

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:

L7323 D00780-1910



# 發表 您的看法

我們重視您的回饋意見，並承諾進行仔細考慮積極做出回應，我們會努力盡一切可能承擔責任，賦予權力，提供支援。

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

Because  
we care



## BaptistCare 回饋程式

您的回饋意見使我們有機會表揚超越自我的人，或者確定哪裡可能出了錯，去解決問題，並採取積極措施防止類似事件再次發生。為了做到最好，我們需要您的幫助和回饋意見。

### 誰可以提供回饋意見？

任何人！我們歡迎我們的客戶、他們的家人和朋友以及我們的員工、志願者、訪客和支援夥伴提出回饋意見。我們希望收到您的回饋，以便我們知道我們哪些地方做得好，或者需要對我們的服務做出哪些改進。您給我們的任何回饋都將進行保密，我們將尊重您的隱私。如果您希望，可以選擇匿名回饋，但這可能會限制我們如何回應您的回饋。

### 我提供回饋後 會發生什麼？

我們會記錄您的回饋，並親自確認，或通過電話、信件或電子郵件確認。我們承諾對我們的客戶保持開放和誠實，而且如果出現問題，我們會讓您感覺獲得支援，鼓勵您提出擔憂。如果出現這種情況，我們會解決您最緊迫的需要或擔憂，對已發生的事情道歉，為您提供支援，並解釋我們將要採取的步驟，以防止再次發生。如果收到匿名投訴，我們也會受理，而且會認真對待，並盡我們所能解決提出的任何問題。請注意，我們可能會拒絕回應輕率或惡意的回饋。

### 誰會看到我的回饋？

如果您提出建議、表揚或投訴，我們會確保由適當的管理人員和收到您回饋的相關人員採取行動，除非您要求我們不讓他們採取行動。

### 需要幫助嗎？

如果您需要協助提供回饋，我們也在此提供幫助，這可能包括提供口譯員或安排時間與您面對面討論您的回饋。

### 如果我的回饋與投訴有關 且我仍然不滿意會怎樣？

如果您對我們處理回饋的方式不滿意，您可以寫信給 General Manager or the Chief Executive Officer at BaptistCare NSW & ACT  
**PO Box 7626 Baulkham Hills NSW 2153.**  
如果問題仍未解決，您可以選擇聯繫相關外部機構：

#### Aged Care

**Aged Care Quality and Safety Commission**  
GPO Box 9819, in your capital city  
**T** 1800 951 822  
**W** agedcarequality.gov.au

**Older Persons Advocacy Network**  
**T** 1800 700 600  
**W** 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

**Access Canberra ACT (Fair Trading)**  
GPO Box 158, Canberra ACT 2601  
**T** 13 22 81  
**W** accesscanberra.act.gov.au

#### Disability

**NDIS Quality and Safeguards Commission**  
PO Box 210, Penrith NSW 2750  
**T** 1800 035 544  
**W** ndiscommission.gov.au



### 如何提供回饋？

分享您的意見從未如此簡單。您可以選擇以下任何一種方式將‘發表您的看法’表格交還給我們。

 訪問 [baptistcare.org.au/haveyoursay](https://baptistcare.org.au/haveyoursay) 並填寫線上表格

 將表格直接交還給服務機構的經理

 將表格投入您本地的 BaptistCare 回饋/建議箱

 郵寄表格收件人：  
Feedback Officer  
BaptistCare PO Box 7626  
Baulkham Hills NSW 2153

 親自與相關的 BaptistCare 機構交談  
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?

---

---

---

---

---

---