



Naam van de Thuiszorg:

Commissie ID (Commission ID):

Geachte Consument en/of Vertegenwoordiger van de Consument

U ontvangt deze brief, omdat de Aged Care Quality and Safety Commission (Commissie) van plan is om de dienstverlener te bezoeken, die verantwoordelijk is voor de levering van uw ouderenzorgdiensten. Het doel van dit bezoek is om te beoordelen of de kwaliteit van de diensten die aan u en andere consumenten geleverd worden aan de Standaarden voor Kwaliteit in Ouderenzorg (Aged Care Quality Standards) voldoet.

De Commissie is een entiteit die los staat van My Aged Care. De Commissie **bepaalt niet uw zorgniveau, financiële toewijzing of uitkering van de regering**, en geen van deze zullen beïnvloed worden door de actie die u kiest te nemen als antwoord op deze brief.

Als u feedback wenst te geven over de kwaliteit van zorg en diensten die door uw dienstverlener van ouderenzorg aan u worden verleend, is de Commissie erin geïnteresseerd dat van u (of uw vertegenwoordiger) te horen.

Dit proces is geheel vrijblijvend, en u kunt uit de volgende mogelijkheden kiezen:

- 1) Bel de Commissie op 1800 951 822 en kies optie 2 om per telefoon feedback te geven; of
- 2) Neem contact op met uw dienstverlener van ouderenzorg en verzoek een onderhoud (persoonlijk of per telefoon) met een kwaliteitsbeoordelaar

wanneer de kwaliteitsbeoordelaar uw dienstverlener bezoekt. De datum van dat bezoek is _____ ; of

- 3) Vul de klantenervaringenquête van de Commissie online in via het internet op: lonergan.team/homeservice. U heeft de Commissie ID (Commission ID) bovenaan deze brief nodig om aan de enquête te beginnen. Lonergan, een onafhankelijk onderzoeksbureau, zal namens ons de enquête afnemen.
- 4) Doe niets en kies er in deze instantie voor om geen feedback te geven over de kwaliteit van de zorg die aan u verleend wordt. (Kies gerust deze optie als u dat wenst).

Als u besluit om feedback te geven, respecteert de Commissie de privacy van uw informatie en deelt deze gegevens niet met uw dienstverlener van ouderenzorg, tenzij u daar specifiek mee akkoord gaat, of indien wij zeer bezorgd zijn over uw veiligheid, gezondheid of welzijn.

Ga voor meer informatie over de privacyverklaring en handelswijzen van de Commissie naar de website van de Commissie agedcarequality.gov.au of neem per telefoon contact op met de Commissie op 1800 951 822 en kies optie 2.

Als u hulp van een tolk nodig heeft, bel dan de Vertalings- en Tolkendiensten (Translating and Interpreting Service, TIS) op 131 450 en vraag naar de Aged Care Quality and Safety Commission.

Hoogachtend,

Aged Care Quality and Safety Commission