ভোক্তা প্রতিক্রিয়া ফর্ম



**প্রদানকারীদের জন্য নির্দেশিকা**

এই নথিটি পরিষেবা প্রদানকারীরা গ্রাহকদের, পরিবারের সদস্যদের, প্রতিনিধিদের এবং অন্যদের পরিষেবার প্রতিক্রিয়া দেওয়ার জন্য একটি সহজ এবং অ্যাক্সেসযোগ্য উপায় প্রদান করতেব্যবহার করতে পারে।

নথিটি বেশিরভাগই অ-সম্পাদনাযোগ্য তবে এটি প্রাসঙ্গিক এলাকায় সম্পাদনাযোগ্য যেখানে আপনি আপনার লোগো এবং ঠিকানা বসাতে পারেন। ফর্মটি একটি মুদ্রিত সংস্করণ হিসাবে ব্যবহার করার উদ্দেশ্যে করা হয়েছে তবে আপনি যদি এটিকে আপনার প্রতিক্রিয়া সিস্টেমে এম্বেড করতে চান তবে টেক্সটটি কপি ও পেইস্ট করা যেতে পারে তবে এর বিষয়বস্তু এডিট করা যাবে না।

এটি সেন্টার ফর কালচারাল ডাইভারসিটি ইন এজিং দ্বারা বিকাশ করা হয়েছে। আপনার কোন প্রশ্ন থাকলে [info@culturaldiversity.com.au](mailto:info@culturaldiversity.com.au) ওয়েবসাইটে কেন্দ্রের সাথে যোগাযোগ করুন

**বিভিন্ন সাংস্কৃতিক পটভূমি থেকে বয়স্ক ব্যক্তিদের কাছ থেকে প্রতিক্রিয়া পাওয়ার জন্য মূল বিবেচ্য বিষয়গুলি হলো:**

1. জনগণের তাদের পছন্দের ভাষায় তাদের মতামত দেওয়ার সুযোগ থাকা উচিৎ। যদি তারা ইংরেজি ব্যতীত অন্য কোনও ভাষায় ফর্ম পূরণ করতে পছন্দ করে তবে পরিষেবাটিকে আবার ইংরেজিতে অনুবাদ করার জন্য NAATI স্বীকৃত অনুবাদ পরিষেবা নিযুক্ত করতে হবে।
2. ব্যক্তিটিকে জিজ্ঞাসা করুন যে তার প্রয়োজন হলে অন্য একজন ব্যক্তি যেমন কোন যত্নকারী, পরিবারের সদস্য বা তারা বিশ্বাস করেন এমন কেউ তাদের মতামত প্রদানে সহায়তা করুন তা তারা চান কিনা।
3. বয়স্ক ব্যক্তিরা তাদের জীবনের অভিজ্ঞতার উপর ভিত্তি করে প্রতিক্রিয়ার ধারণার সাথে বৈচিত্র্যময়তা সংযোগ করতে পারেন, এ বিষয়টি বিবেচনায় রাখুন। আরও তথ্যের জন্য সেন্টার ফর কালচারাল ডাইভার্সিটি ইন এজিং প্র্যাকটিস গাইডে দেখুন: সাংস্কৃতিকভাবে অন্তর্ভুক্ত প্রতিক্রিয়া: [সেন্টার ফর কালচারাল ডাইভারসিটি ইন এজিং প্র্যাকটিস গাইড](http://www.culturaldiversity.com.au/service-providers/practice-guides)
4. ব্যক্তিটিকে তাদের গোপনীয়তার অধিকার সম্পর্কে অবহিত করুন এবং তাদের পছন্দের ভাষায় এজ কেয়ার চার্টার অফ রাইটসটি পেশ করুন। কীভাবে তারা ফর্মটি একটি পরামর্শ বাক্সে বা একটি মেইলিং ঠিকানার মাধ্যমে রাখতে পারেন সে সম্পর্কে তাদের নির্দেশ করুন৷ এজড কেয়ার চার্টার অফ রাইটসের অনুবাদকৃত সংস্করণগুলি এখানে পাওয়া যাবে: [এজড কেয়ার চার্টার অফ রাইটস](https://www.agedcarequality.gov.au/resources/translated-charter-aged-care-rights-template-signing)
5. আপনার পরিষেবা কীভাবে ব্যক্তিগত তথ্য পরিচালনা করে সে সম্পর্কে ব্যক্তিটিকে অবহিত করুন এবং গোপনীয়তা নীতি এবং কীভাবে তাদের ব্যক্তিগত তথ্য ব্যবহার করা হবে তা তাদের জানান।
6. তাদের প্রতিক্রিয়া দেওয়ার পরে যে প্রক্রিয়াটি অনুসরণ করা হবে তার সাথে সম্পর্কযুক্ত সম্মানিত এবং নিরাপদ বোধ করতে সহায়তা করার জন্য পরিষেবা কীভাবে তাদের প্রতিক্রিয়া অনুসরণ করবে সে সম্পর্কে ব্যক্তিটিকে জানান।
7. ব্যক্তিটিকে এজ কেয়ার কোয়ালিটি অ্যান্ড সেফটি কমিশনের "আপনার কি কোনো উদ্বেগ আছে?" পুস্তিকাটির একটি কপি তাদের পছন্দের ভাষায় প্রদান করুন। এটি 25টি ভাষায় পাওয়া যায় এবং পাওয়া যাবে: [আপনার কি কোনো উদ্বেগ আছে? পুস্তিকাতে](https://www.agedcarequality.gov.au/resources/do-you-have-concern-brochure)

**ফিডব্যাক ফর্ম**

[পরিষেবার নাম এবং লোগো]

**আমরা আপনার প্রতিক্রিয়াকে স্বাগত জানাই**

আপনার পছন্দের ভাষায় এই ফর্মটি পূরণ করার অধিকার আপনার আছে বা আপনাকে সহায়তা করার জন্য একজন দোভাষী আছেন। সংস্থায় কাজ করেন এমন একজন ব্যক্তিকে আপনি জিজ্ঞাসা করতে পারেন আপনার যদি কোন দোভাষীর প্রয়োজন হয় বা নীচের বাক্সে টিক চিহ্ন দিন এবং তাদের দেখান।

আমার একজন দোভাষী দরকার □

**এটি একটি:** □ প্রশংসা □ অভিযোগ □ পরামর্শ

**আমি একজন:** □ ক্লায়েন্ট□ পরিবারের সদস্য □ প্রতিনিধি/পরিচর্যাকারী □ অন্যান্য

**আমার প্রতিক্রিয়া যে সম্পর্কে:** □ স্টাফ সদস্য□ বাসিন্দা □ আমি যে পরিষেবাগুলি পাচ্ছি □ অন্যান্য

**আপনার প্রতিক্রিয়া (আপনি আপনার পছন্দের ভাষায় লিখতে পারেন)। আপনার মন্তব্য লিখতে আপনার যদি আরও জায়গার প্রয়োজন হয়, আপনি একটি পৃষ্ঠা যুক্ত করতে পারেন বা এই পৃষ্ঠার পিছনে লিখতে পারেন**

**আপনার প্রতিক্রিয়ার ফলস্বরূপ আপনি কি দেখতে চান? (আপনি আপনার পছন্দের ভাষায় লিখতে পারেন)। আপনার মন্তব্য লিখতে আপনার যদি আরও জায়গার প্রয়োজন হয়, আপনি একটি পৃষ্ঠা যুক্ত করতে পারেন বা এই পৃষ্ঠার পিছনে লিখতে পারেন**

আপনি যদি আপনার প্রতিক্রিয়া বেনামী করতে চান তবে আপনি এটি পরিষেবাতে একটি পরামর্শ বাক্সে রাখতে পারেন বা পোস্ট করতে পারেন:

………………………………………………

**ফলো আপ করুন (ঐচ্ছিক)**

আপনি যদি আপনার প্রতিক্রিয়া সম্পর্কে আমাদের সাথে যোগাযোগ করতে চান তবে আপনার বিবরণ প্রদান করুন। সমস্ত প্রতিক্রিয়া গোপনীয়।

নাম: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ফোন: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ইমেল: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**পরিষেবাটিতে আপনার প্রতিক্রিয়া দেওয়ার পরে কী আশা করা যায় তা এখানে রয়েছে:**

1. আপনার প্রতিক্রিয়া গৃহীত এবং স্বীকৃত হয়ছে
2. প্রয়োজনে, পরিষেবা থেকে কেউ আরও আলোচনা করার জন্য আপনার সাথে যোগাযোগ করবে
3. পরিষেবাটি কীভাবে উন্নতি করতে পারে তা জানতে আপনার প্রতিক্রিয়া ব্যবহার করবে৷

### আপনি যদি পরিষেবা প্রদানকারীর সাথে আপনার প্রতিক্রিয়ার ব্যাপারে সমাধান করতে না পারেন, তাহলে আপনি 1800 951 822 নম্বরে এজড কেয়ার কোয়ালিটি অ্যান্ড সেফটি কমিশনের সাথে যোগাযোগ করতে পারেন। আপনার যদি একজন দোভাষীর প্রয়োজন হয় 131 450 (Translating and Interpreting Service (TIS) National) নম্বরে কল করুন।

**আমাদের পরিষেবা সম্পর্কে প্রতিক্রিয়া প্রদানের জন্য সময়   
দেওয়ার জন্য আপনাকে ধন্যবাদ।**