Consumer feedback form



**Guidelines for Providers**

This document can be used by service providers to provide an easy and accessible way for consumers, family members, representatives and others to provide feedback to the service.

The document is mostly non-editable however it is editable in the relevant areas where you can place your logo and address. The form is intended to be used as a printed version however if you want to embed it into your feedback systems, the text can be copied and pasted but its content cannot be edited.

It has been developed by the Centre for Cultural Diversity in Ageing. Contact the Centre if you have any questions at [info@culturaldiversity.com.au](mailto:info@culturaldiversity.com.au)

**Key considerations for obtaining feedback from older people from diverse cultural backgrounds:**

1. People should have the opportunity to provide their feedback in their preferred language. If they choose to fill out the form in a language other than English the service will need to engage a NAATI accredited translation service to translate it back into English.
2. Ask the person if they need would like another person to help support them with giving feedback such as a carer, family member or someone they trust.
3. Consider diversity in the way in which older people may connect with the concept of feedback based on their life experiences. For more information download the Centre for Cultural Diversity in Ageing Practice Guide: Culturally Inclusive Feedback at [Centre for Cultural Diversity in Ageing Practice Guides](http://www.culturaldiversity.com.au/service-providers/practice-guides)
4. Inform the person of their right to privacy and offer them the Aged Care Charter of Rights in their preferred language. Direct them in how they can put the form into a suggestion box or through a mailing address. Translated versions of the Aged Care Charter of rights can be found at: [Aged Care Charter of Rights](https://www.agedcarequality.gov.au/resources/translated-charter-aged-care-rights-template-signing)
5. Inform the person on how your service handles personal information and inform them of the privacy policy and how their personal information will be used.
6. Inform the person on how the service will follow up on their feedback to support them to feel respected and safe in relation to the process that will follow after they give their feedback.
7. Give the person a copy of the Aged Care Quality and Safety Commission “Do you have a concern?” brochure in their preferred language. It is available in 25 languages and can be found at: [Do you have a concern? brochures](https://www.agedcarequality.gov.au/resources/do-you-have-concern-brochure)

**Образец за коментари**

***Feedback Form***

[SERVICE NAME AND LOGO]

**Ние ги поздравуваме вашите коментари**

***We welcome your feedback***

Вие имате право да го пополните овој образец на јазик што самите ќе го изберете или да добиете преведувач за да ви помогне. Ако ви треба преведувач, речете му го тоа на некој кој работи во организацијата или напишете крст во следната коцка и покажете му на некој од вработените.

*You have the right to complete this form in your preferred language or have an interpreter to support you. You can ask a person who works at the organisation if you need an interpreter or tick the box below and show them.*

Ми треба преведувач □

*I need an interpreter*

**Ова е:** □ Комплимент □ Поплака □ Предлог

***This is a:*** *Compliment Complaint Suggestion*

**Јас сум:** □ Клиент□ Роднина □ Претставник/негувател □ Друго

***I am a:*** *Client**Family member Representative/carer Other*

**Мојот коментар е за:** □ Член на персоналот□ Станар

***My feedback is about a:*** *Staff member**Resident*

□ Услуги што ги добивам □ Друго

*Services I am receiving**Other*

**Ваш коментар (Mоже да пишувате на јазик по ваш избор. Ако ви треба повеќе простор за да ги напишете вашите коментари, може да додадете уште еден лист или да пишувате на другата страна од овој лист.)   
*Your Feedback (you can write in your preferred language. If you need more space to write your comments, you can add a page or write at the back of this page)***

**Што би сакале да се случи како резултат на вашиот коментар? (Може да пишувате на јазик по ваш избор. Ако ви треба повеќе простор за да ги напишете вашите коментари, може да додадете уште еден лист или да пишувате на другата страна од овој лист.)   
*What would you like to see happen as a result of your feedback? (you can write in your preferred language. If you need more space to write your comments, you can add a page or write at the back of this page)***Ако сакате вашиот коментар да биде анонимен, може да го ставите во кутијата за предлози во службата или да го пратите по пошта на:

*If you want your feedback to be anonymous you can place it into a suggestion box at the service or post it to:*

……………………………………………

**Продолжение (незадолжително)**

***Follow up (optional)***

Напишете ги вашите податоци ако сакате да ве контактираме во врска со вашите коментари. Сите коментари се во доверба.

*Provide your details if you would us to contact you about your feedback. All feedback is confidential.*

Име и презиме: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
*Name*

Телефон:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*Phone*

Електронска пошта: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*Email*

**Еве што да очекувате откако вашиот коментар ќе биде даден на службата:**

***Here is what to expect after your feedback is given to the service:***

1. Ќе биде потврдено дека вашиот коментар е примен

*Your feedback is received and acknowledged*

1. Ако е потребно, некој од службата ќе ви се јави заради натамошна дискусија

*If required, someone from the service will contact you to discuss further*

1. Службата ќе го користи вашиот коментар за да знае што да се подобри

*The service will use your feedback to learn how it can improve*

### Ако вашиот коментар не можете да го разрешите со службата, може да се јавите на Комисијата за квалитет и безбедност на негата на стари лица (Aged Care Quality and Safety Commission) на 1800 951 822. Ако ви треба преведувач, јавете се на 131 450 на Службата за писмено и усно преведување (Translating and Interpreting Service – TIS National).

### *If you cannot resolve your feedback with the service provider, you can contact the Aged Care Quality and Safety Commission on 1800 951 822. If you need an interpreter call 131 450 (Translating and Interpreting Service (TIS) National).*

**Благодариме што посветивте време на давањето коментари за нашата служба.**

***Thank you for taking the time to provide feedback about our service.***