

نظرات خود را با ما به اشتراک بگذارید این فرم را به پذیرش تحویل دهید و ما به شما پاسخ خواهیم داد (در صورت درخواست).

نظر شما برای ما مهم است

شکایات، پیشنهادات، یا تقدیر و تشکر خود را
با ما مطرح کنید



مکان:

تاریخ:

ن نامبرنامه/خدمات:

چه چیزی دوست دارید به ما بگویید؟

دوست دارید ما چه کاری انجام دهیم یا چه اتفاقی را ببینید؟

نامه

ایمیل

با تلفن

خیر

بله

آیا دوست دارید درباره این موضوع با شما تماس بگیریم؟

نام شما: شماره تلفن شما:

نیمیل شما:

آدرس پستی شما:

ترجیح می دهید به چه زبانی صحبت کنید؟

خیر

بله

مترجم شفاهی نیاز دارید؟



Holstep Health
Community care. For life.

holstephealth.org.au

اگر از نتیجه رسیدگی به شکایت خود رضایت ندارید

لطفا درباره نحوه رسیدگی ما به شکایت نگرانی‌ها یا نیتان را با ما در میان بگذارید. اگر همچنان رضایت ندارید، می‌توانید با کمیسیونر مربوطه تماس بگیرید.

کمیسیونر شکایات خدمات درمانی

- شماره تلفن: 1300 582 113 یا
- آنلاین: hcc.vic.gov.au/make-complaint

کمیسیونر سلامت روان

- شماره تلفن: 1800 264 054 یا
- آنلاین: www.mhwc.vic.gov.au

کمیسیونر شکایات خدمات مراقبت سالمندان

- شماره تلفن: 1800 951 822
- آنلاین: www.agedcarequality.gov.au/contact-us/complaints-feedback/how-make-complaint-or-give-feedback

هیئت و کمیسیونر خدمات حقوقی ایالت ویکتوریا

- شماره تلفن: 1300 796 344 یا (03) 9679 8001
- آنلاین: lsbc.vic.gov.au/consumers/complaints/how-lodge-complaint



هنگام ارائه نظرات و پیشنهادات چه انتظاری باید داشت

وقتی نظرات و پیشنهادات خود را با ما مطرح می‌کنید، می‌توانید:

- انتظار داشته باشید که بدون هیچ تأثیری بر خدمات دریافتی، به استفاده از این خدمات ادامه دهید
- می‌توانید بصورت ناشناس نمانید
- از یک فرد حامی یا پشتیبان کمک بگیرید
- برای صحبت با ما، می‌توانید از مترجم شفاهی کمک بگیرید
- در صورت تقاضا همیشه پاسخگوی شما هستیم اگر

ما همه نظرات را جدی می‌گیریم و با شما برای رفع نگرانی‌های همکاری خواهیم کرد.

پس از ثبت شکایت، چه اتفاقی می‌افتد؟

- پس از ثبت شکایت، شما تاییدیه ثبت آن را دریافت خواهید کرد.
- اگر مایل باشید با شما تماس بگیریم، ما این کار را انجام خواهیم داد:
- حداکثر تا ۷ روز پس از دریافت شکایت شما با شما تماس خواهیم گرفت و پس از رسیدگی، پاسخ رسمی ارائه خواهیم کرد (در موارد پیچیده، این فرایند ممکن است تا ۲۸ روز طول بکشد).
- در طول این فرایند، شما را در جریان روند کار قرار خواهیم داد.
- تمام شکایات‌ها با احترام و به‌صورت محرمانه رسیدگی خواهند شد.
- در صورت نیاز، شما را به خدمات ترجمه، پشتیبانی یا سایر خدمات حمایتی مرتبط خواهیم کرد.

ما اینجا هستیم تا حرف‌های شما را بشنویم

نظر شما به ما کمک می‌کند تا خدمات خود را بهتر کنیم. دیدگاه و نظر شما برای ما مهم است.

شما می‌توانید از راه‌های مختلف نظر خود را با ما در میان بگذارید.

- با یکی از اعضای تیم ما صحبت کنید.
 - فرم بازخورد را در صفحه پشت تکمیل کنید و آن را به پذیرش تحویل دهید یا در صندوق پیشنهادات یکی از مراکز ما قرار دهید.
 - با تیم کنترل کیفی به شماره 03) 9450 2000 تماس بگیرید.
 - به ما به این آدرس ایمیل بزنید quality@holstephealth.org.au
- اگر برای مطرح کردن نظر یا بازخورد خود به کمک نیاز دارید، می‌توانید از یکی از اعضای تیم یا یک حامی کمک بگیرید.

