Geri Bildirim Formu

Düşüncelerinizi bizimle paylaşın. Bu formu doldurduktan sonra resepsiyona getirin. İsterseniz size yanıt veririz.

Tarih: Konum:

Programın adı/hizmet:

Bize ne söylemek istersiniz?

.....

.....

.....

.....

.....

Ne yapmamızı veya neyin olmasını isterseniz?

.....

.....

.....

.....

Bu konuda sizinle iletişime geçmemizi ister misiniz? **EVET** ☐ **HAYIR** ☐ Telefonla ☐ E-postayla ☐ Mektupla ☐

Adınız soyadınız: ..... Telefon numaranız: .....

E-posta adresiniz: .....

Posta adresiniz: .....

Sözlü çevirmen ister misiniz? **EVET** ☐ **HAYIR** ☐ Tercih ettiğiniz dil: .....

Holstep Health
Community care. For life.

holstephealth.org.au

Turkish

Holstep Health

Geri Bildirim Formu

Görüşleriniz bizim için önemlidir

Şikâyet, öneri ve övgülerinizi iletebilirsiniz

Sizi dinlemeye hazırız

Geri bildirimleriniz sayesinde hizmetlerimizi iyileştiririz. Görüşleriniz bizim için önemlidir.

Düşüncelerinizi bize farklı şekillerde söyleyebilirsiniz.

- **Bir ekip üyesiyle konuşun**
- Arka sayfadaki **Geri Bildirim Formunu** doldurun ve resepsiyona verin ya da herhangi bir şubemizdeki öneriler kutusuna atın
- (03) 9450 2000 numaralı telefondan Kalite Ekibimizi **arayın**
- quality@holstephealth.org.au adresine **e-posta gönderin**

Geri bildiriminizi paylaşmak için yardıma ihtiyaç duyarsanız bir ekip üyemizden veya savunucudan yardım isteyebilirsiniz.

Geri bildirimde bulunduğunuzda neler olur

Bizimle görüşlerinizi paylaştığınızda:

- Aldığınız hizmetlerde herhangi bir değişiklik olmadan bu hizmetleri almaya devam edebilirsiniz
- İsminizi vermemeyi seçebilirsiniz
- Sizi destekleyecek birinden veya savunucudan yardım alabilirsiniz
- Söylemek istediklerinizi bize iletmesi için sözlü çevirmenden yardım alabilirsiniz
- İstediğiniz sürece bizden yanıt alabilirsiniz.

Tüm geri bildirimleri ciddiye alırız ve endişelerinizi gidermek için sizinle birlikte çalışırız.

Şikâyette bulunduktan sonra ne olur?

- Şikâyetiniz alındıktan sonra alındığına dair size teyit göndeririz.
- Sizinle iletişime geçmemizi istiyorsanız:
  - Şikâyetinizi aldıktan sonra 7 gün içerisinde size ulaşır ve şikâyetiniz çözülünce size resmî bir yanıt veririz (şikâyetlerin çözülmesi, karmaşık konularda 28 güne kadar sürebilir)
  - Sürecin başından sonuna sizi bilgilendiririz
  - Tüm şikâyetlerle gizli ve saygılı bir şekilde ilgileniriz
  - Gerektiğinde çeviri, savunuculuk ve diğer destek hizmetleriyle bağlantı kurmanızı sağlarız.

Şikâyetinizin sonucundan memnun kalmadıysanız

Şikâyetinizle ilgilenme sürecimize dair endişelerinizi paylaşın. Memnuniyetsizliğiniz devam ediyorsa ilgili Kurum Başkanına ulaşabilirsiniz:

Sağlık Şikâyetleri Kurumu Başkanı

- Telefon: 1300 582 113 veya
- Çevrim içi: hcc.vic.gov.au/make-complaint

Akıl Sağlığı ve Esenliği Kurumu Başkanı

- Telefon: 1800 264 054 veya
- Çevrim içi: www.mhwc.vic.gov.au

Yaşlı Bakımı Şikâyetleri Kurumu Başkanı

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

Victoria Hukuki Hizmetler Kurulu ve Kurum Başkanı

- Telefon: (03) 9679 8001 veya 1300 796 344
- Çevrim içi: lsbc.vic.gov.au/consumers/complaints/how-lodge-complaint