

Ano ang papel ng Tagapagtaguyod ng Customer?

Para sa karagdagang impormasyon, makipag-ugnayan sa amin:

 **1300 360 044**

 **www.pt.qld.gov.au**

Ang Tagapagtaguyod ng Customer (Customer Advocate) ay isang pangkat sa Queensland Public Trustee (QPT) na nagbibigay ng karagdagang tulong sa mga customer na nangangailangan ng higit pang suporta.

Sila ay nakikipagtulungan sa mga customer, kanilang mga pamilya, kaibigan, mga tagapagbigay ng serbisyo, at iba pa upang matiyak na nakadarama ang mga customer ng suporta at nabibigyan ng kaalaman.

Mayroong apat na pangunahing tungkulin ang Customer Advocate:



Pagtataguyod

Tinutulungan ang mga customer na maunawaan ang mga proseso ng QPT at tinitiyak na sila ay kasama sa mga desisyon na nakakaapekto sa kanila.



Pagsasaayos

Nag-oorganisa ng mga pulong para sa mga kumplikadong sitwasyon o kung maraming tao ang kasangkot, upang mapadali ang komunikasyon.



Pagpapabilis

Pinabibilis ang mga agarang usapin, tulad ng pagtulong sa isang customer na maaaring mangailangan ng agarang tulong sa kanilang tirahan o pag-access sa pera.



Pagsusuri

Sinusuri ang mga isyu ng customer o mga pattern na nagmumungkahi ng mga pagbabago na makakatulong sa lahat ng customer ng QPT.

Paano Tumutulong ang Customer Advocate:

Ang Customer Advocate ay hindi pumapalit sa iyong QPT Trust Officer kundi nagbibigay ng karagdagang suporta kapag kinakailangan.

Maaari silang tumulong sa mga sitwasyon tulad ng:

- Kapag nahihirapan kang maunawaan ang mga proseso ng QPT.
- Kung ikaw ay humaharap sa mga kumplikadong isyu at nangangailangan ng higit pang tulong.
- Sa mga hindi pangkaraniwang kaso na hindi saklaw ng mga karaniwang proseso ng QPT.

Ang Customer Advocate ay nakikipagtulungan din sa mga grupo ng pagtataguyod, mga tagapagbigay ng serbisyo, at iba pa sa iyong support network upang mapabuti ang iyong kapakanan.

Sa tingin ba mo ay maaaring kailanganin mo ang tulong ng Customer Advocate?

Kung ikaw ay isang customer, o sumusuporta sa isang customer na may QPT na itinalaga para sa kanilang mga usaping pinansyal, maaari mong lapitan ang Tagapagtaguyod ng Customer kung kailangan mo ng tulong.

Para sa karagdagang impormasyon, makipag-ugnayan sa amin:

customer.advocate@pt.qld.gov.au



Pagsuporta kay Tim

Nahaharap si Tim* sa isang hamon ng pagbabagong-kalagayan nang kailangan niyang ibenta ang kanyang ari-arian at lumipat sa isang suportadong pasilidad ng pamumuhay. Bagamat nauunawaan niya ang pangangailangan para sa pagbabagong ito, ang kanyang kakayahan ay nagbago at, sa mga pagkakataon, hindi naging malinaw sa kanya ang pakikilahok ng QPT sa kanyang mga usaping pinansyal.

Nabatid ng mga opisyal ng tiwala (trust officers) ni Tim na kailangan niya ng karagdagang suporta, kaya't humiling sila ng tulong sa Customer Advocate. Sa pakikipagtulungan sa kanyang mga trust officers at sa kanyang suportang network, tinulungan ng Customer Advocate si Tim sa paggamit ng proseso, at pinadali ang mga pulong kung saan naibahagi ang impormasyon at nakapagtanong si Tim. Mahalaga na matiyak na naunawaan ni Tim ang bawat desisyon at ang mga dahilan sa likod nito.

Sa pamamagitan ng nakalaang suportang ito, nagawa ni Tim na malampasan ang pagbabagong-kalagayan nang may higit na kumpiyansa. Matagumpay niyang natapos ang kanyang paglipat sa suportadong pamumuhay at natanggap ang pangangalaga at katatagan na kanyang nais.

*Binago ang pangalan para sa privacy.