



## Şikâyetler Yetkilisinden en iyi 10 ipucu

- Endişelerinizi yazın ya da güvendiğiniz birisiyle konuşun.
- Ne hedeflediğinizi, makul olanı ve bakılan kişinin en iyi çıkarının ne olduğunu değerlendirin.
- Şikâyetinizi doğrudan ve hemen hizmet sağlayıcıya yaparsanız tatmin olacağınız çözüm için en büyük şansa sahip olursunuz.
- Kendi başınıza yapamayacağınızı düşünüyorsanız bir savunucu tutmayı düşünün.
- Şikâyetiniz karmaşıkça ve çok ciddiye daha kıdemli birisiyle konuşmak en iyisidir.
- Bazen görüşmek için zaman ayırmak yararlı olur ve böylece dikkatleri dağılmadan ne dediğinize odaklanabilirler.
- Hizmet sağlayıcının şikâyet prosedürünü ve sürecin nasıl işlediğini öğrenin.
- Mümkün olduğunca çok detay verin. Bunu yapmanız hizmet sağlayıcının şikâyetinizi anlamasına yardımcı olur.

- Öfkeli ya da haksızlığa uğramış hissedebilirsiniz. Sakin ve açık olursanız muhtemelen çok daha iyi bir cevap alırsınız.
- Bazen hizmet sağlayıcılar bir şeyler ters gittiğinde özür dilemeyi düşünmezler. Bir özür beklediğinizi onlara bildirin ve olup bitenleri ve yeniden olmaması için ne yapılacağını açıklamalarını isteyin.

## Sonraki adımlar

- Şikâyetinize cevap alamazsanız ya da cevaptan tatmin olmazsanız bize ya da bir savunucuya başvurabilirsiniz.
- Nasıl şikâyette bulunacağınıza ilişkin daha fazla bilgi için kaynakları internet sitemizde bulabilirsiniz:  
[www.agedcarecomplaints.gov.au](http://www.agedcarecomplaints.gov.au)
- Bir yaşlı bakım savunucusuyla iletişime geçmek istiyorsanız şu numarayı arayın: **1800 700 600**
- Kendi başınıza ya da bir savunucu yardımıyla yapamıyorsanız **Yaşlı Bakımı Şikâyetler Yetkilisi (Aged Care Complaints Commissioner)** size destek sağlayabilir. Bize **1800 550 552** numaralı telefondan başvurabilirsiniz.