Fomu ya maoni ya watumiaji

**Miongozo kwa Watoa Huduma**

Hati hii inaweza kutumika na watoa huduma ili kutoa njia rahisi na kupatikana kwa watumiaji, wanafamilia, wawakilishi na wengine kutoa maoni kwa huduma.

Hati hiyo mara nyingi haiwezi kuhaririwa hata hivyo inaweza kuhaririwa katika maeneo husika ambapo unaweza kuweka nembo na anwani yako. Fomu hii inakusudiwa kutumika kama toleo lililochapishwa hata hivyo ikiwa ungependa kuipachika kwenye mifumo yako ya maoni, maandishi yanaweza kunakiliwa na kuwekwa lakini maudhui yake hayawezi kuhaririwa.

Imetengenezwa na Kituo cha Utamaduni Anuwai katika Kuzeeka. Wasiliana na Kituo kama una maswali yoyote kwa info@culturaldiversity.com.au

**Mambo muhimu ya kuzingatia ili kupata maoni kutoka kwa wazee kutoka asili mbalimbali za kitamaduni:**

1. Watu wanapaswa kupata fursa ya kutoa maoni yao kwa lugha wanayopendelea. Iwapo watachagua kujaza fomu katika lugha nyingine kando na Kiingereza, huduma itahitaji kutuma huduma ya utafsiri iliyoidhinishwa na NAATI ili kuitafsiri tena kwa Kiingereza.
2. Muulize mtu kama anahitaji au angependa mtu mwingine amsaidie kwa kutoa maoni kama vile mtunzaji, mwanafamilia au mtu anayemwamini.
3. Fikiria utofauti wa njia ambayo watu wazee wanaweza kuunganishwa na dhana ya maoni kulingana na uzoefu wao wa maisha. Kwa maelezo zaidi tembelea mwongozo wa Mazoezi wa Kituo cha Anuwai ya Kitamaduni ya Kuzeeka: Maoni Jumuishi ya Kitamaduni kwa:
[Miongozo ya Mazoezi ya Kituo cha Anuwai ya Kitamaduni ya Kuzeeka](http://www.culturaldiversity.com.au/service-providers/practice-guides)
4. Mjulishe mtu kuhusu haki yake ya faragha na umpe Mkataba wa Haki ya Utunzaji wa Wazee katika lugha anayopendelea. Mwelekeze jinsi anavyoweza kuweka fomu kwenye kisanduku cha mapendekezo au kupitia anwani ya barua. Matoleo yaliyotafsiriwa ya Mkataba wa Haki za Utunzaji wa Wazee unaweza kupatikana kwa: [Mkataba wa Haki za Utunzaji wa Wazee](https://www.agedcarequality.gov.au/resources/translated-charter-aged-care-rights-template-signing)
5. Mfahamishe mtu huyo jinsi huduma yako inavyoshughulikia maelezo ya kibinafsi na umfahamishe kuhusu sera ya faragha na jinsi maelezo yake ya kibinafsi yatakavyotumiwa.
6. Mfahamishe mtu huyo jinsi huduma itakavyofuatilia maoni yake ili kumsaidia kujisikia anaheshimiwa na salama kuhusiana na mchakato utakaofuata baada ya kutoa maoni yake.
7. Mpe mtu huyo nakala ya Tume ya Ubora na Usalama ya Huduma ya Wazee "Je, una wasiwasi?" kipeperushi katika lugha anayopendelea. Inapatikana katika lugha 25 na inaweza kupatikana kwa: [vipeperushi vya Je, una wasiwasi?](https://www.agedcarequality.gov.au/resources/do-you-have-concern-brochure)

**Fomu ya Maoni**

[JINA LA HUDUMA NA NEMBO]

**Tunakaribisha maoni yako**

Una haki ya kujaza fomu hii katika lugha unayopendelea au kuwa na mkalimani wa kukusaidia. Unaweza kumuuliza mtu anayefanya kazi katika shirika kama unahitaji mkalimani au weka alama kwenye kisanduku kilicho hapa chini na umwonyeshe.

Nahitaji mkalimani □

**Hii ni:** □ Pongezi □ Malalamiko □ Pendekezo

**Mimi ni:** □ Mteja □ Mwanafamilia □ Mwakilishi/mtunzaji □ Mwingine

**Maoni yangu ni kuhusu:** □ Mfanyakazi □ Mkazi
□ Huduma ninazozipokea □ Nyingine

**Maoni Yako (unaweza kuandika katika lugha unayopendelea. Ikiwa unahitaji nafasi zaidi ya kuandika maoni yako, unaweza kuongeza ukurasa au kuandika nyuma ya ukurasa huu)**

**Je, ungependa kuona nini kikitokea kutokana na maoni yako? (unaweza kuandika kwa lugha unayopendelea. Ikiwa unahitaji nafasi zaidi ya kuandika maoni yako, unaweza kuongeza ukurasa au kuandika nyuma ya ukurasa huu)**

Ikiwa ungetaka maoni yako yasijulikane unaweza kuyaweka kwenye kisanduku cha mapendekezo kwa huduma au kutuma kwa posta kwa:

………………………………………………

**Ufuatiliaji (si lazima)**

Toa maelezo yako ikiwa ungependa tuwasiliane nawe kuhusu maoni yako. Maoni yote ni ya siri.

Jina:

Namba ya simu:

Barua pepe:

**Hivi ndivyo unavyoweza kutarajia baada ya maoni yako kutolewa kwa huduma:**

1. Maoni yako yamepokelewa na kutambuliwa
2. Ikiwa inahitajika, mtu kutoka kwa huduma atawasiliana nawe ili kujadili zaidi
3. Huduma itatumia maoni yako kujifunza jinsi inavyoweza kuboresha

### Iwapo huwezi kutatua maoni yako na mtoa huduma, unaweza kuwasiliana na Tume ya Ubora na Usalama ya Huduma ya Wazee kwa 1800 951 822. Ikiwa unahitaji mkalimani piga simu kwa 131 450 (Huduma ya Utafsiri na Ukalimani (TIS) Kitaifa).

**Asante kwa kuchukua muda kutoa maoni kuhusu huduma yetu.**