



Die besten Tipps für Verbraucher: Beschwerde einlegen

- Schreiben Sie Ihre Bedenken auf oder besprechen Sie sie mit jemandem, dem Sie vertrauen. Überlegen Sie sich, was Sie erreichen wollen. Ihre Ziele sollten angemessen und im besten Interesse der Person sein, die die Pflege erhält.
- Wenn Sie Ihre Beschwerde zeitnah und direkt beim Dienstleister einreichen, haben Sie die besten Chancen auf eine zufriedenstellende Lösung.
- Ziehen Sie einen Anwalt hinzu, wenn Sie dieses Thema nicht allein regeln können.
- Wenn Ihre Beschwerde kompliziert oder schwerwiegender ist, sprechen Sie am besten mit einem Vorgesetzten. Manchmal hilft es, sich Zeit für ein persönliches Treffen zu nehmen, damit niemand abgelenkt ist und man sich auf das konzentrieren kann, was Sie zu sagen haben.
- Erkundigen Sie sich nach dem Beschwerdeverfahren des Dienstleisters und den zeitlichen Rahmen.
- Geben Sie so viele Details wie möglich an. Dies hilft dem Dienstleister, Ihre Beschwerde zu verstehen.
- Es können sich bei Ihnen Gefühle von Wut oder Frust entwickeln. Sie werden wahrscheinlich viel bessere Antworten erhalten, wenn Sie ruhig und klar sind.
- Manchmal denken Dienstleister nicht daran, sich zu entschuldigen, wenn etwas schief gegangen ist. Lassen Sie sie wissen, ob Sie eine Entschuldigung erwarten oder nicht, und bitten Sie um eine Erklärung, was passiert ist und was getan wird, um ein erneutes Auftreten zu verhindern.

Nächste Schritte

Wenn Sie keine Antwort auf Ihre Beschwerde erhalten oder mit der Antwort nicht zufrieden sind, können Sie sich an uns oder einen Anwalt wenden.

Weitere Informationen zum Beschwerdeverfahren finden Sie auf unserer Website **agedcarequality.gov.au**.

Wenn Sie einen Anwalt für Altenpflege kontaktieren möchten, rufen Sie die folgende Nummer an: 1800 700 600.

Sofern Sie dies nicht allein oder mit anwaltlicher Hilfe tun können, unterstützt Sie die **Aged Care Quality and Safety Commission**.

Sie können uns kontaktieren unter **1800 951 822**.



Alle Informationen in dieser Veröffentlichung entsprechen dem Stand vom Januar 2019.



Telefon

1800 951 822



Webseite

agedcarequality.gov.au



Postadresse

Aged Care Quality and Safety
Commission

GPO Box 9819, in Ihrer Hauptstadt