Kliento atsiliepimo forma



**Gairės paslaugų teikėjams**

Paslaugų teikėjai gali naudoti šį dokumentą, kad jų klientai, klientų šeimos nariai, atstovai ar kiti asmenys galėtų lengvai ir patogiai pateikti atsiliepimą apie teikiamas paslaugas.

Šis dokumentas iš esmės yra neredaguojamas, tačiau galima redaguoti jo vietas, skirtas jūsų logotipui ir adresui. Forma skirta naudoti spausdintinės versijos, tačiau, jei norite įtraukti ją į savo atsiliepimų sistemą, galite nukopijuoti ir įklijuoti jos tekstą, bet negalėsite redaguoti turinio.

Dokumentą parengė Įvairios kultūrinės kilmės pagyvenusių asmenų centras. Iškilus klausimų, kreipkitės į centrą adresu [info@culturaldiversity.com.au](mailto:info@culturaldiversity.com.au)

**Pagrindiniai svarstytini aspektai gaunant vyresnių žmonių iš įvairios kultūrinės aplinkos atsiliepimus:**

1. Žmonėms turi būti suteikta galimybė pateikti atsiliepimą jų pageidaujama kalba. Jei jie pageidauja pildyti formą kita kalba nei anglų, paslaugų teikėjas turės kreiptis į NAATI akredituotą vertėją dėl formos vertimo į anglų k.
2. Paklauskite asmens, ar jis (ji) norėtų, kad kitas asmuo, pvz., slaugytojas, šeimos narys ar asmuo, kuriuo jis (ji) pasitiki, padėtų jam (jai) pateikti atsiliepimą.
3. Atsižvelkite į įvairovę vyresnio amžiaus žmonėms teikiant jų gyvenimo patirtimi pagrįstą grįžtamąjį ryšį. Daugiau informacijos rasite Įvairios kultūrinės kilmės pagyvenusių asmenų centro geriausios praktikos gairėse: Grįžtamasis ryšys iš įvairios kultūrinės kilmės žmonių: [Įvairios kultūrinės kilmės pagyvenusių asmenų centro geriausios praktikos gairės](http://www.culturaldiversity.com.au/service-providers/practice-guides)
4. Praneškite asmeniui apie jo (jos) teisę į privatumą ir pasiūlykite peržiūrėti Pagyvenusių žmonių, gaunančių slaugos ir socialines paslaugas, teisių chartija jo (jos) pageidaujama kalba. Nurodykite jiems, kaip įdėti formą į pasiūlymų dėžutę arba išsiųsti paštu. Pagyvenusių žmonių, gaunančių slaugos ir socialines paslaugas, teisių chartijos vertimus galima rasti čia: [Pagyvenusių žmonių, gaunančių slaugos ir socialines paslaugas, teisių chartija](https://www.agedcarequality.gov.au/resources/translated-charter-aged-care-rights-template-signing)
5. Informuokite asmenį, kaip paslaugų teikėjas tvarko asmeninę informaciją, praneškite apie privatumo politiką ir kaip jo (jos) asmeninė informacija bus naudojama.
6. Praneškite asmeniui, kokie gali būti tolesni veiksmai pateikus atsiliepimą, kad asmuo jaustųsi gerbiamas ir saugus dėl paskesnio proceso.
7. Pateikite asmeniui Pagyvenusių žmonių slaugos ir socialinių paslaugų kokybės bei saugos komisijos brošiūros „Iškilo rūpesčių?“ kopiją pageidaujama kalba. Brošiūrą 25 kalbomis galima rasti čia: [Brošiūros „Iškilo rūpesčių?“](https://www.agedcarequality.gov.au/resources/do-you-have-concern-brochure)

**Atsiliepimo forma**

[PASLAUGŲ TEIKĖJO PAVADINIMAS IR LOGOTIPAS]

**Norime sužinoti jūsų nuomonę**

Jūs turite teisę pildyti šią formą savo pageidaujama kalba arba prašyti, kad jums būtų suteikta vertėjo paslauga. Galite pasakyti organizacijoje dirbančiam asmeniui, kad jums reikia vertėjo, arba pažymėti toliau esantį langelį ir jam (jai) parodyti.

Pageidauju vertėjo □

**Tai yra:** □ Komplimentas □ Nusiskundimas □ Pasiūlymas

**Esu:** □ Klientas□ Šeimos narys □ Atstovas/slaugytojas □ Kita

**Mano atsiliepimas susijęs su:** □ Personalo nariu□ Gydytoju rezidentu□ Gaunamomis paslaugomis□ Kita

**Jūsų atsiliepimas (galite rašyti pageidaujama kalba. Jei jūsų komentarams reikia daugiau vietos, galite pridėti lapą arba rašyti kitoje šio lapo pusėje)**

**Ko tikitės kaip savo atsiliepimo pasekmės? (galite rašyti pageidaujama kalba. Jei jūsų komentarams reikia daugiau vietos, galite pridėti lapą arba rašyti kitoje šio lapo pusėje)**

Jei norite, kad jūsų atsiliepimas liktų anonimiškas, galite įdėti jį į pasiūlymų dėžutę paslaugų teikimo vietoje arba išsiųsti adresu:

………………………………………………

**Tolesni veiksmai (neprivaloma)**

Jei pageidaujate, kad su jumis susisiektume dėl jūsų atsiliepimo, nurodykite savo kontaktinę informaciją. Jūsų atsiliepimas yra konfidencialus.

Vardas: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Telefonas: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

El. paštas: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Galimi veiksmai pateikus atsiliepimą paslaugų teikėjui:**

1. Jūsų atsiliepimo gavimas patvirtintas
2. Jei reikės, paslaugų teikėjo darbuotojas susisieks su jumis, kad papildomai aptartų jūsų atsiliepimą
3. Paslaugų teikėjas pasinaudos jūsų atsiliepimu, kad galėtų patobulinti savo paslaugas

### Jei negalite išspręsti savo klausimo su paslaugų teikėju, galite kreiptis į Pagyvenusių žmonių slaugos ir socialinių paslaugų kokybės bei saugos komisiją tel. 1800 951 822. Jei jums reikia vertėjo, skambinkite numeriu 131 450 (vertimo žodžiu ir raštu paslaugos („TIS National“)).

**Dėkojame, kad skyrėte laiko ir atsiliepėte apie mūsų paslaugas.**