

## Εσωτερική Διαδικασία Επανεξέτασης Παραπόνων

Αν αισθάνεστε ότι η διαδικασία παραπόνου δεν έτυχε του κατάλληλου χειρισμού, έχετε το δικαίωμα να ζητήσετε επανεξέταση. Αυτή θα τη χειριστεί ο Εκτελεστικός Διευθυντής ή ο Διευθυντής Ανθρώπινου Δυναμικού και θα είναι γνωστός ως ο Υπεύθυνος Επανεξέτασης.

Ο Υπεύθυνος Επανεξέτασης έχει τη δυνατότητα να διερευνήσει εκ νέου το παράπονο ή τμήματά του. Τα χρονικά πλαίσια θα συζητηθούν μαζί σας.

Αν εξακολουθείτε να μην είστε ικανοποιημένος με το αποτέλεσμα της διερεύνησης, έχετε το δικαίωμα να παραπέμψετε το παράπονό σας σε ένα εξωτερικό πρόσωπο ή όργανο για την επανεξέτασή του.

Παρακαλούμε, προσέξτε: Η Ένωση Παραπληγικών και Τετραπληγικών Νότιας Αυστραλίας Α.Ε. πρέπει να παραπέμψει παράπονα σχετικά με ποινικά αδικήματα, π.χ. βιασμό, επίθεση, σοβαρή κακοποίηση πελάτη, υπεξαίρεση χρημάτων, στην Αστυνομία της Νότιας Αυστραλίας και στη Μονάδα Διαχείρισης Συμβάντων του Υπουργείου Ανθρώπινων Υπηρεσιών, σύμφωνα με το δελτίο 110, που κυκλοφόρησε τον Ιούλιο 2018

Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τη διαχείριση παραπόνων επικοινωνήστε με τον Συντονιστή σας, τον Υπεύθυνο Εξυπηρέτησης Πελατών ή τον Επικεφαλής Ομάδας, ή επισκεφθείτε την ιστοσελίδα μας [www.pqsa.asn.au](http://www.pqsa.asn.au)

## Εξωτερική Διαδικασία Επανεξέτασης

Έχετε δικαίωμα να υποβάλετε παράπονα για την PQSA σε διάφορες εξωτερικές υπηρεσίες, που περιλαμβάνουν:

**Επιτροπή Ποιότητας και Μέτρων Ασφαλείας του NDIS**  
Τηλ. 1800 035 544  
[www.ndiscommission.gov.au](http://www.ndiscommission.gov.au)

**Εθνική Τηλεφωνική Γραμμή Για Την Κακοποίηση και Παραμέληση Ατόμων με Αναπηρία**  
Τηλ. 1800 880 052  
[καλέστε SAPOL (Αστυνομία Νότιας Αυστραλίας) ή 000 σε περίπτωση έκτακτης ανάγκης]

**HCSCC – Επίτροπος Παραπόνων για Υγειονομικές και Κοινοτικές Υπηρεσίες**  
Τηλ. (08) 8226 8800 (general enquiries)  
Επαρχία 1800 232 007

**Υπηρεσίες της Νότιας Αυστραλίας για Συνηγορία και Παράπονα Ατόμων με Αναπηρία (DACSSA)**  
Τηλ. (08) 8297 3500  
Επαρχία 1800 088 325

**Ένωση Παραπληγικών και Τετραπληγικών Νότιας Αυστραλίας**

[www.pqsa.asn.au](http://www.pqsa.asn.au)  
[www.homecareplus.asn.au](http://www.homecareplus.asn.au)

Ακολουθήστε μας



Ηλεκτρονικό Ταχυδρομείο  
[info@pqsa.asn.au](mailto:info@pqsa.asn.au)  
**ΚΛΗΣΗ ΔΩΡΕΑΝ**  
1800 063 419  
Tel. (08) 8355 3500  
Fax (08) 8355 3511

Εγκεκριμένη για την παροχή υπηρεσιών στο πλαίσιο κρατικών και ομοσπονδιακών προγραμμάτων χρηματοδότησης ατόμων με αναπηρία, συμπεριλαμβανομένου του NDIS.



## Διαδικασία Παραπόνων Πελατών

# Ζήστε με τις δυνατότητές σας

[www.pqsa.asn.au](http://www.pqsa.asn.au)  
[www.homecareplus.asn.au](http://www.homecareplus.asn.au)

## Διαχείριση Παραπόνων – Επίλυση Προβλημάτων με Συνεργασία

Τα τμήματα Lifestyle Support [Υποστήριξης Τρόπου Ζωής] και HomeCare+ (Κατ' Οίκον Φροντίδας+) της Ένωσης Παραπληγικών και Τετραπληγικών Νότιας Αυστραλίας A.E. (PQSA) δεσμεύονται στην παροχή ποιοτικών υπηρεσιών που ανταποκρίνονται στις ανάγκες των πελατών τους. Χρειάζονται, όμως, σχόλια από ΕΣΑΣ! Σε κανένα δεν αρέσουν τα παράπονα, είναι, ωστόσο, μια πολύτιμη πηγή σχολίων και σημαντικό εργαλείο για τη βελτίωση των υπηρεσιών και τον καθορισμό της κατάρτισης και της εξέλιξης του προσωπικού.

Οι πελάτες ενθαρρύνονται να εγείρουν και να επιλύουν τυχόν παράπονα που έχουν σχετικά με την PQSA, τους υπαλλήλους της ή τις υπηρεσίες που παρέχει, χωρίς φόβο αντεκδίκησης.



## Γιατί να παραπονεθείτε;

**Τα παράπονα είναι μια ευκαιρία:**

- Να υποβάλετε τα σχόλιά σας
- Να διασκεδάσετε τις ανησυχίες σας
- Να γίνουν οι υπηρεσίες ασφαλέστερες και καλύτερες για όλους

Όλα τα παράπονα θα καταγράφονται στο Μητρώο Διαχείρισης Παραπόνων και θα αναφέρονται στην Ομάδα Διαχείρισης και το Διοικητικό Συμβούλιο.

**Η PQSA θα διασφαλίσει ότι όλοι οι πελάτες που υποβάλλουν παράπονο:**

- Αντιμετωπίζονται με αξιοπρέπεια και σεβασμό
- Αντιμετωπίζονται χωρίς διακρίσεις

**Όλοι οι πελάτες:**

- Θα ενθαρρύνονται να συμμετέχουν στη διαδικασία παραπόνων
- Θα έχουν την ιδιωτική τους ζωή και εμπιστευτικότητα εξασφαλισμένη χωρίς συμβιβασμούς

**Σε όλους τους εμπλεκόμενους σε παράπονο θα προσφέρεται φυσική δικαιοσύνη και δίκαια διαδικαστική μεταχείριση κατά τον χειρισμό του παραπόνου:**

- Διασφαλίζοντας ότι όλοι οι εμπλεκόμενοι σε παράπονο γνωρίζουν τι να περιμένουν κατά τη διαδικασία χειρισμού του παραπόνου
- Παρέχοντας σε όλους τους εμπλεκόμενους ίσες ευκαιρίες συμμετοχής στη διαδικασία
- Παρέχοντας αιτιολόγηση των αποφάσεων που ελήφθησαν

## Εσωτερική Διαδικασία Παραπόνων

**Αν έχετε παράπονο:**

1. Επικοινωνήστε με τον Συντονιστή σας, τον Υπεύθυνο Εξυπηρέτησης Πελατών ή τον Επικεφαλής Ομάδας. Θα σας ακούσουν και θα συζητήσουν μαζί σας το παράπονό σας.
2. Σας ενθαρρύνουμε να υποβάλετε το παράπονό σας γραπτώς (αντίγραφο απλού εντύπου μπορείτε να βρείτε στην ιστοσελίδα της PQSA). Σε περιπτώσεις που δεν σας είναι δυνατόν να γράψετε το παράπονό σας, ο Συντονιστής σας, ο Υπεύθυνος Εξυπηρέτησης Πελατών ή ο Επικεφαλής Ομάδας θα σας βοηθήσουν και θα δημιουργηθεί για εσάς μια Καταγραφή Παραπόνου.
3. Το παράπονο θα παραπεμφθεί γραπτώς σε ένα Διευθυντή/Επόπτη της υπηρεσίας που διαχειρίζεται τις υπηρεσίες σας.
4. Ο Διευθυντής/Επόπτης θα είναι υπεύθυνος για τη διερεύνηση του παραπόνου σας και θα είναι γνωστός ως ο Υπεύθυνος.
5. Ο Υπεύθυνος θα επικοινωνήσει μαζί σας είτε προσωπικά είτε δια τηλεφώνου, αμέσως μόλις παραλάβει το παράπονο.
6. Ο Υπεύθυνος θα ακούσει τα ζητήματα και τις ανησυχίες που εγείρετε.
7. Ορισμένα παράπονα μπορούν να επιλυθούν αμέσως και δεν απαιτούν περαιτέρω διερεύνηση. Άλλα απαιτούν διερεύνηση, η οποία μπορεί να χρειαστεί χρόνο. Αυτά τα χρονικά πλαίσια θα συζητηθούν μαζί σας και θα ενημερώνεστε εγκαίρως για όλα τα αποτελέσματα.