



A legjobb tippek fogyasztóknak: panasz benyújtása

- Írja le az aggodalmait, vagy beszélje át olyannal, akiben megbízik.
- Gondolja át, hogy mit szeretne elérni, hogy az észszerű-e, és hogy a gondozott személy érdekeit szolgálja-e.
- Panaszának azonnal és közvetlenül a szolgáltatóval történő közlése nyújtja a legjobb esélyt a kielégítő megoldásra.
- Gondolja meg pártfogó igénybevételét, ha úgy érzi, hogy ezt saját maga nem tudja megtenni.
- Ha panaszja bonyolult vagy komolyabb, akkor a legjobb, ha egy vezetőhöz fordul.
- Sok esetben az is segít, ha időt szakít egy megbeszélésre, így a figyelem elterelése nélkül összpontosíthat arra, amit Ön mond.
- Érdeklődjön a szolgáltató panasztételi eljárásrendjéről és a velejáró időkeretekről.
- A lehető legtöbb részletet adja meg. Ez segít a szolgáltatónak a panasz megértésében.
- Ön most dühös vagy csalódott lehet. Viszot valószínűleg sokkal jobb választ kaphat, ha nyugodt, és világosan fejezi ki magát.
- Sok esetben a szolgáltatók nem gondolnak arra, hogy elnézést kérjenek, ha valami rosszul sikerült. Adja a tudtukra, hogy Ön erre vár, és kérjen magyarázatot a történetekre, és kérdezze meg, mit fognak tenni azért, hogy ez ne forduljon elő újra.

Következő lépések

Ha nem kap választ a panaszára, vagy nem elégedett a válasszal, akkor forduljon hozzánk vagy egy pártfogóhoz.

A panasz benyújtásának módjáról további információt talál weboldalunkon, a **agedcarequality.gov.au** címen.

Ha kapcsolatba szeretne lépni egy idősgondozási pártfogóval, akkor hívja az 1800 700 600-at.

Ha ezt saját maga, vagy egy pártfogó segítségével sem tudja megtenni, akkor az **Aged Care Quality and Safety Commission** támogatást nyújt Önnek.

Ezen a számon felveheti velünk a kapcsolatot: **1800 951 822**.



A kiadványban szereplő összes információ 2019 januárjától érvényes.



Telefon

1800 951 822



Web

agedcarequality.gov.au



Írásban

Aged Care Quality and
Safety Commission
GPO Box 9819, az Ön
fővárosában