Ügyfél-visszajelzési űrlap



**Útmutató a szolgáltatóknak**

A szolgáltatók a dokumentummal módot adnak az ügyfeleknek, családtagoknak, képviselőiknek és egyéb személyeknek arra, hogy könnyen és hozzáférhető módon adhassanak visszajelzést a szolgáltatásról.

A dokumentum általában nem szerkeszthető, de azokon a területeken igen, ahová logóját és címét illesztheti be. Az űrlapot nyomtatott okmánynak szánjuk. Ha be szeretné ágyazni visszajelzési rendszerébe, a szöveget lehet másolni és beilleszteni, de a tartalom nem szerkeszthető.

A Center for Cultural Diversity in Ageing (Kulturális Sokszínűség az Öregedésben Központ) által kidolgozott dokumentum. Ha kérdése van, forduljon a Központhoz [az info@culturaldiversity.com.au](mailto:az%20info@culturaldiversity.com.au) címen.

**Főbb szempontok visszajelzés beszerzéséhez különböző kulturális hátterű idős személyektől:**

1. Lehetőséget kell biztosítani arra, hogy az általuk preferált nyelven adhassanak visszajelzést. Ha úgy döntenek, hogy az űrlapot nem angol nyelven töltik ki, a szolgáltatásnak NAATI akkreditált fordítót kell igénybe vennie, hogy azt vissza fordítsa angolra.
2. Meg kell kérdezni, igénylik-e, hogy a visszajelzésben segítsen valaki - pl. gondozó, családtag vagy egyéb olyan személy, akiben az illető megbízik.
3. A sokféleségre tekintettel gondolni kell arra, hogy mit jelenthet egy idős személynek a visszajelzés fogalma az élettapasztalatai tükrében. További információt a Center for Cultural Diversity in Ageing: Practice Guide oldalon (Kulturálisan inkluzív visszajelzés) talál:

[Center for Cultural Diversity in Ageing Practice Guides](http://www.culturaldiversity.com.au/service-providers/practice-guides)

1. Tájékoztassa az érintett személyt a magánélethez való jogáról, és ajánlja fel neki az Idősgondozási Jogok Chartájának egy példányát az általa választott nyelven. Magyarázza el, hogyan teheti be az űrlapot a javaslatdobozba vagy küldheti el a levelezési címre. Az Idősgondozási Jogok Chartájának különböző nyelvű példányai itt találhatók: [Aged Care Charter of Rights](https://www.agedcarequality.gov.au/resources/translated-charter-aged-care-rights-template-signing)
2. Ismertesse, hogy hogyan kezelik a személyes adatokat az ön szolgáltatójánál, mutassa be az adatvédelmi szabályzatot és beszéljen arról, hogy miként fogják felhasználni az illető személyes adatait.
3. Mondja el, hogyan követik majd nyomon a visszajelzést a szolgáltatónál annak érdekében, hogy az érintett személy tiszteletben és biztonságban érezhesse magát a visszajelzést követő folyamat során.
4. Nyújtsa át az Idősgondozási Minőségi és Biztonsági Bizottság (Aged Care Quality and Safety Commission) „Van-e aggodalma?” (Do you have a concern?) c. tájékoztatóját a kívánt nyelven. 25 nyelven érhető el, és itt található: [Do you have a concern? brochures](https://www.agedcarequality.gov.au/resources/do-you-have-concern-brochure)

**Visszajelző űrlap**

[SZOLGÁLTATÓ NEVE ÉS LOGÓJA]

**Visszajelzését szívesen fogadjuk**

Önnek jogában áll, hogy ezt az űrlapot az ön által választott nyelven töltse ki, vagy kérheti tolmács segítségét. Szóljon a szervezet egyik dolgozójának, hogy tolmácsra van szüksége, vagy jelölje be az alábbi négyzetet, és mutassa meg neki!

Tolmácsra van szükségem □

**Ez egy:** □ Dicséret □ Panasz □ Javaslat

**Én:** □ Ügyfél □ Családtag □ Képviselő/gondozó □ Egyéb vagyok

**Visszajelzésem tárgya:** □ Munkatárs □ Lakótárs

□ Nekem nyújtott szolgáltatás □ Egyéb

**Visszajelzése (írhatja az önnek tetsző nyelven. Ha több hely kell a megjegyzéseinek leírásához, tegyen hozzá még egy oldalt, vagy írhat a lap hátuljára is)**

**Mit szeretne, ha megtörténne a visszajelzés eredményeképp? (írhatja az önnek tetsző nyelven. Ha több hely kell a megjegyzéseinek leírásához, tegyen hozzá még egy oldalt, vagy írhat a lap hátuljára is)**

Ha szeretné, hogy visszajelzése névtelen legyen, csak tegye be a szolgáltatónál található javaslatdobozba, vagy elküldheti a következő címre:

………………………………………………

**Nyomon követés (opcionális)**

Adja meg adatait, ha azt szeretné, hogy visszajelzésével kapcsolatban megkeressük önt. Minden visszajelzés bizalmas.

Név:

Telefon:

E-mail:

**Mire számíthat, amikor visszajelzést küld a szolgáltatónak:**

1. Visszajelzését átvesszük és elismerjük
2. Ha kívánja, a szolgáltató egy munkatársa kapcsolatba lép önnel további megbeszélés érdekében
3. A szolgáltató arra használja az ön visszajelzését, hogy abból megtudja, hogyan teheti a szolgáltatást jobbá

### Ha visszajelzése a szolgáltatóval megoldatlan marad, forduljon az Idősgondozási Minőség- és Biztonság- Ellenőrző Bizottsághoz (Aged Care Quality and Safety Commission) a 1800 951 822 telefonszámon. Ha tolmácsra van szüksége, hívja a 131 450 számot (Országos Fordító- és Tolmácsszolgálat (TIS)).

**Köszönjük, hogy időt szakított arra, hogy visszajelzést adjon szolgáltatásunkról.**