



Royal
Freemasons



DITECI LA VOSTRA OPINIONE

Modulo per il Feedback

SUGGERIMENTI | COMPLIMENTI | RECLAMI

Linee guida per la compilazione di questo modulo

Questo modulo è disponibile per l'uso da parte dei residenti e dei clienti della Royal Freemasons, dei loro familiari e di altre persone interessate che desiderino fornirci un feedback sotto forma di:

- Suggerimento
- Complimento
- Reclamo

Il feedback è sempre il benvenuto.

Ci aiuta a migliorare continuamente i nostri servizi.

Come funziona il Feedback

Il vostro feedback è molto apprezzato in quanto opportunità per migliorare il modo in cui Royal Freemasons fornisce assistenza e servizi.

Iniziate con il sollevare qualsiasi preoccupazione che avete con un membro del personale con cui siete in contatto o con un manager, poiché questo è spesso il modo migliore per ottenere una risoluzione rapida ed efficace. Se non vi sentite a vostro agio nell'affrontare ciò che vi preoccupa direttamente con il personale coinvolto nella cura quotidiana del vostro caro, chiamate il 1300 176 925 e chiedete di parlare con uno dei seguenti membri del personale:

- Direttore Generale – Residenze per la Cura degli Anziani
- Direttore Generale – Soluzioni Abitative per Pensionati
- Case Manager - Servizi per la Comunità

Royal Freemasons vi incoraggia a dire la vostra opinione e questo avrà solo un impatto positivo sulla cura e i servizi forniti in futuro.

DITECI LA VOSTRA OPINIONE

Potete presentare un reclamo formale utilizzando uno dei seguenti metodi:

- Verbalmente, di persona o per telefono
- Inviando un'e-mail a quality@royalfreemasons.org.au
- Online su www.royalfreemasons.org.au
- Completando il modulo Diteci La Vostra Opinione
- e restituendolo alla struttura o inviandolo per posta:

Royal Freemasons
45 Moubray, Melbourne VIC 3004

Cosa succede se non sono soddisfatto della vostra risposta?

Per i residenti della Residenze per la Cura degli anziani o i clienti dei Servizi per la Comunità (Assistenza a Domicilio), chiamare la Aged Care Quality and Safety Commission al 1800 951 822. I residenti presso le Soluzioni Abitative per Pensionati possono contattare la Consumer Affairs Victoria al 1300 558 181.

Potete anche chiedere assistenza al Consumer Affairs Victoria (CAV) o al Victorian Civil and Administrative Tribunal (VCAT) prima di presentare il vostro reclamo o se non siete soddisfatti della risposta della direzione.

Il nostro impegno per la vostra privacy.

Royal Freemasons è vincolato dalla legge a mantenere la vostra privacy e divulgherà informazioni personali e sensibili solo con il vostro consenso. Per una copia completa del nostro Regolamento sulla Privacy e la Raccolta e Trattamento dei Dati Personali, per favore fare riferimento al nostro sito web o chiedere ad un membro del personale.

Si prega di compilare con i vostri dati

NOME DEL RESIDENTE/CLIENTE

STRUTTURA/VILLAGGIO/INDIRIZZO

NOME DELLA PERSONA CHE COMPILA IL MODULO

DATA

TELEFONO

EMAIL

INDIRIZZO

SOBBORGO

CAP

Spazio riservato all'amministrazione

SUGGESTION COMPLIMENT COMPLAINT

DATE RECEIVED

ACKNOWLEDGMENT BY MANAGER

ACTIONED BY VERBAL LETTER EMAIL

ACTION TAKEN

DATE

RESPONSE DATE

EVALUATION

DATE

Spazio riservato all'ufficio

ENTERED ONTO COMMENTS/COMPLAINTS LOG YES NO

TAKEN TO PCI.

YES NO

Residenze per la Cura degli Anziani

- Centennial Lodge
- Coppin Centre
- Elizabeth Gardens
- Flora Hill
- Footscray
- Moe
- Monash Gardens
- Mount Martha Valley
- Sale
- Springtime

Soluzioni Abitative per Pensionati

- 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

Servizi per la Comunità

- Commonwealth Home Support Program (CHSP)
- Pacchetti di Assistenza a Domicilio
- Centro Benessere (previamente Terapia Diurna)

Royal Freemasons Ltd.

Soluzioni Abitative per Pensionati | Assistenza a Domicilio |
Residenze per la Cura degli Anziani

45 Moubray Street, Melbourne VIC 3004

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