



Tüketiciler için en iyi ipuçları: Şikayette bulunma

- Şikayetlerinizi yazın ya da güvendiğiniz biri vasıtasıyla iletin.
- Elde etmek istediğiniz şeyi, bunun makul olduğunu ve bakım alan kişinin yararına olacağını dikkate alın.
- Şikayetinizi derhal ve doğrudan hizmet sağlayıcısına iletmek, size tatmin edici bir çözüm fırsatı sunar.
- Bu işlemi kendi başınıza yapamayacağınızı düşünüyorsanız, bir avukatla çalışın.
- Şikayetiniz karmaşık veya daha ciddi ise, kıdemli birisiyle konuşun.
- Bazen yüz yüze görüşme için vakit ayırmak daha etkili sonuçlar üretebilir; bu sayede, karşınızdaki kişi dikkati dağılmadan söylediklerinize odaklanabilir.
- Hizmet sağlayıcının şikayet sürecini ve ilgili zaman dilimlerini sorun.
- Mümkün olduğunca çok ayrıntı verin. Bu, hizmet sağlayıcınızın şikayetinizi anlamasına yardımcı olacaktır.
- Kızgın veya sinirli hissedebilirsiniz. Sakin ve açık olursanız çok daha iyi bir yanıt alma ihtimaliniz artar.
- Bazen hizmet sağlayıcılar bir şeyler ters gittiğinde özür dilemeyi düşünmez. Hizmet sağlayıcılarınızın bir özür beklediğinizi bilmelerini sağlayın ve olaya ilişkin açıklama talep edin ve bu durumun tekrar yaşanmaması için ne yapacaklarını sorun.

Sonraki adımlar

Őikayetinize bir cevap alamadığınız veya cevaptan memnun kalmadığınız takdirde bizimle veya bir avukatla iletiŐim kurabilirsiniz.

Nasıl Şikayette bulunulacağı hakkında daha fazla bilgi için web sitemizdeki kaynaklara bakın **agedcarequality.gov.au**.

Bir yaŐlı bakımı avukatıyla irtibata geçmek isterseiz, 1800 700 600 numaralı telefonu arayın.

Bu işlemi, tek başınıza veya bir avukat yardımı ile yapamamanız halinde **Aged Care Quality and Safety Commission** size destek olabilir.

1800 951 822 numaralı telefondan bizimle iletiŐime geçebilirsiniz.



Bu yayındaki tüm bilgiler Ocak 2019 itibariyle dođrudur.



Telefon

1800 951 822



Web

agedcarequality.gov.au



Adres

Aged Care Quality and
Safety Commission
GPO Box 9819, BaŐkentiniz