπορεί να γίνει πιο ευαίσθητη στις ανάγκες υποστήριξης των πελατών·

δ) τον τρόπο εξαγωγής συμπερασμάτων από και χρήσης των σχολίων και των παραπόνων για την ενημέρωση του σχεδιασμού, της ανάπτυξης πολιτικής και της κατανομής πόρων·

ε) τον τρόπο εστίασης σε θετικές προσωποκεντρικές λύσεις·

ζ) τον τρόπο της συμπεριφοράς μας σύμφωνα με τις εταιρικές αξίες του Yooralla·

η) τον τρόπο σεβασμού επιλογών· και

θ) τον τρόπο μάθησης και εισαγωγής αλλαγών που προκύπτουν από τα σχόλια.

**4. Δήλωση Πολιτικής**

Ο Yooralla εκτιμά όλα τα σχόλια από διάφορους ενδιαφερομένους, όπως οι πελάτες και οι οικογένειές τους ή τα δίκτυα υποστήριξής τους, οι υπάλληλοι, οι θεσμικοί φορείς, οι κυβερνητικοί φορείς, άλλοι πάροχοι υπηρεσιών και το κοινό.

Ο Yooralla προάγει το δικαίωμα των ατόμων να μιλούν ανοιχτά και δεσμεύεται να διασφαλίζει ότι τα άτομα αισθάνονται αρκετή αυτοπεποίθηση για να εκφράζουν τυχόν ανησυχίες. Ο Yooralla δεσμεύεται να διασφαλίζει ότι όλα τα σχόλια και τα παράπονα αναγνωρίζονται εντός χρονοδιαγράμματος 3 εργάσιμων ημερών και η επίλυση παραπόνων διευθετείται εντός χρονοδιαγράμματος 21 εργάσιμων ημερών. Ενδέχεται να υπάρξουν περιπτώσεις όπου εμπλέκονται εξωτερικά μέρη επίλυσης διαφορών τέτοια ώστε τα αποτελέσματα να βρίσκονται εκτός του ελέγχου του Yooralla.

**Απαιτείται από όλους τους υπαλλήλους του Yooralla:**

α) να διασφαλίζουν ότι τα άτομα κατανοούν τα δικαιώματά τους σχετικά με την υποβολή σχολίων και παραπόνων και το δικαιώμά τους να επικοινωνούν απευθείας με την Επιτροπή Ποιότητας και Δικλείδων Ασφαλείας NDIS ή να επικοινωνούν με ένα ανεξάρτητο άτομο υποστήριξης ή έναν συνήγορο εάν επιλέξουν να το κάνουν.

β) να κάνουν τις διαδικασίες υποβολής σχολίων και παραπόνων του Yooralla προσβάσιμες που συμπεριλαμβάνει την παροχή κατάλληλης υποστήριξης στους καταγγέλοντες που θα τους επιτρέψει να υποβάλουν το παράπονο συμπεριλαμβανομένης της ικανότητας να αναφέρουν ανησυχίες για την εξειδικευμένη κατοικία διαμονής για άτομα με αναπηρία ή ρυθμίσεις για υποστηριζόμενη ανεξάρτητη διαβίωση.

Η υποστήριξη περιλαμβάνει, για παράδειγμα, άτομα με προβλήματα όρασης που λαμβάνουν την δήλωση παραπόνου τους σε ακουστική μορφή, την υποστήριξη του καταγγέλοντος να υποβάλει παράπονο/σχόλια σε γλώσσα εκτός της Αγγλικής, την υποστήριξη του καταγγέλοντος να επιλέξει έναν εύλογο μηχανισμό και/ή χώρο για την υποβολή της δήλωσης παραπόνου

γ) να εστιάζουν σε θετικές λύσεις για τον πελάτη και να λαμβάνουν υπ' όψιν και να κοινοποιούν ιδέες όπου οι βελτιώσεις μπορούν να εφαρμόζονται ευρύτερα·

δ) να σέβονται την ανεξαρτησία, τον έλεγχο και τις επιλογές του πελάτη·

ε) να διασφαλίζουν ότι καταβάλλονται οι καλύτερες προσπάθειες ώστε να μπορεί να επιτευχθεί μια ικανοποιητική επίλυση παραπόνων·

ζ) να προάγουν τα οφέλη της υποβολής σχολίων και παραπόνων στους πελάτες και τους υπαλλήλους·

η) να καθοδηγούνται από προσωποκεντρικές προσεγγίσεις και να συνεργάζονται με τον πελάτη και τις οικογένειες/τους φροντιστές ή το δίκτυο υποστήριξης για να επιτεύξουν επίλυση·

θ) να προάγουν μια κουλτούρα όπου τα παράπονα θεωρούνται ευκαιρίες για βελτίωση·

ι) να υποστηρίζουν τα άτομα που χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες του Yooralla να παρέχουν σχόλια·

κ) να τηρούν την εμπιστευτικότητα των πληροφοριών για το παράπονο και το άτομο που το υπέβαλε·

λ) να προστατεύουν τα άτομα από αντίποινα ή δυσμενή αντιμετώπιση εάν υποβάλλουν παράπονο· και

μ) να εκπληρούν τις υποχρεώσεις αναφοράς και αναθεώρησης του Yooralla.

**Η διαδικασία υποβολής σχολίων και παραπόνων του Yooralla διασφαλίζει**:

α) Ιδιωτικότητα: λαμβάνονται εύλογα μέτρα για την προστασία των προσωπικών δεδομένων από απώλεια, μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση ή χρήση, μη εξουσιοδοτημένη δημοσιοποίηση ή τυχόν κατάχρηση κατά την διάρκεια της διαδικασίας υποβολής παραπόνων.

β) Εμπιστευτικότητα: τα δεδομένα προστατεύονται με ελέγχους του πώς και πότε συγκεκριμένες πληροφορίες χρησιμοποιούνται εντός του οργανισμού και/ή δημοσιοποιούνται σε εξωτερικό φορέα ή άτομο.

γ) Φυσική δικαιοσύνη:

* + 1. Ο Yooralla παρέχει σε όλα τα άτομα δίκαιη ακρόαση όταν εξετάζει και λαμβάνει αποφάσεις για παράπονα·
		2. Ο Yooralla ανταποκρίνεται σε παράπονα αμερόληπτα και χωρίς προκατάληψη·
		3. Ο Yooralla ενημερώνει τα άτομα για τυχόν βελτιώσεις που έγιναν ως αποτέλεσμα των σχολίων και του παραπόνου· και
		4. οποιοσδήποτε πελάτης ενδέχεται να επηρεαστεί από μια απόφαση που ελήφθη ως ανταπόκριση σε παράπονο παίρνει σχετικές πληροφορίες.

δ) Ενημερότητα υπαλλήλων για την Πολιτική Υποβολής Σχολίων και Παραπόνων Πελατών και την Διαδικασία Υποβολής Σχολίων και Παραπόνων Πελατών του Yooralla.

ε) Έγκαιρη αντιμετώπιση παραπόνων κατάλληλα και αποτελεσματικά εντός καθορισμένων χρονοδιαγραμμάτων.

**5. Ευθύνες**

Όλοι οι υπάλληλοι που έρχονται σε επαφή με τους πελάτες πρέπει:

α) να γνωρίζουν και να είναι εκπαιδευμένοι στην διαχείριση παραπόνων βάσει της εκπαίδευσης στην Κατανόηση Παραπόνων που περιέχεται στις Κατευθυντήριες Γραμμές Διαχείρισης και Επίλυσης Παραπόνων της Επιτροπής NDIS·

β) να συμμορφώνονται με οποιεσδήποτε απαιτήσεις αναφοράς διαχείρισης παραπόνων που συμπεριλαμβάνει την καταχώριση των σχολίων στο RiskMan. Εάν το παράπονο αναφέρεται σε ένα συγκεκριμένο συμβάν, καταχωρίστε το ως περιστατικό καθώς επίσης και ως παράπονο·

γ) να συμπεριφέρονται προς τους πελάτες και τους ενδιαφερομένους με ευγενικό τρόπο και να ανταποκρίνονται έγκαιρα σε σχόλια και παράπονα·

δ) να επιδεικνύουν θετικές διαπροσωπικές και επικοινωνιακές δεξιότητες με επίκεντρο τον πελάτη·

ε) να έχουν επίγνωση των ρόλων, των ευθυνών και των εξουσιών τους σχετικά με σχόλια και παράπονα·

ζ) να είναι ενήμεροι για τις διαδικασίες που πρέπει να ακολουθήσουν και τις πληροφορίες που πρέπει να δώσουν στο άτομο που υποβάλλει παράπονο·

η) να ενεργούν έγκαιρα για σχόλια και παράπονα που μπορούν να επιλυθούν άμεσα στο τοπικό επίπεδο·

θ) να συνεργάζονται έγκαιρα με τον πελάτη και τις οικογένειες/τους φροντιστές ή το δίκτυο υποστήριξης για την επίλυση των σχολίων και των παραπόνων· και

ι) να παραπέμπουν τα σχόλια και τα παράπονα στον άμεσο προϊστάμενό τους εάν το ζήτημα χρειάζεται περαιτέρω διαμεσολάβηση ή απαιτεί επίλυση διαφορών.

**Διευθυντές**

Οι διευθυντές που συμμετέχουν στην διαδικασία διαχείρισης παραπόνων είναι, όπως ισχύει εντός του τομέα ευθύνης τους, υπεύθυνοι:

α) να διασφαλίζουν ότι εφαρμόζεται η διαδικασία διαχείρισης παραπόνων και ότι οι υπάλληλοι είναι εκπαιδευμένοι στην διαχείριση παραπόνων·

β) να επικοινωνούν με τον Υπεύθυνο Σχέσεων και Ενδυνάμωσης Πελατών για συμβουλές και βοήθεια για την επίλυση ζητημάτων που βρίσκονται στο επίπεδο της Επιτροπής NDIS ή του Επιτρόπου Υπηρεσιών για την Αναπηρία·

γ) να προάγουν μια θετική κουλτούρα έγκαιρης αναζήτησης και δράσης για σχόλια και παράπονα και να εντάσσουν ενεργά τους πελάτες και τις οικογένειες/τους φροντιστές τους ή το δίκτυο υποστήριξης στην διαδικασία επίλυσης και να καταχωρούν την ικανοποίησή τους με την επίλυση στο RiskMan·

δ) να διασφαλίζουν ότι οι πληροφορίες για την διαδικασία διαχείρισης παραπόνων είναι εύκολα προσβάσιμες για τους πελάτες και τις οικογένειες/τους φροντιστές τους·

ε) να διασφαλίζουν έγκαιρη συμμόρφωση με τις σχετικές νομοθετικές και θεσμικές απαιτήσεις, όπως την ανταπόκριση προς την Επιτροπή NDIS, τον Επίτροπο Υπηρεσιών για την Αναπηρία, τους Κοινοτικούς Επισκέπτες και τον Δημόσιο Συνήγορο και τους σχετικούς κυβερνητικούς φορείς·

ζ) να ενημερώνουν και να παραπέμπουν τον πελάτη και/ή το μέλος της οικογένειας/τον φροντιστή σε έναν ανεξάρτητο συνήγορο ή άτομο υποστήριξης εάν το επιλέξουν και να διασφαλίζουν την συναίνεση για την παραπομπή. Ένας ανεξάρτητος συνήγορος ή ένα άτομο υποστήριξης μπορεί να προέλθει απο την Ομάδα Δικαιωμάτων και Ενδυνάμωσης των Πελατών του Yooralla, έναν εγγεγραμμένο εξωτερικό οργανισμό συνηγόρων, και σχετικούς θεσμικούς φορείς ή κυβερνητικά τμήματα·

η) να αναφέρουν δράσεις και αποφάσεις σχετικά με τα σχόλια και τα παράπονα στους πελάτες και τις οικογένειές τους και τον αντίστοιχο άμεσο προϊστάμενο·

θ) να διασφαλίζουν τη παρακολούθηση της διαδικασίας διαχείρισης παραπόνων και ότι οι δράσεις εφαρμόζονται όπως τεκμηριώνεται σε ένα σχέδιο δράσης ή ένα μητρώο·

ι) να αναλογίζονται και να εφαρμόζουν βελτιώσεις ως ανταπόκριση σε συγκεκριμένα θέματα που εντοπίζονται από την διαδικασία υποβολής σχολίων·

κ) να διασφαλίζουν ότι τα δεδομένα διαχείρισης παραπόνων είναι διαθέσιμα για την αναθεώρηση της Εκτελεστικής διοίκησης·

λ) να διασφαλίζουν ότι υπάρχει διαδικασία για ραγδαία και αποτελεσματική ειδοποίηση της Εκτελεστικής διοίκησης για τυχόν παράπονα που απαιτούν ανταπόκριση απ' τον οργανισμό ή είναι σοβαρής φύσης που απαιτεί έγκαιρη δράση από το Εκτελεστικό όργανο·

μ) να επικοινωνούν έγκαιρα με τους πελάτες και τους κύριους ενδιαφερομένους (όπως εσωτερικές ή εξωτερικές ομάδες, κυβερνητικούς φορείς και θεσμικούς φορείς) για την πρόληψη και την διευθέτηση θεμάτων πριν κλιμακωθούν στο επίπεδο παραπόνου·

ν) να διασφαλίζουν ότι ένα διαφορετικό άτομο ολοκληρώνει την διαδικασία επίλυσης με τον πελάτη το οποίο είναι ανεξάρτητο από τις προηγούμενες διαδικασίες· και

ξ) να συμμορφώνονται με τους Κανονισμούς Διαχείρισης και Επίλυσης Παραπόνων του NDIS 2018.

**Ο/Η Ανώτατος/η Επαγγελματίας και η ομάδα του/της είναι υπεύθυνοι:**

α) για την καθιέρωση μιας διαδικασίας παρακολούθησης της επίδοσης, της αξιολόγησης και της αναφοράς για τον εντοπισμό θεμάτων και συστημικών ζητημάτων·

β) για την παροχή συμβουλών προς την ανώτερη διοίκηση για το δικαίωμα του πελάτη να έχει έναν ανεξάρτητο συνήγορο ή ένα άτομο υποστήριξης και ότι για ορισμένα ζητήματα, μια τέτοια παραπομπή μπορεί να είναι προς όφελος του πελάτη και του μέλους της οικογένειας/φροντιστή·

γ) για την παροχή τακτικών αναφορών στην Εκτελεστική και ανώτερη διοίκηση του Yooralla, το Συμβούλιο και την Επιτροπή Παροχής Υπηρεσιών και Ποιότητας και σε σχετικές ενδιαφερόμενες συμβουλευτικές ομάδες σχετικά με την συμμόρφωση του Yooralla με κύριους οργανωσιακούς δείκτες επίδοσης σχετικά με σχόλια και παράπονα·

δ) για την παροχή τακτικής ανάλυσης των σχολίων και των παραπόνων και τον εντοπισμό πιθανών οργανωσιακών μαθησιακών ευκαιριών στον Διευθύνοντα Σύμβουλο (CEO) και το Εκτελεστικό όργανο·

ε) για την ανάληψη και την αναφορά μιας ετήσιας ανάλυσης των σχολίων και των παραπόνων προς τον CEO και το Εκτελεστικό όργανο, το Συμβούλιο και την Επιτροπή Παροχής Υπηρεσιών και Ποιότητας και σχετικές εσωτερικές ομάδες ενδιαφερομένων, όπου αρμόζει, για τον σκοπό οργανωσιακής μάθησης και ανάπτυξης κατάλληλων στρατηγικών σε συνεργασία με σχετικούς εσωτερικούς ή εξωτερικούς ενδιαφερομένους·

ζ) για την τήρηση μητρώου σχολίων και παραπόνων και τον έλεγχο ότι οι συμφωνηθείσες δράσεις που προέκυψαν απο τα σχόλια και τα παράπονα έχουν αναληφθεί και ολοκληρωθεί και για την ενημέρωση των αντίστοιχων Διευθύνοντων Συμβούλων/Διευθυντών για ζητήματα που ενδέχεται να απαιτούν περαιτέρω δράση·

η) για την τήρηση της αποτελεσματικής και αποδοτικής λειτουργίας της διαδικασίας διαχείρισης σχολίων και παραπόνων· και

θ) για την υποστήριξη και την συνεργασία με την ανώτερη διοίκηση και το Εκτελεστικό όργανο στην ανταπόκριση προς τα σχόλια και τα παράπονα, ειδικά σε σχέση με την Επιτροπή NDIS, τον Επίτροπο Υπηρεσιών για την Αναπηρία, τον Δημόσιο Συνήγορο, τους Κοινοτικούς Επισκέπτες και τους κυβερνητικούς φορείς.

**Η Εκτελεστική διαχείριση είναι υπεύθυνη:**

α) για να διασφαλίσει την καθιέρωση διαδικασίας διαχείρισης παραπόνων και στόχων·

β) για να διασφαλίζει ότι η διαδικασία διαχείρισης παραπόνων είναι προγραμματισμένη, σχεδιασμένη, εφαρμόζεται, διατηρείται και βελτιώνεται συνεχώς σύμφωνα με νομοθετικές και κυβερνητικές απαιτήσεις·

γ) για τον εντοπισμό και την κατανομή των διοικητικών πόρων που χρειάζονται για μια αποτελεσματική και αποδοτική διαδικασία διαχείρισης παραπόνων·

δ) για την προώθηση ενημέρωσης για την διαδικασία διαχείρισης παραπόνων και την ανάγκη για μια προσέγγιση με επίκεντρο τον πελάτη σε όλον τον οργανισμό·

ε) για να διασφαλίζει ότι οι ανταποκρίσεις της ανώτερης διοίκησης είναι έγκαιρες, εστιάζουν στον πελάτη και συμμορφώνονται με σχετικές νομοθετικές και κυβερνητικές απαιτήσεις·

ζ) για να γνωστοποιεί στο Συμβούλιο και την Επιτροπή Παροχής Υπηρεσιών και Ποιότητας τα σχόλια και τα παράπονα και την επίλυση/τις επιλύσεις τους που απαιτούν την προσοχή του Συμβουλίου·

η) για τον διορισμό ή την εξουσιοδότηση ενός εκπροσώπου για τον συντονισμό της διαχείρισης ενός σοβαρού παραπόνου και για τον σαφή καθορισμό των ευθυνών και της εξουσίας του·

θ) για την περιοδική αναθεώρηση της διαδικασίας διαχείρισης παραπόνων για να διασφαλίζεται η αποτελεσματική και αποδοτική διατήρηση και η συνεχής βελτίωσή της· και

ι) για την χρήση των τεκμηρίων που προέκυψαν από τα σχόλια και τα παράπονα στον στρατηγικό προγραμματισμό, τον σχεδιασμό υπηρεσιών και την ανάπτυξη πολιτικής.

**Διευθύνων Σύμβουλος**

Είναι υπεύθυνος για την ανταπόκριση σε ή την διαχείριση τυχόν ευρύτερων προσεγγίσεων, όπως:

α) της προαγωγής μιας προσέγγισης σε σχόλια και παράπονα που εστιάζει στον πελάτη

β) της προετοιμασίας απαντήσεων σε ερωτήσεις των μέσων ενημέρωσης

γ) της διασφάλισης ότι υπάρχει κατάλληλη επικοινωνία με εξωτερικούς φορείς διαχείρισης παραπόνων, όπως η Επιτροπή NDIS ή το Γραφείο του Επιτρόπου Υπηρεσιών για την Αναπηρία

δ) της διασφάλισης ότι υπάρχουν μηχανισμοί που ανταποκρίνονται σε ζητήματα παραπόνων που τέθηκαν από τους κύριους χρηματοδότες υπηρεσιών· και

ε) της επικοινωνίας με κυβερνητικά τμήματα ή θεσμικούς φορείς σχετικά με σχόλια, παράπονα ή ισχυρισμούς κακοποίησης, βλάβης ή παραμέλησης.

**6. Εκπαίδευση και Ανάπτυξη Υπαλλήλων**

Διαχείριση Παραπόνων

**7. Σχετικές πολιτικές και διαδικασίες**

[Εργαλείο Ετήσιας Αναφοράς Παραπόνων](http://www.odsc.vic.gov.au/annual-complaints-reporting) – Γραφείο Επιτρόπου Υπηρεσιών για την Αναπηρία (ODSC)

[Έντυπο Υποβολής Παραπόνου](http://odsc.vic.gov.au/complaint-form) – Γραφείο Επιτρόπου Υπηρεσιών για την Αναπηρία (ODSC)

[Πολιτική Διαχείρισης Φιλοφρονήσεων και Παραπόνων](http://www.google.com.au/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwiO3cuC-anRAhVENJQKHWt-A18QFggZMAA&url=http%3A%2F%2Fwww.dhs.vic.gov.au%2Fabout-the-department%2Fdocuments-and-resources%2Fpolicies%2C-guidelines-and-legislation%2Fcompliments-and-complaints-management-policy&usg=AFQjCNHV6eoLDXkIz-klhKjF1W4e6Aw1mg&sig2=ZwJ_tOZ-g_oOfq9WVhuPfw&bvm=bv.142059868,d.dGo) – DHS

[Χάρτης Δικαιωμάτων και Ευθυνών Πελατών](https://yooralla.sharepoint.com/sites/ControlledDocuments/Policies/Customer%20Charter%20of%20Rights%20and%20Responsibilities.docx)

[Εγχειρίδιο Διαδικασίας Υποβολής Σχολίων και Παραπόνων Πελατών](https://yooralla.sharepoint.com/sites/ControlledDocuments/Procedures/Customer%20Feedback%20and%20Complaints%20Procedure%20Manual.docx)

[Οδηγός καλής πρακτικής και εργαλείο αυτοελέγχου](http://www.odsc.vic.gov.au/resources/educational-materials/#guide) *–* Γραφείο Επιτρόπου Υπηρεσιών για την Αναπηρία (ODSC*)*

[Φύλλα Πληροφοριών](http://www.odsc.vic.gov.au/resources/sector-factsheets/) – Γραφείο Επιτρόπου Υπηρεσιών για την Αναπηρία (ODSC)

[Διαχείριση Πολιτικής Περιστατικών Πελατών](https://yooralla.sharepoint.com/sites/ControlledDocuments/Policies/Management%20of%20Customer%20Incidents%20Policy.docx)

[NDIS – Σχόλια και Παράπονα](https://www.ndis.gov.au/about-us/contact-us/feedback-complaints)

[Πρόληψη και Ανταπόκριση στην Κακοποίηση και την Παραμέληση - Δήλωση Πρόθεσης](https://yooralla.sharepoint.com/sites/ControlledDocuments/Policies/Preventing%20and%20Responding%20to%20Abuse%20and%20Neglect%20-%20Statement%20of%20Intent.docx)

[Πολιτική Προστασίας της Ιδιωτικότητας](https://yooralla.sharepoint.com/sites/ControlledDocuments/Policies/Privacy%20Policy.docx)

[Δημοσιεύσεις και Πόροι](http://www.odsc.vic.gov.au/publications_resources) – Γραφείο Επιτρόπου Υπηρεσιών για την Αναπηρία (ODSC)

[Πλαίσιο Ποιότητας Στην Πράξη](https://yooralla.sharepoint.com/sites/ControlledDocuments/Frameworks/Quality%20Into%20Practice%20Framework.docx)

[TAC Διάγραμμα Ροής Παραπόνων](https://www.tac.vic.gov.au/providers/for-disability-service-providers)

[Οι αξίες και οι αρχές του Επιτρόπου Υπηρεσιών για την Αναπηρία](http://www.odsc.vic.gov.au/about-us/our-approach/)

[Η Εμπειρία σας από τον Yooralla – Αφίσα Σχολίων](https://yooralla.sharepoint.com/sites/ControlledDocuments/Forms%20%20Templates/Your%20Yooralla%20Experience%20Feedback%20Poster.pdf)

[Η Εμπειρία σας από τον Yooralla – Έντυπο](https://yooralla.sharepoint.com/sites/ControlledDocuments/Forms%20%20Templates/Your%20Yooralla%20Experience%20form.pdf%22%20%5Cl%20%22search%3DYour%20yooralla%20experience%20form)

Βάση Δεδομένων RiskMan του Yooralla για Σχόλια και Παράπονα

Παραρτήματα

Παράρτημα 1 – Διάγραμμα Ροής Διαχείρισης Παραπόνων του Yooralla

Παράρτημα 2 – Διαχείριση δύσκολων ή βίαιων καλούντων

**8. Πρότυπα και Κανόνες**

Τα ακόλουθα Πρότυπα ισχύουν σ' αυτή την πολιτική και τα δικαιολογητικά:

*[Δείκτες Προτύπων Πρακτικής και Ποιότητας NDIS](https://www.ndiscommission.gov.au/sites/default/files/documents/2018-07/NDIS%20Practice%20Standards.pdf)*

2. Διακυβέρνηση και Επιχειρησιακή Διαχείριση Παρόχων

 – Διαχείριση Σχολίων και Παραπόνων

[*Κώδικας Δεοντολογίας NDIS*](https://www.ndiscommission.gov.au/providers/ndis-code-conduct)

*[Πρότυπα Ασφάλειας Παιδιών](https://ccyp.vic.gov.au/child-safety/being-a-child-safe-organisation/the-child-safe-standards)*

Πρότυπο 1 – Οργανωσιακή κουλτούρα και ασφάλεια παιδιών

Πρότυπο 2 – Δέσμευση στην ασφάλεια παιδιών

Πρότυπο 3 – Κώδικας Δεοντολογίας

Πρότυπο 4 – Έλεγχος, εποπτεία και εκπαίδευση

Πρότυπο 5 – Ανταπόκριση και καταγγελία υποψιαζόμενης κακοποίησης παιδιών

Πρότυπο 6 – Αναγνώριση και μείωση κινδύνου κακοποίησης παιδιών

Πρότυπο 7 – Συμμετοχή και Ενδυνάμωση παιδιών

*[Πρότυπα Ανθρωπίνων Υπηρεσιών](https://providers.dhhs.vic.gov.au/human-services-standards)*

Πρότυπο 1 – Ενδυνάμωση

Πρότυπο 2 – Πρόσβαση και Εμπλοκή

Πρότυπο 4 – Συμμετοχή

[*Εθνικό Πρότυπο Ποιότητας (ACECQA)*](http://www.acecqa.gov.au/national-quality-framework/the-national-quality-standard)

Τομέας Ποιότητας 7 – Ηγεσία και Διαχείριση Υπηρεσιών

[*Εθνικά Πρότυπα Υπηρεσιών για την Αναπηρία*](https://www.dss.gov.au/our-responsibilities/disability-and-carers/standards-and-quality-assurance/national-standards-for-disability-services)

Πρότυπο 4 – Σχόλια και Παράπονα

*[Πρότυπα Παρέμβασης στην Πρώιμη Ηλικία της Βικτώριας](http://www.google.com.au/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwi90_Csl7nbAhWMx7wKHde5AxEQFggnMAA&url=http%3A%2F%2Fwww.education.vic.gov.au%2FDocuments%2Fchildhood%2Fproviders%2Fneeds%2Fvictorianecistandards.docx&usg=AOvVaw2yHmOMsG-7E_JgNpwqdS6E)*

Πρότυπο 1 – Πρακτική με Επίκεντρο την Οικογένεια

[*Επιτροπή Εργαζομένων στον Τομέα Αναπηρίας της Βικτώριας - Κώδικας Δεοντολογίας*](https://www.vdwc.vic.gov.au/rights-and-responsibilities/disability-worker-code-of-conduct)

Οι ακόλουθες Συμφωνίες ισχύουν σ' αυτή τη πολιτική και τα δικαιολογητικά έγγραφα:

Υπουργείο Υγείας και Ανθρωπίνων Υπηρεσιών – (DHHS) Χρηματοδοτούμενη Συμφωνία Υπηρεσίας No. 23785-15

Υπουργείο Παιδείας και Εκπαίδευσης – (DET) Χρηματοδοτούμενη Συμφωνία Υπηρεσίας No. 22740-15

Υπουργείο Κοινωνικών Υπηρεσιών – (DSS) Χρηματοδοτούμενη Συμφωνία Επιχορήγησης ID: 4-1JVO5CM

**9. Νομοθεσία**

Η ακόλουθη Νομοθεσία ισχύει σ' αυτή τη πολιτική και τα δικαιολογητικά έγγραφα:

[*Νόμος περί του Χάρτη Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων και Ευθυνών 2006*](http://www.austlii.edu.au/au/legis/vic/consol_act/cohrara2006433/) – (Βικ)

[*Νόμος περί των Υπηρεσιών για Παιδιά* *1996*](http://www.austlii.edu.au/au/legis/vic/consol_act/csa1996196/) – (Βικ)

[*Κανονισμοί Υπηρεσιών για Παιδιά 2009* – (Βικ)](http://www.austlii.edu.au/au/legis/vic/consol_reg/csr2009305/)

[*Νόμος περί Αναπηρίας 2006*](http://www.austlii.edu.au/au/legis/vic/consol_act/da2006121/) *–* (Βικ)

[*Νόμος περί Ελευθερίας της Πληροφόρησης 1982*](http://www.austlii.edu.au/au/legis/cth/consol_act/foia1982222/) – (Κοιν)

[*Νόμος περί Μητρώων Υγείας 2001*](http://www.austlii.edu.au/au/legis/vic/consol_act/hra2001144/) – (Βικ)

[*Νόμος περί του Προγράμματος Ασφάλισης Ατόμων με Αναπηρία 2013*](http://www.comlaw.gov.au/details/C2013A00020) – (Κοιν)

[*Κανόνες του Προγράμματος Ασφάλισης Ατόμων με Αναπηρία (Διαχείριση και Επίλυση Παραπόνων) 2018*](http://www.comlaw.gov.au/details/C2013A00020) *– (Κοιν)*

[*Κανόνες του Προγράμματος Ασφάλισης Ατόμων με Αναπηρία (Κώδικας Δεοντολογίας) 2018*](https://www.legislation.gov.au/Details/F2018L00629) *– (Κοιν)*

[*Κανόνες του Προγράμματος Ασφάλισης Ατόμων με Αναπηρία (Διαχείριση Περιστατικών και Δηλωτέα Περιστατικά) 2018*](https://www.legislation.gov.au/Details/F2018L00633) *– (Κοιν)*

[*Κανόνες του Προγράμματος Ασφάλισης Ατόμων με Αναπηρία (Πρότυπα Πρακτικής – Έλεγχος Εργαζομένων) 2018*](https://www.legislation.gov.au/Details/F2018L00887) *– (Cth)*

[*Κανόνες του Προγράμματος Ασφάλισης Ατόμων με Αναπηρία (Περιοριστικές Πρακτικές και Υποστήριξη Συμπεριφοράς) 2018*](https://www.legislation.gov.au/Details/F2018L00632) *– (Κοιν)*

[*Νόμος περί Προστασίας της Ιδιωτικότητας και των Δεδομένων 2014*](http://www.austlii.edu.au/au/legis/vic/num_act/padpa201460o2014317/) *–* (Βικ)

[*Νόμος περί των Πολιτικών & Διοικητικών Δικαστηρίων 1998*](http://www.austlii.edu.au/au/legis/vic/consol_act/vcaata1998428/) – (Βικ)

**10. Γλωσσάριο** – ανατρέξτε στο [Γλωσσάριο](https://yooralla.sharepoint.com/sites/ControlledDocuments/Work%20Instructions/Definitions%20Glossary.xlsx) στην Βιβλιοθήκη Ελεγχόμενων Εγγράφων για συνήθεις ορισμούς

Οποιοιδήποτε καθορισμένοι όροι και συντομογραφίες παρακάτω είναι συγκεκριμένοι για αυτό το έγγραφο

**Αναγνώριση** – η αποδοχή του δικαιώματος ενός ατόμου να υποβάλει παράπονο· η επικύρωση των συναισθημάτων του

**Δράσεις** – τι θα γίνει, από ποιον και μέχρι πότε· πώς θα γνωστοποιηθεί η πρόοδος στο άτομο με εστίαση στο μέλλον

**Απαντήσεις** – πληροφορίες γιατί κάτι έγινε ή δεν έγινε

**Καταγγέλων** – Ένα άτομο που υποβάλλει ή εγείρει ένα παράπονο. Ο καταγγέλων μπορεί να είναι ένας πελάτης, ένα μέλος της οικογένειας, ένας φίλος ή άλλο μέλος του κοινού.

**Φιλοφρόνηση** – έκφραση επαίνου, ενθάρρυνσης ή ευγνωμοσύνης για υπηρεσίες που παρείχε ή διαχειρίστηκε ο οργανισμός Yooralla

**Σχόλια** – πληροφορίες από πελάτες, φροντιστές ή μέλη του κοινού για οποιαδήποτε δράση, πολιτική ή άτομο εντός του Yooralla και την εμπειρία τους από αυτά που συμπεριλαμβάνει παράπονα, φιλοφρονήσεις και προτάσεις.

**Οργανωσιακή Μάθηση** – μια διαδικασία έρευνας για την κατανόηση και εάν απαιτείται, για την επίλυση ασυνέπειας μεταξύ αναμενόμενης έκβασης και πραγματικής έκβασης.

**Πρόταση** – έκφραση μιας ιδέας για να ληφθεί υπ' όψιν σε μια εναλλακτική προσέγγιση ή βελτίωση ενός συγκεκριμένου ζητήματος.

**Παράρτημα 1 - Διάγραμμα Ροής της Διαδικασίας Διαχείρισης Παραπόνων του Yooralla**



Παράρτημα 2 – Καθοδηγητική Σημείωση: Διαχείριση δύσκολων ή βίαιων καλούντων

Η διαχείριση ταραγμένων, θυμωμένων ή δύσκολων ατόμων μπορεί να είναι μια εξαιρετικά δύσκολη δουλειά. Ενδέχεται να υπάρχουν διάφοροι λόγοι για την συμπεριφορά του ατόμου. Όποιος και να είναι ο λόγος, πρέπει να υποτεθεί ότι το άτομο έχει ένα έγκυρο παράπονο.

Είναι σημαντικό να θυμάστε ότι η κακομεταχείριση μπορεί να μην είναι προσωπική αλλά ένα σύμπτωμα του εκνευρισμού του ατόμου. Μερικές από τις πιο αποτελεσματικές στρατηγικές για να μάθετε τα πραγματικά προβλήματα συμπεριλαμβάνουν:

α) να επιτρέψετε στο άτομο να εκτονωθεί χωρίς να το διακόψετε

β) να ρωτήσετε ποια είναι τα συγκεκριμένα ζητήματα

γ) να παραμείνετε ήρεμοι

δ) να αφιερώσετε χρόνο για να ακούσετε το άτομο και τις ανησυχίες του

ε) να ζητήσετε διευκρινήσεις ή περισσότερες πληροφορίες χωρίς να φαίνεται σαν 'ανάκριση'· και

ζ) να προτείνετε διάφορες δράσεις ή λύσεις· αυτό μπορεί επίσης να συμπεριλαμβάνει να καταγράψετε το παραπόνο εκ μέρους του ατόμου ή να οργανώσετε επικοινωνία από ένα ανώτερο υπάλληλο.

Ενώ ο Yooralla αναγνωρίζει ότι τα άτομα είναι συχνά ταραγμένα ή θυμωμένα όταν υποβάλλουν παράπονο, η προσωπική κακομεταχείριση ενός υπαλλήλου του Yooralla δεν είναι ποτέ αποδεκτή. Σ' αυτές τις περιπτώσεις, ο Yooralla μπορεί να επιβάλει περιορισμούς λόγω παράλογης συμπεριφοράς. Η βασική προσέγγιση πρέπει να περιλαμβάνει:

α) να υποδείξετε ήρεμα ότι η συμπεριφορά είναι απαράδεκτη

β) να ενημερώσετε το ατόμο/τον καλούντα ότι θα διακόψετε την συνομιλία εάν συνεχιστεί η κακομεταχείριση

γ) να προσφέρετε στο άτομο/τον καλούντα την επιλογή να μιλήσει σε έναν ανώτερο υπάλληλο· και

δ) να διακόψετε την συνομιλία εάν συνεχιστεί η συμπεριφορά.

Η ασφάλειά σας είναι υψίστης σημασίας. Εάν το άτομο είναι στην ίδια φυσική τοποθεσία με εσάς και η συμπεριφορά του κλιμακώνεται, ζητήστε την υποστήριξη του πλησιέστερου παρόντα υπαλλήλου. Αυτό μπορεί να περιλαμβάνει να ζητήσετε από τον υπάλληλο να τηλεφωνήσει τον ανώτερο διευθυντή.

Σημαντικότερα, διασφαλίστε ότι αναφέρετε και καταγράφετε το περιστατικό και ζητήστε συνέντευξη με τον άμεσο προϊστάμενό σας