



Ime/Naziv službe koja pruža skrb:

Identifikacijski broj Komisije (Commission ID):

Štovani korisniku i/ili zastupniku korisnika,

Ovo pismo ste primili zato što Aged Care Quality and Safety Commission (Commission) planira posjetiti službu koja vam pruža usluge skrbi za starije osobe. Svrha posjeta je procijeniti ispunjava li kvaliteta skrbi i usluga koje se pružaju vama i drugim korisnicima standarde kvalitete skrbi koja se pruža starijim osobama (Aged Care Quality Standards).

Commission je neovisna od službe My Aged Care. Commission ***nije nadležna za određivanje razine skrbi koju primate, njezino financiranje ili visinu državne beneficije***, i neovisno o tome što vi budete poduzeli u odgovoru na ovo pismo, ništa od toga se neće promijeniti.

Commission je zainteresirana za vaše mišljenje (ili mišljenje vašeg zastupnika) ukoliko odlučite Commission-u dostaviti komentare na kvalitetu skrbi i usluga za starije osobe koje vam pruža vaša služba.

Taj proces je potpuno dragovoljan i možete uraditi jedno od sljedećeg:

- 1) Nazovite Commission na 1800 951 822 i pritisnite opciju 2 da biste telefonom dostavili komentare; ili
- 2) Kontaktirajte službu koja vam pruža skrb i zamolite da vam predbilježi razgovor (osobno ili telefonom) sa procjeniteljem kvalitete kada

procjenitelji kvalitete budu u posjetu kod vaše službe. Datum tog posjeta je _____ ; ili

- 3) Popunite internetsku anketu Commission-a o iskustvima korisnika, na: lonergan.team/homeservice. Da biste mogli uči u anketu, trebati će vam identifikacijski broj Komisije (Commission ID) koji se nalazi na vrhu ovog pisma. Lonergan, neovisna tvrtka za istraživanja, obavlja anketu u vaše ime.
- 4) Nemojte ništa poduzimati ako ovom prigodom ne želite dostaviti komentare na kvalitetu skrbi koja vam se pruža. (Ako želite, slobodno izaberite ovu opciju).

Ako odlučite dostaviti komentare, Commission će poštovati privatnost vaših informacija i detalje razgovora neće podijeliti sa službom koja vam pruža usluge za starije osobe osim ako vi izričito ne pristanete na to ili u slučaju da smo vrlo zabrinuti za vašu sigurnost, zdravlje i blagostanje.

Za informacije o pravilima i postupcima Commission-a po pitanjima privatnosti, možete posjetiti internetske stranice Commission-a agedcarequality.gov.au ili nazvati Commission na 1800 951 822 i pritisnuti opciju 2.

Ako trebate pomoć tumača, molimo pozovite Službu prevoditelja i tumača (Translating and Interpreting Service, TIS) na 131 450 i zamolite da vam nazovu Aged Care Quality and Safety Commission.

S poštovanjem

Aged Care Quality and Safety Commission