Consumer feedback form

**Guidelines for Providers**

This document can be used by service providers to provide an easy and accessible way for consumers, family members, representatives and others to provide feedback to the service.

The document is mostly non-editable however it is editable in the relevant areas where you can place your logo and address. The form is intended to be used as a printed version however if you want to embed it into your feedback systems, the text can be copied and pasted but its content cannot be edited.

It has been developed by the Centre for Cultural Diversity in Ageing. Contact the Centre if you have any questions at info@culturaldiversity.com.au

**Key considerations for obtaining feedback from older people from diverse cultural backgrounds:**

1. People should have the opportunity to provide their feedback in their preferred language. If they choose to fill out the form in a language other than English the service will need to engage a NAATI accredited translation service to translate it back into English.
2. Ask the person if they need would like another person to help support them with giving feedback such as a carer, family member or someone they trust.
3. Consider diversity in the way in which older people may connect with the concept of feedback based on their life experiences. For more information Download the Centre for Cultural Diversity in Ageing Practice Guide: Culturally Inclusive Feedback at: [Centre for Cultural Diversity in Ageing Practice Guides](http://www.culturaldiversity.com.au/service-providers/practice-guides)
4. Inform the person of their right to privacy and offer them the Aged Care Charter of Rights in their preferred language. Direct them in how they can put the form into a suggestion box or through a mailing address. Translated versions of the Aged Care Charter of rights can be found at: [Aged Care Charter of Rights](https://www.agedcarequality.gov.au/resources/translated-charter-aged-care-rights-template-signing)
5. Inform the person on how your service handles personal information and inform them of the privacy policy and how their personal information will be used.
6. Inform the person on how the service will follow up on their feedback to support them to feel respected and safe in relation to the process that will follow after they give their feedback.
7. Give the person a copy of the Aged Care Quality and Safety Commission “Do you have a concern?” brochure in their preferred language. It is available in 25 languages and can be found at: [Do you have a concern? brochures](https://www.agedcarequality.gov.au/resources/do-you-have-concern-brochure)

**Phiếu đóng góp ý kiến**

***Feedback Form***

[SERVICE NAME AND LOGO]

**Chúng tôi hoan nghênh ý kiến quý vị đóng góp**

***We welcome your feedback***

Quý vị có quyền hoàn tất phiếu này bằng ngôn ngữ quý vị thông thạo hoặc có thông dịch viên giúp quý vị. Nếu cần thông dịch viên, quý vị có thể hỏi một người làm việc tại tổ chức này hoặc đánh dấu vào ô vuông bên dưới và đưa cho họ xem.

*You have the right to complete this form in your preferred language or have an interpreter to support you. You can ask a person who works at the organisation if you need an interpreter or tick the box below and show them.*

Tôi cần thông dịch viên □

*I need an interpreter*

**Đây là:** □ Lời khen □ Lời khiếu nại □ Đề nghị

***This is a:*** *Compliment Complaint Suggestion*

**Tôi là:** □ Khách hàng□ Thân nhân □ Người đại diện/người chăm sóc

***I am a:*** *Client**Family member Representative/carer*

□ Diện khác

 *Other*

**Ý kiến tôi đóng góp là về:** □ Nhân viên□ Cư dân□ Dịch vụ tôi đang

***My feedback is about a:*** *Staff member**Resident**Services I am*

nhận được □ Khác

*receiving**Other*

**Ý kiến Quý vị Đóng góp (quý vị có thể viết bằng ngôn ngữ quý vị thông thạo. Nếu cần thêm chỗ để viết nhận xét của mình, quý vị có thể kèm thêm trang hoặc viết ở mặt kia)
*Your Feedback (you can write in your preferred language. If you need more space to write your comments, you can add a page or write at the back of this page)***

**Quý vị muốn thấy ý kiến quý vị đóng góp đem lại kết quả gì? (quý vị có thể viết bằng ngôn ngữ quý vị thông thạo. Nếu cần thêm chỗ để viết nhận xét của mình, quý vị có thể kèm thêm trang hoặc viết ở mặt kia)
*What would you like to see happen as a result of your feedback? (you can write in your preferred language. If you need more space to write your comments, you can add a page or write at the back of this page)***

Nếu muốn đóng góp ý kiến ẩn danh, quý vị có thể bỏ phiếu này vào hộp gợi ý tại dịch vụ hoặc gửi qua đường bưu điện tới:

*If you want your feedback to be anonymous you can place it into a suggestion box at the service or post it to:*

……………………………………………

**Liên lạc tiếp theo (tùy ý)**

***Follow up (optional)***

Nếu muốn chúng tôi liên lạc với quý vị về ý kiến quý vị đóng góp, quý vị hãy cho chúng tôi biết chi tiết liên lạc của quý vị. Tất cả các ý kiến đóng góp đều bảo mật.

*Provide your details if you would us to contact you about your feedback. All feedback is confidential.*

Tên: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
*Name*

Điện thoại:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*Phone*

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

*Email*

**Dưới đây là những gì sẽ diễn ra sau khi quý vị đóng góp ý kiến cho dịch vụ:**

***Here is what to expect after your feedback is given to the service:***

1. Họ nhận được và ghi nhận ý kiến quý vị đóng góp

*Your feedback is received and acknowledged*

1. Nếu cần, nhân viên của dịch vụ sẽ liên lạc với quý vị để thảo luận thêm

*If required, someone from the service will contact you to discuss further*

1. Dịch vụ sẽ sử dụng ý kiến quý vị đóng góp để tìm cách cải thiện

*The service will use your feedback to learn how it can improve*

### Nếu không thể giải quyết ý kiến quý vị đóng góp với cơ sở cung cấp dịch vụ, quý vị có thể gọi điện cho Ủy hội Đặc trách An toàn và Chất lượng Việc Chăm sóc Người cao niên (Aged Care Quality and Safety Commission) qua số 1800 951 822. Nếu cần thông dịch viên, quý vị hãy gọi số 131 450 (Dịch vụ Thông Phiên dịch Toàn quốc) (Translating and Interpreting Service (TIS) National).

### *If you cannot resolve your feedback with the service provider, you can contact the Aged Care Quality and Safety Commission on 1800 951 822. If you need an interpreter call 131 450 (Translating and Interpreting Service (TIS) National).*

**Cảm ơn quý vị đã dành thời giờ đóng góp ý kiến về dịch vụ của chúng tôi.**

***Thank you for taking the time to provide feedback about our service.***