Patērētāju atsauksmju veidlapa

**Vadlīnijas pakalpojumu sniedzējiem**

Pakalpojumu sniedzēji var izmantot šo dokumentu, lai patērētājiem, ģimenes locekļiem, pārstāvjiem un citām personām nodrošinātu ērtu un pieejamu veidu, kā sniegt atsauksmes par pakalpojumu.

Lielāko daļu dokumenta nevar rediģēt, tomēr tas ir rediģējams atbilstošajos apgabalos, kur jāievieto logotips un adrese. Veidlapu ir paredzēts izmantot drukātā formātā, tomēr, ja vēlaties to iegult savās atsauksmju sniegšanas sistēmās, varat kopēt un ielīmēt tekstu, bet veidlapas saturu nevar rediģēt.

Veidlapu izstrādāja centrs “Kultūru daudzveidība novecošanā” (Centre for Cultural Diversity in Ageing). Ja jums ir jautājumi, sazinieties ar centru, rakstot uz e-pasta adresi info@culturaldiversity.com.au

**Svarīgākie apsvērumi attiecībā uz atsauksmju iegūšanu no gados vecākiem cilvēkiem no daudzveidīgām kultūrām:**

1. Cilvēkiem ir jānodrošina iespēja sniegt atsauksmes valodā, kurai tie dod priekšroku. Ja persona izvēlas aizpildīt veidlapu valodā, kas nav angļu valoda, pakalpojumu sniedzējam ir jāpiesaista NAATI akreditēts tulkojumu pakalpojumu sniedzējs, lai iegūtu attulkojumu angļu valodā.
2. Pajautājiet, vai persona vēlas saņemt citas personas (piemēram, aprūpētāja, ģimenes locekļa vai uzticamas personas) palīdzību atsauksmju sniegšanā.
3. Ņemiet vērā dažādību attiecībā uz to, kā gados vecāki cilvēki var izprast atsauksmju sniegšanas principu, pamatojoties uz savu dzīves pieredzi. Papildinformāciju skatiet centra “Kultūru daudzveidība novecošanā” (Centre for Cultural Diversity in Ageing) praktiskajā ceļvedī: Kulturāli iekļaujošas atsauksmes: [Centra “Kultūru daudzveidība novecošanā” (Centre for Cultural Diversity in Ageing) praktiskie ceļveži](http://www.culturaldiversity.com.au/service-providers/practice-guides)
4. Informējiet personu par tiesībām uz konfidencialitāti un piedāvājiet gados vecāku cilvēku aprūpes tiesību nolikumu valodā, kurai persona dod priekšroku. Sniedziet norādījumus par iespēju ievietot veidlapu ieteikumu kastītē vai nosūtīt pa pastu. Gados vecāku cilvēku aprūpes tiesību nolikuma tulkotās versijas ir pieejamas vietnē: [Gados vecāku cilvēku aprūpes tiesību nolikums](https://www.agedcarequality.gov.au/resources/translated-charter-aged-care-rights-template-signing)
5. Informējiet personu par to, kā jūsu pakalpojumu sniedzējs apstrādā personīgo informāciju, kā arī informējiet par konfidencialitātes politiku un to, kā personas personīgā informācija tiks izmantota.
6. Informējiet personu par to, kā pakalpojumu sniedzējs izmantos sniegtās atsauksmes, lai palīdzētu personai justies cienītai un drošībā attiecībā uz procesu pēc atsauksmju sniegšanas.
7. Izsniedziet personai gados vecāku cilvēku aprūpes kvalitātes un drošuma komisijas brošūru “Do you have a concern?” (Vai jums ir bažas?) valodā, kurai persona dod priekšroku. Brošūra ir pieejama 25 valodās vietnē: [Brošūras “Vai jums ir bažas?”](https://www.agedcarequality.gov.au/resources/do-you-have-concern-brochure)

**Atsauksmju sniegšanas veidlapa**

[PAKALPOJUMU SNIEDZĒJA NOSAUKUMS UN LOGOTIPS]

**Mēs vēlamies saņemt jūsu atsauksmes**

Jums ir tiesības aizpildīt šo veidlapu valodā, kurai dodat priekšroku, vai saņemt tulka atbalstu. Ja nepieciešams tulks, varat to lūgt personai, kura strādā organizācijā, vai atzīmēt zemāk esošo izvēles rūtiņu un parādīt.

Man nepieciešams tulks □

**Šis(-ī) ir:** □Pozitīva atsauksme □ Sūdzība □ Ieteikums

**Es esmu:** □ Klients□ Ģimenes loceklis □ Pārstāvis/aprūpētājs □ Cits

**Es sniedzu atsauksmes par tālāk minēto:** □ Personāla darbinieks□ Iemītnieks□ Pakalpojumi, kurus saņemu□ Cits

**Jūsu atsauksmes (varat rakstīt valodā, kurai dodat priekšroku; ja nepieciešams vairāk vietas komentāriem, varat pievienot lapu vai rakstīt šīs lapas otrā pusē)**

**Kāds ir jūsu sniegto atsauksmju vēlamais rezultāts? (Varat rakstīt valodā, kurai dodat priekšroku; ja nepieciešams vairāk vietas komentāriem, varat pievienot lapu vai rakstīt šīs lapas otrā pusē)**

Ja vēlaties, lai jūsu sniegtās atsauksmes būtu anonīmas, varat tās ievietot ieteikumu kastītē pakalpojumu sniedzēja telpās vai sūtīt pa pastu uz šādu adresi:

………………………………………………

**Turpinājums (neobligāti)**

Ja vēlaties, lai sazināmies ar jums saistībā ar sniegtajām atsauksmēm, norādiet informāciju par sevi. Visas atsauksmes ir konfidenciālas.

Vārds, uzvārds: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Tālruņa Nr.: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

E-pasta adrese: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Tālāk aprakstīti sagaidāmie notikumi pēc tam, kad jūsu sniegtās atsauksmes tiks nodotas pakalpojumu sniedzējam.**

1. Jūsu atsauksmes tiks saņemtas un apzinātas
2. Nepieciešamības gadījumā ar jums sazināsies pakalpojumu sniedzēja pārstāvis, lai apspriestu sniegtās atsauksmes
3. Pakalpojumu sniedzējs izmantos jūsu sniegtās atsauksmes,
lai uzzinātu, kā uzlabot sniegto pakalpojumu kvalitāti

### Ja neizdodas atrisināt atsauksmes sadarbībā ar pakalpojumu sniedzēju, varat sazināties ar gados vecāku cilvēku aprūpes kvalitātes un drošuma komisiju, zvanot uz tālruņa numuru 1800 951 822. Ja nepieciešams tulks, zvaniet uz numuru 131 450 (valsts tulkošanas pakalpojumu sniedzējs (Translating and Interpreting Service — TIS)).

**Paldies, ka veltījāt laiku atsauksmju sniegšanai par mūsu sniegtajiem pakalpojumiem!**