



Az otthoni gondozást nyújtó szolgáltató neve:

A Bizottság (Commission) azonosítója:

Tisztelt Ügyfelünk és/vagy Ügyfelünk Képviselője!

Ezt a levelet azért kapta, mert az Idősgondozás Minőségét és Biztonságát ellenőrző Bizottság Aged Care Quality and Safety Commission (Commission) látogatást tesz annál az idősgondozási szolgáltatónál, amelytől Ön idősgondozási szolgáltatásokat kap. A látogatás alkalmával felméri, hogy a gondozás és szolgáltatások minősége, amelyekben Ön és a többi ügyfél részesül, megfelelnek-e az Idősgondozási minőségi szabványoknak (Aged Care Quality Standards).

A Commission független a My Aged Care-től. A Commission ***nem határozza meg az Ön gondozásának szintjét, a finanszírozását vagy az állami támogatás összegét***, és tekintet nélkül arra, hogy Ön mit tesz ezzel a levéllel kapcsolatban, az nem lesz kihatással ezekre a dolgokra.

A Commission szeretné hallani az Ön (vagy képviselője) véleményét, ha úgy dönt, hogy visszajelzést szeretne adni a gondozás és a szolgáltatások minőségéről, amelyeket az Ön idősgondozási szolgáltatójától kap.

Ez a folyamat teljesen önkéntes, és Ön a következő dolgok egyikét teheti meg:

- 1) Hívja a Commission-t az 1800 951 822 számon és nyomja meg a 2-es opciót, hogy telefonon adja meg a visszajelzést; vagy
- 2) Hívja az Ön idősgondozási szolgáltatóját és kérje meg, hogy időpontot beszéljen meg (személyes vagy telefonos beszélgetésre) a minőségi

felmérővel, amikor a minőség-felmérők látogatást tesznek az Ön szolgálatánál. A látogatás dátuma _____ ; vagy

- 3) Töltse ki a Commission internetes ügyfél-elégedettségi kérdőívét a lonergan.team/homeservice weboldalon. Hogy beléphessen a kérdőívbe, szüksége lesz a Bizottság azonosítójára (Commission ID), amelyet a levél elején talál meg. A Lonergan, amely független kutatási cég, felmérést végez az Ön nevében.
- 4) Vagy ne tegyen semmit, ha úgy dönt, hogy ez alkalommal nem kíván visszajelzést adni az Önnek nyújtott gondozás minőségéről. (Ha úgy kívánja, nyugodtan választhatja ezt a lehetőséget is).

Ha úgy dönt, hogy szeretne visszajelzést adni, a Commission tisztelni fogja az Ön információinak bizalmasságát és nem osztja meg azokat az Ön idősgondozási szolgáltatójával, hacsak Ön határozottan nem egyezik be ebbe vagy ha nagyon aggódnánk az Ön biztonságáért, egészségéért vagy jólétéért.

További felvilágosítást a Commission adatvédelmi politikájáról és gyakorlatáról a Commission weboldalán találhat agedcarequality.gov.au vagy ha felhívja a Commission-t az 1800 951 822 számon, nyomja meg a 2-es opciót.

Ha tolmácsra van szüksége, hívja fel a Fordítói és Tolmács Szolgálatot (Translating and Interpreting Service, TIS) az 131 450 számon és kérje, hogy hívják fel Önnek az Aged Care Quality and Safety Commission.

Tisztelettel

Aged Care Quality and Safety Commission