



Nom du service à domicile :

Identifiant de la Commission :

Cher client et/ou représentant du client,

Vous recevez cette lettre parce que la Aged Care Quality and Safety Commission (Commission) a prévu de rendre visite à votre prestataire de services destinés aux personnes âgées. Le but de cette visite est d'évaluer la qualité des soins et des services que l'on vous propose à vous ainsi qu'à d'autres clients, mais aussi de vérifier qu'ils répondent aux critères de qualité des soins destinés aux personnes âgées (Aged Care Quality Standards).

La Commission est différente de My Aged Care. La Commission ***ne détermine pas le niveau de vos soins, de vos subventions ni de vos prestations sociales.*** Ces derniers ne seront pas impactés par le choix que vous ferez en réponse à cette lettre.

La Commission souhaite connaître votre avis (ou celui de votre représentant) si vous décidez de nous répondre concernant la qualité des soins et des services qui vous sont fournis par votre prestataire de services destinés aux personnes âgées.

Cette démarche est purement facultative et vous pouvez choisir l'une des options suivantes :

- 1) Appeler la Commission au 1800 951 822 et appuyer sur l'option 2 pour fournir votre appréciation par téléphone ; ou
- 2) Contacter votre prestataire de services destinés aux personnes âgées pour solliciter un rendez-vous (en personne ou par téléphone) avec un auditeur

qualité lorsque ce dernier rend visite à votre prestataire. La date de cette visite est \_\_\_\_\_ ; ou

- 3) Remplir l'enquête de satisfaction de la Commission en ligne sur : [lonergan.team/homeservice](https://lonergan.team/homeservice). Vous devrez vous munir de votre Identifiant de la Commission (Commission ID) situé en haut de la première page pour participer à l'enquête. Lonergan, une société de recherche indépendante, réalise une enquête en notre nom.
- 4) Choisir de ne pas donner votre avis concernant la qualité de vos soins cette fois-ci. (N'hésitez pas à choisir cette option si vous le souhaitez).

Si vous décidez de participer, la Commission respectera la confidentialité de vos informations et ne les partagera pas avec votre prestataire de services destinés aux personnes âgées, sauf si vous déclarez expressément votre accord à cet égard ou si nous avons de sérieux doutes concernant votre sécurité, santé ou bien-être.

Pour plus d'informations concernant la politique et les pratiques de la Commission en matière de confidentialité, veuillez vous rendre sur le site Internet de la Commission [agedcarequality.gov.au](https://agedcarequality.gov.au) ou contacter la Commission par téléphone au 1800 951 822 et appuyer sur l'option 2.

Si vous avez besoin des services d'un interprète, veuillez appeler le Service de Traduction et d'Interprétation TIS (Translating and Interpreting Service, TIS) au 131 450 et demander la Aged Care Quality and Safety Commission.

Bien cordialement,

Aged Care Quality and Safety Commission