

# Πώς να εκφράσετε τα παράπονά σας

ΜΥπουργείο Υγείας και Πρόνοιας  
Νότια Μητροπολιτική Περιοχή

Διαδικασία Υποβολής Παραπόνων

Το Υπουργείο Υγείας και Πρόνοιας παρέχει διάφορες υπηρεσίες στους κατοίκους όλης της Βικτώριας. Στόχος του Υπουργείου είναι η βελτίωση και η προστασία της υγείας και ευρωστίας όλων των κατοίκων της Βικτώριας, και συγκεκριμένα, ευπαθών ομάδων και αυτών που έχουν τις μεγαλύτερες ανάγκες.

Το Υπουργείο, τα προγράμματα και το προσωπικό του καταβάλουν κάθε προσπάθεια για να παρέχουν υπηρεσίες υψηλής ποιότητας.

Αν θέλετε μπορείτε να σχολιάσετε ή να συγχαρείτε ή να υποβάλλετε ένα παράπονο σχετικά με τις συμβουλές, ενέργειες ή εξυπηρέτηση που λάβατε από το προσωπικό.

Το Υπουργείο Υγείας και Πρόνοιας, Νότιας Μητροπολιτικής Περιοχής καλωσορίζει τις απόψεις και τα παράπονά σας επειδή μας βοηθούν να βελτιώσουμε τις υπηρεσίες μας προς το Βικτωριανό κοινό.

## Πώς να εκφράσετε τις απόψεις σας

Αν θέλετε να συγχαρείτε το Υπουργείο ή να εκφράσετε τις απόψεις σας για τις υπηρεσίες που παρασχέθηκαν από οποιοδήποτε πρόγραμμα ή απ' ένα μέλος του προσωπικού του Υπουργείου Υγείας και Πρόνοιας, Νότιας Μητροπολιτικής Περιοχής μπορείτε να τηλεφωνήσετε ή να γράψετε στο Σύμβουλο Κοινοτικής Διασύνδεσης (Community Liaison Adviser).

Μπορείτε να παραπονεθείτε για μια υπηρεσία που παρασχέθηκε από οποιοδήποτε πρόγραμμα ή μέλος του προσωπικού του Υπουργείου Υγείας και Πρόνοιας, Νότιας Μητροπολιτικής Περιοχής, αν πιστεύετε ότι:

- Δεν παρείχαν ικανοποιητική φροντίδα.
- Παρέλειψαν να σας δώσουν αρκετές πληροφορίες ή σας αρνήθηκαν το δικαίωμα να επιλέξετε.
- Σας απαρνήθηκαν το σεβασμό, αξιοπρέπεια ή προστασία της προσωπικής σας ζωής.
- Έδειξαν αμέλεια ή μη επαγγελματική συμπεριφορά

ή

- Σας προκάλεσαν ανησυχίες για οποιαδήποτε άλλη αιτία.

Μερικές φορές, μπορεί να μην είστε ικανοποιημένοι με μια απόφαση του Υπουργείου. Ο Σύμβουλος Κοινοτικής Διασύνδεσης αποτελεί μια λύση για να εξεταστούν τα προβλήματά σας αν είστε δυσαρεστημένοι.

## Ποιοι μπορούν να παραπονεθούν;

Μπορείτε να υποβάλλετε ένα παράπονο για μια υπηρεσία αν είστε πελάτης μιας υπηρεσίας, φίλος, συγγενής ή κηδεμόνας ενός πελάτη, χορηγός υπηρεσιών ή οποιοδήποτε άλλο άτομο που έχει ένα νόμιμο συμφέρον στην υπόθεση.

Όπου είναι δυνατόν, θα πρέπει να προσπαθήσετε να λύσετε τα παράπονα κατευθείαν με το προσωπικό που συναλλάσσεστε.

Αν το παράπονο δεν επιλυθεί, θα πρέπει να μιλήσετε με το Διευθυντή, ή αν θέλετε, μπορείτε να επικοινωνήσετε με το Σύμβουλο Κοινοτικής Διασύνδεσης που θα μπορέσει να σας βοηθήσει με το παράπονό σας.

## Σύμβουλος Κοινοτικής Διασύνδεσης

Ο Σύμβουλος Κοινοτικής Διασύνδεσης είναι άμεσα υπεύθυνος και αναφέρει στον Περιφερειακό Διευθυντή και διατίθεται για να σας βοηθήσει με το παράπονό σας. Προσωπικές πληροφορίες που παρέχονται στα παράπονα θα αντιμετωπίζονται σύμφωνα με τη νομοθεσία και τους κανονισμούς προστασίας προσωπικών στοιχείων.

Ο Σύμβουλος Κοινοτικής Διασύνδεσης θα:

- ακούσει το παράπονό σας,
- σας δώσει πληροφορίες,
- σας βοηθήσει να μεταβιβάσετε το παράπονό σας στον αρμόδιο τομέα του προγράμματος,
- σας παραπέμψει σε εξωτερικές υπηρεσίες επίλυσης παραπόνων για περαιτέρω ενέργειες αν αυτό θεωρηθεί αναγκαίο,
- σας διασυνδέσει με άλλα άτομα που μπορούν να σας βοηθήσουν αν είναι αναγκαίο,
- βρίσκεται στη διάθεσή σας ως κεντρικό σημείο επαφών εντός της περιοχής σχετικά με τη διαχείριση των παραπόνων.
- παρέχει συμβουλές για το τι μπορείτε να αναμένετε σε απάντηση του παραπόνού σας,
- σας βοηθήσει στη διεκπεραίωση του παραπόνού σας μέσω της διαδικασίας.

## Πώς να υποβάλλετε ένα παράπονο

Αν έχετε ένα παράπονο, θα πρέπει κατ' αρχάς να μιλήσετε με τον ενδιαφερόμενο υπάλληλο ή με το Διευθυντή του και να προσπαθήσετε να επιλύσετε το ζήτημα. Αν δεν είστε ικανοποιημένοι με το αποτέλεσμα, θα πρέπει να επικοινωνήσετε με το Σύμβουλο Κοινοτικής Διασύνδεσης (Community Liaison Adviser) τηλεφωνικά ή γραπτά και να εξηγήσετε το παράπονό σας και την λύση που ζητάτε.

## Απάντηση στο παράπονό σας

Θα λάβετε μια επιβεβαίωση της λήψης του παραπόνου σας εντός τριών εργάσιμων ημερών μετά τη λήψη του, που θα αναφέρει το όνομα του υπαλλήλου που θα ασχοληθεί με το παράπονο. Θα ακολουθήσει μια πλήρης απάντηση εντός 14 ημερών που θα σας ενημερώνει για το αποτέλεσμα ή για τις οποιεσδήποτε καθυστερήσεις.

Το παράπονό σας θα ερευνηθεί από το Διευθυντή που δεν σχετίζεται άμεσα με την υπόθεση που σας αφορά.

Κατά το διάστημα που εξετάζεται το παράπονό σας, μπορείτε να αναμένετε:

- να σας ενημερώνουν για την εξέλιξη της υπόθεσης,
- να σας συμπεριφέρονται με σεβασμό,
- μια απάντηση για το παράπονό σας εντός 14 ημερών.

Οι τομείς για τους οποίους μπορείτε να σχολιάσετε, συγχαρείτε ή να παραπονεθείτε είναι:

- Υπηρεσίες που λάβατε άμεσα από το Υπουργείο Υγείας και Πρόνοιας (Department of Human Services) ή από τις υπηρεσίες που χρηματοδοούνται από το Υπουργείο.
- Προγράμματα που διαχειίζονται από το Υπουργείο Υγείας και Πρόνοιας.
- Συμπεριφορά του προσωπικού του Υπουργείου Υγείας και Πρόνοιας, Νότιας Μητροπολιτικής Περιοχής και τις υπηρεσίες που χρηματοδοούνται από το Υπουργείο.

## Περισσότερες πληροφορίες

**Για περισσότερες πληροφορίες επικοινωνήστε:**

Community Liaison Adviser  
Southern Metropolitan Region  
Level 1/122 Thomas Street Dandenong 3175

Τηλ: 9213 2674

Φαξ: 9213 2400

Email: [southern.Community-Liaison@dhs.vic.gov.au](mailto:southern.Community-Liaison@dhs.vic.gov.au)