

فورم نظرات مصرف کننده

دستورالعمل برای ارائه دهندگان

این سند می تواند توسط ارائه دهندگان خدمات استفاده شود تا راهی آسان و در دسترس برای مصرف کنندگان، اعضای خانواده، نمایندگان و سایرین برای ارائه نظرات به خدمات ارائه شود.

این سند عمدتاً غیر قابل ویرایش است، اما در قسمت های مربوطه که می توانید نشان و آدرس خود را در آن قرار دهید قابل ویرایش است. این فورم برای استفاده به عنوان یک کاپی چاپی در نظر گرفته شده است، اما اگر می خواهید آن را در سیستم های نظرات خود قرار دهید، می توان متن را کاپی و جایگذاری کرد اما محتوای آن قابل ویرایش نیست.

این توسط مرکز تنوع فرهنگی در سالمندی جور شده است. در صورت داشتن هرگونه سوال در آدرس [info@culturaldiversity.com.au](mailto:info@culturaldiversity.com.au) با مرکز تماس بگیرید

ملاحظات کلیدی برای به دست آوردن نظرات از افراد مسن با زمینه های فرهنگی مختلف:

1. مردم باید فرصت ارائه نظرات خود را به زبان دلخواه خود داشته باشند. اگر بخواهند فورم را به زبانی غیر از انگلیسی خانه پوری کنند، خدمات باید از خدمات ترجمه معتبر NAATI استفاده کند تا آن را دوباره به انگلیسی ترجمه کند.
2. از فرد بپرسید که آیا نیاز دارد که دوست دارد شخص دیگری با ارائه نظرات از او حمایت کند، مانند یک مراقب، یکی از اعضای خانواده یا شخصی که به او اعتماد دارند.
3. در روشی که افراد مسن ممکن است با مفهوم نظرات بر اساس تجربیات زندگی خود ارتباط برقرار کنند، تنوع را در نظر بگیرید. برای کسب معلومات بیشتر به راهنمای عملی مرکز تنوع فرهنگی در سالمندی مراجعه کنید: نظرات فراگیر فرهنگی در: [راهنمای عملی تنوع فرهنگی در سالمندی](http://www.culturaldiversity.com.au/service-providers/practice-guides)
4. شخص را از حق حفظ حریم خصوصی آگاه کنید و منشور حقوق مراقبت از سالمندان را به زبان دلخواه خود به آنها پیشنهاد دهید. آنها را راهنمایی کنید که چگونه می توانند فورم را در یک بکس پیشنهاد یا از طریق یک آدرس پستی قرار دهند. کاپی های ترجمه شده منشور حقوق مراقبت از سالمندان را می‌توانید در این آدرس بیابید: [منشور حقوق مراقبت از سالمندان](https://www.agedcarequality.gov.au/resources/translated-charter-aged-care-rights-template-signing)
5. به شخص اطلاع دهید که خدمات شما چگونه معلومات شخصی را مدیریت می کند و او را از پالیسی رازداری و نحوه استفاده از معلومات شخصی خود مطلع کنید.
6. به شخص اطلاع دهید که خدمات چگونه نظرات او را دنبال می کند تا از او حمایت کند تا در رابطه با روندی که پس از ارائه نظرات خود دنبال می شود احساس احترام و امنیت کند.
7. یک کاپی از بروشور کمیسیون کیفیت و ایمنی مراقبت از سالمندان «آیا نگرانی دارید؟» به زبان دلخواه خودش را به او بدهید این به 25 زبان موجود است و می توانید آن را در آدرس زیر پیدا کنید: [بروشورهای آیا نگرانی دارید؟](https://www.agedcarequality.gov.au/resources/do-you-have-concern-brochure)

فورم انتقادات و پیشنهادات

[نام و نشان خدمات]

ما از نظرات شما استقبال می کنیم

شما حق دارید این فورم را به زبان دلخواه خود تکمیل کنید یا یک ترجمان شفاهی برای پشتیبانی از شما داشته باشید. اگر به ترجمان شفاهی نیاز دارید، می‌توانید از شخصی که در سازمان کار می‌کند درخواست کنید یا بکس زیر را علامت بزنید و به او نشان دهید.

من به یک ترجمان نیاز دارم □

این یک: □ تقدیر □ شکایت □ پیشنهاد است

من یک: □ مشتری □ عضو خانواده □ نماینده / مراقب □ دیگر هستم

نظرات من در مورد یک است: □ عضو کارکنان □ باشنده □ خدماتی که دریافت می کنم

□ سایر موارد

نظرات شما (می توانید به زبان دلخواه خود بنویسید. اگر به فضای بیشتری برای نوشتن نظرات خود نیاز دارید، می توانید یک صفحه اضافه کنید یا در پشت این صفحه بنویسید)

دوست دارید در نتیجه نظرات شما چه اتفاقی بیفتد؟ (می توانید به زبان دلخواه خود بنویسید. اگر به فضای بیشتری برای نوشتن نظرات خود نیاز دارید، می توانید یک صفحه اضافه کنید یا در پشت این صفحه بنویسید)

اگر می‌خواهید نظرات شما ناشناس باشد، می‌توانید آن را در یک بکس پیشنهاد در سرویس قرار دهید یا آن را به:

………………………………………………

پیگیری (اختیاری)

اگر می خواهید در مورد نظرات تان با شما تماس بگیریم، جزئیات خود را ارائه دهید. همه نظرات محرمانه است.

نام:

تلفون:

ایمیل:

**در اینجا چیزی است که پس از ارائه نظرات شما به خدمات انتظار می رود:**

1. نظرات شما دریافت و تایید می شود
2. در صورت نیاز، شخصی از خدمات با شما تماس خواهد گرفت تا بیشتر صحبت کنید
3. این خدمات از نظرات شما برای یادگیری نحوه بهبود آن استفاده خواهد کرد

### اگر نمی توانید نظرات خود را با ارائه دهنده خدمات حل کنید، می توانید با کمیسیون کیفیت و ایمنی مراقبت از سالمندان به شماره1800 951 822 تماس بگیرید. اگر به ترجمان نیاز دارید با شماره 131 450 (خدمات ترجمه و ترجمه (TIS) ملی) تماس بگیرید.

از اینکه برای ارائه نظرات در مورد خدمات ما وقت گذاشتید متشکریم.