


Modulo di feedback

Volete fare un complimento, dare un suggerimento o sporgere un reclamo?

Feedback Form

Do you have a compliment, suggestion or complaint?





Il vostro feedback sull'esperienza con Benetas è importante.

Il vostro feedback può includere:

Complimenti

Può trattarsi di qualcosa che ritenete stiamo facendo bene o di un apprezzamento per una persona con cui avete avuto a che fare. Comunicandoci quanto di vostro gradimento, possiamo continuare a fare ciò che apprezzate e comunicare il feedback ai nostri dipendenti.

Suggerimenti

Le vostre idee su come possiamo migliorare ci aiutano a fornire assistenza di alta qualità nei nostri servizi.

Reclami

Ci teniamo a sapere quando non siete soddisfatti di un'esperienza che avete avuto a Benetas. Potete sporgere reclami riguardanti persone, strutture o esperienze che avete avuto.

Potete facilmente darci il vostro feedback:

Di persona	Rivolgetevi a uno dei nostri dipendenti sul posto, o contattate di persona o per telefono un manager dei servizi Benetas, che darà seguito al vostro feedback nel modo opportuno.
Via telefono	Potete rivolgervi al servizio clienti Benetas al 1300 26 63 82 (chiamata gratuita).
Online	Compilate il nostro modulo di feedback online su benetas.com.au/contact-us/feedback
Email all'indirizzo	Inviare una email al servizio clienti Benetas info@benetas.com.au
Per iscritto	Scriveteci o compilate il modulo di feedback in allegato. Una volta compilato, potete: <ul style="list-style-type: none">• metterlo nella cassetta per i feedback di un qualunque servizio Benetas;• consegnarlo al manager o a un dipendente del vostro servizio Benetas;• o inviarlo a Benetas Reply Paid 5093 Glenferrie South VIC 3122.

Se aveste bisogno di contattare l'Amministratore Delegato di Benetas, vi preghiamo di chiamare l'ufficio assistenza di Benetas allo (03) 8823 7900 o mandare una email a info@benetas.com.au.

Se avete bisogno di servizi di patrocinio

National Aged Care Advocacy Line (Linea nazionale di patrocinio per l'assistenza agli anziani) al 1800 700 600 (chiamata gratuita) o Aged and Community Care Information Line (Linea informativa per l'assistenza agli anziani e comunitaria) al 1800 500 853 (chiamata gratuita).

Se avete bisogno di un interprete

Potete chiamarci direttamente e provvederemo a organizzare il servizio di traduzione e interpretariato (TIS - Translating and Interpreting Service). In alternativa, potete chiamare direttamente il TIS al 131 450 e chiedere di passare la telefonata al servizio clienti di Benetas al 1300 23 63 82. Il vostro feedback rimarrà riservato, salvo diversa indicazione.

Importante: Se pensate che un cliente Benetas sia a rischio, vi preghiamo di comunicarlo immediatamente al manager del centro o contattare il nostro ufficio assistenza allo (03) 8823 7900.

Cosa faremo con il vostro feedback

- Prenderemo il vostro feedback in seria considerazione;
- Cercheremo di risolvere i vostri dubbi in maniera equa e rapida; Se il vostro feedback è un reclamo, provvederemo a contattarvi entro due giorni lavorativi per informarvi delle nostre procedure. Se siete in attesa di responso, vi sarà comunicato entro 21 giorni lavorativi;
- Tratteremo il vostro feedback con delicatezza e riservatezza.
- I dipendenti di Benetas ne faranno uso solo per comunicare con voi in merito al problema sollevato;
- Se ci comunicate il vostro recapito, vi terremo informati sul risultato e su quanto stiamo facendo dopo aver ricevuto il vostro feedback.
- Il vostro reclamo non comprometterà l'accesso ai nostri servizi.

Se avete timore di possibili maltrattamenti nei confronti di anziani

Vi preghiamo di rivolgervi immediatamente a un membro dello staff. Potete anche chiamare gratuitamente il numero nazionale ELDERHelp (1800 353 374) per fare presenti eventuali preoccupazioni per una persona a rischio o vittima di maltrattamenti.

Altri enti che possono aiutarvi in caso di reclamo

Se non siete soddisfatti della vostra esperienza o assistenza, vi preghiamo di contattarci. Se siete ancora insoddisfatti del nostro responso, potete mettervi in contatto con gli enti esterni sottoelencati per ricevere ulteriore assistenza. I loro servizi sono gratuiti, riservati e imparziali.

Assistenza agli anziani, disabilità, sanità, Regime nazionale di previdenza per i disabili (NDIS)		
Ombudsman del Commonwealth	1300 362 072	GPO Box 442 Canberra ACT 2601
Commissione per la qualità e la sicurezza dell'assistenza agli anziani (AGQS)	1800 951 822	GPO Box 9819 VIC
Ombudsman del Victoria	(03) 9613 6222	Level 2, 570 Bourke St Melbourne VIC 3000
Disabilità, Regime nazionale di previdenza per i disabili (NDIS)		
Commissione per la qualità e la salvaguardia del Regime nazionale di previdenza per i disabili (NDIS, National Disability Insurance Scheme)	1800 035 444	contactcentre@ndiscommission.gov.au
Tribunale per i ricorsi amministrativi (Administrative Appeals Tribunal)	1800 228 333	generalreviews@aat.gov.au
Sanità/Privacy		
Επίτροπος Παραπόνων για Ιατρικά Θέματα [Health Complaints Commissioner]	1300 582 113	Level 26, 570 Bourke Street Melbourne, Vic. 3000
Ufficio del Commissario per l'informazione del Victoria (Office of the Australian Information Commissioner)	1300 006 842	enquiries@ovic.vic.gov.au PO Box 24274 Melbourne VIC 3001
Ufficio del Commissario per l'informazione del Victoria (Office of the Australian Information Commissioner)	1300 363 992	www.oaic.gov.au GPO BOX 5288 Sydney NSW 2001

Se volete saperne di più sui vostri diritti

Senior Rights Victoria (organo per i diritti degli anziani in Victoria) 1300 368 821 seniorsrights.org.au

Se avete bisogno di servizi di patrocinio

Se desiderate che qualcuno vi rappresenti, potete rivolgervi a membri della famiglia, amici, assistenti o un servizio di

Assistenza agli anziani		
Network per il patrocinio degli anziani (OPAN, Older Persons Advocacy Network)	1800 700 600	opan.com.au
Assistenza agli anziani, disabilità, sanità, Regime nazionale di previdenza per i disabili (NDIS)		
Ufficio del Difensore Civico (OPA, Office of the Public Advocate)	1300 309 337	publicadvocate.vic.gov.au
Disabilità, Regime nazionale di previdenza per i disabili (NDIS)		
Unione per il patrocinio delle persone con disabilità del Victoria (VALID, Victorian Advocacy League for Individuals with Disability)	03 9416 4003	valid.org.au

Ricevuta del modulo di feedback - Strappare



Dateci il vostro feedback

- Complimento Suggerimento Reclamo Si
 Prega di spuntare qui se si tratta di un reclamo sull'Amministratore Delegato

- Ho bisogno dell'assistenza di un traduttore Sì No
Ho bisogno di informazioni o servizi di patrocinio Sì No

1. I vostri dati

Nome del cliente Benetas che viene rappresentato (ove applicabile)	
Data	Nome del centro/servizio
Il vostro nome	

- Voglio restare anonimo Sì No

Sono

<input type="checkbox"/> Cliente Benetas	<input type="checkbox"/> Familiare/amico	<input type="checkbox"/> Dipendente Benetas	<input type="checkbox"/> Patrocinatore
<input type="checkbox"/> Volontario	<input type="checkbox"/> Fornitore	<input type="checkbox"/> Comune cittadino	<input type="checkbox"/> Altro (indicare)
<input type="checkbox"/> Dipendente Benetas che completa per conto di un cliente			

2. Recapiti

Compilare SOLO se si desidera essere contattati per il responso. Metodo di contatto preferito (spuntare)

Telefono	<input type="checkbox"/>
Email	<input type="checkbox"/>

3. Il vostro feedback

Vi preghiamo di fornire informazioni sul problema o feedback.

3. Il vostro feedback continuazione

Se avete bisogno di più spazio o desiderate aggiungere documenti pertinenti, si prega di aggiungere degli allegati.

Facoltativo

Se il vostro feedback è un reclamo, comunicateci il risultato ideale per voi, o idee su come possiamo migliorare servizi e assistenza.

4. Come presentare il vostro feedback

Vi preghiamo di consegnare questo modulo a:

1. un manager o dipendente Benetas;
2. una delle cassette per i feedback presso un servizio Benetas;
3. inviandolo per posta a Benetas Reply Paid 5093 Glenferrie South VIC 3122

Spazio riservato all'ufficio

Commenti	
Ricevuto da	Data
Assegnato a	
Data di registrazione su Riskman	Riskman ID

Documentazione aggiuntiva allegata

Sì No



Chi siamo

Benetas è stata fondata nel 1948, quando un piccolo gruppo di volontari della Diocesi Anglicana di Melbourne ha risposto all'urgente necessità di fornire assistenza e supporto agli anziani del Victoria. Più di 70 anni dopo, operiamo come organizzazione senza scopo di lucro, con più di 1.500 dipendenti supportati da oltre 550 volontari, e forniamo assistenza a più di 8.800 persone e le loro famiglie.

In quanto organizzazione senza scopo di lucro, tutti i profitti generati vengono riversati nei nostri servizi per migliorare la vita dei nostri clienti.

Contattateci

Ufficio assistenza di Benetas

Level 1, 789 Toorak Road
Hawthorn East VIC 3123

T 03 8823 7900

F 03 9822 6870

E info@benetas.com.au

benetas.com.au

Fondato dalla Diocesi Anglicana di Melbourne nel 1948

