



HÃY LÊN TIẾNG

Biểu mẫu Phản hồi

ĐỀ NGHỊ | KHEN NGỢI | KHIẾU NẠI

Hướng dẫn cách điền biểu mẫu này

Biểu mẫu này có sẵn để khách và những người cư ngụ ở Royal Freemasons, thành viên gia đình của họ và những người quan tâm khác muốn cung cấp phản hồi cho chúng tôi sử dụng dưới dạng:

- Đề nghị
- Khen ngợi
- Khiếu nại

Mọi phản hồi luôn được hoan nghênh. Phản hồi giúp chúng tôi liên tục cải thiện những dịch vụ của mình.

Thủ tục này sẽ xảy ra như thế nào

Phản hồi của quý vị được đánh giá cao như là một cơ hội để cải tiến phương cách mà Royal Freemasons cung cấp những dịch vụ chăm sóc và phục vụ.

Bắt đầu bằng cách nêu lên bất kỳ mối quan tâm nào của quý vị với nhân viên liên quan hoặc người quản lý, vì đây thường là cách tốt nhất để đạt được giải pháp nhanh chóng và hiệu quả. Nếu quý vị không cảm thấy thoải mái khi giải quyết mối quan tâm của mình với nhân viên liên quan đến việc chăm sóc hàng ngày cho người thân của quý vị, hãy gọi số 1300 176 925 và yêu cầu nói chuyện với một trong những nhân viên sau:

- General Manager – Residential Care
- General Manager – Retirement Living
- Case Manager – Community Services

Royal Freemasons khuyến khích quý vị lên tiếng và việc này chỉ ảnh hưởng tích cực đến việc cung cấp chăm sóc và phục vụ trong tương lai.

HÃY LÊN TIẾNG

Quý vị có thể gửi khiếu nại chính thức bằng một trong những phương cách sau đây:

- Bằng miệng mặt đối mặt hay qua điện thoại
Gửi email đến **quality@royalfreemasons.org.au**
Qua mạng tại **www.royalfreemasons.org.au**
- Điền vào biểu mẫu Hãy Lên Tiếng và gửi cho trung tâm hay qua bưu chính đến:

Royal Freemasons

45 Moubray, Melbourne VIC 3004

Nếu tôi không thỏa mãn với sự phản hồi của quý vị?

Đối với những cư dân trong Viện Chăm sóc Nội trú hay những khách hàng của Dịch vụ Cộng Đồng (Chăm sóc tại gia), xin điện thoại cho Ủy ban An toàn và Chất lượng Chăm sóc Người già qua số 1800 951 822. Cư dân Hưu Dưỡng có thể liên lạc với Bộ Người Tiêu Thụ Victoria (CAV) qua số 1300 558 181.

Quý vị cũng có thể tìm kiếm sự hỗ trợ từ Bộ Người tiêu thụ Victoria (CAV) hoặc Tòa án Hành chính và Dân sự Victoria (VCAT) trước khi quý vị nộp đơn khiếu nại hoặc nếu quý vị không hài lòng với phản hồi của ban quản trị.

Cam kết của chúng tôi về quyền riêng tư của quý vị.

Royal Freemasons bị ràng buộc bởi luật pháp để duy trì quyền riêng tư của quý vị và sẽ chỉ tiết lộ thông tin cá nhân và nhạy cảm khi có sự cho phép của quý vị. Để có bản sao đầy đủ của Chính sách Bảo mật và Tuyên bố Thu thập Bảo mật của chúng tôi, vui lòng tham khảo trang web của chúng tôi hoặc hỏi nhân viên.

Xin vui lòng điền chi tiết cá nhân của quý vị
TÊN CỦA CƯ DÂN/KHÁCH HÀNG

TRUNG TÂM/NHÀ HƯU TRÍ/ĐỊA CHỈ

TÊN NGƯỜI ĐIỀN BIỂUMẪU

NGÀY

ĐIỆN THOẠI

EMAIL

ĐỊA CHỈ

VÙNG

MÃ SỐ VÙNG

Chỉ dành cho ban quản trị

SUGGESTION COMPLIMENT COMPLAINT

DATE RECEIVED

ACKNOWLEDGMENT BY MANAGER

ACTIONED BY VERBAL LETTER EMAIL

ACTION TAKEN

.....
.....

DATE

RESPONSE DATE

EVALUATION

.....
.....

DATE

Chỉ dành cho văn phòng

ENTERED ONTO COMMENTS/COMPLAINTS LOG YES NO

TAKEN TO PCI.

YES NO

Viện Dưỡng Lão

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

Nhà Hưu trí

- 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

Dịch vụ Cộng đồng

- Chương trình Hỗ trợ Tại gia Liên bang (CHSP)
- Gói Chăm sóc Tại gia
- Trung tâm Sức khỏe
(trước đây là Khám Trong ngày)

Royal Freemasons Ltd.

Sống Hưu trí | Chăm sóc Tại gia | Chăm sóc Nội trú

45 Moubray Street, Melbourne VIC 3004

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