

## The Patient Representative

Patient Representatives are there to help you with any problems that you may have with the service that we provide.

The Patient Representative will:

- \* Respect your needs
- \* Provide support for you and your family
- \* Make sure your rights and those of your family are protected
- \* Discuss all of your concerns in a discreet and confidential manner
- \* Help to resolve any complaint with the hospital service
- \* Make sure the complaint is thoroughly investigated
- \* Discuss your concerns with the appropriate staff members, and let you and your family members know what the outcome is
- \* Help you to get clear information about your medical condition, treatment and care plan
- \* Arrange family meetings and mediate in order to resolve problems between staff and family members
- \* Advise hospital management about improvements that could be made as a result of complaint or patient feedback.

*A Rule, Director Quality Planning and Risk, August 2011, 1876*



**Western Hospital Footscray**  
03 8345 6811

**Sunshine Hospital**  
03 8345 1502

**Williamstown Hospital**  
03 8345 6811

**Sunbury Day Hospital**  
03 8345 1502

**Hazeldean**  
03 8345 6811

**Reg Geary House**  
03 8345 6811

# Do you have a compliment concern or complaint ?



Western Health

*Together, caring for the west*



Western Health



### English

Do you have a compliment, concern or complaint? If so talk to one of our staff who in most cases will be able to help you straight away. If you need further assistance you can contact our patient representatives using the numbers on the back of this flyer.

### Greek (Ελληνικά)

Θέλετε να εκφράσετε κάποια φιλοφρόνηση ή έχετε κάποιο πρόβλημα ή παράπονο; Αν ναι, μιλήστε σε κάποιον υπάλληλο του προσωπικού μας ο οποίος στις περισσότερες περιπτώσεις θα μπορέσει να σας βοηθήσει αμέσως. Αν χρειάζεστε περισσότερη βοήθεια μπορείτε να επικοινωνήσετε με τους εκπρόσωπους των ασθενών μας καλώντας τους αριθμούς στο οπισθόφυλλο αυτού του φυλλαδίου.

### Italian (Italiano)

Desiderate esprimere un apprezzamento, un'aprensione od un reclamo? Allora parlatene al nostro personale che spesso sarà in grado di aiutarvi immediatamente. Se avete bisogno di ulteriore assistenza potete contattare i nostri rappresentanti dei pazienti utilizzando i numeri sul retro di questo volantino.

### Macedonian (Македонски)

Дали имате пофалба, загрижување или поплака? Ако е така, зборувајте со член од нашиот персонал кој во најчест случај ќе може да ви помогне на лице место. Ако ви е потребна дополнителна помош, можете да ги контактирате

нашите застапници на пациентите на телефонските броеви што се наоѓаат на задната страна од овој проспект.

### Spanish (Español)

¿Quiere usted hacer un comentario positivo, tiene alguna preocupación o una queja? Usted puede hablar con alguien del personal del hospital quien en la mayoría de los casos podrá ayudarlo de inmediato. Si necesita más información puede ponerse en contacto con el representante de pacientes llamando a los números de teléfonos que figuran al final de este folleto.

### Vietnamese (Tiếng Việt)

Quý vị có điều gì khen ngợi, quan tâm lo ngại hay khiếu nại than phiền không? Nếu có, xin quý vị nói chuyện với một trong những nhân viên của chúng tôi, người có thể giúp quý vị ngay với các trường hợp trên. Nếu cần giúp đỡ thêm, xin quý vị liên lạc với những người đại diện cho bệnh nhân qua số điện thoại ghi phía sau tờ thông tin này.

### Arabic (العربية)

هل لديك إطراء، أو مخاوف، أو شكوى؟ إذا كان الأمر كذلك تحدث إلى أحد موظفينا الذي سيتمكن من مساعدتك على الفور في أغلب الأحيان. إذا كنت بحاجة إلى المزيد من المساعدة، يمكنك الاتصال بأحد ممثلي المرضى لدينا على الأرقام المدونة على الجانب الخلفي من هذه النشرة.

### Chinese (中文)

您打算提出表扬、关注事项或投诉吗？若此，请向我们的工作人员提出，他们在大多数的情况下都能立即帮助您。如果需要进一步协助，

可拨打这份单张背面的电话号码，与我们的患者代表联系。

### Dinka (Dinḡa)

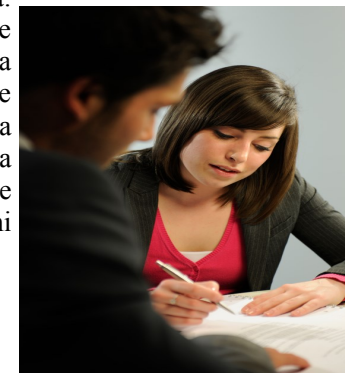
De kë göth yipiü, dak ë piändu yic wulë göth yipiü? Na ye tëde ka yi jam kek raan dan tönjuk luöji lëu bi yin kony ë käjuëc yiic ëmen thiin-nyoot. Nawic kuönydët la tuenjä kä yin alëu ba koc kuaan jam alon raan tuaany yuöb ë nïmra tï athör këne kü lonjui.

### Serbian (српски)

Да ли желите да изразите похвалу, забринутост или жалбу? Ако је тако, поразговарајте са чланом нашег особља који ће у већини случајева моћи да вам одмах помогне. Ако вам је потребна додатна помоћ, можете да ступите у везу са заступником за пацијенте на телефонске бројеве наведене на полеђини овог летка.

### Croatian (hrvatski)

Želite li izraziti pohvalu, zabrinutost ili pritužbu? Ukoliko to želite, porazgovarajte s članom našeg osoblja koji će u većini slučajeva moći vam pomoći na licu mjesta. Ukoliko vam je potrebna daljnja pomoć, možete kontaktirati zastupnika za pacijente na telefonske brojeve navedene na poleđini ove brošure





### English

Do you have a compliment, concern or complaint? If so talk to one of our staff who in most cases will be able to help you straight away. If you need further assistance you can contact our patient representatives using the numbers on the back of this flyer.

### Greek (Ελληνικά)

Θέλετε να εκφράσετε κάποια φιλοφρόνηση ή έχετε κάποιο πρόβλημα ή παράπονο; Αν ναι, μιλήστε σε κάποιον υπάλληλο του προσωπικού μας ο οποίος στις περισσότερες περιπτώσεις θα μπορέσει να σας βοηθήσει αμέσως. Αν χρειάζεστε περισσότερη βοήθεια μπορείτε να επικοινωνήσετε με τους εκπρόσωπους των ασθενών μας καλώντας τους αριθμούς στο οπισθόφυλλο αυτού του φυλλαδίου.

### Italian (Italiano)

Desiderate esprimere un apprezzamento, un'aprensione od un reclamo? Allora parlatene al nostro personale che spesso sarà in grado di aiutarvi immediatamente. Se avete bisogno di ulteriore assistenza potete contattare i nostri rappresentanti dei pazienti utilizzando i numeri sul retro di questo volantino.

### Macedonian (Македонски)

Дали имате пофалба, загрижување или поплака? Ако е така, зборувајте со член од нашиот персонал кој во најчест случај ќе може да ви помогне на лице место. Ако ви е потребна дополнителна помош, можете да ги контактирате нашите застапници на пациентите на

телефонските броеви што се наоѓаат на задната страна од овој проспект.

### Spanish (Español)

¿Quiere usted hacer un comentario positivo, tiene alguna preocupación o una queja? Usted puede hablar con alguien del personal del hospital quien en la mayoría de los casos podrá ayudarlo de inmediato. Si necesita más información puede ponerse en contacto con el representante de pacientes llamando a los números de teléfonos que figuran al final de este folleto.

### Vietnamese (Tiếng Việt)

Quý vị có điều gì khen ngợi, quan tâm lo ngại hay khiếu nại than phiền không? Nếu có, xin quý vị nói chuyện với một trong những nhân viên của chúng tôi, người có thể giúp quý vị ngay với các trường hợp trên. Nếu cần giúp đỡ thêm, xin quý vị liên lạc với những người đại diện cho bệnh nhân qua số điện thoại ghi phía sau tờ thông tin này.

### Arabic (العربية)

هل لديك إطراء، أو مخاوف، أو شكوى؟ إذا كان الأمر كذلك تحدث إلى أحد موظفينا الذي سيتمكن من مساعدتك على الفور في أغلب الأحيان. إذا كنت بحاجة إلى المزيد من المساعدة، يمكنك الاتصال بأحد ممثلي المرضى لدينا على الأرقام المدونة على الجانب الخلفي من هذه النشرة.

### Chinese (中文)

您打算提出表扬、关注事项或投诉吗？若此，请向我们的工作人员提出，他们在大多数情况下都能立即帮助您。如果需要进一步协助，可拨打这份单张背面的电话号码，与我们的患者代表联系。

### Dinka (Dinka)

De kë göth yïpiöu, dak ë piändu yic wulë göth yïpiöu? Na ye tëde ka yï jam kek raan dan tön cuk luöi lëu bi yin kony ë käjuëc yiic ëmen thiinyoot. Nawic kuönydët la tuej kä yin alëu ba koc kuaan jam alöj raan tuaany yuöp ë nïmra tö athör këne köu löjtui.

### Serbian (српски)

Да ли желите да изразите похвалу, забринутост или жалбу? Ако је тако, поразговарајте са чланом нашег особља који ће у већини случајева моћи да вам одмах помогне. Ако вам је потребна додатна помоћ, можете да ступите у везу са заступником за пацијенте на телефонске бројеве наведене на полеђини овог летка.

### Croatian (hrvatski)

Želite li izraziti pohvalu, zabrinutost ili pritužbu? Ukoliko to želite, porazgovarajte s članom našeg osoblja koji će u većini slučajeva moći vam pomoći na licu mjesta. Ukoliko vam je potrebna daljnja pomoć, možete kontaktirati zastupnika za pacijente na telefonske brojeve navedene na poleđini ove brošure

