Consumer feedback form

**Guidelines for Providers**

This document can be used by service providers to provide an easy and accessible way for consumers, family members, representatives and others to provide feedback to the service.

The document is mostly non-editable however it is editable in the relevant areas where you can place your logo and address. The form is intended to be used as a printed version however if you want to embed it into your feedback systems, the text can be copied and pasted but its content cannot be edited.

It has been developed by the Centre for Cultural Diversity in Ageing. Contact the Centre if you have any questions at info@culturaldiversity.com.au

**Key considerations for obtaining feedback from older people from diverse cultural backgrounds:**

1. People should have the opportunity to provide their feedback in their preferred language. If they choose to fill out the form in a language other than English the service will need to engage a NAATI accredited translation service to translate it back into English.
2. Ask the person if they need would like another person to help support them with giving feedback such as a carer, family member or someone they trust.
3. Consider diversity in the way in which older people may connect with the concept of feedback based on their life experiences. For more information download the Centre for Cultural Diversity in Ageing Practice Guide: Culturally Inclusive Feedback at [Centre for Cultural Diversity in Ageing Practice Guides](http://www.culturaldiversity.com.au/service-providers/practice-guides)
4. Inform the person of their right to privacy and offer them the Aged Care Charter of Rights in their preferred language. Direct them in how they can put the form into a suggestion box or through a mailing address. Translated versions of the Aged Care Charter of rights can be found at: [Aged Care Charter of Rights](https://www.agedcarequality.gov.au/resources/translated-charter-aged-care-rights-template-signing)
5. Inform the person on how your service handles personal information and inform them of the privacy policy and how their personal information will be used.
6. Inform the person on how the service will follow up on their feedback to support them to feel respected and safe in relation to the process that will follow after they give their feedback.
7. Give the person a copy of the Aged Care Quality and Safety Commission “Do you have a concern?” brochure in their preferred language. It is available in 25 languages and can be found at: [Do you have a concern? brochures](https://www.agedcarequality.gov.au/resources/do-you-have-concern-brochure)

**Έντυπο σχολίων**

***Feedback Form***

[SERVICE NAME AND LOGO]

**Τα σχόλιά σας είναι ευπρόσδεκτα**

***We welcome your feedback***

Έχετε το δικαίωμα να συμπληρώσετε αυτό το έντυπο στη γλώσσα που προτιμάτε ή να έχετε διερμηνέα για να σας βοηθήσει. Μπορείτε να ρωτήσετε ένα άτομο που εργάζεται στον οργανισμό εάν χρειάζεστε διερμηνέα ή σημειώστε το παρακάτω κουτάκι και να τους το δείξετε.

*You have the right to complete this form in your preferred language or have an interpreter to support you. You can ask a person who works at the organisation if you need an interpreter or tick the box below and show them.*

Χρειάζομαι διερμηνέα □

*I need an interpreter*

**Αυτό είναι:** □ Φιλοφρόνηση □ Παράπονο □ Σύσταση/πρόταση

***This is a:*** *Compliment Complaint Suggestion*

**Είμαι:** □ Πελάτης□ Μέλος οικογένειας □ Εκπρόσωπος/πελάτης □ Άλλο

***I am a:*** *Client**Family member Representative/carer Other*

**Τα σχόλιά μου αφορούν:** □ Μέλος του προσωπικού□ Τρόφιμο

***My feedback is about a:*** *Staff member**Resident*

□ Τις υπηρεσίες που λαμβάνω□ Άλλο

 *Services I am receiving**Other*

**Τα Σχόλιά σας (μπορείτε να γράψετε στη γλώσσα που προτιμάτε. Εάν χρειάζεστε περισσότερο χώρο για να γράψετε τα σχόλιά σας, μπορείτε να προσθέσετε μια σελίδα ή να γράψετε στο πίσω μέρος αυτής της σελίδας)
*Your Feedback (you can write in your preferred language. If you need more space to write your comments, you can add a page or write at the back of this page)***

**Τι θα θέλατε να συμβεί ως αποτέλεσμα των σχολίων σας; (μπορείτε να γράψετε στη γλώσσα που προτιμάτε. Εάν χρειάζεστε περισσότερο χώρο για να γράψετε τα σχόλιά σας, μπορείτε να προσθέσετε μια σελίδα ή να γράψετε στο πίσω μέρος αυτής της σελίδας)
*What would you like to see happen as a result of your feedback? (you can write in your preferred language. If you need more space to write your comments, you can add a page or write at the back of this page)***

Εάν θέλετε τα σχόλιά σας να παραμείνουν ανώνυμα μπορείτε να τα τοποθετήσετε σ’ ένα κουτί προτάσεων στην υπηρεσία ή να τα ταχυδρομήσετε:

*If you want your feedback to be anonymous you can place it into a suggestion box at the service or post it to:*

………………………………………………

**Ενημέρωση για τα σχόλιά σας (προαιρετικό)**

***Follow up (optional)***

Δώστε μας τα στοιχεία σας αν θέλετε να επικοινωνήσουμε μαζί σας για τα σχόλιά σας. Όλα τα σχόλια είναι εμπιστευτικά.

*Provide your details if you would us to contact you about your feedback. All feedback is confidential.*

Όνομα: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
*Name*

Τηλέφωνο:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*Phone*

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

*Email*

**Τι να αναμένετε μετά την υποβολή των σχολίων σας στην υπηρεσία:**

***Here is what to expect after your feedback is given to the service:***

1. Λήψη και αναγνώριση των σχολίων σας

*Your feedback is received and acknowledged*

1. Εάν χρειαστεί, κάποιο άτομο από την υπηρεσία θα επικοινωνήσει μαζί σας για να τα συζητήσει περισσότερο

*If required, someone from the service will contact you to discuss further*

1. Η υπηρεσία θα χρησιμοποιήσει τα σχόλιά σας για να μάθει πώς μπορεί να βελτιωθεί

*The service will use your feedback to learn how it can improve*

### Εάν δεν μπορείτε να επιλύσετε τα σχόλιά σας με τον πάροχο υπηρεσιών, μπορείτε να επικοινωνήσετε με την Επιτροπή Ποιότητας και Ασφάλειας Φροντίδας Ηλικιωμένων [Aged Care Quality and Safety Commission] στο 1800 951 822. Εάν χρειάζεστε διερμηνέα καλέστε το 131 450 (Υπηρεσία Μετάφρασης και Διερμηνείας (TIS) National [Translating and Interpreting Service (TIS) National]).

### *If you cannot resolve your feedback with the service provider, you can contact the Aged Care Quality and Safety Commission on 1800 951 822. If you need an interpreter call 131 450 (Translating and Interpreting Service (TIS) National).*

**Σας ευχαριστούμε που αφιερώσατε χρόνο να κάνετε σχόλια για την υπηρεσία μας.**

***Thank you for taking the time to provide feedback about our service.***