

Φόρμα σχολίων

Έχετε να μας κάνετε κάποια φιλοφρόνηση, πρόταση ή κάποιο παράπονο;

Feedback Form

Do you have a compliment, suggestion or complaint?



Τα σχόλια που παρέχετε σχετικά με την εμπειρία σας στη Benetas είναι σημαντικά

Τα σχόλιά σας μπορεί να περιλαμβάνουν:

Φιλοφρονήσεις

Αυτό θα μπορούσε να αφορά κάτι που νομίζετε ότι κάνουμε καλά ή αναγνώριση κάποιου ατόμου το οποίο είχε ασχοληθεί μαζί σας. Λέγοντας μας τι σας αρέσει, μπορούμε να βάλουμε στόχο να συνεχίσουμε να κάνουμε αυτά τα πράγματα και να κάνουμε σχετικά σχόλια στους υπαλλήλους.

Προτάσεις

Οι ιδέες σας για το πώς μπορούμε να βελτιωθούμε μας υποστηρίζουν να παρέχουμε υψηλής ποιότητας φροντίδα σε όλες τις υπηρεσίες.

Παράπονα

Θέλουμε να γνωρίζουμε πότε δεν είστε ευχαριστημένοι από μια εμπειρία που είχατε με τη Benetas Ένα παράπονο μπορεί να αφορά ένα άτομο, τις εγκαταστάσεις ή κάποια εμπειρία σας.

Μερικοί εύκολοι τρόποι με τους οποίους μπορείτε να μας κάνετε σχόλια:

Πρόσωπο με πρόσωπο	Μιλήστε με έναν από τους υπαλλήλους μας στο χώρο ή ελάτε σε επαφή με τον/την διευθυντή/διευθύντρια υπηρεσιών σας στη Benetas προσωπικά ή μέσω τηλεφώνου και θα διευθετήσουν τα σχόλιά σας όπως πρέπει.
Μέσω τηλεφώνου	Καλέστε το Κέντρο Πελατών της Benetas στο 1300 23 63 82 (χωρίς χρέωση).
Διαδικτυακά	Συμπληρώστε τη φόρμα σχολίων μας διαδικτυακά στον ιστότοπο benetas.com.au/contact-us/feedback
Μέσω Email	Στείλτε Email στο Κέντρο Πελατών της Benetas στο info@benetas.com.au
Γραπτά	Γράψτε μας ή συμπληρώστε τη συνημμένη Φόρμα Σχολίων. Όταν τη συμπληρώσετε, μπορείτε είτε να: • Τη βάλετε στο Κυτίο Παραπόνων [Feedback Box] σε οποιαδήποτε υπηρεσία της Benetas,

- Την επιστρέψτε στο/στη διευθυντή/διευθύντρια ή σε κάποιον/α υπάλληλο στην υπηρεσία σας της Benetas,
- Ή να την ταχυδρομείστε στη διεύθυνση Benetas Reply Paid 5093 Glenferrie South VIC 3122.

Εάν χρειαστεί να επικοινωνήσετε με τον Γενικό Διευθυντή της Benetas, τηλεφωνήστε στο Γραφείο Υποστήριξης της Benetas στο (03) 8823 7900 ή στείλτε email στο info@benetas.com.au.

Εάν χρειάζεστε υπηρεσίες συνηγορίας

Εθνική Γραμμή Συνηγορίας για τη Φροντίδα Ηλικιωμένων στο 1800 700 600 (χωρίς χρέωση) ή Γραμμή Πληροφοριών για τη Φροντίδα Ηλικιωμένων και Κοινότητας στο 1800 500 853 (χωρίς χρέωση).

Εάν χρειάζεστε ένα διερμηνέα

Καλέστε μας απευθείας και θα το οργανώσουμε μέσω της Υπηρεσίας Μετάφρασης και Διερμηνείας (TIS). Εναλλακτικά, μπορείτε να καλέσετε το TIS απευθείας στο 131 450 και να τους ζητήσετε να σας μεταφέρουν στο Κέντρο Πελατών της Benetas στο 1300 23 63 82. Τα σχόλιά σας θα παραμείνουν εμπιστευτικά εκτός αν προβλέπεται αλλιώς.

Σημαντικό: Αν θεωρείτε ότι ένας πελάτης της Benetas βρίσκεται σε κίνδυνο, παρακαλούμε αναφέρετέ το αμέσως στον διευθυντή αυτής της υπηρεσίας ή επικοινωνήστε με το Γραφείο Υποστήριξης στο (03) 8823 7900.

Τι θα κάνουμε με τα σχόλιά σας

- Θα τα αντιμετωπίσουμε με σοβαρότητα.
- Θα στοχεύσουμε στο να επιλύσουμε το ζήτημά σας γρήγορα και δίκαια. Αν πρόκειται για παράπονο, θα επικοινωνήσουμε μαζί μας εντός δύο εργάσιμων ημερών για να σας ενημερώσουμε για τη διαδικασία. Αν επιζητείτε κάποια απάντηση, αυτή θα σας δοθεί εντός 21 εργάσιμων ημερών.
- Θα αντιμετωπίσουμε τα σχόλιά σας με ευαισθησία και εμπιστευτικότητα. Θα χρησιμοποιηθούν από τους υπαλλήλους της Benetas μόνο για να επικοινωνήσουν μαζί σας για το ζήτημα που έχετε αναφέρει.
- Θα σας ενημερώσουμε για την έκβαση και για το τι πράττουμε, ως αποτέλεσμα των σχολίων που κάνατε, αν μας δώσετε τα στοιχεία επικοινωνίας σας.
- Οι υπηρεσίες σας δεν θα κινδυνεύσουν επειδή εκφράσατε τις ανησυχίες σας.

Αν οι ανησυχίες σας αφορούν κακοποίηση ηλικιωμένων

Παρακαλούμε μιλήστε με κάποιον από την ομάδα μας αμέσως. Μπορείτε επίσης να καλείτε την αντίστοιχη εθνική γραμμή βοήθειας [1800 ELDERHelp] στο 1800 353 374 (χωρίς χρέωση) για να αναφέρετε την ανησυχία σας για κάποιον που κινδυνεύει να βιώσει κάποια μορφή κακοποίησης.

Άλλοι οργανισμοί που μπορούν να βοηθήσουν αν έχετε κάποιο παράπονο

Αν δεν είστε ευχαριστημένοι από την εμπειρία ή τη φροντίδα σας, ελάτε σε επαφή μαζί μας. Αν δεν μείνετε ικανοποιημένοι από την απάντησή μας, μπορείτε να έρθετε σε επαφή με τις παρακάτω εξωτερικές υπηρεσίες για περαιτέρω βοήθεια. Οι υπηρεσίες είναι δωρεάν, εμπιστευτικές και αμερόληπτες.

Φροντίδα Ηλικιωμένων, Αναπηρία, Υγεία, NDIS		
Συνήγορος του Πολίτη της Κοινοπολιτείας [Ombudsman Commonwealth]	1300 362 072	GPO Box 442 Canberra ACT 2601
Επιτροπή Ποιότητας και Ασφάλειας Φροντίδας Ηλικιωμένων [Aged Care Quality and Safety Commission]	1800 951 822	GPO Box 9819 VIC
Συνήγορος του Πολίτη της Βικτώριας [Victorian Ombudsman]	(03) 9613 6222	Level 2, 570 Bourke St Melbourne VIC 3000
Αναπηρία, NDIS		
Επιτροπή Ποιότητας και Προστασίας NDIS [NDIS Quality and Safeguards Commission]	1800 035 444	contactcentre@ndiscommission.gov.au
Διοικητικό Εφετείο [Administrative Appeals Tribunal]	1800 228 333	generalreviews@aat.gov.au
Υγεία/ Απόρρητο		
Επίτροπος Παραπόνων για Ιατρικά Θέματα [Health Complaints Commissioner]	1300 582 113	Level 26, 570 Bourke Street Melbourne, VIC. 3000
Γραφείου Επιτρόπου Πληροφοριών της Βικτώριας [Office of Victorian Information Commissioner]	1300 006 842	enquiries@ovic.vic.gov.au PO Box 24274 Melbourne VIC 3001
Γραφείου Επιτρόπου Πληροφοριών της Αυστραλίας [Office of Australian Information Commissioner]	1300 363 992	www.oaic.gov.au GPO BOX 5288 Sydney NSW 2001

Αν θέλετε να μάθετε περισσότερα για τα δικαιώματά σας

Δικαιώματα Ηλικιωμένων Βικτώρια [Senior Rights Victoria]	1300 368 821	seniorsrights.org.au
--	--------------	----------------------

Εάν χρειάζεστε υπηρεσίες συνηγορίας

Αν θα θέλατε κάποιο άλλο άτομο να μιλάει για εσάς, μπορείτε να χρησιμοποιήσετε την οικογένειά σας, φίλους, φροντιστές ή κάποια υπηρεσία συνηγορίας, όπως:

Φροντίδα Ηλικιωμένων		
Δίκτυο Συνηγορίας Ηλικιωμένων Ατόμων [Older Persons Advocacy Network]	1800 700 600	opan.com.au
Φροντίδα Ηλικιωμένων, Αναπηρία, Υγεία, NDIS		
Γραφείο Δημόσιου Συνηγού [Office of the Public Advocate]	1300 309 337	publicadvocate.vic.gov.au
Αναπηρία, NDIS		
Ένωση για την Υπεράσπιση Ατόμων με Αναπηρία Βικτώριας [Victorian Advocacy League for Individuals with Disability (VALID)]	03 9416 4003	valid.org.au

Δελτίο Επιστροφής Σχολίων - Αποκόψτε



Παρακαλούμε κάνετε τα σχόλιά σας

- ☐ Φιλοφρόνηση
- ☐ Πρόταση
- ☐ Παράπονο
- ☐ Σημειώστε αν πρόκειται για παράπονο συγκεκριμένα για τον Γενικό Διευθυντή

Χρειάζομαι βοήθεια στη μετάφραση

☐ Ναι☐ Όχι

Χρειάζομαι πληροφορίες για συνηγορία ή υποστήριξη

☐ Ναι☐ Όχι

1. Τα στοιχεία σας

Όνομα πελάτη της Benetas
εκπροσωπούμενος/η από (αν υπάρχει)

Ημερομηνία

Όνομα Δομής / Υπηρεσίας

Το όνομά σας

Ή

Θέλω να κρατήσω την ανωνυμία μου

☐ Ναι☐ Όχι

Είμαι

☐ Πελάτης της Benetas☐ Συγγενής/φίλος☐ Υπάλληλος της Benetas☐ Συνήγορος

☐ Εθελοντής☐ Εξωτερικός συνεργάτης☐ Απλός πολίτης☐ Για οτιδήποτε άλλο, δηλώστε

☐ Υπάλληλος της Benetas και συμπληρώνω για κάποιον πελάτη

2. Στοιχεία επικοινωνίας

Συμπληρώστε ΜΟΝΟ αν επιθυμείτε να έρθουμε σε επαφή μαζί σας για να σας απαντήσουμε

Προτιμώμενος τρόπος επικοινωνίας (σημειώστε)

Τηλέφωνο

☐

Email

☐

3. Τα σχόλιά σας

Παρακαλούμε εισάγετε λεπτομέρειες για τον λόγο ανησυχίας σας ή σχόλια.

3. Τα Σχόλιά σας (συνέχεια)

Αν χρειάζεστε περισσότερο χώρο ή επιθυμείτε να συμπεριλάβετε σχετικά τεκμήρια, παρακαλούμε επισυνάψτε επιπλέον σελίδες

Προαιρετικά

Αν πρόκειται για παράπονο, παρακαλούμε πείτε μας τι είδους έκβαση θα θέλατε να έχει η διαδικασία ή ποιες θα ήταν οι ιδέες σας για να βελτιώσουμε τις υπηρεσίες και τη φροντίδα.

4. Τρόπος υποβολής των σχολίων σας

Παρακαλούμε επιστρέψτε αυτή τη φόρμα σε:

1. Κάποιο/α διευθυντή/διευθύντρια της Benetas ή σε κάποιον/α υπάλληλο
2. Ένα από τα ασφαλισμένα Κυτία Παραπόνων σε κάποια από τις υπηρεσίες της Benetas
3. Ταχυδρομικά στη διεύθυνση Benetas Reply Paid 5093 Glenferrie South VIC 3122

Μόνο για υπηρεσιακή χρήση

Σχόλια	
Παρελήφθη απ	Ημερομηνία
Παραπέμφθηκε στον/στην	
Riskman lodgement date	Riskman ID

έχει επισυναφθεί πρόσθετη τεκμηρίωση

☐ Ναι ☐ Όχι



Σχετικά με την Benetas

Η Benetas ιδρύθηκε το 1948, όταν μια μικρή ομάδα εθελοντών από την Αγγλικανική Επισκοπή της Μελβούρνης ανταποκρίθηκε στην επείγουσα ανάγκη που υπήρχε για προσφορά βοήθειας και υποστήριξης σε γηραιότερους κατοίκους της Βικτώριας. 70 και πλέον χρόνια μετά, λειτουργούμε ως μη κερδοσκοπικός οργανισμός, απασχολώντας περισσότερους από 1500 εργαζόμενους και, υποστηριζόμενοι από 550 και πλέον εθελοντές, παρέχουμε φροντίδα σε περισσότερους από 8800 ανθρώπους και στις οικογένειές τους.

Ως μη κερδοσκοπικός οργανισμός, όλα μας τα έσοδα διοχετεύονται στις υπηρεσίες μας για να βελτιώσουμε τη ζωή των πελατών μας.

Επικοινωνήστε μαζί μας

Γραφείο Υποστήριξης Benetas

Level 1, 789 Toorak Road
Hawthorn East VIC 3123

T 1300 23 63 82

F 03 9822 6870

E info@benetas.com.au

benetas.com.au

Ιδρυθείσα από την Αγγλικανική Επισκοπή της Μελβούρνης το 1948

