



Najważniejsze wskazówki dla klientów: Zgłaszanie zastrzeżeń

- Zapiszcie Państwo swoje zastrzeżenia lub omówcie je z zaufaną osobą.
- Rozważcie cel, jaki chcecie osiągnąć, czy jest on uzasadniony i czy leży w najlepszym interesie osoby otrzymującej opiekę.
- Natychmiastowe zgłoszenie skargi bezpośrednio do świadczeniodawcy zapewnia najlepszą szansę na uzyskanie zadowalającego rozwiązania.
- Zastanówcie się nad skorzystaniem z usług rzecznika, jeśli obawiacie się, że możecie samodzielnie nie podołać zadaniu.
- Jeśli skarga jest złożonej lub poważniejszej natury, zasadne będzie omówienie jej z osobą na wyższym stanowisku decyzyjnym.
- Czasami pomocne bywa zorganizowanie spotkania, które pomoże drugiej stronie skupić się na przedstawianym przez Państwa problemie bez zakłóceń.
- Zapytajcie świadczeniodawcę o jego proces składania skarg oraz odnośne ramy czasowe.
- Podajcie jak najwięcej szczegółów problemu. Pomoże to świadczeniodawcy w zrozumieniu natury Państwa zastrzeżenia.
- Mogą Państwo odczuwać gniew lub frustrację, jednakże prawdopodobieństwo uzyskania lepszej odpowiedzi będzie większe przy zachowaniu spokoju i jasnego oglądu sytuacji.
- Czasami świadczeniodawca może zapomnieć o przeproszeniu klienta, gdy pojawi się problem. Poinformujcie go Państwo o tym, jeżeli życzycie sobie otrzymać przeprosiny, poproście o wyjaśnienie zaistniałej sytuacji oraz przedstawienie środków zaradczych zapobiegających jej ponownemu wystąpieniu.

Kolejne działania

Jeśli nie otrzymają Państwo odpowiedzi na złożoną skargę lub odpowiedź nie jest zadowalająca, prosimy o kontakt z nami lub z rzecznikiem.

Więcej informacji odnośnie procedury zgłaszania zastrzeżeń można znaleźć w naszej witrynie internetowej pod adresem **agedcarequality.gov.au**.

Kontakt z rzecznikiem ds. opieki nad osobami starszymi uzyskają Państwo, dzwoniąc pod numer 1800 700 600.

Jeśli nie mogą Państwo rozwiązać problemu samodzielnie lub z pomocą rzecznika, wsparciem może służyć Komisja ds. Bezpieczeństwa i Jakości Opieki Nad Osobami Starszymi (**Aged Care Quality and Safety Commission**).

Zapraszamy do kontaktu z nami pod numerem **1800 951 822**.



Wszystkie informacje zawarte w tej publikacji są aktualne na styczeń 2019 roku.



Telefon

1800 951 822



Internet

agedcarequality.gov.au



Korespondencja pisemna

Aged Care Quality and Safety Commission, GPO Box 9819, w Państwa mieście stołecznym