



Σημαντικές συμβουλές για καταναλωτές: Υποβολή ενός παραπόνου

- Γράψτε κάπου τις ανησυχίες σας ή συζητήστε τις με κάποιον που εμπιστεύεστε.
- Αναλογιστείτε τι θέλετε να επιτύχετε, εάν είναι λογικό και εάν είναι προς το συμφέρον του ατόμου που λαμβάνει τη φροντίδα.
- Εάν αναφέρετε το παράπονό σας γρήγορα και απευθείας στον παρόχο υπηρεσιών, θα έχετε την καλύτερη ευκαιρία για την ικανοποιητική επίλυσή του.
- Σκεφτείτε το ενδεχόμενο να χρησιμοποιήσετε κάποιον συνήγορο, εάν αισθάνεστε ότι δεν μπορείτε να κάνετε αυτή τη διαδικασία μόνοι σας.
- Εάν το παράπονό σας είναι πολύπλοκο ή πιο σοβαρό, είναι καλύτερα να μιλήσετε με κάποιον πιο υψηλόβαθμο.
- Μερικές φορές βοηθάει να κλείσετε κάποιο ραντεβού με το άτομο που θα μιλήσετε, γιατί έτσι μπορεί να συγκεντρωθεί σε όσα λέτε, χωρίς περισπασμούς.
- Ρωτήστε για τη διαδικασία υποβολής παραπόνων του παρόχου υπηρεσιών, και για τα χρονικά πλαίσια γύρω από αυτή.
- Παρέχετε όσο γίνεται περισσότερες λεπτομέρειες. Αυτό θα βοηθήσει τον πάροχο υπηρεσιών να κατανοήσει το παράπονό σας.
- Μπορεί να αισθάνεστε θυμωμένοι ή απογοητευμένοι. Έχετε πολύ καλύτερες πιθανότητες να λάβετε κάποια ικανοποιητική απάντηση εάν είστε ψύχραιμοι και ξεκάθαροι.
- Ορισμένες φορές οι πάροχοι υπηρεσιών δεν σκέφτονται πως θα έπρεπε να ζητήσουν συγγνώμη όταν κάτι πήγε λάθος. Πείτε τους αν θα θέλατε να σας ζητήσουν συγγνώμη και ζητήστε εξήγηση για το τι συνέβη και τι θα γίνει για να μην ξανασυμβεί.

Επόμενα βήματα

Εάν δεν λάβετε απάντηση στο παράπονό σας ή δεν μείνετε ικανοποιημένοι με την απάντηση, μπορείτε να επικοινωνήσετε μαζί μας ή κάποιον συνήγορο.

Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τον τρόπο υποβολής παραπόνου, μπορείτε να βρείτε πόρους στον ιστότοπό μας, στη διεύθυνση **agedcarequality.gov.au**.

Εάν θέλετε να επικοινωνήσετε με συνήγορο φροντίδας ηλικιωμένων, τηλεφωνήστε στο 1800 700 600.

Εάν δεν μπορείτε να το κάνετε μόνοι σας ή με τη βοήθεια συνηγόρου, μπορεί να σας υποστηρίξει η **Επιτροπή για την Ποιότητα και Ασφάλεια της Φροντίδας Ηλικιωμένων (Aged Care Quality and Safety Commission)**.

Μπορείτε να επικοινωνήσετε μαζί μας στο **1800 951 822**.



Όλες οι πληροφορίες αυτής της έκδοσης είναι σωστές έως τον Ιανουάριο του 2019.



Τηλέφωνο

1800 951 822



Ιστότοπος

agedcarequality.gov.au



Ταχυδρομική διεύθυνση

Aged Care Quality and Safety
Commission

GPO Box 9819, Στην πρωτεύουσα σου