



Խորհուրդներ ծառայություններից օգտվողների համար. բողոքների ներկայացում

- Գրեք Ձեր մտահոգությունների մասին կամ տեղեկացրեք դրանք որևէ մեկին, ում վստահում եք:
- Ի նկատի ունեցեք, որ Ձեր նպատակը ողջամիտ լինի և բխի խնամքի տակ գտնվող, խնամքի ծառայություններից օգտվող անձի շահերից:
- Ձեր բողոքն անմիջապես և ուղղակիորեն ծառայություն մատուցողին ներկայացնելու պարագայում հնարավոր կլինի դրական լուծում ստանալ:
- Դիտարկեք փաստաբանի օգնությունը, եթե չեք կարող ինքնուրույն անել:
- Եթե Ձեր բողոքը բարդ է կամ առավել լուրջ, ապա ավելի լավ է խոսեք ղեկավարության հետ:
- Որոշ դեպքերում ավելի օգտակար է նախապես հանդիպման ժամ պայմանավորվել, որպեսզի կարողանան Ձեզ լսել ուշադիր և առանց շեղվելու:
- Խնդրեք, որպեսզի Ձեզ տեղեկացնեն ծառայություն մատուցողի բողոքարկման գործընթացի վերաբերյալ, ինչպես նաև բողոքի մշակման ժամկետների մասին:
- Տրամադրեք հնարավորինս մանրամասն տեղեկություններ: Դա կօգնի ծառայության մատակարարին հասկանալու Ձեր բողոքը:
- Դուք կարող եք զայրացած լինել կամ հիասթափություն զգալ: Մակայն, առավել հավանական է, որ ավելի լավ պատասխան կստանաք, եթե հանգիստ և հստակ լինեք:
- Երբեմն ծառայություն մատուցողները չեն կարծում, որ սխալի դեպքում պետք է ներողություն խնդրեն: Տեղեկացրեք նրանց, որ սպասում եք այն, և պահանջեք բացատրություն տեղի ունեցածի վերաբերյալ և, որ Ձեզ տեղեկացնեն, թե ինչ քայլեր են ձեռնարկվել վրիպումը շտկելու/սխալ վերաբերմունքը դադարեցնելու նպատակով:

Հաջորդ քայլերը

Եթե չեք ստացել Ձեր բողոք-դիմումի պատասխանը կամ պատասխանը Ձեզ չի բավարարում, կարող եք դիմել մեզ կամ փաստաբանին:

Բողոք ներկայացնելու եղանակների վերաբերյալ լրացուցիչ տեղեկությունների աղբյուրներ կգտնեք մեր կայքում **agedcarequality.gov.au**:

Եթե ցանկանում եք դիմել տարեցների խնամքի գործերով փաստաբանին, գանգահարեք՝ 1800 700 600:

Եթե Դուք չեք կարող ինքնուրույն կամ փաստաբանի օգնությամբ անել այս գործողությունը, ապա **Aged Care Quality and Safety Commission**

կարող է աջակցել Ձեզ այդ հարցում:

Կարող եք կապվել մեզ հետ հետևյալ հեռախոսահամարով՝ **1800 951 822**:



Այս հրապարակման բոլոր տեղեկությունները ճիշտ են 2019 թ. հունվարի դրությամբ:



Հեռ.՝
1800 951 822



Կայք՝
agedcarequality.gov.au



Գրեք մեզ՝
Aged Care Quality and Safety
Commission GPO Box 9819, Ձեր
մայրաքաղաքում