



اسم الخدمة المنزلية :  
مُعرف المفوضية (Commission ID)

عزيزي المستهلك و / أو ممثل المستهلك

لقد استلمت هذه الرسالة لأن Aged Care Quality and Safety Commission (المفوضية) تخطط لزيارة مقدم الخدمة المسؤول عن تزويدي بخدمات رعاية المسنين. الغرض من الزيارة هو تقييم ما إذا كانت جودة الرعاية والخدمات المقدمة لك وللمستهلكين الآخرين تقي بمعايير جودة رعاية المسنين (Standards).

إن المفوضية هي كيان منفصل عن My Aged Care. إن المفوضية لن تحدد مستوى رعايتك أو تمويلك أو إعانتك المالية الحكومية، ولن يتأثر أي منها بأي إجراء تختاره رداً على هذه الرسالة.

إن المفوضية مهتمة بالاستماع إليك (أو إلى ممثلك) إذا كنت ترغب بتقديم أي ملاحظات حول جودة الرعاية والخدمات المقدمة لك من قبل مقدم الخدمة الخاص بك لرعاية المسنين.

إن هذا الإجراء هو اختياري تماماً، ويمكنك أن تختار القيام بأي مما يلي:

1) أن تتصل بالمفوضية على الرقم 1800 951 822 وتضغط على الخيار 2 لتقديم الملاحظات عبر الهاتف؛ أو

2) أن تتصل بមقدم الخدمة الخاص بك لرعاية المسنين وأن تطلب مقابلة (شخصياً أو عن طريق الهاتف) مع مقيم الجودة عند زيارة مقيمي الجودة لمقدم الخدمة لك. إن تاريخ تلك الزيارة هو ؟ أو

3) أن تملأ استطلاع رأي المفوضية عن تجربة المستهلك عبر الإنترنط على: [lonergan.team/homeservice](http://lonergan.team/homeservice). ستحتاج إلى مُعرف المفوضية (Commission ID) الموجود في أعلى هذه الصفحة للدخول إلى استطلاع الرأي. إن Lonergan هي شركة أبحاث مستقلة تجري استطلاع للرأي بالنيابة عنا.

(4) أن لا تفعل شيئاً وتختر عدم تقديم ملاحظات عن جودة الرعاية المقدمة لك، في هذه المناسبة. (الرجاء لا تتردد في اختيار هذا الخيار إذا كنت ترغب في ذلك).

إذا قررت تقديم ملاحظات، ستحترم المفوضية خصوصية معلوماتك ولن تشارك بالتفاصيل مع مقدم الرعاية للمسنين الخاص بك ما لم توافق على ذلك بالتحديد، أو عندما تشعر بقلق شديد بشأن سلامتك أو صحتك أو رفاهيتك.

للحصول على معلومات حول سياسة وممارسات الخصوصية الخاصة بالمفوضية، رجاءً أن ترجع إلى موقع المفوضية الإلكتروني [agedcarequality.gov.au](http://agedcarequality.gov.au) أو اتصل بالمفوضية عبر الهاتف على الرقم 1800 951 822 ثم اضغط على الخيار 2.

إذا كنت بحاجة إلى مساعدة مترجم شفهي، رجاءً اتصل بخدمة الترجمة الكتابية والشفهية Aged Care Quality and Safety (TIS) Interpreting Service على الرقم 131 450 واطلب .Commission

تفضلو بقبول فائق الاحترام

Aged Care Quality and Safety Commission