

Aiutaci a migliorare

Il mio feedback alla UnitingCare Goulburn North East

Il mio nome: _____ Telefono.: _____ Data: _____

Indirizzo: _____

(Ricorda che il tuo nome e recapito ci servono per poterti rispondere.)

Dicci a cosa si riferisce il tuo reclamo o complimento. Più informazioni dai meglio capiremo a cosa stai pensando.

Che cosa vorresti che accadesse come risultato del tuo feedback?

Che cosa fare adesso

Se hai riempito questo modulo o scritto una lettera, spediscila a:

Client Services
 UnitingCare Goulburn North East
 12 Rowan Street
 Wangaratta 3677

Puoi inviarci un'email all'indirizzo admin@unitingcaregne.org.au

Se non sei soddisfatto della nostra risposta puoi presentare un reclamo direttamente al Chief Executing Officer (CEO), UnitingCare Goulburn North East

Oppure, puoi contattare:

- The Office of the Public Advocate al numero 1300 309 337 o
- The Aged Care Complaints Scheme al numero 1800 550 552 o
- The Disability Service Commissioner al numero 1800 677 342.

Grazie per avere trovato il tempo di fornirci il tuo feedback.

La tua guida per aiutarci a migliorare

Complimenti e reclami

Dacci il tuo feedback – positivo o negativo. Questo ci aiuta a capire che cosa è importante per te e ci dà la possibilità di migliorare il modo in cui agiamo.

Il feedback può riferirsi a un servizio, una persona, qualcosa che abbiamo scritto o qualsiasi altra cosa che è importante per te.

Puoi darci il tuo feedback:

- parlando faccia a faccia con uno dei nostri addetti
- telefonandoci al numero 03 5723 8000
- inviandoci un'email all'indirizzo admin@unitingcaregne.org.au
- scrivendoci una lettera
- riempiendo il modulo sul retro, o quello sul nostro sito web www.unitingcaregne.org.au.

Se ci dai il tuo feedback su qualcosa di cui non sei soddisfatto (fare un reclamo) e hai bisogno di:

- **un interprete**, sarà prenotato
- **supporto**, puoi chiedere aiuto a un familiare, un amico, o un membro del nostro personale. Se vuoi l'assistenza di un rappresentante formale possiamo organizzarla per te o darti le informazioni necessarie per poterlo fare tu
- **l'uso del National Relay Service**, può essere consentito.

Rispettiamo il tuo diritto a presentare reclami e continueremo a trattarti con rispetto e a tutelare la tua privacy. Esamineremo il tuo reclamo entro 3 giorni lavorativi e cercheremo di risolverlo entro 15 giorni. Ti faremo sapere cosa abbiamo fatto. Per tenerci in contatto con te abbiamo bisogno del tuo nome e recapito.

Fornendoci il tuo feedback non sarai penalizzato in alcun modo e il tuo feedback sarà usato per aiutarci a migliorare.

Se vuoi fornirci il tuo feedback puoi riempire il modulo alla pagina successiva.