



# Personnel soignant pour personnes âgées

## Votre voix pour améliorer les soins aux personnes âgées

Cette fiche d'information explique comment la Aged Care Quality and Safety Commission (la Commission) travaille avec les travailleurs du secteur des soins aux personnes âgées et les soutient.

### En cas de problème

Votre voix est essentielle pour garantir la sécurité et le bien-être des personnes âgées recevant des soins.

Si vous vous inquiétez de la manière dont une personne est traitée ou des soins qu'elle reçoit, il est important que vous en parliez à quelqu'un. La Commission peut vous aider. Nous aidons les personnes à faire part de leurs préoccupations concernant les soins aux personnes âgées.

### Vos protections

Si vous disposez d'informations sur un problème grave dans le domaine de la prise en charge des personnes âgées, la loi sur la prise en charge des personnes âgées prévoit des protections dont vous pouvez bénéficier. Si vous souhaitez en savoir plus sur ces protections, contactez-nous au 1800 951 822 (appel gratuit) ou appelez votre syndicat.

Lorsque vous partagez vos informations avec nous, vous pouvez être :

- **Anonyme** : Vous n'êtes pas obligé de nous donner votre nom.
- **Confidentiel** : vous nous donnez votre nom, mais nous ne le révélons à personne.
- **Ouvert** : vous nous donnez votre nom et nous pouvons le partager avec d'autres.

Veuillez nous faire part de la meilleure option pour vous.

Vous pourriez vouloir nous parler de :

- la façon dont une personne âgée est traitée
- la propreté des choses
- les problèmes liés au personnel, comme le nombre ou l'expérience du personnel
- les responsabilités des prestataires en vertu de la loi sur les soins aux personnes âgées.

Nous parler peut contribuer à améliorer la qualité et la sécurité des soins aux personnes âgées en Australie. Cela peut également vous aider à collaborer avec votre employeur pour veiller à ce qu'il assume ses responsabilités en tant que prestataire de soins aux personnes âgées.

Vous pouvez nous faire part de vos préoccupations concernant votre employeur et/ou les travailleurs de votre service de soins aux personnes âgées.

### Comment nous contacter

Vous pouvez nous contacter par :

- **Téléphone** : 1800 951 822 (appel gratuit)
- **E-mail** : [info@agedcarequality.gov.au](mailto:info@agedcarequality.gov.au)
- **Remplir un formulaire de contact en ligne**
- **Rédiger une lettre** : Aged Care Quality and Safety Commission, GPO Box 9819, dans votre capitale régionale.
- **Déposer une plainte** : (ouvertement, confidentiellement ou anonymement) :
  - en nous appelant au 1800 951 822
  - en nous écrivant une lettre ou un e-mail comme indiqué ci-dessus
  - en remplissant le formulaire de plainte de notre [page Web](#).

- en **discutant avec nos évaluateurs de la qualité** lorsqu'ils se rendent sur votre lieu de travail. Nos évaluateurs de la qualité s'entretiennent avec les personnes âgées recevant des soins et leurs représentants afin de comprendre les performances d'un prestataire. Ils examinent également des documents et interrogent le personnel pour étayer les évaluations. Un service doit fournir, dans la mesure du possible, un espace privé pour ces entretiens. Vous pouvez nous parler pendant que nous visitons votre service ou à un autre moment. Si vous ne vous sentez pas à l'aise pour parler à nos évaluateurs de la qualité sur votre lieu de travail, vous pouvez nous appeler et demander un entretien confidentiel hors site avec un évaluateur de la qualité, que ce soit en personne ou par téléphone.
- **Déposer une notification de Serious Incident Response Scheme (SIRS)** via le [portail My Aged Care](#), si cela fait partie de votre rôle et de vos fonctions. Si vous ne connaissez pas le SIRS, demandez à votre prestataire de vous informer et de vous former. De plus amples informations sont disponibles sur le [site Web de la Commission](#).

## **Vous avez besoin d'un interprète ?**

Si vous avez besoin d'un interprète pour nous parler, veuillez appeler le service de traduction et d'interprétation au **131 450** et demander la Commission pour la qualité et la sécurité des soins aux personnes âgées.

## **Ce qui se passe lorsque vous nous contactez**

Lorsque vous nous contactez pour déposer une plainte ou nous faire part de vos préoccupations, nous :

- écoutons vos préoccupations
- discutons des résultats souhaités
- expliquons ce que nous faisons et comment nous pouvons vous aider
- travaillons à une résolution aussi rapidement que possible
- lorsque nous le pouvons, communiquons le résultat à la fin de la procédure si vous l'avez demandé.

Si nous ne pouvons pas vous aider, nous vous donnerons des conseils sur la manière d'aborder le problème.

Le fait de nous contacter pour nous faire part de vos préoccupations ne répond pas, ni ne remplace, les obligations de déclaration prévues par la loi nationale sur la réglementation des praticiens de santé. Si vous êtes un praticien de santé agréé ou si vous employez un praticien de santé agréé, vous devez vous référer à l'Australian Health Practitioner Regulation Agency (Ahpra) pour connaître les obligations de déclaration. Visitez le [site Web d'Ahpra](#) pour plus d'informations.

## **Que faisons-nous des informations que nous recevons concernant des préoccupations relatives à la conduite d'un employé travaillant auprès de personnes âgées ?**

Le code de conduite pour les soins aux personnes âgées décrit la manière dont les prestataires de soins aux personnes âgées, leurs dirigeants (par exemple, les membres du conseil d'administration) et leurs employés (y compris les bénévoles) doivent se comporter et traiter les personnes âgées.

Il arrive que nous recevions des informations indiquant qu'une personne ne se comporte pas ou ne traite pas les autres conformément au code de conduite. Nous pouvons également recevoir des informations indiquant qu'une personne fournissant des soins aux personnes âgées n'est pas apte à travailler dans ce secteur.

Après avoir reçu les informations, nous :

### **• Faisons une évaluation**

Nous nous concentrons sur la sécurité, la dignité et la qualité des soins apportés aux Australiens âgés. Nous évaluerons les informations dont nous disposons et pourrions demander des informations supplémentaires afin de bien comprendre :

- la situation
- le risque pour la personne âgée
- la meilleure façon de réagir.

## • Répondre au problème

Notre réponse tient toujours compte de la gravité des risques encourus par ceux recevant des soins aux personnes âgées. Nous examinons la meilleure façon de s'assurer que les prestataires et leur personnel respectent le code et leurs autres responsabilités. Cela inclut la rapidité de réaction de ces personnes.

Nous pouvons :

- discuter du problème avec le prestataire ou le membre du personnel
- mener une enquête
- nous assurer que le prestataire prend des mesures pour gérer le risque.

Si nous constatons qu'un prestataire ou une personne a enfreint le code, nous pouvons prendre d'autres mesures de mise en conformité.

La manière dont nous recueillons et utilisons les informations personnelles est couverte par l'*Aged Care Quality and Safety Commission Act 2018* et l'*Aged Care Quality and Safety Commission Rules 2018*.

## Comment nous protégeons vos droits

Nous respectons vos droits en tant qu'employé(e) du secteur des soins aux personnes âgées. Si nous recevons des informations vous concernant qui soulèvent des questions ou des inquiétudes, avant de prendre une décision qui affecte vos droits, nous :

- vous ferons savoir que nous avons reçu des informations vous concernant
- vous aiderons à comprendre les questions soulevées par les informations que nous avons reçues
- vous donnerons la possibilité de poser des questions et de nous fournir d'autres informations
- vous donnerons la possibilité d'être entendu et de répondre à toute information négative avant que nous ne prenions une décision.

Si vous n'êtes pas satisfait de notre décision ou de la procédure, vous pouvez demander une révision.

Si vous n'êtes toujours pas satisfait de la manière dont nous avons traité vos informations, vous pouvez déposer une plainte :

- par le biais de notre page Web [Déposer une plainte](#)
- ou en nous appelant au **1800 951 822**.

Nous traiterons votre plainte de manière objective et impartiale, conformément à nos obligations légales.

Pour plus d'informations, lisez notre fiche d'information à l'intention des travailleurs du secteur des soins aux personnes âgées sur la manière dont nous appliquons l'[équité procédurale](#) dans le cadre du code de conduite, ainsi que notre bulletin d'information réglementaire sur la [procédure d'examen](#).

## Quand prendrons-nous contact avec vous ?

Nous pouvons vous contacter :

- pour nous aider à résoudre une plainte ou à évaluer une question grave
- si nous craignons que votre conduite ne soit pas conforme aux normes de comportement et de traitement des personnes recevant des soins, telles qu'elles sont définies dans le code de conduite.

## Comment nous protégeons vos données personnelles

Nous ne partagerons pas vos informations personnelles avec d'autres personnes ou organisations, sauf dans les cas suivants :

- lorsque vous nous donnez l'autorisation
- lorsque c'est autorisé ou requis par la loi
- lorsque cela répond à l'une des autres exceptions prévues par les principes australiens de protection de la vie privée.

Lisez notre formulaire d'[avis de prélèvement](#) pour plus de détails.

Décembre 2023



**Téléphone**  
1800 951 822



**Web**  
[agedcarequality.gov.au](http://agedcarequality.gov.au)



**Écrire à**  
Aged Care Quality and Safety Commission  
GPO Box 9819, dans votre capitale régionale