



## Ibis Care obrazac za povratne informacije

Ibis Care je posvećen pružanju visokokvalitetne skrbi i usluga koje zadovoljavaju vaše potrebe.

Cijenimo vaše povratne informacije – uključujući pohvale, zabrinutosti, pritužbe i prijedloge. Smatramo to prilikom za poboljšanje naših usluga.

### Razgovarajmo

Slobodno se obratite našem osoblju ili upravi izravno ako imate bilo kakvih zabrinutosti ili pitanja o kvaliteti skrbi koju pruža naša usluga. Alternativno, možete rezervirati obiteljsku konferenciju, a mi ćemo okupiti sve relevantne članove tima kako bi se sastali s vama, razgovarali i riješili vaše zabrinutosti.

Druga opcija za davanje povratnih informacija je ispunjavanje ovog obrasca. Koristite ovaj obrazac za prijavu:

Pohvala, Pritužba, Zabrinutost, Prijedlog/Poboljšanje, Popravci potrebni zbog opasnosti

### Obrazac za povratne informacije

Polja označena \* su obavezna

Vi ste: \*

- Stanovnik
- Predstavnik
- Srodnik
- Član osoblja
- Volonter
- Zdravstveni profesionalac
- Drugo

Ime:

Prezime:
Email *:
Telefon:
Adresa:

Povezuje li se vaša povratna informacija s određenim domom za starije osobe?

- Ibis Care Blakehurst
- Ibis Care Miranda
- Ibis Care Mortdale Ferndale Gardens
- Ibis Care Bexley Huntingdon Gardens
- Blakehurst Villas
- Ibis Care Kirrawee The Palms

Povratne informacije u vezi s:

- Prijedlog
- Pohvala
- Zabrinutost
- Pritužba
- Poboljšanje

Vaši komentari \*:

Moj povratak je (molimo označite kutiju):

## Što očekivati

Ako imate povratne informacije, odgovorit ćemo na njih brzo i osjetljivo. Vašu ćemo pritužbu tretirati povjerljivo i poštovati vašu privatnost. Istražit ćemo vašu zabrinutost kako bismo razumjeli što se dogodilo i zašto, te kako bismo pronašli načine da to spriječimo u budućnosti. Suradit ćemo s vama na ocjeni kako najbolje riješiti vaše povratne informacije.

Molimo vas da razmislite o ishodu koji želite, a mi ćemo se truditi pružiti ga. Osvježavat ćemo vas informacijama o napretku vaše zabrinutosti. Povratne informacije dijele svi zaposlenici.

**Pomozite nam poboljšati našu uslugu**

Cijenimo što ste odvojili vrijeme da nam kažete što mislimo da dobro radimo i gdje možemo poboljšati naše usluge. Želimo čuti od vas kako nam ide.

## Vanjski mehanizmi za pritužbe

Cijenili bismo ako prvo podignete svoju zabrinutost izravno s nama.

Ako se ne osjećate ugodno podići zabrinutost izravno s nama ili niste zadovoljni kako se vaše zabrinutosti rješavaju, dostupna je pomoć.

Mreža za zastupanje starijih osoba

Besplatna povjerljiva usluga koja promiče prava korisnika skrbi za starije osobe.

[www.opan.com.au](http://www.opan.com.au)

Tel: 1800 700 600

Komisija za kvalitetu i sigurnost skrbi za starije osobe

Besplatna povjerljiva usluga za bilo koga tko želi podnijeti pritužbu o australskoj vladinoj subvencioniranoj skrbi za starije osobe.

[www.agedcarequality.gov.au](http://www.agedcarequality.gov.au)

Tel: 1800 951 822

Povratne informacije možete poslati Ibis Care putem e-maila na [feedback@ibiscare.com.au](mailto:feedback@ibiscare.com.au) ili ispunjavanjem online obrasca na [www.ibis.care/feedback](http://www.ibis.care/feedback)