



Thank you for your feedback.

1300 275 227

baptistcare.org.au

### Your Say continued...

Please provide details about your feedback (attach further information if required)

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

If complimenting a particular employee, please note their name here and the reason for the compliment:

---

---

---

---

---

---

---

---

If you would like a personal response to your feedback, please indicate the method of contact:

Email  Phone  Letter  In Person  No Thanks

Name \_\_\_\_\_

Address \_\_\_\_\_

Phone \_\_\_\_\_ Email \_\_\_\_\_

## أخبرنا عن رأيك

نحن نقدر تعليقاتك ونلتزم بالرد بشكل  
إيجابي ومدروس ونسعى إلى الاستجابة  
السريعة وتمكين العملاء وداعمهم بكل  
الوسائل الممكنة.

[baptistcare.org.au/haveyoursay](http://baptistcare.org.au/haveyoursay)

Because  
we care

### To be completed by a BaptistCare team member

Date entered into RiskMan:

RiskMan ID Number:

Entered by:

# Your Say

Date / /

## My feedback is a

- Compliment
- Suggestion/Comment
- Complaint
- Verbal Feedback From

## I am a

- Client/Resident
- Relative
- Friend
- Supporter
- Volunteer
- Visitor
- Employee
- Medical / Allied Health
- Other (indicate)

Which service or site does your feedback relate to?



## كيف أقوم بتقديم التعليقات؟

لقد جعلنا التشارك بتعليقاتك معنا أسهل من أي وقت مضى. اختر أيًا من هذه الخيارات التالية لإرجاع استمارة «أخبرنا عن رأيك» إلينا.

تفضل بالاطلاع على الموقع

[baptistcare.org.au/haveyoursay](http://baptistcare.org.au/haveyoursay)

وأكمل الاستمارة عبر الإنترنت

أعددها مباشرة إلى

مدير الخدمات

ضعها في صندوق التعليقات/الاقتراحات

في مكتب BaptistCare المحلي

ارسل استمارتك بالبريد إلى عناية:

**Feedback Officer**

**BaptistCare PO Box 7626**

**Baulkham Hills NSW 2153**

تحدث شخصياً إلى مكتب

BaptistCare ذي الصلة

**General Manager**

**227 275 1300**

## هل تحتاج إلى المساعدة؟

نحن هنا أيضاً لمساعدتك إذا كنت بحاجة إلى ذلك في تزويدنا بتعليقات. قد يشمل ذلك توفير مترجم شفوي أو ترتيب موعد معنا لمناقشة ملاحظتك وجهاً لوجه.

## ماذا يحدث إذا كانت تعليقاتي متعلقة بشكوى وما زلت غير راضٍ عن معالجتها؟

إذا لم تكن راضياً عن الطريقة التي تعاملنا بها مع

تعليقاتك يمكنك الكتابة إلى

General Manager or the Chief Executive Officer at BaptistCare NSW & ACT

**PO Box 7626 Baulkham Hills NSW 2153.**

إذا لم يتم حل المسألة يمكنك اختيار الاتصال بالوكالة الخارجية ذات الصلة:

## Aged Care

### Aged Care Quality and Safety Commission

GPO Box 9819, in your capital city

1800 951 822 **T**

[agedcarequality.gov.au](http://agedcarequality.gov.au) **W**

### Older Persons Advocacy Network

1800 700 600 **T**

[opan.com.au](http://opan.com.au) **W**

## Retirement Villages, Housing

### Office of Fair Trading NSW

PO Box 972, Parramatta NSW 2124

13 32 20 **T**

### Aboriginal Enquiry Officer

1800 500 330 **T**

[fairtrading.nsw.gov.au](http://fairtrading.nsw.gov.au) **W**

### (Access Canberra ACT (Fair Trading

GPO Box 158, Canberra ACT 2601

13 22 81 **T**

[accesscanberra.act.gov.au](http://accesscanberra.act.gov.au) **W**

## Disability

### NDIS Quality and Safeguards Commission

PO Box 210, Penrith NSW 2750

1800 035 544 **T**

[ndiscommission.gov.au](http://ndiscommission.gov.au) **W**

## إجراءات تقديم التعليقات إلى BaptistCare

تمنحنا تعليقاتك الفرصة للاحتفال بالموظفين المتفانين في خدمتكم أو تحديد أوجه الخطأ لمعالجته واتخاذ الخطوات الإيجابية لمنع تكرار حدوثه. نحتاج إلى مساعدتك – وتعليقاتك – كي نعمل على خير وجه.

## من يمكنه تقديم التعليقات؟

أي شخص بإمكانه ذلك، فنحن نرحب بتعليقات عملائنا وأفراد أسرهم وأصدقائهم وكذلك موظفينا والمتطوعين لدينا والزوار وشركاءنا في تقديم الدعم.

تسمح لنا تعليقاتك إدراك متى يستقيم مسارنا ومتى نحتاج إلى تحسين خدماتنا بطريقة أو بأخرى.

سيتم التعامل مع أي تعليقات تمدنا بها بسرية وسيتم احترام خصوصيتك. بل ويمكنك اختيار عدم الكشف عن هويتك إذا لم ترغب في ذلك، إلا أن هذا قد يحد من كيفية ردنا على تعليقاتك.

## ماذا يحدث بعد أن أتقدم بتعليقاتي؟

سيتم تسجيل تعليقاتك. سيقوم أحد موظفين بإقرار استلام تعليقاتك إما شخصياً أو هاتفياً أو بخطاب أو برسالة إلكترونية.

نحن ملتزمون بالصرامة والصدق مع عملائنا، مما يتيح لك الشعور بالدعم والتشجيع على إثارة المخاوف إذا وقع خطأ ما منا.

فإذا حدث ذلك سنعالج أي احتياجات أو مخاوف فورية، ونعتذر عما حدث ونقدم الدعم وشرح الخطوات التي سنتخذها لمنع تكرار حدوث ذلك. إذا تلقينا شكوى مجهولة المصدر فسوف نقبلها ونتعامل معها بجدية وسنسعى إلى معالجة أي مسائل تثار بقدر الإمكان.

يرجى الانتباه إلى أننا قد نرفض الاستجابة للتعليقات الكاذبة أو الضارة.

## من سيرى تعليقاتي؟

إذا قدمت اقتراحاً أو مجاملة أو شكوى سنضمن تصريف الشخص المناسب في الإدارة بشأنها وتلقى الأطراف المعنية تعليقاتك إلا إذا طلبت عدم حدوث ذلك.