แบบฟอร์มความคิดเห็นของผู้บริโภค



**แนวทางสำหรับผู้ให้บริการ**

ผู้ให้บริการสามารถใช้เอกสารนี้เพื่อมอบวิธีที่ง่ายและเข้าถึงได้ให้แก่ผู้บริโภค สมาชิกในครอบครัว ตัวแทนต่าง ๆ และคนอื่น ๆ ในการแสดงความคิดเห็นต่อบริการ

เนื้อหาส่วนใหญ่ในเอกสารนี้ไม่สามารถแก้ไขได้ แต่สามารถแก้ไขบริเวณที่เกี่ยวข้องซึ่งคุณสามารถใส่โลโก้และที่อยู่ของคุณได้ แบบฟอร์มนี้เจตนาให้นำไปใช้เป็นฉบับพิมพ์ อย่างไรก็ตาม หากคุณต้องการใส่แบบฟอร์มนี้ลงในระบบรับความคิดเห็นของคุณ คุณสามารถคัดลอกและนำข้อความไปวางได้ แต่ไม่สามารถแก้ไขเนื้อหาได้

เอกสารนี้จัดทำขึ้นโดย Centre for Cultural Diversity in Ageing ติดต่อศูนย์หากคุณมีคำถามใด ๆ ที่ [info@culturaldiversity.com.au](mailto:info@culturaldiversity.com.au)

**ข้อควรพิจารณาที่สำคัญสำหรับการขอรับความคิดเห็นจากผู้สูงอายุที่มีภูมิหลังทางวัฒนธรรมอัน  
หลากหลาย:**

1. ผู้คนควรมีโอกาสแสดงความคิดเห็นในภาษาที่พวกเขาต้องการ หากพวกเขาเลือกที่จะกรอกแบบฟอร์มในภาษาอื่นที่ไม่ใช่ภาษาอังกฤษ ผู้ให้บริการจะต้องจ้างบริการแปลที่ได้รับการรับรองโดย NAATI เพื่อแปลข้อมูลที่กรอกกลับเป็นภาษาอังกฤษ
2. ถามบุคคลนั้นว่าพวกเขาต้องการให้มีคนช่วยเหลือในการให้ความคิดเห็นหรือไม่ เช่น ผู้ดูแล สมาชิกในครอบครัว หรือคนที่พวกเขาไว้วางใจ
3. คำนึงถึงความหลากหลายในเรื่องของแนวคิดวิธีการแสดงความคิดเห็นที่ผู้สูงอายุอาจเข้าใจตามประสบการณ์ชีวิตของพวกเขา สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดไปที่คู่มือแนวทางปฏิบัติของ Centre for Cultural Diversity in Ageing: หัวข้อ Culturally Inclusive Feedback (การรับฟังความคิดเห็นที่คำนึงถึงวัฒนธรรม) ที่: [Centre for Cultural Diversity in Ageing Practice Guides](http://www.culturaldiversity.com.au/service-providers/practice-guides)
4. แจ้งให้บุคคลผู้นั้นทราบถึงสิทธิในความเป็นส่วนตัวและเสนอกฎบัตรด้านสิทธิเรื่องการดูแลผู้สูงอายุ (Aged Care   
   Charter of Rights)ในภาษาที่พวกเขาต้องการ แนะนำวิธีที่พวกเขาสามารถใส่แบบฟอร์มลงในกล่องข้อเสนอแนะหรือส่งไปยังที่อยู่ทางไปรษณีย์ สามารถดูกฎบัตรด้านสิทธิเรื่องการดูแลผู้สูงอายุฉบับแปลได้ที่: [Aged Care Charter of Rights](https://www.agedcarequality.gov.au/resources/translated-charter-aged-care-rights-template-signing)
5. แจ้งให้บุคคลนั้นทราบว่าบริการของคุณจัดการกับข้อมูลส่วนบุคคลอย่างไร และแจ้งให้พวกเขาทราบเกี่ยวกับนโยบายความเป็นส่วนตัวและวิธีการนำข้อมูลส่วนบุคคลของพวกเขาไปใช้
6. แจ้งให้บุคคลนั้นทราบว่าบริการจะติดตามข้อเสนอแนะของพวกเขาอย่างไรเพื่อส่งเสริมให้พวกเขารู้สึกได้รับความเคารพและ  
   ปลอดภัยเกี่ยวกับกระบวนการที่จะตามมาหลังจากที่พวกเขาได้แสดงความคิดเห็นของพวกเขาไปแล้ว
7. มอบโบรชัวร์หัวข้อ "Do you have a concern?" (คุณมีความกังวลหรือไม่?) ของคณะกรรมการคุณภาพและความปลอดภัยด้านการดูแลผู้สูงอายุ (Aged Care Quality and Safety Commission)ให้กับบุคคลนั้นในภาษาที่พวกต้องการ มีโบรชัวร์นี้ใน 25 ภาษาและสามารถดูได้ที่: [โบรชัวร์ Do you have a concern?](https://www.agedcarequality.gov.au/resources/do-you-have-concern-brochure)

**แบบฟอร์มข้อเสนอแนะ**

[ ชื่อบริการและโลโก้]

**เรายินดีรับฟังความคิดเห็นของคุณ**

คุณมีสิทธิ์กรอกแบบฟอร์มนี้ในภาษาที่คุณต้องการหรือให้ล่ามคอยช่วยเหลือคุณ คุณสามารถสอบถามบุคคลที่ทำงานในองค์กรว่าคุณจำเป็นต้องใช้ล่ามหรือไม่ หรือทำเครื่องหมายที่ช่องด้านล่างและแสดงให้พวกเขา

ฉันต้องการล่าม □

**นี่คือ:** □ คำชม □ คำร้องเรียน □ ข้อเสนอแนะ

**ฉันเป็น:** □ ลูกค้า □ สมาชิกในครอบครัว □ ตัวแทน/ผู้ดูแล □ อื่นๆ

**ความคิดเห็นของฉันเกี่ยวกับ:** □ พนักงาน □ ผู้อยู่อาศัย □ บริการที่ฉันได้รับ □ อื่นๆ

**ความคิดเห็นของคุณ (คุณสามารถเขียนในภาษาที่คุณต้องการ หากคุณต้องการพื้นที่เพิ่มในการเขียนความคิดเห็นของคุณ คุณสามารถเพิ่มหน้าหรือเขียนที่ด้านหลังของหน้านี้)**

**คุณอยากเห็นอะไรเกิดขึ้นที่เป็นผลมาจากความคิดเห็นของคุณ (คุณสามารถเขียนในภาษาที่คุณต้องการ) หากคุณต้องการพื้นที่เพิ่มในการเขียนความคิดเห็นของคุณ คุณสามารถเพิ่มหน้าหรือเขียนที่ด้านหลังของหน้านี้)**

หากคุณต้องการให้ข้อเสนอแนะของคุณเป็นแบบนิรนาม คุณสามารถใส่แบบฟอร์มลงในกล่องข้อเสนอแนะ ณ สถานที่บริการหรือ  
ส่งทางไปรษณีย์ไปที่:

………………………………………………

**ติดตามผล (ไม่บังคับ)**

ให้รายละเอียดของคุณหากคุณต้องการให้เราติดต่อคุณเกี่ยวกับข้อเสนอแนะของคุณ ข้อเสนอแนะทั้งหมดเป็นความลับ

ชื่อ:

โทรศัพท์:

อีเมล:

**นี่คือสิ่งที่คาดหวังหลังจากที่ทางบริการได้รับคำติชมของคุณ:**

1. ผู้ให้บริการได้รับและรับทราบความคิดเห็นของคุณ
2. หากจำเป็น เจ้าหน้าที่จากบริการจะติดต่อคุณเพื่อพูดคุยเพิ่มเติม
3. ผู้ให้บริการจะใช้ข้อเสนอแนะของคุณเพื่อเรียนรู้ว่าจะปรับปรุงได้อย่างไร

### หากคุณไม่สามารถหาทางออกร่วมกับผู้ให้บริการเกี่ยวกับข้อเสนอแนะของคุณได้ คุณสามารถติดต่อคณะกรรมการคุณภาพและความ ปลอดภัยด้านการดูแลผู้สูงอายุ (Aged Care Quality and Safety Commission) ที่หมายเลข 1800 951 822 หากคุณต้องการล่าม โทร 131 450 (Translating and Interpreting Service (TIS) National)

**ขอขอบคุณที่สละเวลาแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการของเรา**