

Proseso ng tagapagbigay ng pangangalaga para sa mga reklamo

Nagreklamo ang residente o whānau

- ▶ Kilalanin ang reklamo sa lalong madaling panahon
- ▶ Humirang ng tao na mangangasiwa sa reklamo
- ▶ Ipaalam sa residente o whānau kung sino ang makikipag-ugnayan sa kanila
- ▶ Sumangguni sa iyong Patakaran sa pamamahala ng mga reklamo



Makipagkita sa residente at whānau

- ▶ Makipagkita upang talakayin ang reklamo sa lalong madaling panahon hangga't maaari
- ▶ Ulitin ang narinig upang matiyak na tama ang iyong pagkaunawa
- ▶ Kilalanin ang pagkabahala ng residente at gawing komportable at ligtas ang kanyang pakiramdam
- ▶ Itanong sa residente kung ano ang nais niyang mangyari at itala ito
- ▶ Itanong sa residente kung gusto niya ng suporta ng isang tagapagtaguyod
- ▶ Ipaliwanag kung ano ang susunod na mangyayari at kung gaano katagal bago malutas ang isyu

Paglutas ng reklamo

- ▶ Kumilos upang lutasin ang reklamo sa lalong madaling panahon
- ▶ Suriin ang inyong mga proseso upang maitama ang dahilan ng isyu
- ▶ Aktibong isali ang residente at ang kanyang whānau, at laging unahin muna ang kanyang mga pangangailangan at kagustuhan
- ▶ Isali ang lahat ng kaugnay na mga partido upang makahanap ng pinakamabuting paraan sa paglutas ng isyu
- ▶ Magbigay ng regular na mga update sa residente at sa kanyang whānau

Makaraan ang resolusyon

- ▶ Tingnan kung ang residente at ang kanyang whānau ay nasiyahan sa kinalabasan
- ▶ Pasalamat sila sa kanilang feedback (puna)
- ▶ Kung sila ay di-nasiyahan, isangguni ang residente at ang kanyang whānau sa Advocacy Service (Serbisyong Tagapagtaguyod), sa DHB Portfolio Manager, Disability Support Services (Mga Serbisyong Suporta sa Kapansanan), o sa Tanggapan ng Komisyoner ng Kausugan at Kapansanan sa inyong lugar

Idokumento ang resulta

- ▶ u Idokumento ang kinalabasan ng proseso ng resolusyon, kabilang ang buod ng reklamo, ang mga ginawa mong aksyon upang malutas ang reklamo, anumang komunikasyon ninyo ng residente, sa kanyang whānau, at sa mga kawani
- ▶ Tiyaking alam ng mga kawani ang anumang ginawang pagbabago sa proseso bunga ng reklamo