Obrazac za povratne informacije korisnika



**Smjernice za pružaoce usluga**

Ovaj dokument mogu koristiti pružaoci usluga kako bi korisnicima, članovima porodice, predstavnicima i drugima pružili jednostavan i pristupačan način da daju povratne informacije o uslugama.

Dokument se uglavnom ne može mijenjati, ali se može mijenjati u relevantnim područjima gdje možete postaviti svoj logo i adresu. Obrazac je namijenjen da se koristi kao štampana verzija, međutim ako želite da ga ugradite u svoje sisteme povratnih informacija, tekst se može kopirati i zalijepiti, ali njegov sadržaj se ne može mijenjati.

Sastavio ga je Centar za kulturnu raznolikost u starenju. Kontaktirajte Centar ako imate pitanja, na [info@culturaldiversity.com.au](mailto:info@culturaldiversity.com.au)

**Ključna razmatranja za dobijanje povratnih informacija od starijih ljudi iz različitih kulturnih sredina:**

1. Ljudi bi trebali imati priliku da daju povratne informacije na jeziku koji žele. Ako odluče da popune formular na jeziku koji nije engleski, služba će morati da angažuje NAATI akreditovanu prevodilačku službu kako bi ga prevela nazad na engleski.
2. Pitajte osobu da li bi željela da joj druga osoba pomogne u davanju povratnih informacija, poput njegovatelja, člana porodice ili nekoga kome vjeruje.
3. Uzmite u obzir različitosti u načinu na koji stariji ljudi mogu najbolje razumjeti koncept povratne informacije, na osnovu njihovog životnog iskustva. Za više informacija posjetite Praktični vodič Centra za kulturnu raznolikost u starenju: Kulturno inkluzivne povratne informacije na: [Centar za kulturnu raznolikost u vodičima za praksu starenja](http://www.culturaldiversity.com.au/service-providers/practice-guides)
4. Obavijestite osobu o njenom pravu na privatnost i ponudite joj Povelju o pravima za brigu o starima na jeziku koji želi. Uputite ih kako mogu staviti obrazac u okvir za prijedloge ili putem poštanske adrese. Prevedene verzije Povelje o pravima za brigu o strijimosobama mogu se naći na: [Povelja o pravima za brigu o starijim osobama](https://www.agedcarequality.gov.au/resources/translated-charter-aged-care-rights-template-signing)
5. Obavijestite osobu o tome kako vaša usluga vodi lične podatke i obavijestite je o politici privatnosti i kako će se koristiti njihovi lični podaci.
6. Obavijestite osobu o tome kako će služba pratiti njihove povratne informacije kako bi je podržala da se osjeća poštovano i sigurno u odnosu na proces koji će uslijediti nakon što daju povratne informacije.
7. Dajte osobi kopiju Komisije za kvalitet i sigurnost brige o starima „Da li vas nešto brine?“ brošuru na željenom jeziku. Dostupan je na 25 jezika i može se naći u brošurama:   
   [Da li vas nešto brine?](https://www.agedcarequality.gov.au/resources/do-you-have-concern-brochure)

**Obrazac za povratne informacije**

[NAZIV I LOGO SLUŽBE]

**Pozdravljamo vaše povratne informacije**

Imate pravo da popunite ovaj formular na željenom jeziku ili da imate prevodioca koji će vam pomoći. Možete pitati osobu koja radi u organizaciji da li vam je potreban prevodilac ili označiti polje ispod i pokazati im.

Treba mi prevodilac □

**Ovo je:** □ Kompliment □ Žalba □ Sugestija

**Ja sam:** □ Klijent □ Član porodice □ Predstavnik/njegovatelj □ Ostalo

**Moje povratne informacije se odnose na:** □ Člana osoblja □ Stanara   
□ Usluge koje primam □ Drugo

**Vaše povratne informacije (možete pisati na željenom jeziku. Ako vam treba više prostora za pisanje komentara, možete dodati stranicu ili pisati na poleđini ove stranice)**

**Šta biste željeli vidjeti kao rezultat vaših povratnih informacija? (možete pisati na željenom jeziku. Ako vam treba više prostora za pisanje komentara, možete dodati stranicu ili pisati na poleđini ove stranice)**

Ako želite da vaše povratne informacije budu anonimne, možete ih staviti u kutiju za prijedloge u službi ili ih poslati na:

………………………………………………

**Traženje dodatnih informacija (opcionalno)**

Navedite svoje podatke ako želite da vas kontaktiramo u vezi sa vašim povratnim informacijama. Sve povratne informacije su povjerljive.

Ime i prezime: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

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

**Evo šta možete očekivati nakon što vaše povratne informacije dostavite službi:**

1. Vaše povratne informacije su primljene i prihvaćene
2. Ako je potrebno, neko iz službe će vas kontaktirati radi daljeg razgovora
3. Služba će koristiti vaše povratne informacije da sazna kako se može poboljšati

### Ako ne možete riješiti svoje povratne informacije s pružaocem usluga, možete kontaktirati Komisiju za kvalitet i sigurnost skrbi za starije osobe na 1800 951 822. Ako vam je potreban tumač, pozovite 131 450 (Nacionalna služba za prevođenje i tumačenje (TIS)).

**Hvala vam što ste odvojili nešto vremena da date povratne informacije o našoj službi.**