

Estándares de servicio codiseñados

Becoming
the best

Como residente quiero:

- sentirme atendido y escuchado
- sentir que les importa
- estar seguro de que el Consejo ha entendido mi consulta y ha dejado constancia de ello
- sentir que mi consulta o inquietud se resolverá, o recibiré una explicación clara de por qué no puede ser
- sentir que sé cómo escalar una solicitud si es necesario y que puedo hacerlo fácilmente
- sentir que me tratan como a un individuo
- sentirme incluido en la toma de decisiones sobre mí y que se reconozca mi experiencia
- sentir que mi Consejo está ahí para ayudarme o me ayudará a conseguir apoyo



Para lograrlo, el Consejo debe:

- garantizar que todo el personal conozca y trabaje de acuerdo con un conjunto de comportamientos y valores
- centrarse más en resolver los problemas de los residentes en lugar de marcar casillas
- asegurarse de que nuestros sistemas de TI permitan que no sea necesario que nuestros residentes nos lo digan dos veces
- demostrar que las decisiones se toman con los residentes y explicar cómo
- asegurarse de llegar a todos los residentes, especialmente aquellos que tal vez no sepan cómo comunicarse con el Consejo cuando lo necesiten o por primera vez
- ganarse la confianza de los residentes mejorando los servicios y trabajando mejor juntos
- utilizar datos y comentarios de los residentes para revisar y mejorar con regularidad, como parte de nuestros esfuerzos por convertirnos en el mejor Consejo
- compartir resultados y comentarios con el personal y los residentes
- garantizar que los procesos y sistemas se centren en los residentes, se revisen periódicamente y se arreglen cuando no funcionen

Lo que significa que el y los servicios deben:

- valorar y fomentar la participación de los residentes
- tener empatía y demostrar que les importa
- ser humanos, honestos, transparentes y responsables
- actualizar de manera proactiva a los residentes en cada paso del camino
- ser capacitados para desafiar los procesos o políticas en beneficio de los residentes
- evitar respuestas genéricas y el mismo enfoque para todos los residentes
- garantizar que los residentes no tengan que volver a ponerse en contacto para lograr una resolución a sus problemas
- garantizar que los residentes se sientan escuchados y confiados en que se tomarán medidas
- asumir la responsabilidad y no pasar la culpa
- tener claro quién asume la responsabilidad y cuáles son los siguientes pasos
- colaborar entre equipos



Trabajamos para ser
un Consejo solidario y
competente



THE ROYAL BOROUGH OF
KENSINGTON
AND CHELSEA