

## Έντυπο σχολίων και απόψεων

Μοιραστείτε τις σκέψεις σας μαζί μας. Επιστρέψτε αυτό το έντυπο στη Ρεσεψιόν και θα σας απαντήσουμε (αν το θέλετε).

Ημερομηνία:

Τοποθεσία:

Όνομα προγράμματος/υπηρεσίας:

Τι θα θέλατε να μας πείτε;

Τι θα θέλατε να κάνουμε ή τι θα θέλατε να συμβεί;

Θα θέλατε να επικοινωνήσουμε μαζί σας σχετικά με αυτό; **ΝΑΙ**  **ΟΧΙ**  Τηλεφωνικά  Email  Επιστολή

Το όνομά σας: ..... Το τηλέφωνό σας: .....

Το email σας: .....

Η ταχυδρομική σας διεύθυνση: .....

Θα θέλατε διερμηνέα; **ΝΑΙ**  **ΟΧΙ**  Προτιμώμενη γλώσσα: .....



**Holstep Health**  
Community care. For life.



[holstephealth.org.au](http://holstephealth.org.au)

Greek



**Holstep  
Health**

Έντυπο  
σχολίων και  
απόψεων

## Η γνώμη σας μετράει

Υποβάλετε παράπονο,  
πρόταση ή θετικό σχόλιο



# Είμαστε εδώ για να σας ακούσουμε

Τα σχόλια και οι απόψεις σας μάς βοηθούν να βελτιωνόμαστε. Η γνώμη σας είναι σημαντική για εμάς.

Μπορείτε να μας πείτε τη γνώμη σας με διάφορους τρόπους.

- **Να μιλήσετε** με μέλος της ομάδας μας
- Να συμπληρώσετε το **Έντυπο Σχολίων (Feedback Form)** στην πίσω σελίδα και να το δώσετε στην Ρεσεψιόν ή βάλτε το στο κουτί προτάσεων σε οποιοδήποτε από τα παραρτήματά μας.
- **Να καλέσετε** την Ομάδα μας Ποιότητας στο (03) 9450 2000
- **Να μας στείλετε email** στη διεύθυνση [quality@holstephealth.org.au](mailto:quality@holstephealth.org.au)

Μπορείτε να ζητήσετε βοήθεια από ένα μέλος της ομάδας μας ή από έναν συνήγορο, αν χρειάζεστε βοήθεια για να μοιραστείτε τα σχόλια και τις απόψεις σας.



## Τι να περιμένετε όταν υποβάλλετε τα σχόλια και τις απόψεις σας

Όταν μοιράζετε οποιαδήποτε σχόλια και απόψεις μαζί μας, μπορείτε:

- να αναμένετε ότι θα συνεχίσετε να χρησιμοποιείτε τις υπηρεσίες χωρίς καμία επίπτωση στην παροχή των υπηρεσιών προς εσάς
- να επιλέξετε να παραμείνετε ανώνυμοι
- να λάβετε βοήθεια από άτομο στήριξης ή συνήγορο
- να έχετε πρόσβαση σε διερμηνέα για να μας πείτε αυτά που θέλετε να εκφράσετε
- να λαμβάνετε πάντα μια απάντηση από εμάς, αν το θέλετε.

Λαμβάνουμε σοβαρά υπόψη όλα τα σχόλια και τις απόψεις και θα συνεργαστούμε μαζί σας για να επιλύσουμε τα ζητήματα που σας απασχολούν.

## Τι συμβαίνει αφού υποβάλετε ένα παράπονο;

- Θα λάβετε μια επιβεβαίωση μόλις λάβουμε το παράπονό σας.
- Αν θέλετε να επικοινωνήσουμε μαζί σας:
  - θα επικοινωνήσουμε μαζί σας εντός 7 ημερών από την παραλαβή του παραπόνου σας και θα σας στείλουμε μια επίσημη απάντηση μόλις επιλυθεί το ζήτημά σας (κάτι που μπορεί να διαρκέσει έως και 28 ημέρες για πιο πολύπλοκες υποθέσεις)
  - θα σας ενημερώνουμε καθ' όλη τη διάρκεια της διαδικασίας
  - θα χειριζόμαστε όλα τα παράπονα με σεβασμό και εμπιστευτικότητα
  - θα σας συνδέσουμε με υπηρεσίες μετάφρασης, συνηγορίας ή άλλες υπηρεσίες στήριξης, αν χρειαστεί.

## Αν δεν είστε ικανοποιημένοι με το αποτέλεσμα του παραπόνου σας

Ενημερώστε μας για τις ανησυχίες σας σχετικά με τον τρόπο με τον οποίο χειριστήκαμε το ζήτημα. Αν δεν μείνετε ικανοποιημένοι από την έκβαση, μπορείτε να επικοινωνήσετε με τον αρμόδιο Επίτροπο:

### Επίτροπος Παραπόνων Υγείας (Health Complaints Commissioner)

- Τηλέφωνο: 1300 582 113, ή
- Διαδίκτυο: [hcc.vic.gov.au/make-complaint](http://hcc.vic.gov.au/make-complaint)

### Επίτροπος Ψυχικής Υγείας και Ευεξίας (Mental Health Wellbeing Commissioner)

- Τηλέφωνο: 1800 264 054 ή
- Διαδίκτυο: [www.mhwc.vic.gov.au](http://www.mhwc.vic.gov.au)

### Επίτροπος Παραπόνων Φροντίδας Ηλικιωμένων (Aged Care Complaints Commissioner)

- Τηλέφωνο: 1800 951 822
- Διαδίκτυο: [www.agedcarequality.gov.au/contact-us/complaints-feedback/how-make-complaint-or-give-feedback](http://www.agedcarequality.gov.au/contact-us/complaints-feedback/how-make-complaint-or-give-feedback)

### Συμβούλιο και Επίτροπος Νομικών Υπηρεσιών Βικτώριας (Victorian Legal Services Board and Commissioner)

- Τηλέφωνο: (03) 9679 8001 ή 1300 796 344
- Διαδίκτυο: [lsbc.vic.gov.au/consumers/complaints/how-lodge-complaint](http://lsbc.vic.gov.au/consumers/complaints/how-lodge-complaint)

