Клиентски формуляр за обратна връзка

**Указания за доставчици**

Този документ може да бъде използван от доставчици на услуги с цел да осигурят на потребители, членове на семейството, представители и други лесен и достъпен начин за предоставяне на обратна връзка към услугата.

В по-голямата си част този документ не може да бъде редактиран, но е редактируем в съответните секции, където може да поставите Вашите лого и адрес. Формулярът е предназначен за ползване в хартиен вариант. Ако обаче искате да го вградите в системите си за обратна връзка, текстът може да бъде копиран и поставен, като съдържанието не може да бъде редактирано.

Разработен е от Центъра за културно разнообразие при възрастните хора. Ако имате въпроси, свържете се с „Центъра" на info@culturaldiversity.com.au

**Основни принципи при получаването на обратна връзка от възрастни хора от различни видове културна среда:**

1. Хората трябва да имат възможност да предоставят обратната си връзка на предпочитания от тях език. Ако изберат да попълнят формуляра на език, различен от английски, ще се наложи той да бъде преведен на английски език със съдействието на преводач, акредитиран от NAATI (Националният орган за акредитация на писмени и устни преводачи в Австралия).
2. Попитайте човека дали има нужда от чужда помощ при предоставянето на обратна връзка, като помощ от предоставящ грижи, член на семейството или друг човек, на когото има доверие.
3. Имайте предвид разнообразието при начина, по който възрастните хора биха разбрали концепцията за предоставяне на обратна връзка, на базата на техния личен житейски опит. За повече информация вижте практическото ръководство на Центъра за културно разнообразие при възрастните хора: Обратна връзка относно приобщаването, съобразено с културните особености, на: [Практическо ръководство на Центъра за културно разнообразие при възрастните хора](http://www.culturaldiversity.com.au/service-providers/practice-guides)
4. Информирайте човека за нейните/неговите права на поверителност и предложете на вниманието им Хартата за правата на възрастните хора при получаване на грижи на предпочитания от тях език. Дайте насоки относно начина, по който могат да поставят формуляра в кутия за предложения или да го изпратят до пощенски адрес. Преведени версии на Хартата за правата на възрастните хора при получаване на грижи могат да бъдат намерени на: [„Харта за правата на възрастните хора при получаване на грижи"](https://www.agedcarequality.gov.au/resources/translated-charter-aged-care-rights-template-signing)
5. Информирайте човека относно начина, по който услугата, борави с лични данни, както и относно политиката на поверителност и начина, по който ще бъдат използвани техните лични данни.
6. Информирайте човека за това как услугата ще отговори на тяхната обратна връзка, за да им помогнете да се чувстват уважавани и сигурни по отношение на процеса, последващ предоставянето на обратна връзка от тяхна страна.
7. Предоставете на човека копие от брошурата „Имате ли оплакване или жалба?" на Комисията по качество и безопасност на грижите за възрастни хора на предпочитания от нея/него език. Тя е налична на 25 езика и може да бъде намерена на: [Брошури „Имате ли оплакване или жалба?"](https://www.agedcarequality.gov.au/resources/do-you-have-concern-brochure)

**Формуляр за обратна връзка**

[НАИМЕНОВАНИЕ И ЛОГО НА УСЛУГАТА]

**Приветстваме Вашата обратна връзка**

Имате право да попълните този формуляр на предпочитания от Вас език или да получите устен преводач, който да Ви помогне при попълването. Може да се обърнете към служител на организацията, ако имате нужда от устен преводач, или да отбележите със знак в квадратчето по-долу и да го покажете на съответния служител.

Имам нужда от устен преводач □

**Това е:** □ Похвала □ Оплакване □ Предложение

**Аз съм:** □ Клиент□ Член на семейството

 □ Представител/ предоставящ грижи □ Друго

**Обратната ми връзка е относно:** □ Служител□ Получаващ грижа□ Получавана от мен услуга□ Друго

**Вашата обратна връзка (може да пишете на предпочитания от Вас език. Ако Ви е нужно повече място, за да напишете коментара си, може да добавите още един лист или да пишете на гърба на тази страница)**

**Какво бихте искали да се случи в резултат на Вашата обратна връзка?
(може да пишете на предпочитания от Вас език. Ако Ви е нужно повече място, за да напишете коментара си, може да добавите още един лист или да пишете на гърба на тази страница)**

Ако искате Вашата обратна връзка да е анонимна, може да я сложите в кутия за предложения при Вашия доставчик на услугата или да я изпратите по пощата на:

………………………………………………

**Последваща комуникация (по избор)**

Попълнете Вашите данни, ако желаете да се свържем с Вас относно Вашата обратна връзка. Информацията, предоставена в обратната връзка, е поверителна.

Име: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Телефонен номер: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Имейл: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Ето какво да очаквате, след като Вашата обратна връзка бъде предоставена на услугата:**

1. Вашата обратна връзка е получена и взета под внимание
2. Ако е необходимо, представител на Вашия доставчик на
услугата ще се свърже с Вас за повече информация
3. Доставчикът на услугата ще използва Вашата обратна връзка, за да разбере как да направи подобрения

### Ако не успеете да постигнете споразумение с доставчика на услугата относно Вашата обратна връзка, може да се свържете с Комисията по качество и безопасност на грижите за възрастни хора на 1800 951 822. Ако се нуждаете от устен преводач, обадете се на 131 450 (Национални услуги за устен и писмен превод).

**Благодарим Ви, че отделихте време да предоставите обратна връзка относно нашите услуги.**