



Назва організації з надання послуг з догляду за літніми людьми:

Ідентифікаційний номер Комісії (Commission ID):

Шановний споживач і / або представник споживача!

Ви отримали цього листа, тому що Aged Care Quality and Safety Commission (Комісія) планує відвідати постачальника послуг, який відповідає за надання вам послуг з догляду за літніми людьми.

Мета візиту - оцінити, чи якість догляду і послуг, що надаються вам і іншим споживачам, відповідають Стандартам якості догляду за літніми людьми (Aged Care Quality Standards).

Комісія є самостійним органом, незалежним від My Aged Care. Комісія **не визначає тип вашого догляду, фінансування або державну допомогу**, і жодне з перерахованого вище не буде порушено діями, які ви вирішите зробити у відповідь на цього листа.

Комісія зацікавлена в тому, щоб ви (або ваш представник), якщо захочете, висловили думку про якість догляду та послуг, що надаються вам постачальником послуг з догляду за літніми людьми.

Цей процес є абсолютно добровільним, і ви можете вибрати один з наступних варіантів:

- 1) Зателефонуйте до Комісії за номером 1800 951 822 і оберіть опцію 2, щоб залишити відгук по телефону; або
- 2) Зверніться до свого постачальника послуг з догляду за літніми людьми та домовтесь про зустріч (особисто або по телефону) із

працівником з оцінки якості догляду за літніми людьми, коли такий працівник буде відвідувати вашого постачальника. Датою цього візиту є \_\_\_\_\_ ; або

- 3) Заповніть онлайн-опитування Комісії з вивчення досвіду споживачів: [lonergan.team/homeservice](https://lonergan.team/homeservice). Для доступу до опитування вам знадобиться ідентифікаційний номер Комісії, розташований у верхній частині цього листа. Lonergan, незалежна дослідницька компанія, проводить опитування від нашого імені.
- 4) Нічого не робіть і не залишайте відгук про якість наданого вам догляду. (Будь ласка, оберіть цей варіант, якщо забажаєте).

Якщо ви вирішите залишити відгук, то Комісія буде зберігати конфіденційність вашої інформації і не надаватиме ваш відгук вашому постачальнику послуг, за винятком випадків, коли ви особисто погодилися на це або коли ми дуже стурбовані вашою безпекою, здоров'ям або добробутом.

Для отримання інформації про правила Комісії щодо конфіденційності та їх практичні застосування, будь ласка, відвідайте веб-сайт Комісії [agedcarequality.gov.au](https://agedcarequality.gov.au) або зв'яжіться з Комісією за номером 1800 951 822 і оберіть опцію 2.

Якщо вам потрібні послуги усного перекладача, зателефонуйте до Translating and Interpreting Service (TIS) за номером 131 450 і попросіть їх допомогти вам зв'язатися із Aged Care Quality and Safety Commission.

З повагою,

Aged Care Quality and Safety Commission