



Nome del Servizio Residenziale:

Codice Identificativo della Commissione (Commission ID):

Caro/a Utente e/o Rappresentante dell'Utente

Ha ricevuto questa lettera perché la Aged Care Quality and Safety Commission (Commissione) ha in programma una visita al suo fornitore di servizi di assistenza per gli anziani. Lo scopo della visita è quello di valutare se la qualità delle cure e dei servizi forniti a lei e agli altri utenti, rispetta gli Standard di Qualità per l'Assistenza agli Anziani (Aged Care Quality Standards).

La Commissione è un'entità indipendente da My Aged Care. La Commissione *non determina il livello di cure, finanziamenti o benefici governativi* da lei ricevuti, e nessuno di questi verrà condizionato da eventuali azioni che lei decidesse di intraprendere in risposta a questa lettera.

Alla Commissione interessa sentire quello che ha da dire lei (o il suo rappresentante) nel caso volesse fornire un'opinione sulla qualità delle cure e dei servizi che le vengono forniti dal suo fornitore di servizi per gli anziani.

Questa procedura è assolutamente volontaria, lei può scegliere di compiere qualsiasi delle seguenti azioni:

- 1) Chiamare la Commissione al numero 1800 951 822 e selezionare l'opzione numero 2 per fornire la sua opinione telefonicamente; oppure
- 2) Contattare il suo fornitore di servizi per gli anziani e chiedere un appuntamento (in persona o telefonico) con un valutatore della qualità quando il valutatore visiterà il suo fornitore di servizi. La data della visita al suo fornitore è _____ ; oppure

- 3) Completare online il sondaggio della Commissione sull'esperienza degli utenti andando al sito Internet : lonergan.team/homeservice. Per accedere al sondaggio avrà bisogno del Codice Identificativo della Commissione (Commission ID) che trova in cima a questa pagina. Lonergan, una società di ricerca indipendente, sta conducendo il sondaggio per nostro conto.
- 4) Non fare niente e decidere che per questa volta non desidera dare la sua opinione sulla qualità delle cure fornite. (Si senta libero/a di scegliere questa opzione se preferisce).

Nel caso decidesse di dare la sua opinione, la Commissione rispetterà la riservatezza delle informazioni fornite e non condividerà i contenuti con il suo fornitore di servizi per gli anziani a meno che lei non acconsenta in modo esplicito, o se esiste causa di preoccupazione per la sua sicurezza, salute o benessere.

Per informazioni sull'informativa e sulle procedure relative alla privacy adottate dalla Commissione, faccia riferimento al sito della Commissione agedcarequality.gov.au o contatti la Commissione telefonicamente al numero 1800 951 822 e selezioni l'opzione 2.

Se ha bisogno dell'assistenza di un interprete la preghiamo di contattare il Servizio Interpreti e Traduttori (Translating and Interpreting Service, TIS) al numero 131 450 e chiedi della Aged Care Quality and Safety Commission.

Distinti Saluti

Aged Care Quality and Safety Commission