Formulari i përshtypjeve të konsumatorit

**Udhëzime për ofruesit**

Ky dokument mund të përdoret nga ofruesit e shërbimit për të ofruar një mënyrë të lehtë dhe të shpejtë për konsumatorët, pjesëtarët e familjes, përfaqësuesit dhe të tjerë që ofrojnë përshtypjet për shërbimin.

Dokumenti në pjesën më të madhe nuk mund të modifikohet, megjithatë mund të modifikohet në disa fusha ku mund të vendosni logon dhe adresën tuaj. Formulari është përgatitur që të përdoret si një version i shtypur megjithatë nëse dëshironi ta lidhni me sistemet tuaja të përshtypjeve, teksti mund të kopjohet dhe ngjitet, por përmbajtja e tij nuk mund të modifikohet.

Ai është krijuar nga Qendra për Larmi Kulturore për të Moshuarit. Nëse ndonjë pyetje kontaktoni Qendrën te info@culturaldiversity.com.au

**Aspekte të rëndësishme për të marrë përshtypje nga personat e moshuar me prejardhje të ndryshme kulturore:**

1. Njerëzit duhet të kenë mundësinë për të dhënë përshtypjet e tyre në gjuhën që preferojnë. Nëse zgjedhin që të plotësojnë formularin në një gjuhë tjetër nga anglishtja, shërbimi do të angazhojë një shërbim të akredituar përkthimi NAATI për ta përkthyer në anglisht.
2. Pyeteni personin nëse ka nevojë që një person tjetër ta ndihmojë për të dhënë përshtypjet si p.sh., një kujdestar, pjesëtar i familjes ose dikë që është i besueshëm për të.
3. Mendoni për diversitetin në mënyrën se si të moshurit mund ta lidhin konceptin e dhënies së përshtypjeve duke u bazuar në përvojat e tyre të jetës. Për më shumë informacioni vizitoni udhëzuesit Praktik të Qendrës për Larmi Kulturore për të Moshuarit: Përshtypje Gjithëpërfshirëse Kulturore tek: Udhëzuesit Praktikë të Qendrës për Larmi Kulturore për të Moshuarit
4. Informoni personat për të drejtën për privatësi dhe ofrojuni Kartën e të Drejtave për Kujdesin ndaj të Moshuarve në gjuhën që preferojnë. Orientojini se si mund ta hedhin formularin në kutinë e sugjerimeve ose si ta dërgojnë me anë të një adrese emaili. Versionet e përkthyera të Kartës së të Drejtave për Kujdesin ndaj të Moshuarve mund të gjenden te: Karta e të Drejtave për Kujdesin ndaj të Moshuarve
5. Informojini personat se si e trajton shërbimi informacionin personal dhe informojini për politikën e privatësisë dhe se si do të përdoret informacioni i tyre personal.
6. Informojini personat se si shërbimi do të ndjekë përshtypjet e tyre për t’i ndihmuar që të ndihen të respektuar dhe të sigurt në lidhje me procesin që pason, pasi të kenë dhënë përshtypjen e tyre.
7. Jepini personit një kopje të broshurës Komisioni për Sigurinë dhe Cilësinë e Kujdesit ndaj të Moshuarve “A ju shqetëson diçka?” në gjuhën e tyre të preferuar. Ajo disponohet në 25 gjuhë dhe mund të gjendet te: [broshura "A keni ndonjë shqetësim?"](https://www.agedcarequality.gov.au/resources/do-you-have-concern-brochure)

**Formulari i përshtypjeve**

[EMRI I SHËRBIMIT DHE LOGOJA]

**E mirëpresim përshtypjen tuaj**

Keni të drejtë të plotësoni këtë formular në gjuhën që preferoni ose të merrni një përkthyes që t’ju mbështetë. Mund ta pyesni personin që punon në organizatë nëse keni nevojë për një përkthyes ose shenjoni kutinë më poshtë dhe tregojuani.

Kam nevojë për përkthyes □

**Ky është një:** □ Kompliment □ Ankim □ Sugjerim

**Jam një:** □ Klient □ Pjesëtar i familjes □ Përfaqësues/kujdestar □ Tjetër

**Përshtypja ime është për:** □ Pjesëtarët e stafit□ Rezidentët

□ Shërbimet që po marr□ Tjetër

**Përshtypja juaj (ju mund të shkruani në gjuhën tuaj të preferuar. Nëse keni nevojë për më shumë hapësirë për të shkruar komentet tuaja, mund të shtoni një faqe ose të shkruani në pjesën e pasme të kësaj faqeje)**

**Çfarë dëshironi të shihni si rezultat i përshtypjes suaj? (mund të shkruani në gjuhën tuaj të preferuar. Nëse keni nevojë për më shumë hapësirë për të shkruar komentet tuaja, mund të shtoni një faqe ose të shkruani në pjesën e pasme të kësaj faqeje)**

Nëse dëshironi që përshtypja juaj të jetë anonime mund ta vendosni në kutinë e sugjerimeve të shërbimit ose postojeni në:

………………………………………………

**Ndjekje e mëtejshme (opsionale)**

Jepni detajet tuaja nëse dëshironi që t’ju kontaktojmë rreth përshtypjes suaj. Të gjitha përshtypjet janë konfidenciale.

Emri: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Telefoni:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Email: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Ja çfarë mund të prisni pasi të dorëzoni përshtypjet tuaja te shërbimi:**

1. Përshtypja juaj merret dhe pranohet
2. Nëse nevojitet, dikush nga shërbimi do t’ju kontaktojë për diskutime të mëtejshme
3. Shërbimi do të përdorë përshtypjet tuaja për të mësuar se ku mund të përmirësohet

### Nëse përshtypja juaj nuk gjen zgjidhje nga ofruesi i shërbimit, mund të kontaktoni Komisionin e Sigurisë dhe Cilësisë së Kujdesit ndaj të Moshuarve 1800 951 822. Nëse ju nevojitet një përkthyes telefonojini numrit 131 450 (Shërbimi Kombëtar i Përkthimit dhe Interpretimit (TIS)).

**Faleminderit që morët kohë për të dhënë përshtypjen tuaj rreth shërbimit tonë.**