Borang maklum balas pengguna

**Garis Panduan untuk Penyedia**

Dokumen ini boleh digunakan oleh penyedia perkhidmatan untuk menyediakan cara yang mudah dan boleh diakses bagi pengguna, ahli keluarga, wakil dan orang lain bagi memberikan maklum balas terhadap perkhidmatan.

Dokumen ini kebanyakannya tidak boleh disunting, namun boleh disunting di kawasan berkaitan di tempat anda boleh meletakkan logo dan alamat anda. Borang ini bertujuan digunakan sebagai versi bercetak walau bagaimanapun jika anda ingin membenamkannya ke dalam sistem maklum balas anda, teks boleh disalin dan ditampal tetapi kandungannya tidak boleh disunting.

Dokumen ini telah dibangunkan oleh Pusat untuk Kepelbagaian Budaya dalam Penuaan. Hubungi Pusat jika anda mempunyai sebarang pertanyaan di info@culturaldiversity.com.au

**Pertimbangan utama untuk mendapatkan maklum balas daripada orang lebih tua daripada latar belakang budaya yang berbeza-beza:**

1. Individu harus mempunyai peluang untuk memberikan maklum balas mereka dalam bahasa pilihan mereka. Jika mereka memilih untuk mengisikan borang dalam bahasa selain daripada Bahasa Inggeris, perkhidmatan tersebut akan perlu menggunakan perkhidmatan penterjemahan bertauliah NAATI untuk menterjemahkannya semula ke Bahasa Inggeris.
2. Bertanya kepada individu tersebut jika mereka memerlukan orang untuk membantu menyokong mereka dalam memberikan maklum balas seperti penjaga, ahli keluarga atau seseorang yang mereka percayai.
3. Pertimbangkan kepelbagaian dalam cara orang lebih tua boleh berhubung dengan konsep maklum balas berdasarkan pengalaman hidup mereka. Untuk maklumat lanjut, lawati Panduan Amalan Pusat untuk Kepelbagaian Budaya dalam Penuaan: Maklum Balas Inklusif Dari Segi Budaya di: [Panduan Amalan Pusat untuk Kepelbagaian Budaya dalam Penuaan](http://www.culturaldiversity.com.au/service-providers/practice-guides)
4. Maklumi individu tersebut tentang hak privasi mereka dan tawarkan Piagam Hak Penjagaan Warga Emas kepada mereka dalam bahasa pilihan mereka. Arahkan mereka tentang cara untuk memasukkan borang ke dalam peti cadangan atau melalui alamat surat-menyurat. Versi terjemahan Piagam hak Penjagaan Warga Emas boleh didapati di: [Piagam Hak Penjagaan Warga Emas](https://www.agedcarequality.gov.au/resources/translated-charter-aged-care-rights-template-signing)
5. Maklumi individu tersebut mengenai cara perkhidmatan anda mengendalikan maklumat peribadi dan maklumi mereka tentang dasar privasi dan cara maklumat peribadi mereka akan digunakan.
6. Maklumi individu tersebut mengenai cara perkhidmatan akan membuat susulan kepada maklum balas mereka untuk menyokong mereka supaya mereka berasa dihormati dan selamat berhubung dengan proses yang akan menyusul selepas mereka memberikan maklum balas mereka.
7. Berikan satu salinan risalah "Adakah anda mempunyai kebimbangan?" terbitan Suruhanjaya Kualiti dan Keselamatan Penjagaan Warga Emas kepada individu tersebut dalam bahasa pilihan mereka. Maklumat ini tersedia dalam 25 bahasa dan boleh didapati di risalah: [Adakah anda mempunyai kebimbangan?](https://www.agedcarequality.gov.au/resources/do-you-have-concern-brochure)

**Borang Maklum Balas**

[NAMA DAN LOGO PERKHIDMATAN]

**Kami mengalu-alukan maklum balas anda**

Anda mempunyai hak untuk melengkapkan borang ini dalam bahasa pilihan anda atau mempunyai jurubahasa untuk menyokong anda. Anda boleh bertanya kepada orang yang bekerja di organisasi tersebut jika anda memerlukan jurubahasa atau tandakan kotak di bawah dan tunjukkan kepada mereka.

Saya memerlukan seorang jurubahasa □

**Ini ialah:** □ Pujian □ Aduan □ Cadangan

**Saya seorang:** □ Pelanggan □ Ahli keluarga □ Wakil/penjaga □ Lain-lain

**Maklum balas saya ialah mengenai:** □ Kakitangan □ Penduduk
□ Perkhidmatan yang saya terima □ Lain-lain

**Maklum Balas Anda (anda boleh menulis dalam bahasa pilihan anda. Jika anda memerlukan lebih ruang untuk menulis ulasan anda, anda boleh menambah halaman atau menulis pada belakang halaman ini)**

**Apakah yang anda ingin berlaku akibat maklum balas anda? (anda boleh menulis dalam bahasa pilihan anda. Jika anda memerlukan lebih ruang untuk menulis ulasan anda, anda boleh menambah halaman atau menulis pada belakang halaman ini)**

Jika anda mahu maklum balas anda tanpa nama, anda boleh meletakkannya ke dalam peti cadangan di perkhidmatan atau menghantarnya melalui pos kepada:

………………………………………………

**Susulan (pilihan)**

Berikan butiran anda jika anda mahu kami menghubungi anda tentang maklum balas anda. Semua maklum balas adalah sulit.

Nama:

Telefon:

E-mel:

**Inilah perkara yang dijangka selepas maklum balas anda diberikan kepada perkhidmatan:**

1. Maklum balas anda diterima dan diakui penerimaannya
2. Jika perlu, seseorang dari perkhidmatan akan menghubungi anda untuk berbincang lebih lanjut
3. Perkhidmatan ini akan menggunakan maklum balas anda untuk mengetahui cara ia boleh diperbaik

### Jika anda tidak boleh menyelesaikan maklum balas anda dengan penyedia perkhidmatan, anda boleh menghubungi Suruhanjaya Kualiti dan Keselamatan Penjagaan Warga Emas di 1800 951 822. Jika anda memerlukan jurubahasa hubungi 131 450 (Perkhidmatan Penterjemahan dan Jurubahasa (TIS) Nasional).

**Terima kasih kerana meluangkan masa untuk memberikan maklum balas tentang perkhidmatan kami.**