Formular de feedback pentru consumator



**Orientări pentru furnizori**

Acest document poate fi utilizat de furnizorii serviciului pentru a oferi o modalitate simplă și accesibilă consumatorilor, membrilor familiei, reprezentanților, precum și altor persoane, de a oferi feedback pentru serviciu.

Documentul este în cea mai mare parte needitabil, însă părțile relevante se pot edita, în care puteți plasa logoul și adresa dumneavoastră. Formularul a fost conceput ca versiune tipărită, dar dacă doriți să îl integrați în sistemele dvs. de feedback, textul poate fi copiat și inserat, însă conținutul nu poate  
fi editat.

A fost dezvoltat de Centre for Cultural Diversity in Ageing. Dacă aveți întrebări, contactați Centrul la [info@culturaldiversity.com.au](mailto:info@culturaldiversity.com.au)

**Observații cheie pentru feedbackul din partea persoanelor în vârstă din diverse medii culturale:**

1. Utilizatorii trebuie să aibă opțiunea de a oferi feedback în limba preferată. Dacă aceștia aleg să completeze formularul într-o altă limbă decât engleza, serviciul va trebui să angajeze un serviciu de traducere acreditat de NAATI pentru a-l traduce în engleză.
2. Întrebați persoana dacă au nevoie sau dacă ar dori ca o altă persoană să îi ajute cu feedbackul, precum un îngrijitor, membru al familiei sau o persoană de încredere.
3. Considerați diversitatea în modul în care persoanele în vârstă se pot raporta la conceptul de feedback în funcție de experiențele lor de viață. Pentru mai multe informații, accesați ghidul de practici Centre for Cultural Diversity in Ageing: Feedback incluziv cultural la: [Ghiduri de practici Centre for Cultural Diversity in Ageing](http://www.culturaldiversity.com.au/service-providers/practice-guides)
4. Informați persoana despre dreptul lor la confidențialitate și oferiți-le Aged Care Charter of Rights în limba preferată. Arătați-le cum pot pune formularul într-o cutie cu sugestii sau cum îl pot trimite la o adresă poștală. Versiunile traduse ale Aged Care Charter of Rights se pot găsi la: [Aged Care Charter of Rights](https://www.agedcarequality.gov.au/resources/translated-charter-aged-care-rights-template-signing)
5. Informați persoana despre cum gestionează serviciul dumneavoastră informațiile cu caracter personal, precum și cu privire la politica de confidențialitate și la modul în care vor fi utilizate informațiile sale cu caracter personal.
6. Informați persoana despre modul în care serviciul va urmări feedbackul său. pentru a o ajuta să se simtă respectată și în siguranță în legătură cu procesul care va urma după ce își va da feedbackul.
7. Oferiți persoanei o copie a broșurii Aged Care Quality and Safety Commission, „Do you have a concern? (Aveți vreo îngrijorare?)” în limba preferată a acesteia. Este disponibilă în 25 de limbi și poate fi găsită la: [broșuri Do you have a concern?](https://www.agedcarequality.gov.au/resources/do-you-have-concern-brochure)

**Formular de feedback**

[NUMELE ȘI LOGOUL SERVICIULUI]

**Apreciem feedbackul dumneavoastră**

Aveți dreptul de a completa acest formular în limba preferată sau să vă ajute un interpret. Puteți ruga o persoană care lucrează în organizație dacă aveți nevoie de un interpret sau bifați caseta de mai jos și arătați-i.

Am nevoie de un interpret □

**Acesta este:** □ Un compliment □ O plângere □ O sugestie

**Sunt:** □ Client□ Membru al familiei □ Reprezentant/îngrijitor □ Altele

**Feedbackul meu este despre:** □ Un membru al personalului□ Un locuitor□ Serviciile pe care le primesc□ Altele

**Feedbackul dumneavoastră (puteți scrie în limba preferată de dvs. Dacă aveți nevoie de mai mult spațiu pentru a scrie comentariile, puteți adăuga o pagină sau puteți să scrieți pe spatele acestei foi)**

**Ce v-ar plăcea să vedeți că se îndeplinește ca rezultat al feedbackului dvs.? (puteți scrie în limba preferată de dvs. Dacă aveți nevoie de mai mult spațiu pentru a scrie comentariile, puteți adăuga o pagină sau puteți să scrieți pe spatele acestei foi)**

Dacă doriți ca feedbackul dvs. să fie anonim, îl puteți pune într-o cutie de sugestii la sediul serviciului sau îl puteți trimite prin poștă la:

………………………………………………

**Urmărire (opțional)**

Trimiteți-ne informațiile dvs. dacă doriți să vă contactăm în legătură cu feedbackul dvs. Toate feedbackurile sunt confidențiale.

Nume: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

E-mail: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Iată la ce vă puteți aștepta după ce oferiți feedbackul dvs.  
pentru serviciu:**

1. Feedbackul dvs. este recepționat și confirmat
2. Dacă este necesar, o persoană de la serviciu vă va contacta pentru a discuta mai în detaliu
3. Serviciul va utiliza feedbackul dvs. pentru a se îmbunătăți

### Dacă nu puteți rezolva feedbackul cu furnizorul serviciului, puteți contacta Aged Care Quality and Safety Commission la 1800 951 822. Dacă aveți nevoie de un interpret, apelați 131 450 (Translating and Interpreting Service (TIS) National).

**Vă mulțumim pentru timpul acordat furnizării feedbackului despre serviciul nostru.**