טופס משוב לצרכן/ית



הנחיות לספקים

מסמך זה יכול לשמש ספקי שירות כדי לספק דרך קלה ונגישה עבור צרכנים, בני משפחה, נציגים ואחרים לספק משוב לשירות.

מסמך זה ברובו אינו ניתן לעריכה, עם זאת, ניתן לערוך אותו באזורים הרלוונטיים שבהם ניתן למקם את הלוגו והכתובת שלך. הטופס מיועד לשימוש בגרסה מודפסת, עם זאת, אם ברצונך לשבץ אותו במערכות המשוב שלך, ניתן להעתיק ולהדביק את הטקסט אך את תוכנו לא ניתן לערוך.

הוא פותח על ידי "המרכז לגיוון תרבותי בעת זקנה". במידה ויש לך שאלות כלשהן באפשרותך ליצור קשר עם המרכז באמצעות כתובת הדוא"ל [info@culturaldiversity.com.au](mailto:info@culturaldiversity.com.au)

שיקולים עיקריים לקבלת משוב מקשישים מרקעי תרבות מגוונים:

1. צריכה להיות הזדמנות לאנשים לספק את המשוב בשפה המועדפת עליהם. אם הם בוחרים למלא את הטופס בשפה שונה מאנגלית, השירות יצטרך לשכור שירות תרגום מוסמך על מנת לתרגמו בחזרה לשפה האנגלית.
2. יש לשאול את האדם אם יש ברצונו אדם אחר יעזור לתמוך בו בעת הענקת המשוב, כגון מטפל/ת, בן/ת משפחה או מישהו שהוא סומך עליו.
3. יש להביא בחשבון את הגיוון באופן שבו קשישים עשויים להתחבר לרעיון של משוב. למידע נוסף, יש לבקר במדריך התרגול של "המרכז לגיוון תרבותי בעת זקנה": "משוב כוללני מבחינה תרבותית" בדף: [מדריכי תרגול של המרכז לגיוון תרבותי בעת זקנה](http://www.culturaldiversity.com.au/service-providers/practice-guides)
4. יש ליידע את האדם על זכותו לפרטיות ולהציע לו את "מגילת הזכויות של טיפול בקשישים" בשפה המועדפת עליו. יש להנחות אותו כיצד לשים את הטופס בתיבת הה צעות או לשלוח אותו בדואר. ניתן למצוא גרסאות מתורגמות של "מגילת הזכויות של טיפול בקשישים" בדף: [מגילת הזכויות של טיפול בקשישים](https://www.agedcarequality.gov.au/resources/translated-charter-aged-care-rights-template-signing)
5. יש ליידע את האדם כיצד השירות שלך מטפל במידע אישי וליידע אותו בדבר מדיניות הפרט וכיצד ישמש המידע האישי שלו.
6. יש ליידע את האדם כיצד השירות יטפל במשוב שלו על מנת לתמוך בו כך שירגיש מכובד ובטוח בכל הקשור לתהליך העוקב לאחר מתן המשוב שלו.
7. יש להעניק לאדם עותק של העלון "האם יש לך חשש?" "מועדת האיכות והבטיחות של טיפול בקשישים" בשפה המועדפת עליו. הוא זמין ב-25 שפות וניתן למצוא אותו בדף: [עלוני "האם יש לך חשש?"](https://www.agedcarequality.gov.au/resources/do-you-have-concern-brochure)

טופס משוב

[השם והלוגו של השירות]

נשמח לקבל את המשוב שלך

יש לך את הזכות להשלים את ה טופסה זה בשפה המועדפת עליך או למתורגמן/ית על מנת לקבל תמיכה. אם יש לך צורך במתורגמן/ית, באפשרותך לבקש זאת מאדם שעובד בארגון או לסמן את התיבה להלן ולהציג לו אותה.

יש לי צורך במתורגמן/ית □

זוהי: □ מחמאה □ תלונה □ הצעה

אני:□ לקוח/ה□ בן/ת משפחה □ נציג/ה או מטפל/ת □ אחר

המשוב שלי הוא בנוגע ל: □ חבר/ת צוות□ מתמחה□ שירותים שאני מקבל/ת □ אחר

המשוב שלך (באפשרותך לכתוב בשפה המועדפת עליך. באפשרותך להוסיף דף או לכתוב בגב הדף ה זה אם יש לך צורך בעוד מקום על מנת לכתוב את ההערות שלך)

מה **ברצונך** שיקרה בעקבות המשוב שלך? (באפשרותך לכתוב בשפה המועדפת עליך. באפשרותך להוסיף דף או לכתוב בגב הדף הזה אם יש לך צורך בעוד מקום כדי לכתוב את ההערות שלך)

אם ברצונך שהמשוב שלך יהיה אנונימי, באפשרותך לשים אותו בתיבת הצעות בשירות או לשלוח אותו בדואר לכתובת:

………………………………………………

מעקב (לא חובה)

נא תציין את פרטיך אם תרצה שניצור איתך קשר בנוגע למשוב שלך. כל המשובים חסויים.

שם: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

טלפון: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

דוא"ל: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

זה מה שניתן לצפות לו לאחר שהמשוב שלך יינתן לשירות:

1. השירות יקבל את המשוב שלך ויכיר בו
2. במקרה הצורך, מישהו/י מהשירות יצרו איתך קשר כדי לדון עוד בנושא
3. השירות ישתמש במשוב שלך כדי ללמוד כיצד יש ביכולתו להשתפר

### אם אין באפשרותך אפשרות ליישב את המשוב שלך עם ספק השירות, באפשרותך ליצור קשר עם "ועדת האיכות והבטיחות של טיפול בקשישים" במספר הטלפון‎.1800 951 822 אם יש לך צורך במתורגמן/ית, נא להתקשר למספר הטלפון ‎131 450 (שירות תרגום ומתורגמנות (TIS) לאומי).

תודה לך על שתרמת מזמנך כדי לספק משוב בנוגע לשירותנו.