Formular til forbruger feedback



**Retningslinjer for tjenesteudbydere**

Dokumentet kan bruges af tjenesteudbydere til at tilbyde en nem og tilgængelig måde for forbrugere, familiemedlemmer, repræsentanter og andre at give feedback til tjenesteydelsen.

Dokumentet kan stort set ikke redigeres, men det kan dog redigeres på relevante områder, så du kan placere dit logo og din adresse. Denne formular er tiltænkt som en udskrevet version, men hvis du ønsker at integrere den i dine feedback-systemer, kan teksten kopieres og indsættes, men indholdet kan ikke redigeres.

Den er blevet udarbejdet af centret for kulturel mangfoldighed i forbindelse med alderdom. Kontakt centret, hvis du har spørgsmål, på [info@culturaldiversity.com.au](mailto:info@culturaldiversity.com.au)

**Centrale overvejelser for indhentning af feedback fra ældre med forskellige kulturel baggrund:**

1. Personerne skal have mulighed for at give feedback til deres på deres foretrukne sprog. Vælger de at udfylde formularen på et andet sprog end engelsk, skal tjenesteydelsen bruge en NAATI-akkrediteret oversættelsestjeneste til at oversætte feedbacken tilbage til engelsk.
2. Spørg personen, om han/hun ønsker, at en anden person skal hjælpe ham/hende med at give feedback, f.eks. en hjemme plejer, et familiemedlem eller en person, vedkommende har tillid til.
3. Tag højde for de forskellige måder, ældre mennesker kan forstå ordet feedback på ud fra deres livserfaringer. Yderligere oplysninger findes i vejledningen fra centret for kulturel mangfoldighed i forbindelse med alderdom: Kulturelt inkluderende feedback på: [Vejledningen fra centret for kulturel mangfoldighed i forbindelse med alderdom](http://www.culturaldiversity.com.au/service-providers/practice-guides)
4. Oplys personen om deres ret til privatliv og giv dem et dokument om rettighederne i ældreplejen på deres foretrukne sprog. Vejled dem i, hvorledes de kan indsætte formularen i en forslagsboks eller via en postadresse. Oversatte udgaver af dokumentet om rettigheder i ældreplejen kan findes på følgende adresse: [Dokument om rettigheder for ældrepleje](https://www.agedcarequality.gov.au/resources/translated-charter-aged-care-rights-template-signing)
5. Oplys personen om, hvorledes din tjeneste behandler personlige oplysninger, og oplys dem om privatlivspolitikken og om, hvordan deres personlige oplysninger vil blive brugt.
6. Oplys personen om, hvordan tjenesten vil følge op på deres feedback for at få dem til at føle sig respekteret og trygge i forhold til den efterfølgende proces, når de har givet deres feedback.
7. Giv personen en kopi af brochuren "Har du en bekymring?" fra kvalitets- og sikkerhedskommissionen for ældrepleje på det sprog, som personen foretrækker. Den er tilgængelig på 25 sprog og kan findes på: [Har du en bekymring? brochurer](https://www.agedcarequality.gov.au/resources/do-you-have-concern-brochure)

**Feedback-formular**

[TJENESTENS NAVN OG LOGO]

**Vi modtager gerne din feedback**

Du har retten til at udfylde formularen på dit foretrukne sprog eller benytte en tolk. Du kan spørge en person, som arbejder i virksomheden, hvis du har brug for en tolk, eller sætte et kryds i feltet nedenfor fremvise det.

Jeg skal bruge en tolk □

**Dette er en/et:** □ Kompliment □ Klage □ Forslag

**Jeg er en/et:** □ Klient□ Familiemedlem □ Repræsentant/hjemmeplejer   
□ Andre

**Min feedback handler om en/et:** □ Medarbejder□ Beboer□ Tjenester, jeg modtager□ Andet

**Din feedback (du kan skrive på det sprog, du foretrækker. Du kan tilføje en side eller skrive på bagsiden af denne side, hvis du har brug for mere plads til at give din feedback)**

**Hvad ønsker du, at din feedback skal medføre? (Du kan skrive på det sprog, du foretrækker. Du kan tilføje en side eller skrive på bagsiden af denne side, hvis du har brug for mere plads til at give din feedback)**

Hvis du vil have din feedback skal være anonym, kan du indsætte den i en forslagsboks på stedet eller sende den til:

………………………………………………

**Opfølgning (valgfri)**

Indtast dine oplysninger, hvis du vil have, at vi kontakter dig vedrørende din feedback. Al feedback er fortrolig.

Navn: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Telefon: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Dette er, hvad du kan forvente, efter at din feedback er afgivet til tjenesten:**

1. Din feedback bliver modtaget og anerkendt
2. Om nødvendigt vil en fra tjenesten kontakte dig for at diskutere derligere
3. Tjenesten vil anvende din feedback til at undersøge, hvordan tjenesten kan blive bedre

### Du kan kontakte kvalitets- og sikkerhedskommissionen for ældrepleje på on 1800 951 822, hvis du ikke kan løse dit problem med tjenesteudbyderen. Ring til 131 450 (Oversættelses- og tolketjenesten (TIS) nationalt), hvis du har brug for en tolk.

**Tak, fordi du tog dig tid til at give os feedback om vores tjeneste.**