

# 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 or 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](#)
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](#)
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](#)

## පසුපෙටුම් සැපයීමේ ආකෘති පත්‍රය

Feedback Form

[SERVICE NAME AND LOGO]

### ඔබගේ පසුපෙටුම් අපි සාදරයෙන් පිළිගනිමු

We welcome your feedback

කැමති භාෂාවකින් මෙම ආකෘති පත්‍රය පිරවීමට හෝ ඔබට සහය ලබා ගැනීම සඳහා භාෂණ පරිවර්තකයෙකු යොදා ගැනීමට ඔබට අයිතිය ඇත. ඔබට භාෂණ පරිවර්තකයෙකු අවශ්‍ය නම් ආයතනයේ සේවය කරන කෙනෙකුට දැන්වීම හෝ පහත දැක්වෙන කොටුව සලකුණු කර ඔවුන්ට පෙන්වීම සිදු කළ හැකිය.

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.

මට භාෂණ පරිවර්තකයෙකු අවශ්‍යයි

I need an interpreter

මෙය :  ප්‍රශංසාවකි  පැමිණිල්ලකි  යෝජනාවකි

This is a: Compliment Complaint Suggestion

මා :  සේවාදායකයෙකි  පවුලේ අයෙකි  නියෝජිතයෙකි/රැකවරණ සපයන්නෙකි

I am a: Client Family member Representative/carer

වෙනත්

Other

මගේ පසුපෙටුම්:  කාර්ය මණ්ඩල සාමාජිකයෙකු ගැනයි  නේවාසිකයෙකු ගැනයි

My feedback is about a: Staff member Resident

මට ලැබෙන සේවා ගැනයි  වෙනත්

Service I am receiving Other

ඔබේ පසුපෙටුම් (ඔබට කැමති භාෂාවෙන් ලියා දැක්විය හැකිය. ඔබට අදහස් දැක්වීමට වැඩිපුර ඉඩ අවශ්‍ය නම් ඔබට පිටුවක් එක් කිරීම හෝ මෙම පිටුවේ අනෙක් පස භාවිත කිරීම සිදු කළ හැකිය.)

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)

ඔබේ පසුපෙවුම්වල ප්‍රතිඵලයක් ලෙස සිදුවනු ඇතිමට ඔබ කැමති මොනවාද? (ඔබට කැමති භාෂාවෙන් ලියා දැක්විය හැකිය. ඔබට අදහස් දැක්වීමට වැඩිපුර ඉඩ අවශ්‍ය නම් ඔබට පිටුවක් එක් කිරීම හෝ මෙම පිටුවේ අනෙක් පස භාවිත කිරීම සිදු කළ හැකිය.)

*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)*

ඔබට නිර්නාමිකව පසුපෙවුම් දැක්වීමට අවශ්‍ය නම්, එය සේවාවේ ඇති අදහස් හා යෝජනා පෙට්ටියට දැමීම හෝ පහත ලිපිනයට තැපැල් කිරීම සිදු කළ හැකිය:

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

.....

**පසුවිමසරම (වරණීයයි)**

**Follow up (optional)**

ඔබේ පසුපෙවුම් ගැන අප ඔබව සම්බන්ධ කර ගැනීම පිළිබඳ ඔබ කැමැත්තක් දක්වන්නේ නම්, ඔබේ විස්තර සපයන්න. සියලු පසුපෙවුම් නිර්නාමික වේ.

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

නම: \_\_\_\_\_

Name

දුරකථන අංකය: \_\_\_\_\_

Phone

ඊමේල්: \_\_\_\_\_

Email

**ඔබේ පසුපෙවුම් සේවාව වෙත ලබා දීමෙන් අනතුරුව බලාපොරොත්තු විය හැකි දේ මෙසේය.:**

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

- 1.** ඔබේ පසුපෙවුම් ලබාගෙන ඒවා ලැබුණු බවට පිළිගැනීම  
*Your feedback is received and acknowledged*
- 2.** අවශ්‍යතාවක් වේ නම් ඒගැන වැඩිදුර සාකච්ඡා කිරීමට සේවාවේ අයෙකු ඔබව සම්බන්ධ කරගනු ඇත.  
*If required, someone from the service will contact you to discuss further*
- 3.** මෙම සේවාව විසින් එය වැඩිදියුණු කළ හැක්කේ කෙසේද යන්න ගැන දැන ගැනීමට ඔබේ පසුපෙවුම් භාවිත කරනු ඇත.  
*The service will use your feedback to learn how it can improve*

සේවා සැපයුම්කරු සමඟ ඔබේ පසුපෙවුම් පිළිබඳ ගැටලු විසඳා ගත නොහැකි නම් ඔබට **1800 951 822** ඔස්සේ වැඩිහිටි රැකවරණ පිළිබඳ ගුණාත්මකභාව හා ආරක්ෂණ කොමිසම (Aged Care Quality and Safety Commission) ඇමතිය හැකිය. ඔබට භාෂණ පරිවර්තකයෙකු අවශ්‍ය නම් 131 450 ඔස්සේ TIS National (ජාතික පරිවර්තන හා භාෂණ පරිවර්තන සේවය) ඇමතන්න.

*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 TIS National (Translating and Interpreting Service) on 131 450.*

**අපගේ සේවාව ගැන පසුපෙවුම් සැපයීමට කාලය වැය කිරීම පිළිබඳව ඔබට ස්තූතිවන්ත වන්නෙමු.**

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