



Labākie ieteikumi patērētājiem: Sūdzības iesniegšana

- Pierakstiet savas sūdzības vai izrunājiet tās ar kādu cilvēku, kam uzticaties.
- Apsveriet, ko jūs vēlaties panākt, vai tas ir pamatoti un būs aprūpes saņēmēja labākajās interesēs.
- Sūdzības tūlītēja un tieša izteikšana pakalpojumu sniedzējam dod jums vislabāko iespēju panākt apmierinošu risinājumu.
- Ja jums šķiet, ka pats to nespējat izdarīt, apsveriet iespēju izmantot advokātu.
- Ja jūsu sūdzība ir sarežģīta vai nopietnāka, vislabāk ir runāt ar kādu cilvēku, kas ir augstākā amatā.
- Dažreiz ir vērts īpaši norunāt tikšanos, lai šī persona varētu pilnīgi koncentrēties uz to, ko jūs sakāt.
- Pajautājiet par pakalpojumu sniedzēja sūdzību procesu un ar to saistītajiem termiņiem.
- Sniedziet pēc iespējas sīkāku informāciju. Tas palīdzēs pakalpojumu sniedzējam izprast jūsu sūdzību.
- Jūs varat justies dusmīgs vai aizkaitināts. Jūs saņemsit daudz labāku atbildi, ja būsit mierīgs un paudīsiet savu sūdzību skaidri.
- Dažkārt pakalpojumu sniedzēji neiedomājas piedāvāt atvainošanos, ja kaut kas ir nepareizi. Ja vēlaties saņemt atvainošanos, informējiet viņus par to, un prasiet paskaidrojumu par to, kas notika un kas tiks darīts, lai tas vairs neatkārtotos.

Nākamie soļi

Ja neesat saņēmis atbildi uz savu sūdzību vai neesat apmierināts ar atbildi, varat sazināties ar mums vai advokātu.

Plašāka informācija par sūdzības iesniegšanu pieejama materiālos mūsu tīmekļa vietnē **agedcarequality.gov.au**.

Ja vēlaties sazināties ar veco ļaužu aprūpes advokātu, zvaniet pa tālr. 1800 700 600.

Ja nevarat to izdarīt patstāvīgi vai ar advokāta palīdzību, **Aged Care Quality and Safety Commission** var jums palīdzēt.

Varat ar mums sazināties pa tālr. **1800 951 822**.



Visa informācija šajā publikācijā ir pareiza 2019. gada janvārī.



Tālrunis

1800 951 822



Tīmekļa vietne

agedcarequality.gov.au



Pasta adrese

Aged Care Quality and Safety
Commission

GPO Box 9819, Jūsu galvaspilsētā