

Thank you for your feedback.

 1300 275 227

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

---

To be completed by a BaptistCare team member

Date entered into RiskMan:	
RiskMan ID Number:	Entered by:



Dì  
la tua

Apprezziamo i tuoi commenti e ci impegniamo a rispondere in modo positivo e ponderato, cercando di essere reattivi, solidali e conferendo potere in ogni modo possibile.

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

Because  
we care



## La procedura per i commenti di BaptistCare

I tuoi commenti ci danno l'opportunità di celebrare le persone che sono andate oltre il dovere o di identificare dove le cose potrebbero essere andate male, di affrontare la questione e di adottare misure positive per impedire che un simile evento si ripeta. Per essere il meglio che possiamo essere, abbiamo bisogno del tuo aiuto – e dei tuoi commenti.

## Chi può fornire commenti?

Chiunque! Accogliamo con favore i commenti dei nostri clienti, dei loro familiari ed amici, nonché dei nostri dipendenti, volontari, visitatori e partner di sostegno.

Vogliamo i tuoi commenti in modo da sapere quando siamo sulla buona strada o se dobbiamo migliorare il nostro servizio in qualche modo.

Qualsiasi commento che ci fornirai verrà trattato in modo confidenziale e rispetteremo la tua privacy. Se lo desideri, puoi scegliere di rimanere anonimo, ma ciò potrebbe limitare il modo in cui possiamo rispondere ai tuoi commenti.

## Cosa succede dopo che ho fornito i commenti?

Il tuo commento verrà registrato. Sarà riconosciuto in persona, per telefono, lettere o e-mail.

Ci impegniamo ad essere aperti ed onesti con i nostri clienti, permettendoti di sentirti sostenuto ed incoraggiato a sollevare preoccupazioni se qualcosa è andato storto. In tal caso, risponderemo a qualsiasi esigenza o preoccupazione immediata, ci scuseremo per ciò che è accaduto, forniremo sostegno e spiegheremo i passi che faremo per evitare che si ripetano. Se riceviamo un reclamo anonimo, lo accetteremo, lo tratteremo seriamente e cercheremo di affrontare qualsiasi problema sollevato nel miglior modo possibile. Sei pregato di notare che potremmo non rispondere a commenti frivoli o malevoli.

## Chi vedrà i miei commenti?

Se invii un suggerimento, un complimento o un reclamo, ci assicuriamo che le questioni vengano gestite dal membro appropriato della direzione e che le persone coinvolte ricevano i tuoi commenti, a meno che tu non abbia richiesto che ciò non accada.

## Hai bisogno di aiuto?

Siamo qui anche per aiutarti se hai bisogno di assistenza nel darci i tuoi commenti. Ciò può comportare la fornitura di un interprete o fissare un momento per discutere i tuoi commenti faccia a faccia.

## Che succede se i miei commenti sono collegati ad un reclamo ed io non sono rimasto soddisfatto?

Se non sei contento del modo in cui abbiamo gestito i tuoi commenti, puoi scrivere al General Manager or the Chief Executive Officer at BaptistCare NSW & ACT  
**PO Box 7626 Baulkham Hills NSW 2153.**

Se la questione rimane irrisolta, puoi scegliere di contattare l'agenzia esterna pertinente:

### Aged Care

#### Aged Care Quality and Safety Commission

GPO Box 9819, in your capital city  
**T** 1800 951 822  
**W** [agedcarequality.gov.au](http://agedcarequality.gov.au)

#### Older Persons Advocacy Network

**T** 1800 700 600  
**W** [opan.com.au](http://opan.com.au)

### Retirement Villages, Housing

#### Office of Fair Trading NSW

PO Box 972, Parramatta NSW 2124  
**T** 13 32 20

#### Aboriginal Enquiry Officer

**T** 1800 500 330  
**W** [fairtrading.nsw.gov.au](http://fairtrading.nsw.gov.au)

#### Access Canberra ACT (Fair Trading)

GPO Box 158, Canberra ACT 2601  
**T** 13 22 81  
**W** [accesscanberra.act.gov.au](http://accesscanberra.act.gov.au)

### Disability

#### NDIS Quality and Safeguards Commission

PO Box 210, Penrith NSW 2750  
**T** 1800 035 544  
**W** [ndiscommission.gov.au](http://ndiscommission.gov.au)



## Come posso dare i miei commenti?

Abbiamo reso più facile che mai condividere i tuoi commenti con noi. Scegli una di queste opzioni per restituirci il modulo 'Dì la tua'.



**Visita [baptistcare.org.au/haveyoursay](http://baptistcare.org.au/haveyoursay) e riempi il modulo online**



**Restituisilo direttamente al Direttore del servizio**



**Mettilo nella tua cassetta locale dei suggerimenti BaptistCare feedback**



**Spedisci il modulo per posta All'Attenzione di: Feedback Officer BaptistCare PO Box 7626 Baulkham Hills NSW 2153**



**Parlane personalmente con il pertinente membro di BaptistCare General Manager 1300 275 227**

# 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?

---

---

---

---

---

---