

# Βοηθήστε μας να βελτιωθούμε

## Τα σχόλιά μου προς την UnitingCare Goulburn North East

Το όνομά μου: \_\_\_\_\_ Αρ. τηλ.: \_\_\_\_\_ Ημ/νία: \_\_\_\_\_

Διεύθυνση: \_\_\_\_\_

(Σημειώστε ότι χρειαζόμαστε το όνομά σας και τα στοιχεία επικοινωνίας για να μπορέσουμε να σας απαντήσουμε.)

Πείτε μας το παράπονο ή τα κολακευτικά σας σχόλια. Όσο περισσότερες λεπτομέρειες μας δώσετε, τόσο καλύτερα θα καταλάβουμε αυτό που σκέφτεστε.

Ποια θα θέλατε να είναι η έκβαση του παραπόνου ή των κολακευτικών σας σχολίων;

### Τι να κάνετε στη συνέχεια

Αν έχετε συμπληρώσει το παρόν έντυπο ή αν έχετε γράψει γράμμα, ταχυδρομήστε το προς:

Client Services  
UnitingCare Goulburn North East  
12 Rowan Street  
Wangaratta 3677

Αν προτιμάτε, στείλτε μας μήνυμα με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο: [admin@unitingcaregne.org.au](mailto:admin@unitingcaregne.org.au)

Αν δεν μείνετε ικανοποιημένοι από την απάντησή μας, μπορείτε να παραπονεθείτε απευθείας στον γενικό διευθυντή: Chief Executive Officer (CEO), UnitingCare Goulburn North East

Εναλλακτικά, ίσως θελήσετε να επικοινωνήσετε με:

- το γραφείο του δημόσιου συνηγού (Office of the Public Advocate) στον αριθμό 1300 309 337 ή
- παράπονα για το σύστημα φροντίδας ηλικιωμένων (Aged Care Complaints Scheme) στον αριθμό 1800 550 552 ή
- τον επίτροπο υπηρεσιών αναπηρίας (Disability Service Commissioner) στον αριθμό 1800 677 342.

*Σας ευχαριστούμε για το χρόνο που αφιερώσατε και για τα σχόλιά σας.*

# Οδηγός για το πώς μπορείτε να μας βοηθήσετε να βελτιωθούμε

## ***Κολακευτικά σχόλια & παράπονα***

Πείτε μας τα σχόλιά σας – είτε είναι θετικά είτε αρνητικά. Αυτό μας βοηθά να μάθουμε τι είναι σημαντικό για σας και μας δίνει την ευκαιρία να βελτιώσουμε τον τρόπο με τον οποίο λειτουργούμε.

Τα σχόλιά σας μπορεί να είναι σχετικά με κάποια υπηρεσία, κάποιο πρόσωπο, κάτι που γράψαμε ή οτιδήποτε άλλο είναι σημαντικό για σας.

Μπορείτε να μας πείτε τα σχόλιά σας:

- Μιλώντας προσωπικά με κάποιον από το προσωπικό μας
- Τηλεφωνώντας μας στον αριθμό 03 5723 8000
- Με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο: [admin@unitingcaregne.org.au](mailto:admin@unitingcaregne.org.au)
- Στέλνοντάς μας γράμμα
- Συμπληρώνοντας το παρόν έντυπο ή αυτό που έχουμε αναρτήσει στο δικτυακό μας τόπο [www.unitingcaregne.org.au](http://www.unitingcaregne.org.au).

Αν τα σχόλια και οι παρατηρήσεις σας αφορούν κάτι με το οποίο δεν είστε ικανοποιημένοι (παράπονο) και χρειάζεστε:

- **διερμηνέα**, αυτό διευθετείται
- **υποστήριξη**, μπορείτε να ζητήσετε από συγγενή σας, φιλικό σας πρόσωπο ή κάποιο από τα μέλη του προσωπικού μας να σας βοηθήσει. Αν θα θέλατε να χρησιμοποιήσετε επίσημο συνήγορο, μπορούμε να το κανονίσουμε για λογαριασμό σας ή, εναλλακτικά, να σας δώσουμε τις σχετικές πληροφορίες για να το κανονίσετε εσείς οι ίδιοι.
- **να κάνετε χρήση της Εθνικής Υπηρεσίας Αναμετάδοσης**, γίνεται κι αυτό.

Σεβόμαστε το δικαίωμά σας να κάνετε κάποιο παράπονο και θα συνεχίσουμε να σας φερόμαστε με σεβασμό και να σεβόμαστε το προσωπικό σας απόρρητο. Θα λάβετε αναγνώριση λήψης του παραπόνου σας μέσα σε 3 ημέρες και στόχος μας είναι το παράπονό σας να έχει επιλυθεί μέσα σε 15 εργάσιμες ημέρες. Θα σας γνωστοποιήσουμε τι έχουμε κάνει. Για να μπορέσουμε να επικοινωνήσουμε μαζί σας χρειαζόμαστε το όνομά σας και τα στοιχεία επικοινωνίας μαζί σας.

Δίνοντάς μας τα σχόλια και τις παρατηρήσεις σας δεν θα σας θέσει με κανένα τρόπο σε μειονεκτική θέση. Τα σχόλια και οι παρατηρήσεις σας θα χρησιμοποιηθούν για να μας βοηθήσουν να βελτιωθούμε.

Αν θα θέλατε να μας πείτε τα σχόλια και τις παρατηρήσεις σας, μπορείτε να συμπληρώσετε το σχετικό έντυπο στην επόμενη σελίδα.