



Najbolji savjeti za potrošače: Podnošenje pritužbe

- Zapišite svoje probleme ili razgovarajte o njima s nekime kome vjerujete.
- Razmotrite što želite postići, je li to razumno i hoće li biti u najboljem interesu osobe koja prima njegu.
- Prijava problema odmah i izravno pružatelju usluga daje vam najbolju šansu za zadovoljavajuće rješenje.
- Razmotrite angažiranje odvjetnika ako mislite da ne možete sami to učiniti.
- Ako je vaša pritužba komplicirana ili ozbiljnija, najbolje je razgovarati s nekim starijim.
- Ponekad pomaže odvojiti vrijeme za sastanak kako bi se oni mogli usredotočiti na ono što govorite, bez ometanja.
- Raspitajte se o procesu podnošenja pritužbi pružatelju usluga i uključenim vremenskim okvirima.
- Navedite što više detalja. To će omogućiti pružatelju usluga da razumije vašu pritužbu.
- Možda ste ljuti ili frustrirani. Vjerojatno ćete dobiti puno bolji odgovor ako ste mirni i jasni.
- Ponekad se pružatelji usluga ne sjete ponuditi ispriku kada nešto pođe po zlu. Dajte im do znanja ako tražite ispriku te zatražite objašnjenje za to što se dogodilo i pitajte što će se poduzeti kako bi se spriječilo da se to ponovi.

Sljedeći koraci

Ako ne primite odgovor na pritužbu ili niste zadovoljni odgovorom, možete kontaktirati nas ili odvjetnika.

Za više informacija o tome kako podnijeti pritužbu, materijale možete pronaći na našoj internet stranici **agedcarequality.gov.au**.

Ako želite kontaktirati odvjetnika za pitanja njege starijih osoba, nazovite 1800 700 600.

Ako to ne možete učiniti sami ili uz pomoć odvjetnika **Aged Care Quality and Safety Commission** može vam pružiti podršku.

Možete nas kontaktirati na **1800 951 822**.



Sve informacije u ovoj publikaciji vrijede od siječnja 2019. godine.



Telefon

1800 951 822



Internet stranica

agedcarequality.gov.au



Pošta

Aged Care Quality and Safety
Commission
GPO Box 9819, U glavnom gradu