**Pokyny pro poskytovatele**

Formulář zpětné vazby od spotřebitelů



Tento dokument může sloužit poskytovatelům služeb jako snadný a dostupný způsob, jakým jim mohou spotřebitelé, členové rodiny, zástupci a jiné osoby podat zpětnou vazbu.

Dokument je většinou neupravitelný, lze jej však upravovat v příslušných oblastech, kam můžete umístit své logo a adresu. Formulář je určen k použití jako tištěná verze, avšak pokud jej chcete vložit do systému zpětné vazby, text lze zkopírovat a vložit, ale jeho obsah nelze upravovat.

Byl vypracován Střediskem pro kulturní rozmanitost ve stáří. Pokud máte nějaké dotazy, kontaktujte středisko na adrese [info@culturaldiversity.com.au](mailto:info@culturaldiversity.com.au)

**Klíčové faktory pro získávání zpětné vazby od starších lidí z různých kulturních prostředí:**

1. Lidé by měli mít možnost poskytnout zpětnou vazbu ve svém preferovaném jazyce. Pokud se rozhodnou vyplnit formulář v jiném jazyce než v angličtině, služba bude muset využít překladatelskou službu akreditovanou NAATI, která jej přeloží zpět do angličtiny.
2. Zeptejte se dotyčné osoby, zda by si přála, aby ji při poskytování zpětné vazby podpořila další osoba, například pečovatel, člen rodiny nebo někdo, komu důvěřují.
3. Zvažte rozmanitost ve způsobu, jakým můžete starším lidem přiblížit koncept zpětné vazby na základě jejich životních zkušeností. Pro více informací navštivte Praktického průvodce Střediska pro kulturní rozmanitost ve stáří: Kulturně inkluzivní zpětná vazba na: [Praktický průvodce Střediska pro kulturní rozmanitost ve stáří](http://www.culturaldiversity.com.au/service-providers/practice-guides)
4. Informujte osobu o jejím právu na soukromí a nabídněte jí Listinu práv péče o seniory v jejím preferovaném jazyce. Ukažte jí, jak může formulář vložit do schránky s návrhy nebo poslat poštou. Přeložené verze Charty práv na péči o starší osoby lze nalézt na adrese: [Listina práv péče o seniory](https://www.agedcarequality.gov.au/resources/translated-charter-aged-care-rights-template-signing)
5. Informujte osobu o tom, jak vaše služba nakládá s osobními údaji, a informujte ji o zásadách ochrany osobních údajů a o tom, jak budou její osobní údaje použity.
6. Informujte osobu o tom, jak bude služba reagovat na její zpětnou vazbu, abyste posílili její pocit respektu a bezpečí ohledně procesu, který bude následovat poté, co poskytne zpětnou vazbu.
7. Dejte osobě kopii brožury Komise pro kvalitu a bezpečnost péče o seniory s názvem „Máte obavy?“ v jejím preferovaném jazyce: [Brožury Máte obavy?](https://www.agedcarequality.gov.au/resources/do-you-have-concern-brochure)

**Formulář zpětné vazby**

[ NÁZEV SLUŽBY A LOGO ]

**Uvítáme vaši zpětnou vazbu**

Máte právo vyplnit tento formulář ve vámi preferovaném jazyce nebo mít tlumočníka, který vám pomůže. Můžete se obrátit na osobu, která v organizaci pracuje, jestliže potřebujete tlumočníka, nebo zaškrtněte políčko níže a ukažte jí je.

Potřebuji tlumočníka □

**Jedná se o:** □ Kompliment □ Stížnost □ Návrh

**Jsem:** □ Klient □ Člen rodiny □ Zástupce/pečovatel □ Jiná osoba

**Moje zpětná vazba se týká:** □ Zaměstnance □ Rezidenta

□ Služeb, které dostávám □ Jiné

**Vaše zpětná vazba (můžete psát ve svém preferovaném jazyce. Pokud potřebujete více místa pro psaní komentářů, můžete přidat stránku nebo psát na druhou stranu tohoto listu)**

**Co byste chtěli, aby se stalo v důsledku vaší zpětné vazby? (můžete psát ve svém preferovaném jazyce. Pokud potřebujete více místa pro psaní komentářů, můžete přidat stránku nebo psát na druhou stranu tohoto listu)**

Pokud chcete, aby vaše zpětná vazba byla anonymní, můžete ji vložit do schránky s návrhy u poskytovatele služeb nebo ji poslat na:

………………………………………………

**Další kroky (volitelné)**

Uveďte své údaje, pokud si přejete, abychom vás kontaktovali ohledně vaší zpětné vazby. Veškerá zpětná vazba je důvěrná.

Jméno:

Telefon:

E-mail:

**Zde je to, co můžete očekávat poté, co službě poskytnete zpětnou vazbu:**

1. Vaše zpětná vazba je přijata a potvrzena
2. V případě potřeby vás bude kontaktovat někdo od poskytovatele služeb, aby projednal další podrobnosti
3. Služba použije vaši zpětnou vazbu, aby zjistila, jak by se mohla zlepšit

### Pokud se vám nedaří vyřešit vaši zpětnou vazbu s poskytovatelem služeb, můžete se obrátit na Komisi pro kvalitu a bezpečnost péče o seniory na čísle 1800 951 822. Potřebujete-li tlumočníka, zavolejte na číslo 131 450 (Překladatelská a tlumočnická služba (TIS) National).

**Děkujeme, že jste si našli čas na poskytnutí zpětné vazby k naší službě.**