Форма відгуків споживачів



**Рекомендації про постачальників**

Цей документ можуть використовувати постачальники послуг, щоб забезпечити простий і доступний спосіб надання відгуків про послуги для споживачів, членів сім’ї, представників та інших.

Документ здебільшого не можна редагувати, але його можна редагувати у відповідних областях, де ви можете розмістити свій логотип і адресу. Форма призначена для використання як друкована версія, однак, якщо ви хочете вставити її у свої системи зворотного зв’язку, текст можна скопіювати та вставити, але його вміст не можна редагувати.

Він був розроблений Центром культурного розмаїття в старінні. Якщо у вас виникнуть запитання, зв’яжіться з Центром за адресою [info@culturaldiversity.com.au](mailto:%20info@culturaldiversity.com.au)

**Основні міркування щодо отримання зворотного зв’язку від людей похилого віку з різного культурного середовища:**

1. Люди повинні мати можливість надати свої відгуки мовою, якій вони віддають перевагу. Якщо вони вирішать заповнити форму мовою, відмінною від англійської, службі потрібно буде скористатися послугами перекладу, акредитованими NAATI, щоб перекласти її знову на англійську мову.
2. Запитайте людину, чи потрібна їй інша особа, щоб допомогти з наданням зворотнього зв'язку, наприклад опікун, член сім’ї чи хтось, кому вона довіряє.
3. Розглядайте різноманітність у тому, як люди похилого віку можуть зв’язуватися з концепцією зворотного зв’язку на основі свого життєвого досвіду. Для отримання додаткової інформації ознайомтеся з практичним посібником Центру культурного розмаїття в старінні: Культурно інклюзивний відгук за посиланням: [Практичний посібник Центру культурного розмаїття в старінні](http://www.culturaldiversity.com.au/service-providers/practice-guides)
4. Повідомте особу про її право на недоторканність приватного життя та запропонуйте їй Хартію прав у сфері догляду за літніми особами зручною для неї мовою. Направте їх, пояснивши, як вони можуть помістити форму в ящик для пропозицій або за допомогою поштової адреси. Ознайомитися з перекладеними версіями Хартії прав у сфері догляду за літніми особами можна за посиланням: [Хартія прав у сфері догляду за літніми особами](https://www.agedcarequality.gov.au/resources/translated-charter-aged-care-rights-template-signing)
5. Повідомте особі про те, яким чином ваша служба здійснює обробку особистої інформації та повідомте їй про політику конфіденційності та спосіб використання її особистої інформації.
6. Повідомте особі про те, які подальші дії здійснюватимуться службою з її відгуком, щоб допомогти їй відчути повагу та безпеку щодо процесу, який відбудеться після надання зворотнього зв'язку.
7. Дайте людині копію брошури Комісії з якості та безпеки догляду за літніми особами «Чи є у вас занепокоєння?» зручною для неї мовою. Її перекладено 25 мовами, а ознайомитися з нею можна за посиланням: [Брошура "Чи є у вас занепокоєння?"](https://www.agedcarequality.gov.au/resources/do-you-have-concern-brochure)

**Форма зворотного зв'язку**

[ НАЗВА ТА ЛОГОТИП СЕРВІСУ ]

**Будемо раді вашим відгукам**

Ви маєте право заповнити цю форму зручною для вас мовою або скористатися послугами перекладача для вашої підтримки. Ви можете запитати людину, яка працює в організації, якщо вам потрібен перекладач, або поставити галочку нижче та показати їм.

Мені потрібен перекладач □

**Це:** □ Похвала □ Скарга □ Пропозиція

**Я:** □ Клієнт □ Член сім'ї □ Представник/опікун □ Інше

**Мій відгук стосується:** □ Співробітника □ Резидента   
□ Послуг, які я отримую □ Іншого

**Ваш відгук (ви можете написати зручною для вас мовою. Якщо вам потрібно більше місця для написання коментарів, ви можете додати сторінку або написати в кінці цієї сторінки)**

**Що б ви хотіли бачити в результаті вашого відгуку? (ви можете написати зручною для вас мовою. Якщо вам потрібно більше місця для написання коментарів, ви можете додати сторінку або написати в кінці цієї сторінки)**

Якщо ви хочете, щоб ваш відгук був анонімним, ви можете помістити його у ящик для пропозицій у службі або опублікувати на:

………………………………………………

**Подальші дії (за бажанням)**

Вкажіть свої дані, якщо хочете, щоб ми зв’язалися з вами стосовно вашого відгуку. Усі відгуки конфіденційні.

Ім'я:

Телефон:

Електронна пошта:

**Ось що ви можете очікувати після надання вашого відгуку службі:**

1. Ваш відгук отримано та прийнято до уваги
2. За потреби хтось із служби зв’яжеться з вами для подальшого обговорення
3. Служба використовуватиме ваш відгук, щоб дізнатися, як її можна покращити

### Якщо ви не можете врегулювати питання свого відгуку із постачальником послуг, ви можете зв’язатися з Комісією з якості та безпеки догляду за літніми особами за номером телефону 1800 951 822. Якщо вам потрібен перекладач, телефонуйте за номером 131 450 (Національна служба письмового та усного перекладу (TIS)).

**Дякуємо, що знайшли час написати відгук про наші послуги.**