



고객들에게 꼭 필요한 도움말: 불만 사항의 제기

- 귀하의 불만 사항을 기록해 두거나 귀하가 신뢰하는 사람들과 논의하십시오.
- 귀하가 원하는 바를 합리적으로, 그리고 복지 서비스를 제공받는 당사자의 이익을 최우선으로 고려하십시오.
- 서비스 제공업체에 신속히 직접 불만 사항을 제기하는 것이 불만 사항을 만족스럽게 해결할 수 있는 가장 좋은 방법입니다.
- 혼자서 하기 어렵다고 느낄 경우, 도우미(advocate)에게 부탁하는 것을 고려해 보십시오.
- 복잡하거나 보다 심각한 불만 사항은 상급 담당자와 논의하는 것이 가장 좋습니다.
- 때로는 담당자들과 미팅을 가짐으로써 그들이 방해받지 않고 귀하의 이야기를 집중해서 듣는 것이 도움이 됩니다.
- 서비스 제공업체의 불만 처리 절차 및 소요되는 기간에 대해 문의하십시오.
- 가능한 한 자세하게 설명하십시오. 그리 함으로써 서비스 제공업체가 귀하의 불만을 이해하는 데 도움이 됩니다.
- 귀하는 분노나 좌절감을 느낄 수도 있습니다. 그러나 침착하고 냉정한 태도로 불만을 제기할 경우 훨씬 더 나은 반응을 얻을 수 있을 것입니다.
- 때로는 문제가 발생했음에도 서비스 제공업체가 미처 사과하지 못하는 경우도 있습니다. 그러한 경우에 사과받기를 원하신다면 귀하의 입장을 제공업체에게 알리고, 어떤 문제가 발생했는지 그리고 재발 방지를 위해 어떤 조치를 할 것인지에 대한 설명을 요청하십시오.

다음 단계

불만 사항에 대한 답변을 받지 못했거나 답변에 만족하지 않은 경우 저희 또는 도우미에게 연락하십시오.

불만 사항을 제기하는 방법에 대한 자세한 정보는 저희 웹사이트 agedcarequality.gov.au에서 확인하실 수 있습니다.

노인복지 도우미에게 연락하려면 1800 700 600으로 전화하십시오.

귀하가 직접 또는 도우미의 도움으로 해결할 수 없는 경우 **Aged Care Quality and Safety Commission** 지원해드릴 수 있습니다.

1800 951 822로 연락 주십시오.



본 발행물의 모든 정보는 2019년 1월 현재 기준입니다.



전화

1800 951 822



웹사이트

agedcarequality.gov.au



우편주소

Aged Care Quality and Safety
Commission
GPO Box 9819, 귀하의 주거지역에
해당하는 주도