



Lời khuyên hàng đầu cho khách hàng: Khiếu nại

- Viết ra những mối lo ngại của bạn hoặc nói chuyện về những mối lo ngại đó với người mà bạn tin tưởng.
- Cân nhắc xem bạn muốn đạt được điều gì, bảo đảm rằng đó là điều hợp lý và sẽ mang lại lợi ích tốt nhất cho người đang được chăm sóc.
- Đưa ra khiếu nại của bạn kịp thời và trực tiếp với nhà cung cấp dịch vụ sẽ giúp bạn có khả năng nhận được giải pháp hiệu quả nhất.
- Hãy cân nhắc nhờ đến luật sư biện hộ nếu bạn cảm thấy không thể tự làm điều này.
- Nếu khiếu nại của bạn phức tạp hoặc nghiêm trọng hơn, tốt nhất hãy nói chuyện với nhân viên cấp cao.
- Đôi khi việc dành thời gian gặp họ để họ có thể tập trung suy nghĩ những điều bạn nói sẽ rất có ích.
- Hỏi về quy trình khiếu nại của nhà cung cấp dịch vụ và các khung thời gian liên quan.
- Cung cấp thông tin chi tiết nhất có thể. Điều này sẽ giúp nhà cung cấp dịch vụ hiểu được khiếu nại của bạn.
- Bạn có thể cảm thấy tức giận hoặc thất vọng. Bạn cố khả năng nhận được phản hồi tốt hơn nhiều nếu bạn bình tĩnh và thông suốt.
- Đôi khi các nhà cung cấp dịch vụ không nghĩ đến việc đưa ra lời xin lỗi khi có sự cố xảy ra. Hãy cho họ biết nếu bạn muốn được xin lỗi, và yêu cầu giải thích về điều đã xảy ra và cần làm gì để ngăn chặn nếu sự cố đó lặp lại.

Bước tiếp theo

Nếu bạn không nhận được phản hồi cho khiếu nại của mình hoặc không hài lòng với phản hồi đó, bạn có thể liên hệ với chúng tôi hoặc luật sư biện hộ.

Để biết thêm thông tin về cách khiếu nại, bạn có thể tìm kiếm tài nguyên trên trang web của chúng tôi **agedcarequality.gov.au**.

Nếu bạn muốn liên hệ với luật sư biện hộ về chăm sóc người cao tuổi, xin vui lòng gọi 1800 700 600.

Nếu bạn không thể tự làm điều đó hoặc ngay cả khi có sự giúp đỡ của luật sư biện hộ, **Aged Care Quality and Safety Commission** có thể hỗ trợ bạn.

Bạn có thể liên hệ với chúng tôi qua số **1800 951 822**.



Tất cả thông tin trong ấn phẩm này là chính xác tính đến tháng 1 năm 2019.



Điện thoại

1800 951 822



Web

agedcarequality.gov.au



Gửi thư

Aged Care Quality and Safety Commission, GPO Box 9819, tại Thành phố Thủ đô của bạn