Главни совети за клиентите: поднесување жалба

- Запишете ги вашите проблеми или разговарајте за нив со некого кому му верувате.
- Размислете што сакате да постигнете, дали е разумно и дали ќе биде во најдобар интерес на лицето што добива грижа.
- Со поднесувањето на жалбата навремено и директно до давателот на услугата имате најголеми шанси за задоволително решение.
- Размислете да користите застапник ако не можете сами да го направите тоа.
- Ако вашата жалба е комплицирана или посериозна, најдобро е да разговарате со некој претпоставен.
- Понекогаш од помош е да договорите време за средба за да може да се концентрира на она што го кажувате, без ништо друго да му го одвлекува вниманието.
- Прашајте за процесот на жалби на давателот на услугата и предвидените рокови.
- Дајте колку што е можно повеќе детали. Ова ќе му помогне на давателот на услугата да ја разбере вашата жалба.
- Може да сте налутени или фрустрирани. Веројатно ќе добиете многу подобар одговор ако сте смирени и јасни.
- Понекогаш на давателите на услуги не им текнува да се извинат за настанатата грешка. Укажете им дека сакате извинување и побарајте објаснување за тоа што се случило и што ќе се направи за тоа да не се случи повторно.

Следни чекори

Ако не добиете одговор на вашата жалба или не сте задоволни со одговорот, можете да контактирате со нас или со застапник.

За повеќе информации за тоа како да поднесете жалба, може да најдете ресурси на нашата веб-страница **agedcarequality.gov.au**.

Ако сакате да контактирате со застапник за грижа за постари лица, телефонирајте на 1800 700 600.

Ако не можете да го направите тоа сами или со помош на застапник, **Aged Care Quality and Safety Commission** може да ви понуди поддршка.

Може да ни се обратите на **1800 951 822**.

Сите информации во оваа публикација се точни од јануари 2019 година.

Телефон
1800 951 822

Веб-страница
agedcarequality.gov.au

Пишете ни
Aged Care Quality and Safety Commission, GPO Box 9819, во вашиот главен град