

نقش ...

مدافع مشتری؟

برای معلومات بیشتر با ما
تماس بگیرید:

1300 360 044

www.pt.qld.gov.au

مدافع مشتری یک تیمی در امین عامه کوئینزلند (QPT) است که به مشتریانی که به پشتیبانی اضافی ضرورت دارند، کمک بیشتری ارائه می‌دهد.

آنها با مشتریان، خانواده‌های شان، دوستان شان، ارائه دهندگان خدمات و دیگران همکاری می‌کنند تا اطمینان حاصل شود که مشتریان احساس حمایت و آگاهی می‌کنند.

مدافع مشتری چهار وظیفه اصلی دارد:

مدافعه

کمک به مشتریان در درک مراحل QPT و اطمینان از اینکه آنها در تصمیماتی که بر آنها تأثیر می‌گذارد، مشارکت داشته باشند.



تسهیل

سازماندهی جلسات برای موقعیت‌های پیچیده یا زمانی که افراد زیادی درگیر هستند، برای آسانتر کردن ارتباطات.



تشدید

امور فوری، مانند کمک به مشتری که ممکن است به کمک فوری در مورد محل اقامت یا دسترسی به پول ضرورت داشته باشد.



بررسی

بررسی مشکلات یا الگوهای رفتاری مشتری برای پیشنهاد تغییراتی که می‌تواند به همه مشتریان QPT کمک کند.



مدافع مشتری چگونه کمک می‌کند:

مدافع مشتری جایگزین مامور امین QPT شما نمی‌شود، اما در صورت ضرورت پشتیبانی اضافی ارائه می‌دهد.

آنها می‌توانند در موقعیت‌هایی مانند موارد زیر کمک کنند:

- وقتی درک مراحل QPT برای شما دشوار است.
- اگر با مسائل مغلق روبرو هستید و به کمک بیشتری ضرورت دارید.
- در موارد غیرمعمول که خارج از مراحل استاندارد QPT هستند.

مدافع مشتری همچنین با گروه‌های حمایتی، ارائه دهندگان خدمات و سایر افراد در شبکه پشتیبانی شما همکاری می‌کند تا رفاه شما را بهبود بخشد.

آیا فکر می کنید ممکن است به کمک مدافع مشتری ضرورت داشته باشید؟

اگر شما مشتری هستید، یا از مشتری ای حمایت می کنید که QPT برای امور مالی او تعیین شده است، در صورت ضرورت به کمک می توانید با مدافع مشتری تماس بگیرید.

برای معلومات بیشتر با ما تماس بگیرید:

customer.advocate@pt.qld.gov.au



حمایت از آقای تیم

آقای تیم* زمانی که ضرورت داشت جایداد خود را بفروشد و به یک مرکز زندگی حمایتی منتقل شود، با یک مرحله انتقال چالش برانگیز مواجه شد. در حالی که او ضرورت به این تغییر را درک می کرد، توانایی هایش در نوسان بود و گاهی اوقات، در مورد دخالت QPT در امور مالی اش دچار ابهام می شد.

ماموران امین (trust officers) آقای تیم تشخیص دادند که تیم به حمایت اضافی ضرورت دارد، بنابراین از مدافع مشتری کمک خواستند. مدافع مشتری با همکاری ماموران امین و شبکه پشتیبانی او، به آقای تیم در طی این مراحل کمک کرد و جلساتی را ترتیب داد که در آن معلومات به اشتراک گذاشته می شد و آقای تیم می توانست سوالات خود را بپرسد. مهم بود مطمئن شویم که آقای تیم هر تصمیم و دلایل پشت آن را درک می کند.

از طریق این حمایت متناسب با نیازهایش، آقای تیم توانست این مرحله انتقال را با اعتماد به نفس بیشتری طی کند. او با موفقیت انتقال خود به زندگی حمایتی را تکمیل کرد و مراقبت و ثباتی را که می خواست دریافت کرد.

*نام به دلیل حفظ حریم خصوصی تغییر داده شده است.