Formulär för användarsynpunkter

**Riktlinjer för tjänsteleverantörer**

Detta dokument kan användas av tjänsteleverantörer för att på ett enkelt och lättillgängligt sätt göra det möjligt för användare, familjemedlemmar, representanter och andra att ge synpunkter på tjänsten.

Dokumentet kan inte redigeras utom i de relevanta avsnitt där du kan sätta in din logotype och adress. Formuläret är tänkt att användas i tryckt format, men om du vill lägga in det i ditt system kan texten kopieras och klistras in, men innehållet får inte redigeras.

Formuläret har utvecklats av Centrum för kulturell mångfald vid åldrandet. Kontakta centrumet på info@culturaldiversity.com.au om du har några frågor

**Viktigt att tänka på när synpunkter samlas in från äldre med olika kulturella bakgrunder:**

1. De ska ha möjlighet att lämna synpunkter på det språk de föredrar. Om de väljer att fylla i formuläret på ett annat språk än engelska måste tjänsteleverantören använda en certifierad översättningsbyrå för att översätta det tillbaka till engelska.
2. Fråga personen om han eller hon vill ha hjälp av någon för att ge sina synpunkter, so t.ex.
en vårdare, familjemedlem eller någon annan som personen litar på.
3. Tänk på de olika sätt som äldre människor kan uppleva en begäran om synpunkter på, beroende på deras livserfarenhet. För mer information gå till handledningen från Centrum för kulturell mångfald vid åldrandet: Kulturinkluderande återkoppling på: [Centrum för kulturell mångfald vid åldrandet – Guider](http://www.culturaldiversity.com.au/service-providers/practice-guides)
4. Informera personerna om deras integritetsrättigheter och erbjud dem ett exemplar av Rättigheter enligt äldrevårdsstadgan (Aged Care Charter of Rights) på det språk de föredrar. Förklara hur de kan lämna formuläret i en förslagslåda eller skicka det till en adress. Översatta versioner av Rättigheter enligt äldrevårdsstadgan finns på: [Rättigheter enligt äldrevårdsstadgan](https://www.agedcarequality.gov.au/resources/translated-charter-aged-care-rights-template-signing)
5. Informera personerna om hur tjänsten behandlar personlig information och om integritetspolicyn, och om hur deras personliga information kommer att användas.
6. Informera personerna om hur tjänsten kommer att följa upp deras synpunkter, så att de känner sig respekterade och trygga med den process som följer efter att de har lämnat sina synpunkter.
7. Ge personerna ett exemplar av broschyren “Är du bekymrad över något?” (“Do you have a concern?”) på det språk de föredrar. Den ges ut av “Aged Care Quality and Safety Commission” (Myndigheten för kvalitet och säkerhet inom äldreomsorgen). Den finns på 25 språk och du hittar den på: [Do you have a concern? brochures](https://www.agedcarequality.gov.au/resources/do-you-have-concern-brochure) (Är du bekymrad över något? - Broschyrer)

**Formulär för synpunkter**

[TJÄNSTENS NAMN OCH LOGOTYPE]

**Vi välkomnar dina synpunkter**

Du har rätt att fylla i det här formuläret på det språk du föredrar, eller få en tolk som hjälper dig. Du kan fråga någon som arbetar inom organisationen om du behöver en tolk, eller kryssa i rutan nedan och visa den.

Jag behöver en tolk □

**Detta är:** □ En komplimang □ Ett klagomål □ Ett förslag

**Jag är:** □ En brukare □ Familjemedlem □ Representant/vårdare □ Annat

**Mina synpunkter handlar om:** □ En personal□ En boende□ Service jag får□ Annat

**Dina synpunkter (Du kan skriva på det språk du föredrar. Om du behöver mer utrymme att skriva på kan du lägga till en sida eller skriva på baksidan)**

**Vad skulle du vilja se hända som ett resultat av dina synpunkter? (Du kan skriva på det språk du föredrar. Om du behöver mer utrymme att skriva på kan du lägga till en sida eller skriva på baksidan)**

Om du vill att dina synpunkter ska vara anonyma, kan du lägga dem i en förslagslåda eller skicka dem till:

………………………………………………

**Uppföljning (frivilligt)**

Skriv dina uppgifter nedan om du önskar att vi kontaktar dig angående dessa synpunkter: Alla synpunkter är konfidentiella.

Namn: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Tel: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

E-post: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Efter att du har gett tjänstens leverantör dina synpunkter, kan du förvänta dig följande:**

1. Dina synpunkter tas emot och bekräftas
2. Om det behövs tar någon från tjänsten kontakt med dig för att prata vidare
3. Tjänsten kommer att använda dina synpunkter för att bli bättre.

### Om du inte kan komma överens med tjänstens leverantör, kan du kontakta “Aged Care Quality and Safety Commission” (Myndigheten för kvalitet och säkerhet inom äldreomsorgen) på tel. 1800 951 822. Om du behöver tolk, ring 131 450 (“Translating and Interpreting Service (TIS)” (Nationella översättnings- och tolkningstjänsten – TIS)).

**Tack för att du tog dig tid att ge synpunkter på våra tjänster.**