Dotazník na spätnú väzbu od spotrebiteľov



**Pokyny pre poskytovateľov služieb**

Tento dokument môžu použiť poskytovatelia služieb s cieľom ponúknuť spotrebiteľom, rodinným príslušníkom, zástupcom a iným osobám jednoduchý a dostupný spôsob na podanie spätnej väzby za poskytovanú službu.

Obsah dokumentu nie je možné upraviť, dá sa však upraviť v príslušných častiach, kde môžete umiestniť svoje logo a adresu. Dotazník je určený na použitie v tlačenej verzii, ak ho však chcete vložiť do vášho systému na spätnú väzbu, text je možné skopírovať a prilepiť, ale jeho obsah nemožno upraviť.

Dotazník vytvorilo Centrum pre kultúrnu rozmanitosť v seniorskom veku. Ak máte akékoľvek otázky, kontaktujte centrum na adrese [info@culturaldiversity.com.au](mailto:info@culturaldiversity.com.au)

**Kľúčové aspekty získania spätnej väzby od seniorov z rozmanitých kultúrnych prostredí:**

1. Ľudia by mali mať možnosť podať spätnú väzbu v jazyku, ktorý uprednostňujú. Ak sa rozhodnú vyplniť dotazník v inom ako anglickom jazyku, poskytovateľ služby bude musieť najať NAATI akreditovanú prekladateľskú službu, aby dotazník preložila späť do angličtiny.
2. Opýtajte sa respondenta, či by pri podávaní spätnej väzby potreboval, alebo si želal, pomoc inej osoby, napríklad opatrovateľa, člena rodiny alebo niekoho, komu dôveruje.
3. Zvážte odlišné spôsoby, akými sa starší ľudia môžu stotožňovať s chápaním spätnej väzby na základe svojich životných skúseností. Viac informácií nájdete v príručke Centra pre kultúrnu rozmanitosť v seniorskom veku, Praktický sprievodca: Kultúrne inkluzívna spätná väzba, na webovej adrese: [Praktické príručky Centra pre kultúrnu rozmanitosť v seniorskom veku](http://www.culturaldiversity.com.au/service-providers/practice-guides)
4. Informujte respondenta o práve na ochranu súkromia a ponúknite mu Chartu práv v oblasti starostlivosti o seniorov v jazyku, ktorý uprednostňuje. Nasmerujte respondenta, ako môžno formulár buď vhodiť do schránky na návrhy, alebo poslať na poštovú adresu. Prekladové verzie Charty práv v oblasti starostlivosti o seniorov nájdete na webovej adrese:   
   [Charta práv v oblasti starostlivosti o seniorov](https://www.agedcarequality.gov.au/resources/translated-charter-aged-care-rights-template-signing)
5. Informujte respondenta o tom, ako vaša služba spracúva osobné údaje a oboznámte ho so zásadami ochrany osobných údajov a o tom, ako budú osobné údaje použité.
6. Informujte respondenta o tom, ako poskytovateľ služby nadviaže na jeho spätnú väzbu, aby pociťoval podporu, rešpekt a bezpečie v súvislosti s procesom, ktorý bude nasledovať po tom, ako podá spätnú väzbu.
7. Dajte respondentovi kópiu brožúry vydanej Komisiou pre kvalitu a bezpečnosť v oblasti starostlivosti o seniorov „Máte obavy?“ v jazyku, ktorý uprednostňuje. Je k dispozícii v 25 jazykoch a nájdete ju na webovej adrese: [brožúry Máte obavy?](https://www.agedcarequality.gov.au/resources/do-you-have-concern-brochure)

**Dotazník spätnej väzby**

[NÁZOV SLUŽBY A LOGO]

**Uvítame vašu spätnú väzbu**

Máte právo vyplniť tento dotazník v jazyku, ktorý uprednostňujete, alebo právo využiť pomoc tlmočníka. Ak potrebujete tlmočníka, môžete oň požiadať zamestnanca organizácie, alebo môžete zaškrtnúť nižšie uvedené políčko a ukázať ho zamestnancovi.

Potrebujem tlmočníka □

**Ide o:** □ Pochvalu □ Sťažnosť □ Návrh

**Som:** □ Klient □ Rodinný príslušník □ Zástupca/opatrovateľ □ Iné

**Moja spätná väzba sa týka:** □ Zamestnanca □ Obyvateľa   
□ Služieb, ktoré využívam □ Iné

**Vaša spätná väzba (môžete písať v jazyku, ktorý uprednostňujete. Ak potrebujete viac miesta na vyjadrenie názoru, môžete pridať ďalšiu stránku alebo písať na druhú stranu tohto papiera)**

**Čo by ste chceli, aby sa stalo na základe vašej spätnej väzby? (môžete písať v jazyku, ktorý uprednostňujete. Ak potrebujete viac miesta na vyjadrenie názoru, môžete pridať ďalšiu stránku alebo písať na druhú stranu tohto papiera)**

Ak chcete spätnú väzbu podať anonymne, môžete dotazník vhodiť do schránky na návrhy u poskytovateľa služby, alebo ho poslať na adresu:

………………………………………………

**Následné kroky (nepovinné)**

Uveďte svoje údaje, ak si prajete, aby sme vás kontaktovali v súvislosti s vašou spätnou väzbou. Spätná väzba sa považuje za dôvernú informáciu.

Meno:

Telefón:

E-mail:

**Po odoslaní vašej spätnej väzby poskytovateľovi služby môžete očakávať nasledovné kroky:**

1. služba vám potvrdí príjem vašej spätnej väzby;
2. v prípade potreby vás bude kontaktovať zamestnanec služby, aby s vami prediskutoval ďalšie otázky;
3. vaša spätná väzba slúži poskytovateľovi služby za účelom zlepšenia služieb.

### Ak sa vám nepodarí vyriešiť spätnú väzbu s poskytovateľom služby, môžete sa obrátiť na Komisiu pre kvalitu a bezpečnosť v oblasti starostlivosti o seniorov na čísle 1800 951 822. Ak potrebujete tlmočníka, volajte na číslo 131 450 (Prekladateľská a tlmočnícka služba (TIS) National).

**Ďakujeme, že ste si našli čas na poskytnutie   
spätnej väzby o našej službe.**