



Royal
Freemasons



意見 表達

反饋表格

建議 | 表揚 | 投訴

表格填寫指南

本表格可供皇家共濟會的居民和消費者、其家人以及其他希望向我們提供回饋的相關人士使用。

- 建議
- 表揚
- 投訴

我們始終歡迎您的回饋。
這將幫助我們不斷改進服務素質。

回饋流程

我們高度重視您的回饋意見，以改進我們皇家共濟會提供照護與服務的方式。

首先，若有任何關切，要向相關工作人員或經理提出，這往往是迅速和有效解決問題的最佳途徑。如果不希望直接與日常照顧您親人的工作人員討論相關問題，則請致電1300 176 925，要求與以下工作人員交談：

- 總經理 — 安養院護
- 總經理 — 退休村
- 專案經理 — 社區服務

皇家共濟會鼓勵您暢所欲言，這會對未來我們提供的照護和服務產生積極影響。

意見 表達

您可使用以下任何方法提出正式投訴：

- 當面或透過電話口頭提出投訴
- 透過電子郵件投訴：
quality@royalfreemasons.org.au
線上投訴：www.royalfreemasons.org.au
- 填寫「表達意見」表格，並將表格回饋給養老院或郵寄至以下地址：
Royal Freemasons
45 Moubray, Melbourne VIC 3004

如果我對獲得的回應不滿意怎麼辦？

養老院居民或社區服務（居家照護）消費者可致電養老照護品質與安全委員會（Aged Care Quality and Safety Commission），電話：1800 951 822。退休村居民可致電1300 558 181，聯絡維多利亞州消費者委員會(Consumer Affairs Victoria)。

您也可以提出投訴前或對管理層的答覆不滿意時，向維多利亞州消費者委員會（CAV）或維多利亞州民事與行政法庭（VCAT）尋求協助。

我們對個人隱私的承諾。

皇家共濟會受法律約束，維護個人隱私。我們只有在取得當事人允許的情況下，才會揭露個人和敏感資訊。有關我們的《隱私權政策》和《隱私權資訊收集聲明》的完整副本，請參考我們的網站或向問工作人員查詢。

請填寫個人詳情

養老院居民/消費者的姓名

養老院/退休村/地址

填表人姓名

日期

電話

電郵

地址

區

郵編

僅供內部人員使用

SUGGESTION COMPLIMENT COMPLAINT

DATE RECEIVED

ACKNOWLEDGMENT BY MANAGER

ACTIONED BY VERBAL LETTER EMAIL

ACTION TAKEN

DATE

RESPONSE DATE

EVALUATION

DATE

辦公室專用

ENTERED ONTO COMMENTS/COMPLAINTS LOG YES NO

TAKEN TO PCI.

YES NO

養老院

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

退休村

- 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

社區居家服務

- 聯邦居家支持計畫 (CHSP)
- 居家護理服務套餐 (Home Care Package)
- 健康中心 (舊稱 Day Therapy)

皇家共濟會養老院

退休村 | 居家護理 | 養老院

45 Moubray Street, Melbourne VIC 3004

1300 1 ROYAL (1300 176 925)

quality@royalfreemasons.org.au