

反馈意见表格

请与我们分享您的想法。请将表格交予前台，我们将会回复您（如果您希望得到回复）。

日期: _____ 地点: _____

项目名称/服务: _____

您想要告诉我们什么呢?
.....
.....
.....
.....
.....

您希望我们怎么做，或者是想要看到什么变化呢?
.....
.....
.....
.....

您希望我们就此联系您吗? 是的 不要 电话 电子邮件 信件

您的姓名: _____ 您的电话: _____

您的电子邮箱: _____

您的邮寄地址: _____

您需要口译员吗? 需要 不需要 希望使用的语言: _____

您的意见非常重要

投诉、提出建议或表扬



我们愿意聆听您的意见。

您的反馈意见将促使我们做出改进。您的意见对我们非常重要。

您可以通过以下几种方式将您的想法告知我们。

- 与我们的团队成员**对话**
- 填写 **反馈意见表** 并将其交予前台或邮寄至我们任一办公室的意见箱中
- **致电** 我们的质量团队，电话为 (03) 9450 2000
- **发送电子邮件** 至 quality@holstephealth.org.au

如果您在分享反馈意见时需要帮助，请向我们的团队成员或倡导人员寻求协助。



在您提出反馈意见后会发生什么

在与我们分享过您的反馈意见后，您可以：

- 继续使用服务，这对您的享受的服务不会产生影响
- 选择保持匿名
- 从支持人员或倡导人员处获得帮助
- 通过翻译把您想要说的告诉我们
- 如果您希望我们给您回复，我们一定会这样做。

我们会认真对待所有反馈意见，并会努力和您一起解决问题。

在您做出投诉后会发生什么？

- 当我们收到您的投诉后，您将会收到一份回执。
- 如果您希望我们联系您，我们将：
 - 在收到您的投诉后 7 天内联系您，并在您的投诉得以解决后给您一个正式的答复（如果事件比较复杂，则可能需要 28 天）
 - 在整个过程中保持您知情权
 - 用尊重且保证隐私的方式处理所有投诉
 - 如有需要，可为您联系翻译、倡导或其他支持服务。

如果您对投诉结果不满意

请告知我们您对我们解决此事的方式有何担忧。如果您还是不满意，欢迎您联系相关部门的专员：

健康投诉专员

- 电话：1300 582 113，或
- 在线：hcc.vic.gov.au/make-complaint

心理健康福祉专员

- 电话：1800 264 054，或
- 在线：www.mhwc.vic.gov.au

老年护理投诉专员

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

维多利亚法律服务委员会及专员

- 电话：(03) 9679 8001 或 1300 796 344
- 在线：lsbc.vic.gov.au/consumers/complaints/how-lodge-complaint

