



Όνομα Υπηρεσίας στο Σπίτι:

Αρ. Ταυτότητας Επιτροπής (Commission ID):

Αγαπητέ πελάτη και/ή Εκπρόσωπε του Πελάτη

Έχετε λάβει την παρούσα επιστολή επειδή η Aged Care Quality and Safety Commission (η Επιτροπή) σκοπεύει να επισκεφθεί τον πάροχο υπηρεσιών που είναι υπεύθυνος για την παροχή υπηρεσιών φροντίδας ηλικιωμένων σε εσάς. Σκοπός της επίσκεψης είναι να αξιολογηθεί εάν η ποιότητα της φροντίδας και οι υπηρεσίες που παρέχονται σε εσάς και σε άλλους καταναλωτές πληρούν τα Πρότυπα Ποιότητας Φροντίδας Ηλικιωμένων (Aged Care Quality Standards).

Η Επιτροπή είναι ξεχωριστός φορέας από την υπηρεσία My Aged Care. Η Επιτροπή **δεν καθορίζει το επίπεδο της φροντίδας, της χρηματοδότησης ή των κυβερνητικών επιδομάτων σας**, και κανένα από αυτά δεν θα επηρεαστεί από οποιαδήποτε ενέργεια επιλέξετε να ακολουθήσετε ως απάντηση στην παρούσα επιστολή.

Η Επιτροπή ενδιαφέρεται να ακούσει από εσάς (ή από τον εκπρόσωπό σας) εάν επιθυμείτε να κάνετε σχόλια σχετικά με την ποιότητα της φροντίδας και τις υπηρεσίες που σας παρέχει ο πάροχος υπηρεσιών σας φροντίδας ηλικιωμένων.

Αυτή η διαδικασία είναι εντελώς προαιρετική και μπορείτε να επιλέξετε να ακολουθήσετε οποιοσδήποτε από τις παρακάτω ενέργειες:

- 1) Να καλέσετε την Επιτροπή στο 1800 951 822 και να πατήσετε την επιλογή 2 για να δώσετε σχόλια από τηλεφώνου· ή
- 2) Να επικοινωνήσετε με τον πάροχο υπηρεσιών σας φροντίδας ηλικιωμένων και να ζητήσετε μια συνάντηση (προσωπική ή τηλεφωνική) με έναν ελεγκτή

ποιότητας όταν οι ελεγκτές ποιότητας πρόκειται να επισκεφθούν τον πάροχο των υπηρεσιών σας. Η ημερομηνία αυτής της επίσκεψης είναι η
· ή

- 3) Να συμπληρώσετε τη διαδικτυακή έρευνα εμπειρίας πελατών της Επιτροπής μέσω του Διαδικτύου στο: lonergan.team/homeservice. Για να συμπληρώσετε την έρευνα αυτή θα χρειαστείτε τον Αρ. Ταυτότητας της Επιτροπής που αναγράφεται στην αρχή της παρούσας σελίδας. Lonergan, μια ανεξάρτητη εταιρεία ερευνών, διεξάγει την έρευνα για λογαριασμό μας.
- 4) Να μην κάνετε τίποτα και να επιλέξετε αυτή τη φορά να μην κάνετε σχόλια σχετικά με την ποιότητα της φροντίδας που σας παρέχεται. (Παρακαλούμε μη διστάσετε να επιλέξετε αυτή την επιλογή αν το επιθυμείτε).

Εάν αποφασίσετε να κάνετε σχόλια, η Επιτροπή θα σεβαστεί την ιδιωτικότητα (privacy) των πληροφοριών σας και δε θα κοινοποιήσει λεπτομέρειες στον πάροχο υπηρεσιών σας φροντίδας ηλικιωμένων, εκτός εάν συμφωνήσετε συγκεκριμένα γι' αυτό, ή εάν ανησυχούμε πολύ για την ασφάλεια, την υγεία ή την ευημερία σας.

Για πληροφορίες σχετικά με την πολιτική και τις πρακτικές της Επιτροπής για την ιδιωτικότητα, ανατρέξτε στον ιστότοπο της Επιτροπής agedcarequality.gov.au ή επικοινωνήστε με την Επιτροπή τηλεφωνικά στο 1800 951 822 και πατήστε επιλογή 2.

Εάν χρειάζεστε τη βοήθεια διερμηνέα, καλέστε την Υπηρεσία Μετάφρασης και Διερμηνείας (Translating and Interpreting Service, TIS) στο 131 450 και ζητήστε την Aged Care Quality and Safety Commission.

Με εκτίμηση

Aged Care Quality and Safety Commission