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)

**Feedback-Formular**

***Feedback Form***

[SERVICE NAME AND LOGO]

**Wir freuen uns über Ihr Feedback**

***We welcome your feedback***

Sie können dieses Formular in der von Ihnen bevorzugten Sprache ausfüllen oder die Hilfe eines Dolmetschers/einer Dolmetscherin in Anspruch nehmen. Falls Sie einen Dolmetscher/eine Dolmetscherin benötigen, können Sie jemanden fragen, der bei der Organisation arbeitet, oder das Kästchen unten ankreuzen und es dem Mitarbeiter/der Mitarbeiterin zeigen.

*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.*

Ich brauche einen Dolmetscher/eine Dolmetscherin □

*I need an interpreter*

**Dies ist:** □ Ein Kompliment □ Eine Beschwerde □ Eine Anregung

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

**Ich bin:** □ Klient/Klientin□ Familienmitglied □ Bevollmächtigte Person/Plegende Person
***I am a:*** *Client**Family member Representative/carer*

□ Anderes
 *Other*

**Mein Feedback bezieht sich auf:** □ Angestellte□ Bewohner

***My feedback is about a:*** *Staff member**Resident*

□ Dienstleistungen, die ich erhalte □ Anderes

*Services I am receiving**Other*

**Ihr Feedback (Sie können in Ihrer bevorzugten Sprache schreiben. Fall Sie mehr Platz benötigen, um Ihre Kommentare aufzuschreiben, können Sie ein Blatt hinzufügen oder die Rückseite dieses Blatts verwenden)
*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)***

**Was würden Sie gern als Ergebnis Ihres Feedback sehen? (Sie können in Ihrer bevorzugten Sprache schreiben. Fall Sie mehr Platz benötigen, um Ihre Kommentare aufzuschreiben, können Sie ein Blatt hinzufügen oder die Rückseite dieses Blatts verwenden)
*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)***

Wenn Sie möchten, dass Ihr Feedback anonym bleibt, können Sie es in den für Anregungen bereitgestellten Kasten bei Ihrem Dienstleister stecken oder an die folgende Adresse schicken:

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

………………………………………………

**Weitere Maßnahmen (freiwillig)**

***Follow up (optional)***

Wenn Sie möchten, dass wir uns mit Ihnen im Hinblick auf Ihr Feedback in Verbindung setzen, stellen Sie uns bitte Ihre persönlichen Angaben zur Verfügung. Alles Feedback ist vertraulich.

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

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

Telefon:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*Phone*

E-mail: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*Email*

**Nachdem Ihr Feedback dem Dienstleister zur Verfügung gestellt wurde, können Sie folgendes erwarten:**

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

1. Der Dienstleister bestätigt, dass er Ihr Feedback erhalten hat

*Your feedback is received and acknowledged*

1. Wenn Sie wünschen, wird ein Repräsentant/eine Repräsentantin des Dienstleisters sich mit Ihnen in Verbindung setzen, um die Angelegenheit weiter zu besprechen

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

1. Der Dienstleister wird Ihr Feedback nutzen, um zu lernen, was er besser machen kann

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

### Falls Sie sich hinsichtlich Ihres Feedbacks mit dem Dienstleister nicht auf eine Lösung einigen können, können Sie sich mit der Kommission für Qualität und Sicherheit in der Seniorenpflege (Aged Care Quality and Safety Commission) unter der Nummer 1800 951 822 in Verbindung setzen. Falls Sie einen Dolmetscher/eine Dolmetscherin benötigen, rufen Sie bitte den Übersetzungs- und Dolmetschservice (Translating and Interpreting Service (TIS) National) unter der Nummer 131 450 an).

### *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).*

**Danke, dass Sie sich die Zeit genommen haben, uns Feedback über unseren Dienst zu geben.**

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