Australian Government
Aged Care Quality and Safety Commission

Engage
Empower
Safeguard

Maltese

L-aqwa pariri għall-konsumaturi: Kif tagħmel ilment

- Ikteb it-tħassib tiegħek jew tkellem dwrhom permezz ta' xi ħadd li tafda.
- Ikkunsidra dak li trid tikseb, li huwa raġonevoli u jkun fl-aħjar interessi tal-persuna li tirċievi l-kura.
- Li tqajjem l-ilment tiegħek minnufih u direttament mal-fornitur tas-servizz jagħtik l-aħjar ċans ta' riżoluzzjoni sodisfaċenti.
- Ikkunsidra li tuża avukat jekk tħoss li ma tistax tagħmel dan waħdek.
- Jekk l-ilment tiegħek huwa kkumplikat jew iktar serju, huwa aħjar li titkellem ma' xi ħadd anzjan.
- Xi kultant tgħin biex tagħti ħin biex tiltaqa' sabiex ikunu jistgħu jikkonċentraw fuq dak li qed tgħid, mingħajr distrazzjonijiet.
- Staqsi dwar il-proċess tal-ilmenti tal-fornitur tas-servizz u l-perjodi ta' żmien involuti.
- Ipprovdi dettalji kemm jista' jkun. Dan jgħin lill-fornitur tas-servizz biex jifhem l-ilment tiegħek.
- Tista' tħossok irrabjat/a jew frustrat/a. X'aktarx li jkollok tweġiba ferm aħjar jekk tkun kalm/a u ċar/a.
- Xi drabi l-fornituri tas-servizzi ma jaħsbux li joffru apoloġija meta xi ħaġa tkun marret ħażin. Għidilhom jekk tridx tirċievi waħda, u itlob spjegazzjoni ta' x'ġara u x'ser isir biex dan ma jerġax sseħħ.

Il-passi li jmissu

Jekk ma tirċevix tweġiba għall-ilment tiegħek jew ma tkunx sodisfatt bit-tweġiba, tista' tikkuntattja lilna jew xi avukat.

Għal aktar informazzjoni dwar kif tqajjem ilment, tista' ssib riżorsi fuq il-websajt tagħna **agedcarequality.gov.au**.

Jekk trid tikkuntattja avukat tal-kura tal-anzjani, ċempel 1800 700 600.

Jekk ma tistax tagħmel dan waħdek jew bl-għajnuna ta' avukat, l-**Aged Care Quality and Saftey Commission** tista' tappoġġak.

Tista' tikkuntattjana fuq **1800 951 822**.

L-informazzjoni kollha f'din il-pubblikazzjoni hija korretta sa Jannar 2019.

Telefon
1800 951 822

Sit tal-Web
agedcarequality.gov.au

Ikteb
Aged Care Quality and Safety Commission, GPO Box 9819, fil-Belt Kapitali Tiegħek