



Корисні поради для споживачів: подання скарги

- Запишіть все, що вас хвилює, або обговоріть це з кимось, кому ви довіряєте.
- Обміркуйте, який результат ви хочете отримати. Чи є він прийнятним для особи, якій надаються послуги з догляду? Чи будуть при цьому максимально враховані її інтереси?
- Щойно виникла проблема, негайно зверніться до постачальника послуг. Це значно збільшить ваші шанси на успішне вирішення питання.
- Якщо ви не в змозі зробити це самостійно, розгляньте можливість залучення представника.
- Якщо ваша скарга складна або потребує серйознішої уваги, краще поговорити з тим, хто є більш компетентним у цьому питанні.
- Іноді варто призначити для бесіди окрему зустріч, щоб ваш співрозмовник міг приділити вам достатньо уваги, не відволікаючись на інші справи.
- Запитайте постачальника послуг про процедуру подання та розгляду скарг, а також про встановлені для цього терміни.
- Надайте якомога більше інформації. Це допоможе постачальнику послуг краще зрозуміти, в чому полягає проблема.
- Ви можете відчувати гнів або розчарування. Спробуйте заспокоїтись і чітко висловити свою думку — так ви маєте шанси отримати більш адекватну відповідь.
- Іноді постачальнику послуг не спадає на думку вибачитись, коли він припустився помилки. Якщо ви чекаєте вибачень, скажіть йому про це. Попросіть пояснити, що трапилось і що буде зроблено, щоб ситуація не повторилася?

Наступні кроки

Якщо ви не отримали відповіді на вашу скаргу або відповідь вас не задовольнила, зверніться до нас або до представника.

Додаткову інформацію щодо процедури подання скарг ви знайдете на нашому веб-сайті **agedcarequality.gov.au**.

Щоб зв'язатися з представником з питань догляду за особами похилого віку, зателефонуйте на номер 1800 700 600.

Якщо ви не можете зробити цього самостійно або з допомогою представника, **Aged Care Quality and Safety Commission** надасть вам всю необхідну допомогу.

Ви можете зв'язатися з нами за номером **1800 951 822**.



Вся інформація, надана в цій публікації, є актуальною станом на січень 2019 року.



Телефон

1800 951 822



Веб-сайт

agedcarequality.gov.au



Адреса для листування

Aged Care Quality and
Safety Commission

GPO Box 9819 у столиці
вашого штату