

## ما هي حقوقي ومسؤولياتي عندما أقدم شكوى؟

- أن تتم معاملتك وأن تعامل أنت الآخرين بأمانة واحترام.
- أن تتم دراسة شكواك.
- إن يتم الردّ على شكواك.
- أن تعرف متى سيصلك الرد.
- أن توقف شكواك في أي وقت.
- أن تطلب من شخص آخر تقديم الشكوى بالنيابة عنك.
- أن تأتي برفقة أي شخص تريده إلى أية اجتماعات.
- أن تتلقّى اعتذاراً عندما يحتاج الأمر.

**4221 6811**

**ISLHD-Compliments@health.nsw.gov.au**

**ISLHD-Complaints@health.nsw.gov.au**

**www.islhd.health.nsw.gov.au**

هل انت بحاجة الى مترجم ؟ يتوفر مترجمين محترفين إذا كنت بحاجة الى مساعدة للتواصل باللغة الانكليزية. او إذا كنت اصماً، يمكن  
ايضا للموظفين لدينا حجز مترجماً لك .خدمة الترجمة مجانية وسرية .تستطيع إحضار احد افراد العائلة او صديق معك الى الموعد .إذا  
كنت بحاجة للتواصل يجب فعل ذلك عن طريق المترجم المحترف . يمكنك ايضاً ان تتصل بخدمة الترجمة الخطية والشفهية على هاتف  
رقم 131450 إذا رغبت بالتحدث إلينا قبل الموعد.

## كيف تقدّم شكوى

لتقديم شكوى يمكنك القيام بأي من الأمور التالية:

1. أخبر الموظفين بأن لديك ما يقلقك، فقد يتمكنوا من حل القضية فوراً.
2. أخبر مدير الدائرة أو مدير وحدة التمريض إذا شعرت بأنه لم تتم معالجة الأمور التي تقلقك.
3. اتصل بمدير الموقع في المستشفى أو مدير الخدمات عن طريق مقسم هاتف المستشفى أو رقم الخدمات (المدرج في الصفحة السابقة)
4. اتصل بمدير الشكاوى إذا كنت لا تريد مناقشة شكاوك مباشرة مع موظفي المستشفى أو الخدمة. يمكنك الاتصال بمدير الشكاوى في مكتب المقاطعة:

الهاتف: 4221 6811

البريد الإلكتروني [ISLHD-Complaints@health.nsw.gov.au](mailto:ISLHD-Complaints@health.nsw.gov.au)  
البريد العادي: Illawarra Shoalhaven Local Health District

ISLHD Consumer Feedback Manager,

PO Box 239, Port Kembla, NSW 2505

إذا كنت بحاجة إلى مترجم إعلم موظفينا لكي نحجز لك مترجماً بلغتك المفضلة

5. اكتب إلى المدير الأعلى في **Illawarra Shoalhaven Local Health District**  
عنوان البريد: Chief Executive,  
PO Box 239, Port Kembla, NSW 2505  
اتصل بمفوضية شكاوى الرعاية الصحية

### 6. Health Care Complaints Commission (HCCC)

إذا كنت لا تشعر بالراحة في مناقشة شكاوك مع موظفي مكتب مقاطعتنا الصحي المحلي:

الهاتف: 9219 7444

الرقم المجاني في نيو ساوث ويلز: 1800 043 159

البريد: Locked Mail Bag 18, Strawberry Hills, NSW 2012

البريد الإلكتروني: [hccc@hccc.nsw.gov.au](mailto:hccc@hccc.nsw.gov.au)

ذا كنت بحاجة إلى مترجم إتصل Telephone Interpreter Service (TIS) 131 450

## كيف توصل الثناء

إذا أحببت أن تشيد بالعمل الجيد الذي يقوم به أحد الموظفين يمكنك إخبارنا بأية طريقة من الطرق التالية:

- تحدّث مع مدير الدائرة أو مدير وحدة التمريض
- ابعث رسالة إلكترونية على العنوان [ISLHD-Compliments@health.nsw.gov.au](mailto:ISLHD-Compliments@health.nsw.gov.au)
- ابعث رسالة إلى:  
Illawarra Shoalhaven Local Health District Compliments,  
PO Box 239, Port Kembla, NSW 2505
- اتصل بمدير الموقع في المستشفى أو مدير الخدمات بين الساعة 8,30 صباحا الى 5 مساءً الاثنين إلى الجمعة على الأرقام التالية:

Bulli Hospital (02) 4284 4344	Coledale Hospital (02) 4267 2266
David Berry Hospital (02) 4464 1001	Wollongong Hospital (02) 4222 5048
Milton Ulladulla Hospital (02) 4454 9100	Port Kembla Hospital (02) 4223 8000
Shellharbour Hospital (02) 4295 2500	Shoalhaven District Memorial Hospital (02) 4421 3111
الرعاية الصحية الإسعافية والأساسية (Community Health) (02) 4221 6817	خدمة المخدرات والكحول (Drug and Alcohol Service) (02) 4254 2700
خدمة الصحة العقلية (Mental Health Service) (02) 4295 2542	خدمات صحة الاسنان (Public Dental Health Service) 1300 369 651

# الثناء والشكاوى

## Compliments and Complaints

معلومات للمرضى والزبائن ومقدمي الرعاية  
والعائلات والمستهلكين والزوار



Health  
Illawarra Shoalhaven  
Local Health District