فرم بازخورد مصرف کننده



دستورالعمل برای ارائه دهندگان

این سند می تواند توسط ارائه دهندگان خدمات استفاده شود تا راهی آسان و در دسترس برای مصرف کنندگان، اعضای خانواده، نمایندگان و سایرین برای ارائه بازخورد به خدمات ارائه شود.

این سند عمدتاً غیر قابل ویرایش است، اما در قسمتهای مربوطه که می توانید نشان و آدرس خود را در آن قرار دهید قابل ویرایش است. این فرم برای استفاده به عنوان یک نسخه چاپی در نظر گرفته شده است، اما اگر می خواهید آن را در سیستم های بازخورد خود جاسازی کنید، می توان متن را کپی و جایگذاری کرد اما محتوای آن قابل ویرایش نیست.

این توسط مرکز تنوع فرهنگی در سالمندی ایجاد شده است. در صورت داشتن هرگونه سوال در آدرس [info@culturaldiversity.com.au](mailto:info@culturaldiversity.com.au) با مرکز تماس بگیرید

ملاحظات کلیدی برای به دست آوردن بازخورد از افراد مسن با زمینه های فرهنگی مختلف:

1. مردم باید فرصت ارائه بازخورد خود را به زبان دلخواه خود داشته باشند. اگر آنها بخواهند فرم را به زبانی غیر از انگلیسی پر کنند، آن خدمات باید از خدمات ترجمه معتبر NAATI استفاده کند تا آن را دوباره به انگلیسی ترجمه کند.
2. از فرد بپرسید که آیا نیاز دارد که دوست دارد شخص دیگری با ارائه بازخورد از او حمایت کند، مانند یک مراقب، یکی از اعضای خانواده یا شخصی که به او اعتماد دارد.
3. در روشی که افراد مسن ممکن است با مفهوم بازخورد بر اساس تجربیات زندگی خود ارتباط برقرار کنند، تنوع را در نظر بگیرید. برای کسب اطلاعات بیشتر به راهنمای عملی مرکز تنوع فرهنگی در سالمندی مراجعه کنید: بازخورد فراگیر فرهنگی در: [راهنمای عملی تنوع فرهنگی در سالمندی](http://www.culturaldiversity.com.au/service-providers/practice-guides)
4. شخص را از حق حفظ حریم خصوصی آگاه کنید و منشور حقوق مراقبت از سالمندان را به زبان دلخواه خود به آنها پیشنهاد دهید. آنها را راهنمایی کنید که چگونه می توانند فرم را در یک جعبه پیشنهاد یا از طریق یک آدرس پستی قرار دهند. نسخه‌های ترجمه شده منشور حقوق مراقبت از سالمندان را می‌توانید در این آدرس بیابید: [منشور حقوق مراقبت از سالمندان](https://www.agedcarequality.gov.au/resources/translated-charter-aged-care-rights-template-signing)
5. به شخص اطلاع دهید که خدمات شما چگونه اطلاعات شخصی را مدیریت می کند و او را از خط مشی رازداری و نحوه استفاده از اطلاعات شخصی خود مطلع کنید.
6. به شخص اطلاع دهید که خدمات چگونه بازخورد او را دنبال می کند تا از او حمایت کند تا در رابطه با روندی که پس از ارائه بازخورد خود دنبال می شود احساس احترام و امنیت کند.
7. یک نسخه از بروشور کمیسیون کیفیت و ایمنی مراقبت از سالمندان «آیا نگرانی دارید؟» به زبان دلخواه اش را به او بدهید این به 25 زبان موجود است و می توانید آن را در آدرس زیر پیدا کنید: [بروشورهای آیا نگرانی دارید؟](https://www.agedcarequality.gov.au/resources/do-you-have-concern-brochure)

فرم انتقادات و پیشنهادات

[ نام و نشان خدمات]

ما از بازخورد شما استقبال می کنیم

شما حق دارید این فرم را به زبان دلخواه خود تکمیل کنید یا یک مترجم شفاهی برای پشتیبانی از شما داشته باشید. اگر به مترجم شفاهی نیاز دارید، می‌توانید از شخصی که در سازمان کار می‌کند بخواهید یا کادر زیر را علامت بزنید و به او نشان دهید.

من به یک مترجم شفاهی نیاز دارم □

این یک: □ قدردانی □ شکایت □ پیشنهاد است

من یک: □ مشتری □ عضو خانواده □ نماینده/مراقب □ دیگر هستم

بازخورد من در مورد یک است: □ عضو کارکنان □ مقیم

□ خدماتی که دریافت می کنم □سایر موارد

بازخورد شما (می توانید به زبان دلخواه خود بنویسید. اگر به فضای بیشتری برای نوشتن نظرات خود نیاز دارید، می توانید یک صفحه اضافه کنید یا در پشت این صفحه بنویسید)

دوست دارید در نتیجه بازخورد شما چه اتفاقی بیفتد؟ (می توانید به زبان دلخواه خود بنویسید. اگر به فضای بیشتری برای نوشتن نظرات خود نیاز دارید، می توانید یک صفحه اضافه کنید یا در پشت این صفحه بنویسید)

اگر می‌خواهید بازخورد شما ناشناس باشد، می‌توانید آن را در یک جعبه پیشنهاد در خدمات قرار دهید یا آن را به:

………………………………………………

پیگیری (اختیاری)

اگر می خواهید در مورد بازخوردتان با شما تماس بگیریم، جزئیات خود را ارائه دهید. همه بازخوردها محرمانه است.

نام:

تلفن:

پست الکترونیک:

**در اینجا چیزی است که پس از ارائه بازخورد شما به خدمات انتظار می رود:**

1. بازخورد شما دریافت و تایید می شود
2. در صورت نیاز، شخصی از خدمات با شما تماس خواهد گرفت تا بیشتر صحبت کنید
3. این خدمات از بازخورد شما برای یادگیری نحوه بهبود آن استفاده خواهد کرد

### اگر نمی توانید بازخورد خود را با ارائه دهنده خدمات حل کنید، می توانید با کمیسیون کیفیت و ایمنی مراقبت از سالمندان به شماره1800 951 822 تماس بگیرید. اگر به مترجم نیاز دارید با شماره 131 450 (خدمات ترجمه کتبی و ترجمه شفاهی (TIS) ملی) تماس بگیرید.

از اینکه برای ارائه بازخورد در مورد خدمات ما وقت گذاشتید متشکریم.