

## Modulo di feedback

Condividi con noi la tua opinione. Restituisci questo modulo alla reception e, se lo desideri, ti risponderemo.

Data: \_\_\_\_\_ Sede: \_\_\_\_\_

Nome del programma/servizio: \_\_\_\_\_

Cosa vorresti dirci?  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Cosa vorresti che facessimo o che accadesse?  
.....  
.....  
.....  
.....

Desideri essere contattato/a in merito? **Sì**  **NO**  Tramite telefono  E-mail  Lettera

Nome e cognome: \_\_\_\_\_ Numero di telefono: \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_

Indirizzo postale: \_\_\_\_\_

Hai bisogno di un interprete? **Sì**  **NO**  Lingua preferita: \_\_\_\_\_

Italian



**Holstep Health**

**Modulo di feedback**

## La tua opinione conta

Presenta un reclamo, un suggerimento o fai un complimento



# Siamo qui per ascoltarti

Il tuo feedback ci aiuta a migliorare.  
La tua opinione è importante per noi.

Puoi condividere la tua opinione in diversi modi.

- **Parla** con un membro del team
- Compila il **modulo di feedback** sul retro e consegnalo alla reception oppure inseriscilo nella cassetta dei suggerimenti in una delle nostre sedi
- **Chiama** il nostro Team Qualità al numero (03) 9450 2000
- **Inviaci un'e-mail** all'indirizzo [quality@holstephealth.org.au](mailto:quality@holstephealth.org.au)

Se hai bisogno di aiuto per condividere il tuo feedback, puoi chiedere assistenza a un membro del team o a un rappresentante.



## Cosa aspettarsi quando si invia un feedback

Quando condividi un feedback con noi, puoi:

- continuare a utilizzare i servizi senza alcuna conseguenza sull'assistenza che ricevi;
- scegliere di rimanere anonimo/a;
- ricevere supporto da una persona di fiducia o da un rappresentante;
- richiedere un interprete per comunicare con noi;
- ricevere sempre una risposta da parte nostra, se lo desideri.

Prendiamo ogni feedback seriamente e collaboreremo con te per risolvere le tue preoccupazioni.

## Cosa succede dopo aver presentato un reclamo?

- Riceverai una conferma una volta ricevuto il tuo reclamo.
- Se desideri essere contattato/a, noi:
  - ti contatteremo entro 7 giorni dalla ricezione del reclamo e ti forniremo una risposta formale una volta conclusa la gestione del reclamo (per le questioni più complesse potrebbero essere necessari fino a 28 giorni);
  - ti terremo aggiornato/a durante tutto il processo;
  - gestiremo ogni reclamo con rispetto e riservatezza;
  - ti metteremo in contatto con servizi di traduzione, patrocinio o altri servizi di supporto, se necessario.

## Se non sei soddisfatto/a dell'esito del tuo reclamo

Facci sapere quali sono le tue preoccupazioni riguardo alla nostra gestione del reclamo. Se non sei ancora soddisfatto/a, puoi contattare il Commissario competente:

### Health Complaints Commissioner [Commissario per i reclami sanitari]

- Telefono: 1300 582 113, oppure
- Online: [hcc.vic.gov.au/make-complaint](http://hcc.vic.gov.au/make-complaint)

### Mental Health Wellbeing Commissioner [Commissario per il benessere e la salute mentale]

- Telefono: 1800 264 054, oppure
- Online: [www.mhwc.vic.gov.au](http://www.mhwc.vic.gov.au)

### Aged Care Complaints Commissioner [Commissario per i reclami relativi all'assistenza agli anziani]

- Telefono: 1800 951 822
- Online: [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)

### Victorian Legal Services Board and Commissioner [Commissario e Consiglio dei Servizi Legali del Victoria]

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

