የተገልጋዮች ምላሽ መስጫ ቅጽ

**መመሪያ ለአቅራቢዎች**

ይህ ሰነድ በአገልግሎት አቅራቢዎች ለተገልጋዮች፣ ለቤተሰብ አባላት፣ ተወካዮች እና ሌሎች ስለ አገልግሎቱ ምላሽ ለመስጠት ቀላል እና ተደራሽ በሆነ መንገድ ለማቅረብ ሊጠቀሙበት ይችላሉ።

ሰነዱ በአብዛኛው ሊስተካከል የማይችል ነው ነገር ግን አርማዎን እና አድራሻዎን በሚያስቀምጡበት አስፈላጊ ቦታዎች ላይ ሊስተካከል ይችላል። ቅጹ በወረቀት ታትሞ ጥቅም ላይ እንዲውል ታስቦ የተዘጋጀ ነው ነገር ግን በምላሽ መስጫ ስርዓቶችዎ ውስጥ ማስገባት ከፈለጉ ጽሑፉ ኮፒ አድርጎ ማስገባት ይቻላል ሆኖም ግን ይዘቱ ሊስተካከል አይችልም።

የተዘጋጀው በእርጅና ውስጥ የባህል ብዝሃነት ማዕከል ነው። በ info@culturaldiversity.com.au ላይ ማንኛውም አይነት ጥያቄ ካሎት ማዕከሉን ያግኙ።

**የተለያየ ባሕል ካላቸው በዕድሜ የገፉ ሰዎች ምላሽ ለማግኘት የሚሰሩ ዋና
ዋና ነጥቦች፦**

1. ሰዎች ምላሻቸውን በመረጡት ቋንቋ የመስጠት ዕድል ሊኖራቸው ይገባል። ቅጹን ከእንግሊዝኛ ውጭ በሌላ ቋንቋ ለመሙላት ከመረጡ አገልግሎቱ በ NAATI እውቅና ያገኘ የትርጉም አገልግሎት ወደ እንግሊዘኛ ለመተርጎም መሳተፍ ይኖርበታል።
2. ግለሰቡን ሌላ ሰው እንደ ተንከባካቢ፣ የቤተሰብ አባል ወይም እምነት የሚጣልበት ሰው ያሉ ምላሾችን በመስጠት እንዲረዳቸው የሚፈልጉ ከሆነ ይጠይቁ።
3. በዕድሜ የገፉ ሰዎች በሕይወታቸው ውስጥ ባጋጠሟቸው ተሞክሮዎች ላይ ተመሥርተው ከሰጧቸው ምላሾች ጋር ሊዛመዱ የሚችሉበትን መንገድ ያስቡ። ለበለጠ መረጃ የባህል ብዝሃነት በአረጋዊ ልምምድ መመሪያን ይጎብኙ፡- ባህል አካታች ምላሽ፦ [በእርጅና ልምምድ መመሪያዎች ውስጥ የባህል ብዝሃነት ማዕከል](http://www.culturaldiversity.com.au/service-providers/practice-guides)
4. ለግለሰቡ የግል ሚስጥር የመጠበቅ መብታቸውን ይንገሯቸው፤ እንዲሁም በመረጡት ቋንቋ የአረጋዊ እንክብካቤ መብቶችን መብቶች ቻርተርን ስጧቸው። ቅጹን በአስተያየት መስጫ ሣጥን ውስጥ ወይም በፖስታ መላኪያ አድራሻ እንዴት እንደሚያስቀምጡ ይምሯቸው። የአረጋዊ እንክብካቤ የመብቶች ቻርተር ትርጉም በሚከተለው ሊገኙ ይችላሉ፡- [የአረጋዊ እንክብካቤ መብቶች ቻርተር](https://www.agedcarequality.gov.au/resources/translated-charter-aged-care-rights-template-signing)
5. አገልግሎትዎ የግል መረጃን እንዴት እንደሚይዝ ለግለሰቡ ያሳውቁ እንዲሁም የግላዊነት ፖሊሲ እና የግል መረጃዎችዎ እንዴት ጥቅም ላይ እንደሚውሉ ያሳውቁ።
6. ግለሰቡ ምላሻቸውን ከሰጡ በኋላ ከሚከተለው ሂደት ጋር በተያያዘ ክብር እና ደህንነት እንዲሰማቸው ለመርዳት አገልግሎቱ እንዴት ምላሻቸውን እንደሚከታተል ለግለሰቡ ያሳውቁ።
7. ለግለሰቡ የአረጋዊ እንክብካቤ ጥራት እና ደህንነት ኮሚሽን በመረጡት ቋንቋ "ስጋት አለብዎ?" የሚለውን ብሮሹር ቅጂ ይስጡት። በ 25 ቋንቋዎች የተዘጋጀ ሲሆን እዚህ ጋ ይገኛል፦ ["ስጋት አለብዎ?" ብሮሹር](https://www.agedcarequality.gov.au/resources/do-you-have-concern-brochure)

**የምላሽ መስጫ ቅጽ**

[የአገልግሎት ስም እና አርማ]

**የእርስዎን አስተያየት በደስታ እንቀበላለን**

ይህን ቅጽ በሚመርጡት ቋንቋ የመጨረስ ወይም የሚደግፍዎ አስተርጓሚ የማግኘት መብት አለዎት። አስተርጓሚ ከፈለጉ በድርጅቱ ውስጥ የሚሰራ ሰው መጠየቅ ወይም ከታች ባለው ሳጥን ላይ ምልክት ያድርጉ እና ያሳዩዋቸው።

አስተርጓሚ እፈልጋለሁ □

**ይህ፦** □ሙገሳ□ቅሬታ□አስተያዬት ነው

**እኔ፦** □ ደንበኛ□ የቤተሰብ አባል □ ተወካይ/ተንከባካቢ □ ሌላ ነኝ

**እኔ ምላሽ የምሰጠው ስለ፡-** □ የሥራ ባልደረባ□ ነዋሪ □ ስላገኘኋቸው አገልግሎቶች
□ ሌላ ነው

**የእርስዎ ምላች (በመረጡት ቋንቋ መጻፍ ይችላሉ። አስተያየትዎን ለመጻፍ ተጨማሪ ቦታ ከፈለጉ፡ ገጽ ማከል ወይም በዚህ ገጽ ጀርባ ላይ መጻፍ ይችላሉ)**

**በሰጡት ምላሽ ሳቢያ ምን ሲከሰት ማየት ይወዳሉ? (በመረጡት ቋንቋ መጻፍ ይችላሉ።
አስተያየትዎን ለመጻፍ ተጨማሪ ቦታ ከፈለጉ፡ ገጽ ማከል ወይም በዚህ ገጽ ጀርባ ላይ መጻፍ ይችላሉ)**

ምላሽዎ የማይታወቅ እንዲሆን ከፈለጉ በአገልግሎቱ ውስጥ ባለው የአስተያየት ምስጫ ሳጥን ውስጥ ማስቀመጥ ወይም ወደዚህ መለጠፍ ይችላሉ፡-

………………………………………………

**ክትትል (አማራጭ)**

ስለ ሰጡት ምላሽ እንድናገኝዎት ከፈለጉ ዝርዝር መረጃዎን ያቅርቡ። ሁሉም ምላሾች ሚስጥራቸው የተጠበቀ ነው።

ስም፦ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ስልክ፦\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ኢሜል፦\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**የእርስዎ ምላሽ ለአገልግሎቱ ከተሰጠ በኋላ መጠበቅ ያለብዎትን ነገሮች እነሆ፦**

1. ምላሽዎ ተቀባይነት አግኝቶ ዕውቅና ይሰጠዋል
2. አስፈላጊ ሆኖ ከተገኘ ከአገልግሎት አንድ ሰው ተጨማሪ ውይይት ለማድረግ ሊያነጋግርዎት ይችላል
3. አገልግሎቱ የእርስዎን ምላሽ እንዴት ማሻሻል እንደሚቻል ለማወቅ ይጠቀምበታል

### እርስዎ የሰጡትን ምላሽ ከአገልግሎት አቅራቢው ጋር መፍታት ካልቻሉ፣ የአረጋዊ እንክብካቤ ጥራት እና ደህንነት ኮሚሽንን በ 1800 951 822 ማነጋገር ይችላሉ። አስተርጓሚ ከፈለጉ ወደ 131 450 (የትርጉም እና አስተርጓሚ አገልግሎት (TIS) ብሄራዊ) ይደውሉ።

**ስለአገልግሎታችን አስተያየት ለመስጠት ጊዜ ስለወሰዱ እናመሰግናለን።**