Skjema for tilbakemelding fra kunder

**Retningslinjer for leverandører**

Dette dokumentet kan brukes av tjenesteleverandører for å sørge for en enkel og tilgjengelig måte for kunder, familiemedlemmer, representanter og andre til å gi tilbakemelding på tjenesten.

Dokumentet er for det meste ikke mulig å redigere, men det kan redigeres i relevante områder der en kan plassere logo og adresse. Skjemaet er beregnet til å brukes i utskrevet versjon. Dersom en ønsker å inkludere det i eget tilbakemeldingssystem, kan teksten kopieres og limes, men innholdet kan ikke redigeres.

Det er utviklet av Centre for Cultural Diversity in Ageing. Dersom du har spørsmål, kan du kontakte senteret på info@culturaldiversity.com.au

**Viktige hensyn å ta for å få tilbakemelding fra eldre mennesker fra ulike kulturelle bakgrunner:**

1. Folk bør ha muligheten til å gi tilbakemeldingen på sitt foretrukne språk. Hvis de velger å fylle ut skjemaet i et annet språk enn engelsk, må tjenesten engasjere en NAATI-kreditert oversettertjeneste for å oversette det tilbake til engelsk.
2. Spør personen om de ønsker at en annen person skal hjelpe dem med å gi tilbakemeldingen, en pleier, et familiemedlem eller noen de stoler på.
3. Tenk på mangfold som en måte eldre mennesker kan assosiere tilbakemeldingskonseptet basert på livserfaringene sin. Se praksisveileder for Centre for Cultural Diversity in Ageing for mer informasjon: Kulturelt inkluderende tilbakemelding på: [Centre for Cultural Diversity in Ageing Practice Guides](http://www.culturaldiversity.com.au/service-providers/practice-guides)
4. Informer personen om deres rett til personvern og tilby dem Aged Care Charter of Rights på deres foretrukne språk. Forklar dem hvordan de kan legge skjemaet i en forslagskasse eller via en postadresse. Oversatt versjon av Aged Care Charter of Rights kan finnes på: [Aged Care Charter of Rights](https://www.agedcarequality.gov.au/resources/translated-charter-aged-care-rights-template-signing)
5. Informer personen om hvordan tjenesten din håndterer personlig informasjon, og informer dem om personvernerklæringen og hvordan deres personlige informasjon vil bli brukt.
6. Informer personen om hvordan tjenesten vil følge opp tilbakemeldingene deres, for å støtte dem i å føle seg respektert og trygg i forhold til prosessen som følger etter at de har gitt tilbakemelding.
7. Gi personen en kopi av Aged Care Quality and Safety Commission sin brosjyre “Bekymrer du deg for noe?” på deres foretrukne språk. Det er tilgjengelig på 25 språk og finnes på: [Do you have a concern? brochures](https://www.agedcarequality.gov.au/resources/do-you-have-concern-brochure)

**Tilbakemeldingsskjema**

[TJENESTENS NAVN OG LOGO]

**Vi setter pris på din tilbakemelding**

Du har rett til å fylle ut dette skjemaet på ditt foretrukne språk eller å få en tolk som kan støtte deg. Du kan spørre en person som jobber i organisasjonen hvis du trenger en tolk, eller krysse av i boksen under og vise dem det.

Jeg trenger tolk □

**Dette er et/en:** □ Kompliment □ Klage □ Forslag

**Jeg er en/et:** □ Klient□ Familiemedlem □ Representant/pleier
□ Annen

**Min tilbakemelding gjelder:** □ Ansatt□ Beboer□ Tjenester jeg mottar□ Annet

**Din tilbakemelding (Du kan skrive på ditt foretrukne språk. Hvis du trenger mer plass til å skrive dine kommentarer, kan du legge til en side, eller skrive på baksiden av dette arket)**

**Hva ønsker du skal skje som et resultat av din tilbakemelding? (Du kan skrive på ditt foretrukne språk. Hvis du trenger mer plass til å skrive dine kommentarer, kan du legge til en side, eller skrive på baksiden av dette arket)**

Hvis du ønsker at tilbakemeldingen skal være anonym, kan du levere den i en forslagskasse hos tjenesten eller sende den til:

………………………………………………

**Oppfølging (valgfritt)**

Hvis du ønsker at vi skal kontakte deg om tilbakemeldingen, kan du gi oss kontaktinformasjonen din. All tilbakemelding er konfidensiell.

Navn: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Telefon: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

E-postadresse: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Dette kan du forvente etter at du har gitt tilbakemeldingen din på tjenesten:**

1. Tilbakemeldingen din er mottatt og bekreftet
2. Hvis det er ønskelig, vil noen fra tjeneste kontakte deg for videre samtale
3. Tjenesten vil bruke tilbakemeldingen din til å finne ut hvordan den kan forbedre seg

### Hvis du ikke klarer å løse tilbakemeldingen din med tjenesteleverandør, kan du kontakte Aged Care Quality and Safety Commission på 1800 951 822. Hvis du trenger en tolk, kan du ringe 131 450 (Translating and Interpreting Service (TIS) Nasjonal).

**Takk for at du tok deg tid til å gi oss tilbakemelding på vår tjeneste.**