



Врхунски савети за потрошаче: подношење жалбе

- Запишите своје бриге или разговарајте са неким коме верујете.
- Размотрите шта желите да постигнете, да ли је то разумно и да ли ће бити у најбољем интересу особе која прима негу.
- Подношење жалбе одмах и директно код пружаоца услуга даје вам најбоље шансе за задовољавајуће решење.
- Размислите о ангажовању адвоката ако осећате да нисте у стању да то урадите сами.
- Ако је ваша притужба компликована или озбиљнија, најбоље је да разговарате са неким старијим.
- Понекад помаже да се одвоји време за састанак како би се они концентрисали на оно што говорите, без ометања.
- Распитајте се о процесу подношења притужби пружаоцу услуга и временским оквирима.
- Наведите што више детаља. То ће помоћи пружаоцу услуге да разуме вашу жалбу.
- Можда сте љути или фрустрирани. Вероватно ћете добити много бољи одговор ако сте смирени и јасни.
- Понекад пружаоци услуга забораве да дају извињење када је нешто пошло наопако. Дајте им до знања да ли желите да га добијете и затражите објашњење онога што се догодило и шта ће бити учињено да се то не понови.

Следећи кораци

Ако не добијете одговор на вашу жалбу или нисте задовољни одговором, можете контактирати нас или адвоката.

За више информација о томе како уложити жалбу, можете пронаћи ресурсе на нашој веб-страници **agedcarequality.gov.au**.

Ако желите да контактирате адвоката за питања неге старијих особа, позовите 1800 700 600.

Ако то не можете урадити сами или уз помоћ адвоката **Aged Care Quality and Safety Commission** може да вас подржи.

Можете нас контактирати на **1800 951 822**.



Све информације у овој публикацији важе од јануара 2019. године.



Телефон

1800 951 822



Веб-сајт

agedcarequality.gov.au



Пишите нам

Aged Care Quality and
Safety Commission
GPO Box 9819, у вашем
главном граду