



Royal
Freemasons

ΠΕΙΤΕ ΤΗ ΓΝΩΜΗ ΣΑΣ

Έντυπο Σχολίων

ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ | ΦΙΛΟΦΡΟΝΗΣΕΙΣ | ΠΑΡΑΠΟΝΑ

Συμπληρώστε τα στοιχεία σας

ΟΝΟΜΑ ΕΝΟΙΚΟΥ/ΠΕΛΑΤΗ

ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗ/ΟΙΚΙΣΜΟΣ/ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ

ΟΝΟΜΑ ΤΟΥ ΑΤΟΜΟΥ ΠΟΥ ΣΥΜΠΛΗΡΩΝΕΙ ΤΟ ΕΝΤΥΠΟ

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ

ΤΗΛΕΦΩΝΟ

EMAIL

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ

ΠΡΟΑΣΤΙΟ

ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΟΣ ΚΩΔΙΚΑΣ

Για χρήση μόνο από τη διεύθυνση

☐ SUGGESTION ☐ COMPLIMENT ☐ COMPLAINT

DATE RECEIVED

AKNOWLEDGMENT BY MANAGER

ACTIONED BY ☐ VERBAL ☐ LETTER ☐ EMAIL

ACTION TAKEN

DATE

RESPONSE DATE

EVALUATION

DATE

Για χρήση από το γραφείο μόνο

ENTERED ONTO COMMENTS/COMPLAINTS LOG ☐ YES ☐ NO

TAKEN TO PCI.

☐ YES ☐ NO

Οδηγίες για τη συμπλήρωση αυτού του εντύπου

Αυτό το έντυπο είναι διαθέσιμο για χρήση από ενοίκους του Royal Freemasons και πελάτες, τα μέλη των οικογενειών τους και άλλα ενδιαφερόμενα πρόσωπα που επιθυμούν να υποβάλουν σχόλια σε εμάς με τη μορφή:

- Πρότασης
- Φιλοφρόνησης
- Παραπόνου

Τα σχόλια είναι πάντοτε ευπρόσδεκτα. Μας βοηθούν να βελτιώνουμε συνεχώς τις υπηρεσίες μας.

Πώς λειτουργεί η διαδικασία

Τα σχόλιά σας εκτιμώνται ιδιαίτερα ως μια ευκαιρία για να βελτιώσουμε τον τρόπο με τον οποίο ο Οργανισμός Royal Freemasons παρέχει φροντίδα και υπηρεσίες.

Ξεκινήστε εκφράζοντας οποιεσδήποτε ανησυχίες σας σε ένα εμπλεκόμενο μέλος του προσωπικού ή σε έναν διευθυντή, επειδή συχνά αυτός είναι ο καλύτερος τρόπος για να πετύχετε μια γρήγορη και αποτελεσματική επίλυση. Αν δεν νιώθετε άνετα να απευθύνετε τις ανησυχίες σας σε ένα μέλος του προσωπικού που εμπλέκεται στην καθημερινή φροντίδα του αγαπημένου σας προσώπου, τηλεφωνήστε στο 1300 176 925 και ζητήστε να μιλήσετε σε ένα από τα εξής μέλη του προσωπικού:

- Γενικό Διευθυντή – Φροντίδα ηλικιωμένων με Διαμονή
- Γενικό Διευθυντή – Διαμονή Συνταξιούχων
- Υπεύθυνο Υπόθεσης – Κοινοτικές Υπηρεσίες

Ο Οργανισμός Royal Freemasons σας ενθαρρύνει να μιλήσετε και αυτό θα έχει μόνο θετικό αντίκτυπο στη βελτίωση της παρεχόμενης φροντίδας και υπηρεσιών.

ΠΕΙΤΕ ΤΗ ΓΝΩΜΗ ΣΑΣ

Μπορείτε να υποβάλετε επίσημο παράπονο χρησιμοποιώντας οποιαδήποτε από τις παρακάτω μεθόδους:

- Προφορικά, αυτοπροσώπως ή τηλεφωνικώς
- Με αποστολή email στη διεύθυνση **quality@royalfreemasons.org.au**
- Στο διαδίκτυο, στη διεύθυνση **www.royalfreemasons.org.au**
- Συμπληρώνοντας το έντυπο Πείτε Τη Γνώμη Σας και επιστρέφοντάς το στις εγκαταστάσεις μας ή ταχυδρομώντας το στη διεύθυνση:

Royal Freemasons

45 Moubray, Melbourne VIC 3004

Τι γίνεται αν δεν μείνω ικανοποιημένος από την απόκρισή σας;

Για ενοίκους Φροντίδας με Διαμονή ή πελάτες Κοινοτικών Υπηρεσιών (Οικιακή Φροντίδα), τηλεφωνήστε την Επιτροπή Ποιότητας και Ασφάλειας Φροντίδας Ηλικιωμένων (Aged Care Quality and Safety Commission) στο 1800 951 822. Ένοικοι Διαμονής Συνταξιούχων μπορούν να επικοινωνήσουν με την Υπηρεσία Υποθέσεων Καταναλωτών της Βικτώριας (Consumer Affairs Victoria) στο 1300 558 181.

Μπορείτε επίσης να ζητήσετε βοήθεια από την Υπηρεσία Υποθέσεων Καταναλωτών της Βικτώριας (CAV) ή από το Διοικητικό Δικαστήριο της Βικτώριας (VCAT) είτε πριν υποβάλετε το παράπονό σας ή αν δεν μείνετε ικανοποιημένοι με την απόκριση της διεύθυνσης.

Η δέσμευσή μας για το απόρρητό σας.

Ο Οργανισμός Royal Freemasons δεσμεύεται από τη νομοθεσία να τηρεί το απόρρητό σας και θα αποκαλύπτει προσωπικές και ευαίσθητες πληροφορίες μόνο με την άδειά σας. Για πλήρες αντίτυπο της Πολιτικής Απορρήτου και της δήλωσης Συλλογής Προσωπικών Δεδομένων ανατρέξτε στην ιστοσελίδα μας ή ζητήστε τα από ένα μέλος του προσωπικού.

Πείτε τη γνώμη σας εδώ

Εκτιμούμε τις προτάσεις, τις φιλοφρονήσεις και τα παράπονά σας. Επισυναψτε ένα δεύτερο έντυπο ή φύλλο χαρτιού, αν χρειάζεστε επιπλέον χώρο.

Φροντίδα Ηλικιωμένων με Διαμονή

- Centennial Lodge
- Coppin Centre
- Elizabeth Gardens
- Footscray
- Monash Gardens
- Mount Martha Valley
- Springtime

Διαμονή Συνταξιούχων

- Acacia Court
- Banksia Court
- Berwick Brae Village
- Boyd Court
- Goulburn Court
- Jacaranda Court
- Marjorie Nunan Court
- Marjorie Nunan Terrace
- Monash Gardens Village
- Murray Gardens Court

Υπηρεσίες Φροντίδας στο Σπίτι

- Κοινοπολιτειακό Πρόγραμμα Υποστήριξης στο Σπίτι (CHSP)
- Πακέτα Οικιακής Φροντίδας (Home Care Package)
- Κέντρο Ευεξίας (πρώην Ημερήσια Θεραπεία)

Royal Freemasons Ltd.

Διαμονή Συνταξιούχων | Οικιακή Φροντίδα | Φροντίδα με Διαμονή

45 Moubay Street, Melbourne VIC 3004

1300 1 ROYAL (1300 176 925)
quality@royalfreemasons.org.au