

## أهم النصائح المُقدمة للمستهلكين: تقديم/رفع شكوى

- اكتب مخاوفك/شكواك أو قم بمناقشة تلك الأخيرة مع شخص تثق به.
- فكّر في الأهداف التي تريد تحقيقها، وما إذا كانت في حدود المعقول وتصب في صالح الشخص الذي يتلقى الرعاية.
- إن رفع شكواك سريعًا وبشكل مباشر مع مقدم الخدمة يمنحك أفضل فرصة ممكنة للتوصل لحل مُرضٍ.
- خذ فكرة اللجوء لمحامٍ معين الاعتبار، إذا كنت غير واثق من قدرتك على تقديم شكواك بنفسك.
- إذا كانت شكواك معقدة أو أكثر خطورة، فمن الأفضل مخاطبة مسؤول يتقلد منصب هام.
- في بعض الأحيان، ستجد أن تحديد موعد للمقابلة مفيد، وذلك حتى يتمكن المسؤولون من التركيز على ما تقوله، دون أن يكون انتباههم مشتتًا.
- اسأل عن الإجراءات المتعلقة بعملية تقديم الشكاوى التي يتبعها مقدم الخدمة والأطر الزمنية المعنية.
- احرص على توفير أكبر قدر ممكن من التفاصيل. وستساعد هذه الخطوة مقدم الخدمة على فهم شكواك واستيعابها.
- قد تنتابك مشاعر الغضب أو الإحباط. من المرجح أن تحصل على رد فعل أفضل بكثير إذا بقيت هادئًا وواضحًا.
- في بعض الأحيان، لا يفكر مقدمو الخدمات في الاعتذار عند وقوع مشكلة ما. ولذا فيجب عليك إعلامهم ما إذا كنت ترغب في الحصول على اعتذار، واطلب منهم شرح ما حدث والإجراءات التي سيتم اتخاذها لتفادي وقوع تلك الأخطاء مرة أخرى.

## الخطوات التالية

إذا لم تتلق ردًا على شكواك، أو إذا لم تكن راضيًا عن الرد، فيمكنك الاتصال بنا أو بمحامٍ. لمزيد من المعلومات حول كيفية تقديم/رفع شكوى، يمكنك العثور على موارد عبر موقعنا الإلكتروني: [agedcarequality.gov.au](http://agedcarequality.gov.au).

إذا كنت ترغب في الاتصال بمحامٍ متخصص في مجال رعاية المسنين، فاتصل برقم الهاتف التالي: 1800 700 600.

إذا لم تتمكن من تقديم/رفع شكواك بمفردك أو بمساعدة محامٍ، فيمكن للجنة جودة رعاية المسنين وسلامتهم (**Aged Care Quality and Safety Commission**) أن تدعمك.

يمكنك الاتصال بنا عبر رقم الهاتف التالي: 1800 951 822.



إنَّ جميع المعلومات الواردة في هذا المنشور صحيحة اعتبارًا من شهر يناير من عام 2019.



اكتب لنا

Aged Care Quality and Safety Commission  
GPO Box 9819، في العاصمة التي تتبعها.



الموقع الإلكتروني

[agedcarequality.gov.au](http://agedcarequality.gov.au)



رقم الهاتف

1800 951 822