Asiakaspalautekysely



**Ohjesäännöt palveluntarjoajille**

Palveluntarjoajat voivat käyttää tätä dokumenttia tarjotakseen kuluttajille, perheenjäsenille ja edustajille helpon ja saatavilla olevan tavan antaa palautetta palvelusta.

Dokumenttia ei pääosin voi muokata, mutta sitä voi muokata alueilta, joihin voit asettaa logon ja osoitteen. Lomake on tarkoitettu käytettäväksi printtiversiona, mutta jos se halutaan sisällyttää palautejärjestelmään, teksti voidaan kopioida ja liittää, mutta sisältöä ei saa muokata.

Sen on kehittänyt Vanhenemisen kulturaalisen moninaisuuden keskus (Centre of Cultural Diversity in Ageing). Ota keskukseen yhteyttä osoitteessa [info@culturaldiversity.com.au](mailto:info@culturaldiversity.com.au) jos sinulla on kysyttävää.

**Tärkeät huomioon otettavat asiat palautteen hankkimisessa vanhemmilta ihmisiltä moninaisista kulttuuritaustoista:**

1. Palaute tulee olla annettavissa heidän suosimallaan kielellä. Jos he päättävät täyttää lomakkeen jollakin muulla kielellä kuin englanti, palvelun on käytettävä NAATI-akkreditoitua käännöspalvelua kääntämään palaute takaisin englanniksi.
2. Kysy henkilöltä, mikäli he tahtoisivat toisen ihmisen auttamaan palautteen annossa. Esim huolenpitäjä, perheenjäsen tai muu luotettu.
3. Huomioi moninaisuus tavalla, jolla vanhemmat ihmiset voivat yhdistää palautteen käsitteen elämänkokemuksensa pohjalta. Lisätietoja Centre of Cultural Diversity in Ageingin käytäntöoppaasta: Kulturaalisesti huomioiva palaute: [Centre for Cultural Diversity in Ageing käytäntöoppaat](http://www.culturaldiversity.com.au/service-providers/practice-guides)
4. Tiedota henkilölle hänen oikeudestaan yksityisyyteen ja tarjoa ikääntyneenhoidon oikeuksien peruskirja heidän kielellään. Ohjasta lomakkeen toimitus ehdotuslaatikkoon tai postitse. Ikääntyneenhoidon oikeuksien peruskirjan käännetyt versiot ovat saatavilla: [Ikääntyneenhoidon oikeuksien peruskirja](https://www.agedcarequality.gov.au/resources/translated-charter-aged-care-rights-template-signing)
5. Tiedota henkilölle, miten palvelu käyttää hänen henkilötietojaan ja tiedota yksityisyyskäytännöistä ja tietojen käytöstä.
6. Tiedota miten palvelu vastaa ja jatkaa palautteen kanssa tukeaksesi kunnioitetuksi tulemisen ja turvallisuuden tunnetta liittyen palautteenannosta alkavaan prosessiin.
7. Anna henkilölle kopio Vanhustenhoidon laatu- ja turvallisuuskomission ”Onko sinulla huolia?” esitteestä heidän valitsemallaan kielellä. Se on saatavilla 25 kielellä ja löytyy osoitteesta: [Onko sinulla huolia? esitteet](https://www.agedcarequality.gov.au/resources/do-you-have-concern-brochure)

**Palautelomake**

[PALVELUN NIMI JA LOGO]

**Toivotamme palautteenne tervetulleeksi**

Sinulla on oikeus täyttää tämä lomake haluamallasi kielellä tai käyttää tukenasi tulkkia. Voit tarvitessasi pyytää organisaation työntekijältä tulkkia tai merkitä alla olevan ruudun ja näyttää heille.

Tarvitsen tulkin □

**Tämä on:** □ Kehu □ Valitus □ Ehdotus

**Olen:** □ Asiakas□ Perheenjäsen □ Edustaja/huoltaja □ Muu

**Palautteeni koskee:** □ Henkilökunnan jäsentä□ Asukasta□ Saamaani palvelua □ Muuta

**Palautteesi (Voit kirjoittaa palautteesi haluamallasi kielellä. Jos tarvitset lisää tilaa kirjoittamiseen, voit lisätä sivun tai kirjoittaa paperin takapinnalle)**

**Mitä haluaisit tapahtuvan palautteesi tuloksena? (voit kirjoittaa palautteesi haluamallasi kielellä. Jos tarvitset lisää tilaa kirjoittamiseen, voit lisätä sivun tai kirjoittaa paperin takapinnalle)**

Jos haluat antaa palautteen nimettömänä, voit laittaa sen ehdotuslaatikkoon palvelupaikalla tai postittaa sen osoitteeseen:

………………………………………………

**Vastaus palautteeseen (vapaaehtoinen)**

Anna tietosi, jos haluaisit yhteydenoton palautteeseesi liittyen. Kaikki palaute on luottamuksellista.

Nimi: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Puhelinnumero: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Sähköposti: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Palautteesi palvelulle toimituksen jälkeen voit odottaa seuraavia tapahtumia:**

1. Palautteesi vastaanotetaan ja huomioidaan
2. Tarvittaessa sinuun otetaan palvelun toimesta yhteyttä jatkokeskustelua varten
3. Palvelu käyttää palautettasi parantaakseen palvelua

### Jos et pysty selvittämään palautetta palveluntarjoajan kanssa, voit ottaa yhteyttä Vanhustenhoidon laatu- ja turvallisuuskomissioon numeroon 1800 951 822 Jos tarvitset tulkkia, soita 131 450 (Kansallinen käännös- ja tulkkauspalvelu) (Translating and Interpreting Service (TIS) National).

**Kiitämme palvelusta palautteen antamiseen käyttämästäsi ajasta.**