Образац за коментаре корисника услуга



**Смернице за пружаоце услуга**

Овај документ могу користити пружаоци услуга да обезбеде лак и приступачан начин за кориснике услуга, њихове породице, заступнике и друге да доставе коментар служби.

Документ се углавном не може мењати, осим у одређеним деловима ради постављања логоа и уписивања адресе. Образац је намењен да се користи у штампаној верзији, али ако желите да га унесете у свој систем за достављање коментара, текст се може прекопирати, али се садржај не може мењати.

Образац је саставио Центар за културну разноликост у старењу. Ако имате питања, контактирајте центар на [info@culturaldiversity.com.au](mailto:info@culturaldiversity.com.au)

**Кључни фактори за добијање коментара од старијих особа из различитих културних средина:**

1. Људима треба пружити могућност да доставе коментар на језику који желе. Ако одлуче да попуне образац на језику који није енглески, служба ће морати да ангажује преводиоце са NAATI сертификацијом који ће садржај превести на енглески.
2. Питајте особу која доставља коментар да ли јој за то треба помоћ друге особе, као што је неговатељ, члан породице или неко коме верује.
3. Имајте у виду разноликост када је у питању однос који старији људи могу имати према концепту давања коментара у складу са њиховим животним искуством. За више информација посетите Водич за праксу Центра за културну разноликост у старењу: Културно инклузивни коментари на веб-страници: [Centre for Cultural Diversity in Ageing Practice Guides (Водичи за праксу Центра за културну разноликост у старењу)](http://www.culturaldiversity.com.au/service-providers/practice-guides)
4. Обавестите особу о њеном праву на приватност и понудите јој Повељу о правима старијих лица на негу на језику који жели. Обавестите је да образац може убацити у кутију за предлоге или га послати поштом. Преведене верзије Повеље о правима старијих лица на негу се могу наћи на веб-страници: [Aged Care Charter of Rights (Повеља о правима старијих лица на негу)](https://www.agedcarequality.gov.au/resources/translated-charter-aged-care-rights-template-signing)
5. Обавестите особу о томе како служба рукује личним подацима, о политици приватности и начину на који ће се лични подаци особе користити.
6. Обавестите особу о томе шта ће служба учинити да се особа осећа поштовано и безбедно у односу на поступак који ће уследити након што достави коментар.
7. Дајте особи примерак брошуре „Да ли вас нешто забрињава?“ (“Do you have a concern?”) Комисије за контролу квалитета и безбедности услуга које се пружају старијим особама (Aged Care Quality and Safety Commission) на језику који жели. Брошура је издата на 25 језика и може се наћи на веб-страници: [Do you have a concern? brochure (Брошура „Да ли сте забринути?”)](https://www.agedcarequality.gov.au/resources/do-you-have-concern-brochure)

**Образац за коментаре**

[НАЗИВ И ЛОГО СЛУЖБЕ]

**Ваши коментари су добродошли**

Имате право да попуните овај образац на језику који желите или да вам се ангажује тумач. Ако вам је потребна услуга тумача, затражите то од особе која ради у организацији или означите поље испод и покажите јој.

Потребан ми је тумач □

**Ово је:** □ Комплимент □ Жалба □ Предлог

**Ја сам:** □ Корисник услуге □ Члан породице □ Заступник/неговатељ

□ Друго

**Мој коментар се односи на:** □ Члана особља □ Станара   
 □ Услуге које примам □ Друго

**Ваш коментар (Можете писати на језику који желите. Ако вам треба више простора за писање коментара, можете додати страницу или написати на полеђини ове странице)**

**Шта бисте желели да постигнете својим коментаром? (Можете писати на језику који желите. Ако вам треба више простора за писање коментара, можете додати страницу или написати на полеђини ове странице)**

Ако желите да ваш коментар буде анониман, можете га убацити у кутију за примедбе у служби или послати поштом на адресу:

………………………………………………

**Накнадни контакт (није обавезно)**

Наведите своје податке ако желите да вас контактирамо у вези са вашим коментаром. Сви коментари су поверљиви.

Име и презиме:

Телефон:

Имејл:

**Ево шта можете да очекујете након што ваш коментар буде достављен служби:**

1. Потврдиће се пријем вашег коментара
2. Ако је потребно додатно да се разговара са вама, неко из службе ће вас контактирати
3. Служба ће искористити ваш коментар да види како може побољшати свој рад

### Ако се проблем који сте изнели у коментару не можете решити са пружаоцем услуга, обратите се Комисији за контролу квалитета и безбедности услуга које се пружају старијим особама на 1800 951 822. Ако вам је потребан тумач, позовите 131 450 (Служба за усмено и писмено превођење - Translating and Interpreting Service (TIS) National).

**Хвала вам што сте одвојили време да доставите коментар о нашој служби.**