

Роль Представника інтересів клієнтів

Для отримання додаткової інформації звертайтеся до нас:

 1300 360 044

 www.pt.qld.gov.au

Представник інтересів клієнтів — це команда Державного довірчого керуючого штату Квінсленд (Queensland Public Trustee, QPT), яка надає додаткову підтримку клієнтам, які потребують більше допомоги.

Вони співпрацюють із клієнтами, членами їхніх сімей, друзями, постачальниками послуг та іншими особами, щоб клієнти отримували необхідну підтримку та були належним чином поінформовані.

Представник інтересів клієнтів виконує чотири основні функції:



Представництво інтересів

Допомога клієнтам у розумінні процесів QPT та забезпечення їхньої участі в ухваленні рішень, які їх стосуються.



Сприяння взаємодії

Організація зустрічей у складних ситуаціях або коли залучено багато людей, щоб полегшити спілкування.



Термінове реагування

Прискорення розгляду термінових питань, наприклад, надання допомоги клієнту, який може терміново потребувати житла або доступу до коштів.



Аналіз і вдосконалення

Вивчення проблем клієнтів або повторюваних ситуацій для підготовки пропозицій щодо змін, які можуть принести користь усім клієнтам QPT.

Як Представник інтересів клієнтів може допомогти:

Представник інтересів клієнтів не замінює вашого довірчого керуючого QPT, але за потреби надає додаткову підтримку.

Представник інтересів клієнтів може допомогти в таких ситуаціях:

- Якщо вам важко зрозуміти процеси QPT.
- Якщо ви стикаєтеся зі складними питаннями та потребуєте додаткової допомоги.
- У нестандартних випадках, які виходять за межі звичайних процедур QPT.

Представник інтересів клієнтів також співпрацює з групами захисту інтересів, постачальниками послуг та іншими особами з вашого кола підтримки, щоб сприяти вашому добробуту.

Вважаєте, що вам може знадобитися допомога Представника інтересів клієнтів?

Якщо ви є клієнтом або підтримуєте клієнта, для якого QPT призначено управляти фінансовими справами, ви можете звернутися до Представника інтересів клієнтів, якщо потребуєте допомоги.

Для отримання додаткової інформації звертайтеся до нас:

customer.advocate@pt.qld.gov.au



Підтримка Тіма

Тім* зіткнувся з непростим періодом змін, коли йому потрібно було продати своє майно та переїхати до закладу підтриманого проживання. Хоча він розумів необхідність цих змін, його здатність приймати рішення була нестабільною, і час від часу йому було важко зрозуміти роль QPT в управлінні його фінансовими справами.

Довірчі керуючі Тіма зрозуміли, що йому потрібна додаткова підтримка, тому звернулися по допомогу до Представника інтересів клієнтів. Співпрацюючи з його довірчими керуючими та особами з його кола підтримки, Представник інтересів клієнтів допоміг Тіму пройти через цей процес і організував зустрічі, під час яких надавалася необхідна інформація, а Тім мав змогу ставити запитання. Було важливо переконатися, що Тім розуміє кожне рішення та причини його ухвалення.

Завдяки такій індивідуально підібраній підтримці Тім зміг пройти через цей період змін із більшою впевненістю. Він успішно переїхав до закладу підтриманого проживання та отримав турботу й стабільність, яких прагнув.

* Ім'я змінено з міркувань конфіденційності.