Formuláriu komentáriu konsumidór nian



**Guia ba Fornesedór sira**

Dokumentu ida-ne’e bele uza husi fornesedór servisu sira hodi fornerse ho maneira ne’ebé fásil no asesivel ba konsumidór, familia, reprezentante no sira seluk hodi hato’o sira nia komentáriu.

Dokumentu ne’e pratikamente labele editadu, portantu, bele edita deit iha area relevante ne’ebé ita-boot bele tau ita-nia logo no enderesu Formuláriu ne’e destinadu hodi uza hanesan versaun papel, portantu, karik ita hakarak hatama ba iha sistema komentáriu nian, testu ne’e bele kopia no kola, maibé ninian konteudu labele edita

Ida-ne’e dezenvolvidu ona husi Sentru ba Diversidade Kulturál Idozu. Kontaktu ba Sentru karik ita iha pergunta ruma [info@culturaldiversity.com.au](mailto:info@culturaldiversity.com.au)

**Konsiderasaun xave sira hodi hetan komentáriu husi ema idozu sira husi orijen kultura diferente**

1. Ema sira tenki iha oportunidade hodi fornese sira nia komentáriu iha sira nia lingua preferidu Karik sira hili hodi prense formuláriu iha lingua seluk duke Inglés servisu sei presiza hodi envolve NAATI ne’ebé akreditadu ba servisu tradusaun hodi traduz fila-fali ba inglés.
2. Husu ema ne’e karik presiza hanesan ema seluk hodi ajuda sira hodi fo komentáriu hanesan kuidadór ida, membru familia ka ema ruma ne’ebé sira fiar.
3. Konsidera diversidade iha dalan ne’ebé ema idozu sira dalaruma konekta ho konseitu komentáriu bazeadu ba sira nia esperiensia moris. Ba informasaun liután vizita Sentru ba Diversidade Kultura ba Idozu guia Prátika Komentáriu Kulturalmente Inkluzivu iha: [Guia Prátika Sentru ba Diversidade Kultura ba Idozu](http://www.culturaldiversity.com.au/service-providers/practice-guides)
4. Informa ba ema kona-ba sira nia direitu ba privasidade no oferese ba sira Karta Direitu Kuidadu ba idozu iha sira nia lingua preferidu. Orienta sira kona-ba oinsá maka sir abele tau formuláriu ne’e kaixa sujestaun ka liu husi enderesu korespondénsia ida. Versaun traduzidu husi Karta Direitu nian kona-ba kuidadu ba idozu bele heta iha: [Karta Direitu Kuidadu Idozu nian](https://www.agedcarequality.gov.au/resources/translated-charter-aged-care-rights-template-signing)
5. Informa ema sira oinsá ita nia servisu bele trata informasaun pesoal sira no informa sira kona-ba sira nia politika privasidade no oinsá utiliza sira nia informasaun pesoal sira
6. Informa pesoal sira oinsa servisu ne’e sei akompaña sira nia komentáriu hodi suporta sira hodi sente respeitadu no seguru relasiona ba prosesu ne’ebé sei tuir depois sira fo sira nia komentáriu.
7. Fó razaun ba pesoal kópia ida husi Komisaun Kuidadu Idozu Kualidade no Seguru “Ita-boot iha preokupasaun ruma?” Broxura iha sira nia lingua preferidu. Disponivel ihalingua 25 no bele asesu iha: [Ita-boot iha preokupasaun ruma? Broxura](https://www.agedcarequality.gov.au/resources/do-you-have-concern-brochure)

**Formuláriu Komentáriu**

[NARAN SERVISU NO LOGO]]

**Ami benvindu ita-boot nia komentáriu**

Ita-boot iha direitu hodi kompleta formuláriu ida-ne’e iha ita-boot nia lingua preferidu ka interpreter ida hodi suporta ita-boot. Ita-boot bele husu ema ruma ne’ebé servisu iha organizasaun karik presiza interpreter ruma ka hili kaixa okos ne’e no hatudu ba sira.

Ha’u presiza interpreter ida □

**Ida-ne’e maka:** □ Elojiu □ Protestu □ Sujestaun

**Ha’u maka:** □ Kliente □ Membru Familia  
□ Reprezentantiva/Kuidadór □ Seluk

**Ha’u nia komentáriu kona-ba:** □ Membru Staff□ Rezidente□ Servisu ne’ebé ha’u simu□ Seluk

**Ita-nia komentáriu (karik ita bele hakerek iha ita-nia lingua preferidu. Karik ita presiza tan espasu hodi hakerek ita-nia komentáriu, ita bele aumenta pájina ida ka hakere iha pájina ida-ne’e nia kotuk)**

**Saida maka ita atu gosta haree akontese hanesan rezultadu husi ita nia komentáriu? (Ita-boot bele hakerek iha ita-nia lingua preferidu. Karik ita presiza tan espasu hodi hakerek ita-nia komentáriu, ita bele aumenta pájina ida ka hakere iha pájina ida-ne’e nia kotuk)**

Karik ita hakarak ita nia komentáriu ne’e sai anónimu ita bele tau iha kaixa sujestaun iha servisu ne’e ka manda ba:

………………………………………………

**Akompañamentu (Opsionál)**

Fornese ita-nia detallu sira karik ita-boot hakarak ami hodi kontaktu ita-boot kona-ba ita-nia komentáriu. Komentáriu hotu-hotu konfidensiál.

Naran: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Telefone: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Email: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Ida-ne’e maka ami espera depois ita-nia komentáriu ne’e fó ona ba servisu ne’e:**

1. Ita-nia komentáriu simu ona no rekoñesidu ona
2. Karik presiza, ema ruma husi servisu ne’e sei kontaktu ita hodi diskute liután
3. Servisu ne’e sei uza ita-nia komentáriu hodi aprende oinsá bele mellora

### Karik ita-boot labele resolve ita-nia komentáriu ho fornesedór servisu, ita bele kontaktu husi Komisaun Kuidadu Idozu Kualidade no Seguru iha 1800 951 822. Karik ita presiza interpreter ruma liga ba 131 450 (Servisu Tradusaun no Interpretasaun (TIS) Nasionál)

**Obrigado fó ona tempu hodi fó komentáriu kona-ba ami nia servisu.**