صارفین کی رائے کا فارم

پرووائیڈرز کے لیے رہنمائی

اس دستاویز کو سروس پرووائیڈرز ایک آسان اور قابل رسائی طریقے کے طور پر استعمال کر سکتے ہیں جس سے صارفین، افراد خاندان، نمائندے اور دوسرے لوگ سروس کو اپنی رائے دے سکیں۔

دستاویز کا زیادہ تر حصہ ایڈٹ نہیں کیا جا سکتا تاہم وہ متعلقہ حصے ایڈٹ کیے جا سکتے ہیں جن میں آپ اپنا لوگو اور پتہ شامل کر سکیں۔ یہ فارم پرنٹ کر کے استعمال کرنے کے لیے ہے تاہم اگر آپ اسے اپنے فیڈ بیک سسٹمز میں ایمبیڈ کرنا چاہیں تو فارم کا متن کاپی اور پیسٹ کیا جا سکتا ہے لیکن اس کا مواد ایڈٹ نہیں کیا جا سکتا۔

یہ فارم Centre for Cultural Diversity in Ageing نے بنایا ہے۔ اگر آپ کا کوئی سوال ہو تو info@culturaldiversity.com.au پر سینٹر سے رابطہ کریں۔

مختلف تہذیبی پس منظروں کے معمّر افراد سے رائے لیتے ہوئے ذہن میں رکھنے کی اہم باتیں:

1. لوگوں کو یہ موقع حاصل ہونا چاہیے کہ وہ اپنی ترجیحی زبان میں رائے دیں۔ اگر لوگ یہ فارم انگلش کے علاوہ کسی اور زبان میں مکمل کرنے کا انتخاب کریں تو سروس کو اس کا انگلش ترجمہ کروانے کے لیے NAATI کے سند یافتہ مترجم کی خدمات استعمال کرنی ہوں گی۔
2. اس شخص سے پوچھیں کہ کیا وہ رائے دینے کے لیے کسی اور سے مدد لینا چاہے گا جیسے اپنے کیئرر، خاندان کے فرد یا اپنے بھروسے کے کسی شخص سے۔
3. ذہن میں رکھیں کہ معمّر لوگ اپنی زندگی کے تجربات کی بنیاد پر رائے دینے کے متعلق جو تصوّر رکھتے ہوں، وہ مختلف تہذیبوں میں مختلف ہو سکتا ہے۔ مزید معلومات کے لیے یہاںCentre for Cultural Diversity in' Ageing کے طریق کار کی گائیڈ: سب تہذیبوں کو شامل رکھتے ہوئے رائے کا حصول' دیکھیں:[Centre for Cultural Diversity in Ageing کے طریق کار کی گائیڈز](http://www.culturaldiversity.com.au/service-providers/practice-guides)
4. اس شخص کو اس کے پرائیویسی کے حق کے بارے میں بتائیں اور اس کی ترجیحی زبان میں 'معمّر افراد کی نگہداشت میں حقوق کا چارٹر' دینے کی پیشکش کریں۔ اسے بتائیں کہ وہ تجاویز کے ڈبے میں فارم ڈال سکتا ہے یا ڈاک کے پتے پر بھیج سکتا ہے۔ 'معمّر افراد کی نگہداشت میں حقوق کے چارٹر' کے تراجم یہاں مل سکتے ہیں: [معمّر افراد کی نگہداشت میں حقوق کا چارٹر](https://www.agedcarequality.gov.au/resources/translated-charter-aged-care-rights-template-signing)
5. اس شخص کو بتائیں کہ آپ کی سروس ذاتی تفصیلات کو کیسے برتتی ہے اور اسے پرائیویسی پالیسی کے متعلق اور اس بارے میں بتائیں کہ اس کی ذاتی تفصیلات کو کیسے استعمال کیا جائے گا۔
6. اس شخص کو بتائیں کہ سروس اس کی مدد کرنے کے لیے اس کی رائے پر کیسے قدم اٹھائے گی تاکہ وہ رائے دینے کے بعد کے عمل میں محسوس کرے کہ اس کا احترام کیا جاتا ہے اور وہ محفوظ ہے۔
7. اس شخص کو اس کی ترجیحی زبان میں ایجڈ کیئر کوالٹی اینڈ سیفٹی کمیشن کی دستاویز "کیا آپ کو کوئی تشویش ہے؟" بروشرکی ایک کاپی دیں۔ یہ 25 زبانوں میں دستیاب ہے اور یہاں مل سکتا ہے: [کیا آپ کو کوئی تشویش ہے؟ بروشرز](https://www.agedcarequality.gov.au/resources/do-you-have-concern-brochure)

رائے دینے کا فارم

[سروس کا نام اور لوگو]

ہم آپ کی رائے کا خیرمقدم کرتے ہیں

آپ کا حق ہے کہ آپ یہ فارم اپنی ترجیحی زبان میں مکمل کریں یا اپنی مدد کے لیے انٹرپریٹر (زبانی مترجم) استعمال کریں۔ اگر آپ کو انٹرپریٹر کی ضرورت ہے تو آپ ادارے کے کسی کارکن کو بتا سکتے ہیں یا نیچے دیے گئے خانے میں ٹک کا نشان لگا کر اسے دکھا دیں۔

مجھے انٹرپریٹر کی ضرورت ہے □

یہ:□ تعریف ہے □ شکایت ہے □ تجویز ہے

میں:□ کلائنٹ ہوں □ خاندان کا فرد ہوں □ نمائندہ/کیئرر ہوں □ کوئی اور ہوں

میری رائے اس بارے میں ہے:□ عملے کا رکن □ ادارے کا رہائشی □ مجھے ملنے والی خدمات
 □ کوئی اور معاملہ

آپ کی رائے (آپ اپنی ترجیحی زبان میں لکھ سکتے ہیں۔ اگر آپ کو اپنے تبصرے لکھنے کے لیے زیادہ جگہ کی ضرورت ہے تو آپ ایک اور صفحہ ساتھ لگا سکتے ہیں یا اس صفحے کی پشت پر لکھیں)

آپ اپنی رائے کے نتیجے میں کیا ہوتے دیکھنا چاہیں گے؟ (آپ اپنی ترجیحی زبان میں لکھ سکتے ہیں۔
اگر آپ کو اپنے تبصرے لکھنے کے لیے زیادہ جگہ کی ضرورت ہے تو آپ ایک اور صفحہ ساتھ لگا سکتے ہیں یا اس صفحے کی پشت پر لکھیں)

اگر آپ اپنے نام کے بغیر رائے دینا چاہتے ہیں تو آپ اسے سروس میں موجود تجاویز کے ڈبے میں ڈال سکتے ہیں یا ڈاک سے یہاں بھیج دیں:

………………………………………………

کیا آپ بعد میں پتہ کرنا چاہیں گے (آپ کی مرضی پر منحصر)

اگر آپ چاہتے ہیں کہ ہم آپ کی رائے کے متعلق آپ سے رابطہ کریں تو اپنی تفصیلات لکھ دیں۔ تمام آراء راز میں رکھی جاتی ہیں۔

نام:

فون نمبر:

ای میل:

**آپ سروس کو اپنی رائے دینے کے بعد کیا ذہن میں رکھ سکتے ہیں:**

1. آپ کی رائے وصول کی جاتی ہے اور اس کا اقرار کیا جاتا ہے
2. اگر ضرورت ہو تو سروس کا کوئی شخص مزید بات چیت کے لیے آپ سے رابطہ کرے گا
3. سروس آپ کی رائے کو یہ سیکھنے کے لیے استعمال کرے گی کہ سروس کیسے بہتر بن سکتی ہے

### اگر آپ سروس پرووائیڈر کے ساتھ اپنی رائے کے سلسلے میں کسی حل پر نہ پہنچ سکیں تو آپ

### 1800 951 822 پر ایجڈ کیئر کوالٹی اینڈ سیفٹی کمیشن سے رابطہ کر سکتے ہیں۔ اگر آپ کو انٹرپریٹر کی ضرورت ہو تو 450 131 (ٹرانسلیٹنگ اینڈ انٹرپریٹنگ سروس (TIS) نیشنل) کو کال کریں۔

**آپ کا شکریہ کہ آپ نے ہماری سروس کے بارے میں رائے دینے کے لیے وقت دیا۔**