

**Vaši komentari
pridonose
unapređivanju
usluga za vas i
druge korisnike.**

Imate pravo izraziti svoje mišljenje

Po zakonu Viktorije:

- imate pravo izraziti mišljenje ili uložiti pritužbu o javnoj službi za mentalno zdravlje
- prema vama se ne može nepravedno postupati zato što ste uložili pritužbu

Kako izraziti mišljenje i uložiti pritužbu

Razgovarajte direktno sa službom

Svaka javna služba za pružanje usluga mentalnog zdravlja mora imati proces koji će vam pomoći izraziti mišljenje i postaviti sporna pitanja.

Razgovarajte s nama. Mi možemo:

- pomoći pri postavljanju spornih pitanja službi direktno
- raditi s vama i službom na rješavanju spornih pitanja
- razmotriti druge mogućnosti, ako nismo u stanju pružiti pomoć.

Tko smo mi?

Mi smo neovisna, specijalizirana organizacija za rješavanje pritužbi, osnovana na temelju Zakona o mentalnom zdravlju od 2014. godine (Zakon), radi rješavanja pritužbi o javnim službama za mentalno zdravlje Viktorije i pružanje preporuka za unapređivanje tih službi.

U svezi kojih pritužbi mi možemo pomoći?

Mi rješavamo pritužbe o javnim službama za mentalno zdravlje u Viktoriji. To uključuje javno financirane službe za mentalno zdravlje za pomoć u zajednici i službe mentalnog zdravlja u zajednici financirane od strane NDIS-a (National Disability Insurance Scheme – Nacionalna shema za invalidsko osiguranje).

Možemo vam pomoći s pritužbama o iskustvu sa službom, uključujući pritužbe o dostupnosti usluga, pruženom tretmanu i njezi. Ako mi ne možemo pomoći pri rješavanju vaših pitanja, dat ćemo sve od sebe da vas dovedemo u kontakt s drugima koji to mogu.

Tko može uložiti pritužbu?

Ljudi koji primaju usluge od službi javnog mentalnog zdravlja, obitelji, skrbnici, zastupnici, radnici u mentalnom zdravlju i prijatelji – bilo koja osoba koja je iskreno zabrinuta o nečijem iskustvu s javnom službom za mentalno zdravlje u Viktoriji može uložiti pritužbu.



Korisnik



Osoba koja djeluje na zahtjev korisnika



Svaka osoba koja ima iskreno zanimanje za dobrobit korisnika

Mental Health Complaints Commissioner Ulaganje pritužbe

nastavak

Što će se dogoditi ako vi niste korisnik?

Zakon nam dozvoljava primiti pritužbu bez odobrenja korisnika, ako su zadovoljeni sljedeći uvjeti:

- postoje posebne okolnosti i
- prihvaćanje pritužbe neće oštetiti dobrobit korisnika.

Ako niste korisnik, mi možemo:

- kontaktirati korisnika da zatražimo njihovo odobrenje
- razmotriti postoje li posebne okolnosti u vašem osobnom slučaju
- pomoći vam pronaći druga rješenja vaših pitanja.

Svatko nas može kontaktirati i saznati kako mi možemo pomoći. Za više informacija o odobrenju posjetite www.mhcc.vic.gov.au/consent

Mi smo pristupačni

Primamo i slušamo pritužbe na bilo kojem jeziku putem tumača. Organizirat ćemo tumača kad je to potrebno bez naknade od vaše strane.

Ako vam je potrebna pomoć zbog poteškoća sa sluhom ili govorom, molimo obratite nam se putem Nacionalne relej službe, ili nam pošaljite email. Možemo dogovoriti besplatni sastanak ili Skype poziv s tumačem.

**Izrazite svoje
mišljenje.
Vaše iskustvo
je bitno.**

Razgovarajte s nama
nazovite **1800 246 054**
besplatan poziv s fiksnih linija
help@mhcc.vic.gov.au

**Mental Health Complaints
Commissioner**
Level 26, 570 Bourke Street
Melbourne Victoria 3000
T 03 9032 3328 F 03 9949 1506
www.mhcc.vic.gov.au



**Potražite 'Mental Health
Complaints Commissioner'**