Obrazec za povratne informacije strank



**Smernice za ponudnike storitev**

Na podlagi tega dokumenta lahko ponudniki storitev zagotovijo preprost in dostopen način, prek katerega lahko stranke, družinski člani, zastopniki in drugi posredujejo povratne informacije službi.

Dokumenta večinoma ni mogoče urejati, vendar dopušča spremembe na ustreznih mestih, kamor lahko umestite svoj logotip in naslov. Obrazec je namenjen uporabi v tiskani različici, če pa ga želite vdelati v svoje sisteme za povratne informacije, lahko besedilo kopirate in prilepite, vendar njegove vsebine ne boste mogli urejati.

Obrazec je pripravil Center za kulturno raznolikost v starosti (Centre for Cultural Diversity in Ageing).  
Če imate kakršna koli vprašanja, pošljite Centru sporočilo na [info@culturaldiversity.com.au](mailto:info@culturaldiversity.com.au)

**Ključni vidiki za pridobivanje povratnih informacij od starejših oseb, ki prihajajo iz različnih kulturnih okolij:**

1. Osebe morajo imeti možnost, da povratne informacije posredujejo v želenem jeziku. Če se odločijo izpolniti obrazec v jeziku, ki ni angleščina, bo morala služba angažirati akreditirano prevajalsko službo s certifikatom NAATI, ki bo obrazec prevedla nazaj v angleščino.
2. Osebo vprašajte, ali želi, da ji pri podajanju povratnih informacij pomaga druga oseba, na primer skrbnik, družinski član ali oseba, ki ji zaupa.
3. Upoštevajte raznolikost v načinu, kako se lahko starejše osebe na podlagi svojih življenjskih izkušenj povežejo s konceptom povratnih informacij. Za več informacij preberite praktični vodnik Centra za kulturno raznolikost v starosti: Kulturno vključujoče povratne informacije na: [Centre for Cultural Diversity in Ageing Practice Guides](http://www.culturaldiversity.com.au/service-providers/practice-guides)
4. Osebo obvestite o njeni pravici do zasebnosti in ji ponudite Listino o pravicah za oskrbo starejših v želenem jeziku. Usmerite jih, da lahko oddajo obrazec v škatlo za predloge ali ga pošljejo na poštni naslov. Prevedene različice Listine o pravicah za oskrbo starejših so na voljo na naslovu: [Aged Care Charter of Rights](https://www.agedcarequality.gov.au/resources/translated-charter-aged-care-rights-template-signing)
5. Osebo obvestite o tem, kako vaša služba obravnava osebne podatke, in jo seznanite s pravilnikom o varstvu zasebnih podatkov ter načinom uporabe njenih osebnih podatkov.
6. Osebo obvestite o tem, kako bo služba spremljala njene povratne informacije, da se bo počutila spoštovano in varno v zvezi s postopkom, ki bo sledil, ko bo podala svoje povratne informacije.
7. Osebi izročite izvod brošure Komisije za kakovostno oskrbo in varnost starejših "Ali vas kaj skrbi?" v želenem jeziku. Na voljo je v 25 jezikih in jo najdete na spletnem mestu: [Do you have a concern? Brochures](https://www.agedcarequality.gov.au/resources/do-you-have-concern-brochure)

**Obrazec za povratne informacije**

[IME IN LOGOTIP SLUŽBE]

**Veselimo se vaših povratnih informacij**

Pravico imate, da ta obrazec izpolnite v želenem jeziku ali da ga izpolnite s pomočjo tolmača. Če potrebujete tolmača, se obrnite na osebo, ki je zaposlena v organizaciji, ali pa označite spodnje polje in mu pokažite.

Potrebujem tolmača □

**To je:** □ Pohvala □ Pritožba □ Predlog

**Sem:** □ Stranka□ Družinski član □ Zastopnik/skrbnik □ Drugo

**Moje povratne informacije se nanašajo na:** □ Član osebja□ Rezident□ Storitve, ki jih prejemam□ Drugo

**Vaše povratne informacije (pišete lahko v želenem jeziku). Če potrebujete več prostora za svoje pripombe, lahko dodate stran ali pišete na zadnjo stran te strani)**

**Kaj si želite, da bi se zgodilo na podlagi vaših povratnih informacij? (Pišete lahko v želenem jeziku. Če potrebujete več prostora za svoje pripombe, lahko dodate stran ali pišete na zadnjo stran te strani)**

Če želite, da so vaše povratne informacije anonimne, jih lahko oddate v škatlo za predloge v službi ali pošljete po pošti na naslov:

………………………………………………

**Nadaljnji ukrepi (neobvezno)**

Navedite svoje podatke, če želite, da stopimo v stik z vami v zvezi z vašimi povratnimi informacijami. Vse povratne informacije so zaupne.

Ime: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Telefonska št.: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

E-poštni naslov: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Tukaj je opisano, kaj lahko pričakujete po posredovanju vaših povratnih informacij službi:**

1. Vaše povratne informacije so prejete in potrjene
2. Po potrebi bo nekdo iz službe stopil v stik z vami in se z vami pogovoril o nadaljnjih korakih
3. Služba bo vaše povratne informacije uporabila za spoznanje o tem, kako se lahko izboljša

### Če svojih pripomb ne morete rešiti s ponudnikom storitev, se lahko obrnete na Komisijo za kakovostno oskrbo in varnost starejših na telefonski št. 1800 951 822. Če potrebujete tolmača, pokličite 131 450 (nacionalna služba za prevajanje in tolmačenje (TIS)).

**Zahvaljujemo se vam, da ste si vzeli čas in nam posredovali povratne informacije o naši službi.**