ਖਪਤਕਾਰ ਫੀਡਬੈਕ ਫਾਰਮ

**ਪ੍ਰਦਾਤਾਵਾਂ ਲਈ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼**

ਇਸ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾਵਾਂ ਦੁਆਰਾ ਖਪਤਕਾਰਾਂ, ਪਰਿਵਾਰਕ ਮੈਂਬਰਾਂ, ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀਆਂ ਅਤੇ ਹੋਰਾਂ ਲਈ ਇਸ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਤੀ ਫੀਡਬੈਕ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਆਸਾਨ ਅਤੇ ਪਹੁੰਚਯੋਗ ਤਰੀਕੇ ਵਜੋਂ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।

ਇਹ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜ਼ਿਆਦਾਤਰ ਨਾ-ਬਦਲਣਯੋਗ ਹੈ ਹਾਲਾਂਕਿ ਇਹ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਖੇਤਰਾਂ ਵਿੱਚ ਬਦਲਣਯੋਗ ਹੈ ਜਿੱਥੇ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣਾ ਲੋਗੋ ਅਤੇ ਪਤਾ ਲਗਾ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਇਸ ਫਾਰਮ ਨੂੰ ਛਾਪੇ ਗਏ (ਪ੍ਰਿੰਟ ਕੀਤੇ) ਸੰਸਕਰਣ ਵਜੋਂ ਵਰਤਣ ਦਾ ਇਰਾਦਾ ਹੈ ਹਾਲਾਂਕਿ ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਇਸਨੂੰ ਆਪਣੇ ਫੀਡਬੈਕ ਸਿਸਟਮ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਨਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਸ਼ਬਦਾਵਲੀ ਨੂੰ ਕਾਪੀ ਅਤੇ ਪੇਸਟ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ਪਰ ਇਸਦੀ ਸਮੱਗਰੀ ਨੂੰ ਬਦਲਿਆ ਨਹੀਂ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਇਹ ਸੈਂਟਰ ਫਾਰ ਕਲਚਰਲ ਡਾਇਵਰਸਿਟੀ ਇਨ ਏਜਿੰਗ ਦੁਆਰਾ ਵਿਕਸਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ। ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਡੇ ਕੋਈ ਸਵਾਲ ਹਨ ਤਾਂ info@culturaldiversity.com.au 'ਤੇ ਸੈਂਟਰ ਫਾਰ ਕਲਚਰਲ ਡਾਇਵਰਸਿਟੀ ਇਨ ਏਜਿੰਗ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ।

**ਵਿਭਿੰਨ ਸੱਭਿਆਚਾਰਕ ਪਿਛੋਕੜ ਵਾਲੇ ਬਜ਼ੁਰਗ ਲੋਕਾਂ ਤੋਂ ਫੀਡਬੈਕ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਮੁੱਖ ਵਿਚਾਰਨਯੋਗ ਗੱਲਾਂ:**

1. ਲੋਕਾਂ ਨੂੰ ਆਪਣੀ ਪਸੰਦ ਦੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਫੀਡਬੈਕ ਦੇਣ ਦਾ ਮੌਕਾ ਮਿਲਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਜੇਕਰ ਉਹ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਫਾਰਮ ਭਰਨ ਦੀ ਚੋਣ ਕਰਦੇ ਹਨ ਤਾਂ ਉਸ ਸੇਵਾ ਨੂੰ ਇਸ ਫਾਰਮ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਵਿੱਚ ਅਨੁਵਾਦ ਕਰਨ ਲਈ ਕਿਸੇ NAATI ਮਾਨਤਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਅਨੁਵਾਦ ਸੇਵਾ ਤੋਂ ਸੇਵਾ ਲੈਣ ਦੀ ਲੋੜ ਹੋਵੇਗੀ।
2. ਉਸ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਪੁੱਛੋ ਕਿ ਕੀ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਫੀਡਬੈਕ ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਮੱਦਦ ਕਰਨ ਲਈ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਵਿਅਕਤੀ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਦੇਖਭਾਲਕਰਤਾ, ਪਰਿਵਾਰਕ ਮੈਂਬਰ ਜਾਂ ਕੋਈ ਅਜਿਹਾ ਵਿਅਕਤੀ ਜਿਸ 'ਤੇ ਉਹ ਭਰੋਸਾ ਕਰਦੇ ਹਨ।
3. ਵਿਭਿੰਨਤਾ 'ਤੇ ਉਸ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਵਿਚਾਰ ਕਰੋ ਜਿਸ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਬਜ਼ੁਰਗ ਲੋਕ ਆਪਣੇ ਜੀਵਨ ਅਨੁਭਵਾਂ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਫੀਡਬੈਕ ਦੇ ਸੰਕਲਪ ਨਾਲ ਜੁੜ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਵਧੇਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ ਸੈਂਟਰ ਫਾਰ ਕਲਚਰਲ ਡਾਇਵਰਸਿਟੀ ਇਨ ਏਜਿੰਗ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਗਾਈਡ: ਕਲਚਰਲ ਇਨਕਲੂਸਿਵ ਫੀਡਬੈਕ 'ਤੇ ਜਾਓ: [ਸੈਂਟਰ ਫਾਰ ਕਲਚਰਲ ਡਾਇਵਰਸਿਟੀ ਇਨ ਏਜਿੰਗ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਗਾਈਡਸ](http://www.culturaldiversity.com.au/service-providers/practice-guides)
4. ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਗੁਪਤਤਾ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੋ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਪਸੰਦੀਦਾ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ 'ਬਜ਼ੁਰਗਾਂ ਦੀ ਦੇਖਭਾਲ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਦਾ ਚਾਰਟਰ' (Aged Care Charter of Rights) ਦਿਓ। ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਦੱਸੋ ਕਿ ਉਹ ਫਾਰਮ ਨੂੰ ਸੁਝਾਅ ਬਾਕਸ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਡਾਕ ਪਤੇ ਰਾਹੀਂ ਕਿਵੇਂ ਪਾ ਸਕਦੇ ਹਨ। 'ਬਜ਼ੁਰਗਾਂ ਦੀ ਦੇਖਭਾਲ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਦਾ ਚਾਰਟਰ' (Aged Care Charter of Rights) ਦੇ ਅਨੁਵਾਦਿਤ ਸੰਸਕਰਣ ਇੱਥੇ ਮਿਲ ਸਕਦੇ ਹਨ: [ਬਜ਼ੁਰਗਾਂ ਦੀ ਦੇਖਭਾਲ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਦਾ ਚਾਰਟਰ (Aged Care Charter of Rights)](https://www.agedcarequality.gov.au/resources/translated-charter-aged-care-rights-template-signing)
5. ਉਸ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਇਸ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੋ ਕਿ ਤੁਹਾਡੀ ਸੇਵਾ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਕਿਵੇਂ ਸੰਭਾਲਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਗੁਪਤਤਾ ਨੀਤੀ ਬਾਰੇ ਦੱਸੋ ਅਤੇ ਇਹ ਕਿ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਿਵੇਂ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
6. ਉਸ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਇਸ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੋ ਕਿ ਇਹ ਸੇਵਾ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਫੀਡਬੈਕ ਬਾਰੇ ਕਿਵੇਂ ਅੱਗੇ ਦੀ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰੇਗੀ ਤਾਂ ਜੋ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਫੀਡਬੈਕ ਦੇਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਉਸ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਸਤਿਕਾਰ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਮਹਿਸੂਸ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕੇ।
7. ਉਸ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਬਜ਼ੁਰਗ ਦੇਖਭਾਲ ਗੁਣਵੱਤਾ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਕਮਿਸ਼ਨ (Aged Care Quality and Safety Commission) ਦੇ "ਕੀ ਤੁਹਾਨੂੰ ਕੋਈ ਚਿੰਤਾ ਹੈ?" ਬਰੋਸ਼ਰ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਪਸੰਦੀਦਾ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਦਿਓ। ਇਹ 25 ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਉਪਲਬਧ ਹੈ ਅਤੇ ਇੱਥੇ ਲੱਭਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ: ["ਕੀ ਤੁਹਾਨੂੰ ਕੋਈ ਚਿੰਤਾ ਹੈ?" ਬਰੋਸ਼ਰ](https://www.agedcarequality.gov.au/resources/do-you-have-concern-brochure)

**ਫੀਡਬੈਕ ਫਾਰਮ**

[ ਸੇਵਾ ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਲੋਗੋ ]

**ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਫੀਡਬੈਕ ਦਾ ਸੁਆਗਤ ਕਰਦੇ ਹਾਂ**

ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਸ ਫਾਰਮ ਨੂੰ ਆਪਣੀ ਪਸੰਦੀਦਾ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਭਰਨ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਹੈ ਜਾਂ ਭਰਨ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਡੀ ਸਹਾਇਤਾ ਲਈ ਇੱਕ ਦੁਭਾਸ਼ੀਏ ਦਾ। ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਕਿਸੇ ਦੁਭਾਸ਼ੀਏ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਸੰਸਥਾ ਵਿੱਚ ਕੰਮ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਕਿਸੇ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਪੁੱਛ ਸਕਦੇ ਹੋ ਜਾਂ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਬਕਸੇ 'ਤੇ ਨਿਸ਼ਾਨ ਲਗਾ ਕੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਦਿਖਾ ਸਕਦੇ ਹੋ।

ਮੈਨੂੰ ਇੱਕ ਦੁਭਾਸ਼ੀਏ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ □

**ਇਹ ਹੈ:** □ ਤਾਰੀਫ਼ □ ਸ਼ਿਕਾਇਤ □ਸੁਝਾਅ

**ਮੈਂ ਹਾਂ:** □ ਕਲਾਇੰਟ □ ਪਰਿਵਾਰਕ ਮੈਂਬਰ □ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ/ਦੇਖਭਾਲ ਕਰਨ ਵਾਲਾ □ ਹੋਰ

**ਮੇਰਾ ਫੀਡਬੈਕ ਇਸ ਬਾਰੇ ਹੈ:** □ ਸਟਾਫ ਮੈਂਬਰ □ ਨਿਵਾਸੀ □ ਸੇਵਾਵਾਂ ਜੋ ਮੈਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰ ਰਿਹਾ ਹਾਂ □ ਹੋਰ

**ਤੁਹਾਡਾ ਫੀਡਬੈਕ (ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀ ਪਸੰਦੀਦਾ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਲਿਖ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀਆਂ ਟਿੱਪਣੀਆਂ ਲਿਖਣ ਲਈ ਹੋਰ ਥਾਂ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਇਸ ਨਾਲ ਇੱਕ ਪੰਨਾ ਜੋੜ ਸਕਦੇ ਹੋ ਜਾਂ ਇਸ ਪੰਨੇ ਦੇ ਪਿਛਲੇ ਪਾਸੇ ਲਿਖ ਸਕਦੇ ਹੋ)**

**ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੇ ਫੀਡਬੈਕ ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਵਜੋਂ ਕੀ ਹੁੰਦਾ ਦੇਖਣਾ ਚਾਹੋਗੇ? (ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀ ਪਸੰਦੀਦਾ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਲਿਖ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀਆਂ ਟਿੱਪਣੀਆਂ ਲਿਖਣ ਲਈ ਹੋਰ ਥਾਂ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਇਸ ਨਾਲ ਇੱਕ ਪੰਨਾ ਜੋੜ ਸਕਦੇ ਹੋ ਜਾਂ ਇਸ ਪੰਨੇ ਦੇ ਪਿਛਲੇ ਪਾਸੇ ਲਿਖ ਸਕਦੇ ਹੋ)**

ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ ਕਿ ਤੁਹਾਡਾ ਫੀਡਬੈਕ ਅਗਿਆਤ ਹੋਵੇ ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਇਸਨੂੰ ਸੇਵਾ ਲੱਗੇ ਸੁਝਾਅ ਬਾਕਸ ਵਿੱਚ ਪਾ ਸਕਦੇ ਹੋ ਜਾਂ ਇਸਨੂੰ ਇਸ ਪਤੇ 'ਤੇ ਡਾਕ ਰਾਹੀਂ ਭੇਜ ਸਕਦੇ ਹੋ:

………………………………………………

**ਫਾਲੋ-ਅੱਪ/ਅਗਲੀ ਕਾਰਵਾਈ (ਵਿਕਲਪਿਕ)**

ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੇ ਫੀਡਬੈਕ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿਚ ਸਾਡੇ ਵਲੋਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸੰਪਰਕ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ ਤਾਂ ਆਪਣੇ ਵੇਰਵੇ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੋ। ਸਾਰਾ ਫੀਡਬੈਕ ਗੁਪਤ ਹੈ।

ਨਾਮ:

ਫ਼ੋਨ:

ਈ – ਮੇਲ:

**ਇੱਥੇ ਇਸ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਹੈ ਕਿ ਸੇਵਾ ਨੂੰ ਆਪਣਾ ਫੀਡਬੈਕ ਦਿੱਤੇ ਜਾਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਕੀ ਉਮੀਦ ਕਰਨੀ ਹੈ:**

1. ਤੁਹਾਡਾ ਫੀਡਬੈਕ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਇਆ ਹੈ ਅਤੇ ਸਵੀਕਾਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ
2. ਜੇ ਲੋੜ ਪਈ , ਤਾਂ ਸੇਵਾ ਵਿੱਚੋਂ ਕੋਈ ਹੋਰ ਅੱਗੇ ਚਰਚਾ ਕਰਨ ਲਈ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰੇਗਾ
3. ਸੇਵਾ ਇਹ ਜਾਣਨ ਲਈ ਤੁਹਾਡੇ ਫੀਡਬੈਕ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਇਹ ਕਿਵੇਂ ਸੁਧਾਰ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ

### ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨਾਲ ਆਪਣੇ ਫੀਡਬੈਕ ਦਾ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ 1800 951 822 'ਤੇ ਬਜ਼ੁਰਗ ਦੇਖਭਾਲ ਗੁਣਵੱਤਾ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਕਮਿਸ਼ਨ (Aged Care Quality and Safety Commission) ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਦੁਭਾਸ਼ੀਏ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਤਾਂ 131 450 (ਟਰਾਂਸਲੇਟਿੰਗ ਐਂਡ ਇੰਟਰਪ੍ਰੇਟਿੰਗ ਸਰਵਿਸ (TIS) ਨੈਸ਼ਨਲ) 'ਤੇ ਫ਼ੋਨ ਕਰੋ।

**ਸਾਡੀ ਸੇਵਾ ਬਾਰੇ ਫੀਡਬੈਕ ਦੇਣ ਲਈ ਸਮਾਂ ਕੱਢਣ ਲਈ ਤੁਹਾਡਾ ਧੰਨਵਾਦ।**