

G2a. சேவைபெறுநர் முறைப்பாடு செய்தல் தொடர்பான கொள்கை

1.0 கொள்கை பற்றிய அறிக்கை

சிறப்பாகவும், ஒடுக்குமுறையின்றியும், பெண்ணியக் கண்ணோட்டத்திலும் சேவைகள்

வழங்கப்படுகின்றது என்பதை உறுதிசெய்வதில் மையம் உறுதியாக உள்ளது. நடத்தப்பட்ட விதம் அல்லது சேவைகள் கிடைத்த முறை தொடர்பாக ஏதாவது கரிசனைகள் அல்லது முறைப்பாடுகள் உள்ள சேவைபெறுநர்களுக்கு ஆதரவளிப்பதை இந்த உறுதிப்பாட்டின் ஒரு பகுதி

உள்ளடக்குகிறது. பெரும்பாலும் வன்முறை, ஒடுக்குமுறை மற்றும் பேரதிர்ச்சியை அனுபவித்த பெண்களுக்குத் தாங்கள் செவிமடுக்கப்படுவது மற்றும் தாங்கள் கூறுவதற்கு முக்கியத்துவம் கொடுக்கப்படுவது தொடர்பான புதியதொரு அனுபவத்தின் ஒரு பகுதியாகவும், மையம் பற்றிய முறைப்பாடு இருக்கக்கூடும். அப்படியெனில், நாங்கள் அதனைப் பிரதிபலிக்கக்

கூடியவர்களாகவும், பூரணமின்மையை ஒப்புக்கொள்பவர்களாகவும், தற்காப்பு அல்லது தனிப்பட்ட புண்படுத்தல் தொடர்பான எதிர்வினையில்லாமல் எதிர்வினையாற்றக் கூடியவர்களாகவும் இருக்கிறோம்.

முறைசார்ந்ததாக இருந்தாலென்ன, முறைசாராததாக இருந்தாலென்ன முறைப்பாடுகள் யாவும், திட்ட இயக்குநரால் ஆவணப்படுத்தப்படும், அத்துடன், 48 மணி நேர வேலை நேரத்திற்குள் நிர்வாக இயக்குநரால் அவை பரிசீலிக்கப்படும்.

வேறுபாடுகள், முறைப்பாடுகள் மற்றும் முரண்களை முடியுமான போதெல்லாம் முறைசாரா முறைகளைப் பயன்படுத்தித் தீர்ப்பதற்கு மையத்துடன் தொடர்புடைய அனைவரும் ஊக்குவிக்கப்படுகிறார்கள்.

2.0 நோக்கம்

எங்களின் திட்டங்கள், சேவைகள், பணியாளர்கள் மற்றும் தன்னார்வத் தொண்டர்கள் தொடர்பாகப் பொதுமக்களிடமிருந்து கிடைக்கும் முறைப்பாடுகள் அனைத்துக்கும் இந்தக் கொள்கை பொருந்தும். பணியாளர்களுக்கோ அல்லது தன்னார்வத் தொண்டர்களுக்கோ இந்தக் கொள்கை பொருந்தாது, ஏனெனில் இந்த விடயங்களைத் தீர்ப்பதற்கென குறித்த கொள்கைகள் மற்றும் நடைமுறைகள் மையத்தில் உள்ளன.

குற்றம்சாட்டப்படும் சம்பவம் நடந்த ஒரு வருடத்திற்குப் பின்னர் கிடைக்கும் சேவைபெறுநர்களின் முறைப்பாடுகள் காலம்கடந்தவை எனக் கருதப்படுவது பொதுவான ஒரு வழக்கமாகும், அத்துடன் அவை நிர்வாகத்திற்கு நேரடியாக அனுப்பட வேண்டும்.

விதிவிலக்கான சூழ்நிலைகளில் மட்டுமே நிர்வாகம் இதுபோன்ற காலம்கடந்த

3.0 வரைவிலக்கணம்

ஒரு முறைப்பாடு என்பது, ஒரு சேவை அல்லது திட்டம், சிகிச்சையகத்தால் எடுக்கப்பட்ட நடவடிக்கை அல்லது முடிவு, அல்லது சிகிச்சையகத்தின் பணியாளர்கள் அல்லது தன்னார்வத்தொண்டர்கள் தங்களின் கடமைகளைச் செய்யும் விதம் பற்றிய அதிருப்தியின் வெளிப்பாடு என வரையறுக்கப்படுகிறது. விசாரணை, பின்னூட்டம் மற்றும் பரிந்துரைப்பு ஒன்றிலிருந்து முறைப்பாடு என்பது வேறுபட்டதாக இருக்கும். ஒருவர் பின்வருவனவற்றை நம்பும்போது பொதுவாக முறைப்பாடுகள் எழுகின்றன

- ஒப்புக்கொண்ட அல்லது எதிர்பார்த்த ஒன்றை மையம் செய்யத் தவறிவிட்டது
- மையத்தின் ஒரு கொள்கை அல்லது நடைமுறை பின்பற்றப்படவில்லை
- மையத்தின் ஒரு கொள்கை அல்லது செயல்முறை நியாயமற்றதாக அல்லது குறைப்பாடுள்ளதாக இருக்கிறது
- ஒரு தவறு இழைக்கப்பட்டுள்ளது
- மையத்தின் பணியாளர்கள் அல்லது தன்னார்வத்தொண்டர்கள் தவறான வழியில் செயல்பட்டுள்ளனர்

4.0 நடைமுறைகள்

முறையான முறைப்பாட்டை முன்வைப்பது சேவைபெறுநர்களுக்குக் கடினமானதாக இருக்கலாம். இந்த யதார்த்தத்தை கவனத்திலெடுத்து முறைப்பாடு செய்யவிரும்பும் சேவைபெறுநர்களுக்கு தகவல்கள் மற்றும் ஆதரவுகளுக்கான நியாயமான அணுகலைப் பணியாளர்கள் மற்றும் தன்னார்வத்தொண்டர்கள் அனைவரும் வழங்குவார்கள் என்று எதிர்பார்க்கப்படுகிறது.

தங்களின் முறைப்பாடு தொடர்பான செயல்முறையைத் தீர்மானிப்பதற்கு சேவைபெறுநர்கள் ஊக்குவிக்கப்படுகிறார்கள் அத்துடன் ஆதரிக்கப்படுவார்கள், சம்பந்தப்பட்ட

பணியாளர்/பணியாளர்களுடன் ஏதாவதொரு வகையிலான தொடர்பாடலை இது

உள்ளடக்கியிருக்கும்.

விளைவுகள் என்னவென்பதை அறிய விரும்புகின்றாரா அல்லது அறிய விரும்பவில்லையா என்பது உள்ளடங்கலான சேவைபெறுநரின் விருப்பத்துக்கு ஏற்ற முறையில் முறைப்பாடு தொடர்பான பின்தொடரல் அமைந்திருக்கும்.

தேவையான மொழிபெயர்ப்பு வசதிகள் மையத்தின் செலவில் வழங்கப்படும்.

குறித்த விளைவுகள் மற்றும்/ அல்லது எடுக்கப்பட்ட நடவடிக்கைகள் பற்றிய விரிவான தகவல்கள் அனைத்துத் தரப்பினருடனும், பகிரப்படாமல் இருக்கலாம் (உதாரணத்துக்கு, முறைப்பாட்டின் விளைவாக பணியாளர் ஒருவரில் ஒழுங்காற்று நடவடிக்கை எடுக்கப்பட வேண்டும் என்றால், சேவைபெறுநருக்கு குறித்த விபரங்கள் வழங்கப்படாமல் இருக்கலாம், ஆனால் ஒழுங்குநடவடிக்கை எடுக்கப்படுகிறது என்பது கூறப்படலாம்).

மையம் முழுவதும், விரிவான மற்றும் அடையாளம் காணக்கூடிய தகவல்கள் பகிரப்படக்கூடாது; மாறாக முறைப்பாடு, புலன்விசாரணை மற்றும் விளைவுகள் பற்றிய பொதுவான தகவல்களை பணியாளர்கள் மற்றும் சபை உறுப்பினர்கள் பெறுவார்கள்.

4.1 முறைசாரா முறைப்பாடு

கேள்வி அல்லது கரிசனை ஒன்றிருப்பின் அதைப் பற்றித் திட்ட மேலாளரிடம் பேசும்படி சேவைபெறுநர்கள் ஊக்குவிக்கப்படுகிறார்கள். பெரும்பாலான சந்தர்ப்பங்களில், திட்ட மேலாளருடன் பிரச்சினை பற்றிப் பேசுவது, அந்தப் பிரச்சினையைத் தீர்ப்பதற்கு உதவக்கூடும். நேரிலோ, தொலைபேசியிலோ அல்லது மின்னஞ்சல் மூலமாகவோ நீங்கள் இதைச் செய்யலாம். பணியாளருக்கு/ தன்னார்வத் தொண்டருக்கு கடிதம் ஒன்றை சேவைபெறுநர் எழுதுவதற்கு உதவிசெய்வது அல்லது சந்திப்பொன்றில் மேலாளர் ஒருவரைப் பங்குகொள்ளச் செய்வது போன்ற தெரிவுகளை பணியாளர்களின் ஆதரவுகள் உள்ளடக்கலாம். கேள்விகள் அல்லது கரிசனைகள் எழும்போது அவற்றைத் திட்ட மேலாளர்கள் கையாள்கிறார்கள். ஆதரவாளர் ஒருவரைச் சேவைபெறுநர் தன்னுடன் அழைத்து வரலாம், ஆனால் விடயங்களை ரகசியமாகப் பேணவேண்டியிருப்பதால், அந்த நபர் இன்னொரு பணியாளராகவோ அல்லது சேவைபெறுநராகவோ இருக்கமுடியாது.

முறைப்பாடுகளை உரிய நேரத்தில் தீர்ப்பதற்கான அனைத்து முயற்சிகளும் மேற்கொள்ளப்படும். எழுத்துமூலமாகவோ அல்லது வாய்மொழியாகவோ முறைப்பாடுகளைப் பெறும்போது, உங்களின் முறைப்பாட்டைச் செவிமடுத்து அதனை விளங்கிக்கொள்வதற்கு பணியாளர்கள் முயற்சிப்பார்கள், அத்துடன் உடனடியாக அதைத் தீர்ப்பதற்கு அவர்கள் முயற்சி செய்யக்கூடும். பின்தொடர்தல் தேவைப்பட்டால், உங்களின் பெயர், தொலைபேசி இலக்கம் மற்றும் மின்னஞ்சல் முகவரி (ஏதாவது இருந்தால்) உள்ளடங்கலான உங்களின் தொடர்புத் தகவல்களைப் பணியாளர்கள் பதிவு செய்வார்கள்.

4.2 முறையான முறைப்பாடு

கரிசனை அல்லது முறைப்பாடு ஒன்றைத் தீர்ப்பதற்கான மேற்கூறிய முயற்சிகள் வெற்றியடையாதபோது அல்லது பணியாளர்களுடனான நடைமுறையில் சம்பந்தப்படுவதற்கு சேவைபெறுநர் விரும்பாதபோது, முறையான முறைப்பாட்டுக்குரிய நடைமுறை ஒன்றுக்கான வழியை மையம் வழங்குகிறது.

முறைப்பாட்டை விபரிப்பதற்காக, நேரிலோ அல்லது எழுத்துமூலமாகவோ திட்ட இயக்குனரை சேவைபெறுநர் தொடர்புகொள்வார். பிரச்சினையை விளங்கிக்கொள்வதற்காக பணியாளருடனும், சேவைபெறுநருடனும் பேசுவது உள்ளடங்கலான வழிகளில் பிரச்சினையைத் தீர்ப்பதற்கும், சேவைபெறுநருக்குத் திருப்திகரமான ஒரு தீர்வைக் கண்டறிவதற்கும் திட்ட இயக்குநர் முயற்சிப்பார்.

முறையான முறையீட்டினை அடுத்த கட்டத்துக்குக் கொண்டுசெல்லல்

மேலே விபரிக்கப்பட்டிருக்கும் படிமுறைகள் மூலம் உங்களின் கரிசனைக்கான தீர்வைப் பெறமுடியாவிட்டால், அல்லது அந்த முறைப்பாட்டில் திட்ட இயக்குனரும் சம்பந்தப்பட்டிருந்தால், முறையான முறைப்பாடு எழுத்துப்பூர்வமாக (தபால் அல்லது மின்னஞ்சல் மூலம்) செய்யப்படலாம்:

தபால் முகவரி: *Executive Director*
Barbra Schlifer Commemorative Clinic
489 College Street, Suite 503
Toronto ON M6G 1A5

மின்னஞ்சல் முகவரி: executive.office@schliferclinic.com

அநாமதேயமான முறைப்பாடுகளுக்கு மையம் பதிலளிப்பதில்லை அல்லது நடவடிக்கை எடுப்பதில்லை என்பதால், உங்களின் முழுப்பெயர் மற்றும் தொடர்புத் தகவல்களைத் தயவுசெய்து வழங்குங்கள்.

வலுவழிப்புக் காரணமாக, முறையான முறைப்பாட்டை இந்த முறையில் சமர்ப்பிப்பதற்கு உங்களால் முடியாவிட்டால், அனுசரணைகளைக் கோருவதற்காக மையத்தை நீங்கள் தொடர்புகொள்ளலாம், மையத்தின் அணுகல் கொள்கை

- வாடிக்கையாளர் சேவைத் தரநிலைகளுக்கேற்ப அது வழங்கப்படும்.

முறையான முறைப்பாட்டுச் செயல்முறை

மையத்தின் நிர்வாக இயக்குனர் மேற்கண்ட படிமுறைகளைப் பின்பற்றிய பின்னர் எழுத்துப்பூர்வமான முறைப்பாடுகள் அனைத்தையும் விசாரிப்பார். முறைப்பாடுகளைக் கையாளும்போது நியாயமானதொரு நடைமுறையைக் கையாள்வதற்கு மையம் உறுதிபூண்டுள்ளது. நீங்கள் மரியாதையுடன் நடத்தப்படுவீர்கள், அத்துடன் உங்களின் முறைப்பாட்டின் நிலை பற்றித் தொடர்ந்து

உங்களுக்குத் தெரிவிக்கப்படும். உங்களின் முறைப்பாடு கிடைத்திருப்பதை உறுதிப்படுத்துவதற்காக மூன்று வேலை நாட்களுக்குள் நாங்கள் தொடர்புகொள்வோம்.

கிடைத்த 30 நாட்களுக்குள் முறைப்பாடுகள் அனைத்தையும் தீர்ப்பது சிகிச்சையகத்தின் நோக்கமாகும். இந்தக் காலக்கெடுவைப் பூர்த்திசெய்ய முடியாவிட்டால், அதற்கான காரணங்கள் உங்களுக்குத் தெரிவிக்கப்பட்டு, திருத்தப்பட்ட காலக்கெடு வழங்கப்படும். பரிசீலனை முடிந்ததும், உங்களின் முறைப்பாடு தொடர்பான முடிவிற்கான காரணங்கள் உங்களுக்கு வழங்கப்படும், முறையான முறைப்பாட்டுச் செயல்முறையை அது நிறைவு செய்யும். முறைப்பாட்டின் முடிவில் சேவைபெறுநருக்குத் திருப்தி கிடைக்கவில்லை என்றால், அதற்குப் பின்பான உள்ளக நடவடிக்கைகள் கிடைக்கமாட்டாது.

5.0 இரகசியத்தன்மை பேணப்படும்/ பழிவாங்கல் இருக்காது

முறைப்பாடு அல்லது கரிசனையைப் பெறும் குறித்த பணியாளர் அதை அறியவேண்டிய தேவை இருந்தாலே தவிர, ஏனையவர்களுடன் குற்றச்சாட்டுகளைப் பற்றிக் கலந்துரையாடாமல் இருப்பதன்மூலம் எப்போதும் ரகசியத்தன்மையைப் பேணவேண்டும். உதாரணத்துக்கு, பங்காளராக இருக்கும் முகவர் நிறுவனங்களிடமிருந்து நிதியைப் பெற்றுக்கொள்ளும் திட்டங்கள், அந்த முகவர் நிறுவனங்களுடன் முறைப்பாடுகளைப் பற்றிப் பகிர வேண்டியிருக்கலாம். நல்லெண்ணத்துடனும், இந்தக் கொள்கைக்குக் கீழும் ஒரு கரிசனையை அல்லது முறைப்பாட்டைச் சமர்ப்பிக்கும் எவரும் பழிவாங்கலுக்கு உள்ளாக மாட்டார்கள்.

6.0 பதிவுகள்

இலக்கம் மற்றும் வகை உள்ளடங்கலாக முறையான முறைப்பாடுகள் அனைத்தினதும் சுருக்கம், வருடாந்த அடிப்படையில் சபைக்கு அல்லது சபைக் குழுவினருக்கு வழங்கப்படும்,