



Обращение с претензией: важные полезные советы



Если у вас есть претензии в отношении качества услуг по уходу за пожилыми людьми, получаемых вами или другим лицом, вы можете заявить об этом.

Благодаря недавним изменениям в законодательстве Австралии в сфере ухода за пожилыми людьми, у пожилых людей теперь стало больше прав, и эти права лучше защищены.

В том числе, была принята [«Декларация прав»](#) пожилых людей, пользующихся услугами по уходу. Она включает право самостоятельно принимать решения, право на уважение и право чувствовать себя в безопасности.

У пожилых людей также есть право сообщать о своих потребностях и предпочтениях; право на уважительное отношение к их культуре и идентичности и право поддерживать связь со своим сообществом.

Прежде, чем обратиться с претензией

Важно как можно четче сформулировать, что именно вас беспокоит.

Попробуйте изложить ситуацию в письменном виде или обсудить ее с человеком, которому доверяете. Это поможет вам упорядочить информацию. Старайтесь указать как можно больше подробностей, таких как имена, даты, адреса и названия мест.

Так поставщику услуг, его сотрудникам или ответственному лицу будет легче понять, что произошло. Кроме того, у вас останется документ, где изложено существо проблемы.

Также важно подумать о том, чего вы хотите добиться в результате обращения. Имейте в виду, что требования должны быть разумными, выполнимыми и максимально отвечать интересам пожилого человека, пользующегося услугами по уходу.

Если у вас есть претензии к поставщику услуг по уходу за пожилыми людьми, его сотрудникам или ответственному лицу, вы можете обсудить их с поставщиком или с нами. «Ответственное лицо» — это человек, который несет ответственность или оказывает значительное влияние на услуги, предоставляемые поставщиком.

Как обратиться с претензией: полезные советы

- Зачастую самый простой и быстрый способ решить проблему — сначала обсудить ее с вашим поставщиком услуг. Вы ничем не рискуете, высказывая свое мнение, и можете улучшить качество ухода для всех. Поставщик услуг, его сотрудники или ответственное лицо не вправе наказать вас за это обращение или подвергать дискриминации.
- Спросите поставщика услуг, как они обычно реагируют на запросы и сколько времени может занять разрешение проблемы.
- Если вы имеете дело со сложной или серьезной проблемой, можно попросить о разговоре с менеджером.
- Если вы договоритесь о личной встрече на конкретное время, собеседнику будет проще сосредоточиться на ваших проблемах.
- Вполне понятно, что ситуации, затрагивающие вас или ваших близких, могут вызывать у вас недовольство, гнев или раздражение. Однако, чтобы помочь поставщику услуг, его сотрудникам или ответственному лицу оценить вашу проблему, при описании случившегося лучше всего придерживаться фактов.
- Попросите поставщика услуг пересказать вашу проблему своими словами, чтобы убедиться, что вас правильно поняли. Вы также можете попросить его изложить её в письменном виде.
- Обращение с проблемой может оказаться сложной задачей. Вы можете обратиться за помощью к:
 - другу, члену семьи или близкому человеку;
 - правозащитнику по вопросам ухода за пожилыми людьми — это независимый специалист, который выслушает вашу претензию и предоставит информацию. Чтобы найти бесплатного правозащитника по вопросам ухода за пожилыми людьми, обратитесь в [Общество защиты прав пожилых людей](#) (OPAN) по телефону **1800 700 600**.
- Если вам неловко обращаться к вашему поставщику услуг или разговор не помог, вы можете обратиться к нам.
- Отзыв — это способ сообщить нам о ситуации, не вовлекаясь в процесс решения проблемы. Если вы хотите принять участие в процессе разрешения претензии, рекомендуем подать жалобу.

Апрель 2026г.

Обратиться в Комиссию — просто и бесплатно!

Любой может обратиться к нам с вопросом, касающимся ухода за пожилыми людьми, в том числе:

- пожилые люди, пользующиеся услугами по уходу;
- их родственники, друзья, опекуны и близкие;
- сотрудники и волонтеры, занимающиеся уходом за пожилыми людьми;
- медицинские работники.

Если у вас есть повод для беспокойства - свяжитесь с нами:

 1800 951 822

 agedcarequality.gov.au

 Aged Care Quality and Safety Commission
GPO Box 9819, в столице вашего штата

Найти этот
ресурс в Интернете

agedcarequality.gov.au/resource-library/top-tips-raising-concern

