

شاركنا أفكارك. أعد هذه الاستمارة إلى مكتب الاستقبال وسنرد عليك (إذا رغبت في ذلك).

صوتك مهم يصنع الفارق

قدّم شكوى أو اقتراحًا أو أثن على عملنا.



التاريخ:

الموقع:

اسم البرنامج/الخدمة:

ما الذي تود إخبارنا به؟

ما الذي ترغب أن نفعله أو ترى حصوله؟

هل ترغب أن نتواصل معك بخصوص هذا الأمر؟
 نعم لا عبر الهاتف البريد الإلكتروني رسالة

اسمك:
رقم هاتفك:

بريدك الإلكتروني:

عنوانك البريدي:

اللغة المفضلة:

نعم لا

هل ترغب في الحصول على مُترجم فوري؟



نحن هنا لنستمع إليك

ملاحظاتك هي سبيلنا لتحسين خدماتنا والارتقاء بها. صوتك مهمٌ لنا.

يمكنك إخبارنا برأيك باستخدام عدة طرق:

- التحدث مع أحد أعضاء الفريق
 - تعبئة استمارة الملاحظات الموجودة في الصفحة التالية وتسليمها إلى مكتب الاستقبال أو وضعه في صندوق الاقتراحات في أيٍّ من فروعنا
 - الاتصال بفريق الجودة على الرقم 2000 9450 (03)
 - مراسلتنا عبر البريد الإلكتروني على quality@holstephealth.org.au
- يمكنكم طلب المساعدة من أحد أعضاء الفريق أو من أحد ممثلينا إذا كنتم بحاجة إلى مساعدة في مشاركة ملاحظتكم.



ماذا تتوقع عند تقديم ملاحظتك؟

عند مشاركة أي نوع من الملاحظات معنا، يمكنك:

- مُواصلة استخدام الخدمات دون أي تأثير على خدمتك
- اختيار عدم الكشف عن هويتك
- الحصول على مساعدة من شخص داعم أو مناصر
- الاستعانة بمترجم فوري لتوضيح ما تريد قوله
- حصولك على ردنا، إذا كنت ترغب في ذلك

نحن نأخذ جميع الملاحظات على محمل الجد، وسنعمل معك على معالجة مخاوفك.

ماذا يحدث بعد تقديمك لشكوى؟

- سنتلقى إشعارًا باستلام شكواك.
- إذا كنت ترغب في أن نتواصل معك، فسنقوم بما يلي:
- سنتواصل معك في غضون 7 أيام من استلام شكواك، وسنقدم لك ردًا رسميًا عند حلها (قد يستغرق ذلك الأمر ما يصل إلى 28 يومًا في الحالات المعقدة).
- سنبتقيك على اطلاع دائم بجميع مراحل العملية.
- سنتعامل مع جميع الشكاوى باحترام وسرية تامة.
- سنوصلك بخدمات الترجمة أو الدعم أو غيرها من خدمات الدعم، إذا لزم الأمر.

إذا لم تكن راضيًا عن نتيجة شكواك

يرجى إبلاغنا بمخاوفك بشأن طريقة تعاملنا مع الشكوى. وإذا كنت لا تزال غير راضٍ، يمكنك التواصل مع المفوض المختص.

المفوض المختص بشكاوى الصحة

- الهاتف: 1300 582 113, أو
- عبر الإنترنت: hcc.vic.gov.au/make-complaint

المفوض المختص بالصحة النفسية

- الهاتف: 1800 264 054, أو
- عبر الإنترنت: www.mhwc.vic.gov.au

المفوض المختص بشكاوى رعاية المسنين

- الهاتف: 1800 951 822
- عبر الإنترنت: www.agedcarequality.gov.au/contact-us/complaints-feedback/how-make-complaint-or-give-feedback

مجلس ومفوض الخدمات القانونية في ولاية فيكتوريا

- الهاتف: 1300 796 344 أو (03) 9679 8001
- عبر الإنترنت: lsbc.vic.gov.au/consumers/complaints/how-lodge-complaint

