**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 development 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 visit 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)

**Форма для обратной связи**

***Feedback Form***

[SERVICE NAME AND LOGO]

**Ждем ваших отзывов**

***We welcome your feedback***

У вас есть право заполнить эту форму на предпочитаемом вами языке или воспользоваться услугами переводчика. Вы можете сообщить сотруднику, работающему в этой организации, что вам нужен переводчик, или поставить галочку в поле ниже и показать это ему.

*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.*

Мне нужен переводчик □

*I need an interpreter*

**Это:** □ Благодарность □ Жалоба □ Предложение

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

**Я:** □ Клиент□ Член семьи □ Представитель/лицо, осуществляющее уход

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

□ Прочее

*Other*

**Предметом моего отзыва является:** □ Сотрудник□ Жилец

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

□ Услуги, которые я получаю□ Прочее

*Services I am receiving**Other*

**Ваш отзыв (вы можете писать на предпочитаемом вами языке. Если вам нужно больше места для написания своего отзыва, вы можете добавить страницу или написать на обратной стороне этого листа)   
*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)***

**Что бы вы хотели увидеть в результате рассмотрения вашего отзыва? (вы можете писать на предпочитаемом вами языке. Если вам нужно больше места для написания своего отзыва, вы можете добавить страницу или написать на обратной стороне этого листа)   
*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)***

Если вы хотите, чтобы ваш отзыв был анонимным, вы можете поместить его в ящик для предложений, имеющийся в службе, или отправить по адресу:

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

……………………………………………

**Последующие действия (необязательно)**

***Follow up (optional)***

Предоставьте свои данные, если вы хотите, чтобы мы связались с вами по поводу вашего отзыва. Все отзывы конфиденциальны.

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

Имя: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
*Name*

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

*Phone*

Эл. почта: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*Email*

**Вот что ожидать после того, как ваш отзыв будет отправлен в службу:**

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

1. Ваш отзыв получен и подтвержден

*Your feedback is received and acknowledged*

1. При необходимости с вами свяжется кто-нибудь из службы   
   для дальнейшего обсуждения вашего отзыва

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

1. Сервис будет использовать ваши отзывы, чтобы узнать,   
   как его можно улучшить

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

### Если вы не можете решить вопрос со службой, предоставляющей вам услуги, вы можете связаться с Комиссией по качеству и безопасности ухода за лицами старшего возраста [Aged Care Quality and Safety Commission] по телефону 1800 951 822. Если вам нужен переводчик, позвоните по номеру 131 450 [Национальная служба письменного и устного перевода (TIS)].

### *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).*

**Спасибо, что нашли время оставить отзыв о нашей службе.**

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