

उपभोक्ता फीडबैक (राय) फॉर्म

प्रदाताओं के लिए दिशा-निर्देश

इस दस्तावेज़ का उपयोग, सेवा प्रदाताओं द्वारा उपभोक्ताओं, परिवार के सदस्यों, प्रतिनिधियों और अन्य लोगों को सेवा के बारे में फीडबैक देने के लिए एक आसान और सुलभ तरीका उपलब्ध करवाने के किया जा सकता है।

मुख्यतया इस दस्तावेज़ को एडिट नहीं किया जा सकता है, किंतु इसे प्रासंगिक क्षेत्रों में एडिट किया जा सकता है, जिसमें आप अपना लोगो, और पता दिखा सकते/सकती हैं। यह फॉर्म मुद्रित (प्रिंटेड) स्वरूप में उपयोग करने के उद्देश्य से तैयार किया गया है, लेकिन यदि आप इसे अपनी अपनी फीडबैक प्रणालियों में डालना चाहते/चाहती हैं, तो इसके टेक्स्ट (वाक्यों/शब्दों) को कॉपी और पेस्ट किया जा सकता है किंतु इसकी विषय-वस्तु को एडिट नहीं किया जा सकता है।

इसे सेंटर फॉर कल्चरल डायवर्सिटी इन एजिंग द्वारा तैयार किया गया है। यदि आपके पास कोई प्रश्न हैं, तो इस सेंटर से info@culturaldiversity.com.au पर संपर्क करें।

विभिन्न सांस्कृतिक पृष्ठभूमियों वाले वृद्धजनों से फीडबैक प्राप्त करने के लिए ध्यान देने योग्य बातें हैं:

1. लोगों को अपनी मनपसंद भाषा में अपना फीडबैक देने का अवसर मिलना चाहिए। यदि वे अंग्रेज़ी के अलावा किसी अन्य भाषा में फॉर्म भरने का निर्णय लेते हैं, तो वापस अंग्रेज़ी में इसका अनुवाद कराने के लिए सेवा को NAATI द्वारा मान्यता-प्राप्त अनुवाद सेवा से सहायता लेनी होगी।
2. फीडबैक देने वाले व्यक्ति से पूछें कि क्या उन्हें अपना फीडबैक देने के लिए किसी अन्य व्यक्ति की सहायता की ज़रूरत है, जैसे कि कोई देखभालकर्ता, परिवार का सदस्य या कोई ऐसा व्यक्ति जिस पर वे भरोसा करते हैं।
3. इस बात पर ध्यान दें कि, वृद्धजन अपने जीवन के अनुभवों के आधार पर फीडबैक की धारणा से से जिस तरीके से जुड़ सकते हैं, उसमें विविधता हो सकती है। अधिक जानकारी के लिए सेंटर फॉर कल्चरल डायवर्सिटी इन एजिंग प्रैक्टिस मार्ग-दर्शिका देखें: [सेंटर फॉर कल्चरल डायवर्सिटी इन एजिंग प्रैक्टिस गाइड्स पर: कल्चरली इंकलूसिव फीडबैक देखें](#)
4. फीडबैक देने वाले व्यक्ति को उनके निजता के अधिकार के बारे में सूचित करें और उन्हें, वृद्ध देखभाल अधिकार चार्टर उनकी मनपसंद भाषा में उपलब्ध करवाएँ। उन्हें बताएँ कि वे इस फॉर्म को सुझाव बॉक्स में कैसे डाल सकते हैं या डाक पते के माध्यम से कैसे भेज सकते हैं। वृद्ध देखभाल अधिकार चार्टर के अनुवादित प्रारूप यहां से प्राप्त किए जा सकते हैं: [वृद्ध देखभाल अधिकार चार्टर](#)
5. फीडबैक देने वाले व्यक्ति को बताएँ कि आपकी सेवा व्यक्तिगत जानकारी को कैसे संभालती है तथा उन्हें गोपनीयता नीति के बारे में सूचित करें और इस बारे में समझाएँ कि उनकी व्यक्तिगत जानकारी का उपयोग कैसे किया जाएगा।
6. फीडबैक देने वाले व्यक्ति को सूचित करें कि उनके द्वारा फीडबैक दिए जाने के बाद, सेवा किस तरह उस बारे में अधिक जानकारी हासिल करने की कोशिश करेगी ताकि वे अपना फीडबैक देने के बाद होने वाली प्रक्रिया के संदर्भ में सम्मानित और सुरक्षित महसूस कर सकें।
7. फीडबैक देने वाले व्यक्ति को वृद्ध देखभाल गुणवत्ता एवं सुरक्षा आयोग (Aged Care Quality and Safety Commission) की पुस्तिका "क्या आपको कोई चिंता है?" की एक प्रति उनकी मनपसंद भाषा में दें। यह पुस्तिका 25 भाषाओं में उपलब्ध है और यहाँ से प्राप्त की जा सकती है: [Do you have a concern? brochures](#)

फीडबैक फॉर्म

[SERVICE NAME AND LOGO]

हम आपके फीडबैक का स्वागत करते हैं

आपके पास इस फॉर्म को अपनी मनपसंद भाषा में पूरा करने या एक दुभाषिए की सहायता लेने का अधिकार है। यदि आपको दुभाषिए की आवश्यकता है, तो आप संगठन में काम करने वाले किसी व्यक्ति से पूछ सकते/सकती हैं या नीचे दिए गए चौखाने पर सही का निशान लगाकर उन्हें दिखा सकते/सकती हैं।

मुझे दुभाषिए की आवश्यकता है

यह एक प्रशंसा शिकायत सुझाव है

मैं एक ग्राहक परिवार का सदस्य प्रतिनिधि/देखभालकर्ता अन्य हूँ

मेरा फीडबैक फॉर्म इस बारे में है: स्टाफ सदस्य निवासी मुझे प्राप्त होने वाली सेवाएँ अन्य

आपका फीडबैक (आप अपनी मनपसंद भाषा में लिख सकते/सकती हैं)। यदि आपको अपनी टिप्पणी लिखने के लिए और अधिक स्थान की आवश्यकता है, तो आप नया पेज जोड़ सकते/सकती हैं या इस पेज के पीछे लिख सकते/सकती हैं)

आप अपने फीडबैक के परिणामस्वरूप क्या होते हुए देखना चाहेंगे/चाहेंगी? (आप अपनी मनपसंद भाषा में लिख सकते/सकती हैं। यदि आपको अपनी टिप्पणी लिखने के लिए और अधिक स्थान की आवश्यकता है, तो आप नया पेज जोड़ सकते/सकती हैं या इस पेज के पीछे लिख सकते/सकती हैं)

यदि आप चाहते/चाहती हैं कि आपका फीडबैक बेनाम रहे, तो आप इसे सेवा में उपलब्ध सुझाव पेटी में डाल सकते/सकती हैं या डाक से यहाँ भेज सकते/सकती हैं:

.....

फॉलो अप (वैकल्पिक)

यदि आप चाहते/चाहती हैं कि हम आपके फीडबैक के बारे में आपसे संपर्क करें, तो अपना विवरण प्रदान करें। सारे फीडबैक गोपनीय रहेंगे।

नाम: _____

फोन: _____

ईमेल: _____

आपका फीडबैक सेवा को दे दिए जाने के बाद क्या उम्मीद की जा सकती है, इसके बारे में यहाँ दिया गया है:

1. आपका फीडबैक प्राप्त हो जाएगा और इसे स्वीकार कर लिया जाएगा
2. यदि आवश्यक हो, तो सेवा से कोई व्यक्ति आगे चर्चा करने के लिए आपसे संपर्क करेगा
3. सेवा यह जानने के लिए आपके फीडबैक का उपयोग करेगी कि सेवा को बेहतर कैसे बनाया जा सकता है

यदि आप सेवा प्रदाता के साथ, अपने फीडबैक से संबंधित मुद्दों का समाधान नहीं कर सकते/सकती हैं, तो आप **1800 951 822** पर वृद्ध देखभाल गुणवत्ता एवं सुरक्षा आयोग (Aged Care Quality and Safety Commission) से संपर्क कर सकते/सकती हैं। यदि आपको दूभाषिए की आवश्यकता है, तो 131 450 [अनुवाद और दूभाषिया सेवा (टीआईएस) नैशनल] को कॉल करें।

**हमारी सेवा के बारे में फीडबैक देने के लिए समय निकालने
के लिए आपका धन्यवाद।**