

**Ако кажете отворено
што мислите, ќе се
подобрат услугите за
вас и за другите лица.**

Имате право отворено да кажете што мислите

Според законот на Викторија:

- имате право отворено да го изнесете вашето мислење или да се жалите во врска со јавна установа за ментално здравје
- не може да се постапува со вас неправедно заради тоа што сте ни поднеле жалба.

Како отворено да го изнесете вашето мислење и да поднесете жалба

Зборувајте директно со персоналот на установата

Секоја јавна установа за ментално здравје мора да има воспоставена постапка за да ви помогне отворено да го изнесете вашето мислење и да кажете кои работи ве загрижуваат.

Зборувајте со нас. Можеме:

- да ви помогнеме директно да се обратите во установата во врска со работите што ве загрижуваат
- да работиме со вас и установата за да ви помогнеме да ги разрешите работите што ве загрижуваат
- да разговараме за други можности, ако не сме во состојба да ви помогнеме.

Кои сме ние?

Ние сме независна организација, специјализирана за жалби, која беше формирана со Mental Health Act 2014 (the Act) (Закон за ментално здравје од 2014 г. (Законот)) за да помага при решавањето по жалби за јавните установи за ментално здравје во Викторија и да дава препораки во врска со подобрување на услугите.

Со какви жалби можеме да помогнеме?

Разгледуваме жалби во врска со јавните установи за ментално здравје во Викторија. Тоа ги вклучува службите во заедницата за поддршка во врска со менталното здравје, кои ги финансира државата, како и службите во заедницата за поддршка во врска со менталното здравје кои се финансирани преку NDIS (National Disability Insurance Scheme (Национална програма за осигурување на онеспособени лица)).

Можеме да ви помогнеме околу жалби за вашето искуство со некоја служба, вклучувајќи колку таа е пристапна, лекувањето и негата. Ако не можеме да ви помогнеме околу работите што ве загрижуваат, ќе направиме се што можеме за да ве поврземе со други служби кои ќе можат да ви помогнат.

Кој може да поднесе жалба?

Лицата кои примаат услуги во врска со менталното здравје од јавни установи, семејства, негуватели, застапници, здравствени работници за ментално здравје и пријатели – жалба може да поднесе секое лице кое е искрено загрижено заради искуството на некој друг во јавна установа за ментално здравје во Викторија.



Клиенти



Лице кое делува во интерес на клиентот



Секое лице кое е искрено загрижено за благосостојбата на некој клиент

Mental Health Complaints Commissioner

Поднесување на жалба

продолжува

Што ќе се случи ако не сте клиентот?

Законот ни дозволува да прифаќаеме жалби без дозвола од клиентот, ако сме убедени дека:

- околностите се посебни и
- прифаќањето на жалбата нема да има штетни последици на благосостојбата на клиентот.

Ако вие не сте клиентот, можеме:

- да го контактираме клиентот за да побараме дозвола од него/неа
- да разговараме дали во вашиот индивидуален случај постојат посебни околности
- да ви помогнеме да разгледате други можности за решавање на проблемот.

Секој еден може да ни се јави за да разговара со нас за тоа како можеме да помогнеме. За повеќе информации во врска со добивање на дозвола од клиентот за поднесување на жалба, отидете на www.mhcc.vic.gov.au/consent

Ние сме лесно достапни

Примаме и сослушуваме жалби на било кој јазик преку преведувачи. Ако е потребно, ќе организираме бесплатни услуги на преведувач.

Ако сте глуви или имате потреба од помош при слушањето или зборувањето, ве молиме контактирајте не преку National Relay Service (Национална служба за поврзување за лица со оштетен говор или слух) или испратете ни порака преку електронска пошта. Можеме да закажеме бесплатна средба или бесплатен разговор преку Skype со преведувач.

**Кажете отворено
што мислите.
Вашето искуство
е важно.**

Зборувајте со нас

телефонирајте на **1800 246 054**

повиците се бесплатни од фиксни телефони

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



**Барајте 'Mental Health
Complaints Commissioner'**