

- parvenant à un accord entre vous et le prestataire sur la manière dont il va résoudre le problème, en rétablissant votre relation avec lui et en faisant en sorte que cela ne se reproduise pas ;
- nous assurant que le prestataire de soins remplit ses obligations ;
- vous informant, vous et les personnes qui vous accompagnent, de la progression de votre réclamation et de notre processus de prise de décisions, si vous le souhaitez ;
- vérifiant que vous savez à qui transmettre votre réclamation si nous ne sommes pas en mesure de vous aider.

Conseils pour que votre réclamation aboutisse

Chaque situation est différente mais voici quelques conseils pour nous aider à répondre au mieux à votre réclamation :

- Exposez le plus clairement possible vos inquiétudes et les réponses que vous souhaitez que nous y apportions, en veillant à ce qu'elles restent raisonnables et proportionnées.
- Fournissez-nous autant d'informations que possible, dans les meilleurs délais.
- Précisez, le cas échéant, tout ce que vous avez fait pour exprimer vos inquiétudes.
- Indiquez tous besoins d'accessibilité pour que nous puissions au mieux vous aider.
- Traitez-nous avec courtoisie et respect.
- N'hésitez pas à tout moment à nous dire ce que vous pensez de nos services.

Quelles sont les aides disponibles ?

L'OPAN (Older Persons Advocacy Network) est le Réseau de défense des droits des personnes âgées, un service gratuit de défense des droits et d'accompagnement. Il saura être à l'écoute de vos préoccupations et vous aider car il peut :

- vous informer sur vos droits ;
- vous conseiller sur la manière de formuler votre avis ou votre réclamation auprès de votre prestataire de soins ;
- communiquer votre avis ou déposer une réclamation auprès de votre prestataire en votre nom.

Les défenseurs des droits ne dépendent pas de la Commission. Ils préservent la confidentialité de vos informations et vous demanderont toujours votre autorisation avant d'agir.

Si vous nous y autorisez, nous pouvons appeler une agence de défense des droits pour vous, lui expliquer vos difficultés et lui demander à ce qu'elle vous rappelle.

Contacter la Commission, c'est facile et gratuit.



Par téléphone
1800 951 822



Sur Internet
agedcarequality.gov.au



Par la poste
Aged Care Quality and Safety Commission
GPO Box 9819, dans la capitale de votre État ou Territoire.



Australian Government

**Aged Care Quality and
Safety Commission**

French | Français

Engage
Empower
Safeguard



Un prestataire, agent ou responsable de soins aux personnes âgées est-il pour vous source d'inquiétude ?

La Commission de la sécurité et de la qualité des soins aux personnes âgées peut vous aider.

Notre rôle est de protéger les droits, le bien-être et les intérêts des personnes âgées bénéficiant de services de soins financés par le gouvernement australien.

L'Énoncé des droits expose les droits dont disposent les personnes âgées recevant des soins d'un prestataire agréé (financé) en vertu de la loi relative aux soins aux personnes âgées. Il s'agit, entre autres, du droit de formuler une réclamation, d'être traité avec dignité et respect et de recevoir des soins aux personnes âgées sûrs, de qualité et qui répondent à leurs besoins. Qu'il s'agisse de soins à domicile ou dans des maisons de retraite, les personnes âgées ont toutes les mêmes droits.

Quelle aide pouvons-nous apporter ?

Si la manière dont vous recevez des soins ou des services est pour vous source d'inquiétude, nous pouvons vous aider. Vous pouvez déposer une réclamation ou nous donner votre avis à propos d'un prestataire, agent ou responsable de soins aux personnes âgées. Donner votre avis est une manière de nous faire part de vos inquiétudes sans pour autant être impliqué dans la façon dont nous allons les traiter.

Par exemple, des usagers nous ont sollicités afin d'exprimer leurs inquiétudes à propos de :

- la qualité des repas ;
- l'absence d'administration des bons médicaments aux bons moments ;
- le traitement par le personnel ;
- un sentiment d'absence de participation à la prise des décisions concernant les options de soins ;

- les frais et tarifs ;
- un prestataire ou un agent n'ayant pas agi dans le respect des droits d'une personne âgée ;
- incidents ayant donné lieu à des situations malencontreuses.

Qui peut déposer une réclamation ou exprimer son avis ?

Tout le monde peut faire part de ses commentaires et déposer une réclamation. Si des soins apportés à une personne âgée sont pour vous source de préoccupation, il convient tout d'abord d'en parler avec elle.

Est-ce vraiment indiqué de faire une réclamation ou de donner son avis ?

Oui. La sécurité et le bien-être des bénéficiaires de soins aux personnes âgées sont importants et protégés par la loi. Les réclamations et les avis améliorent la qualité et renforcent la sécurité des services aux personnes âgées.

Nos services de réclamations sont gratuits et accessibles. Les prestataires de soins ne peuvent pas pénaliser ou traiter quelqu'un différemment parce qu'il ou elle signale un problème.

Lorsque vous déposez une réclamation auprès de nous, vous :

- n'êtes pas dans l'obligation de nous fournir des informations permettant de vous identifier ;
- n'êtes pas dans l'obligation de fournir au prestataire l'identité de toutes les personnes mentionnées dans la réclamation ;
- bénéficierez de certains droits et de certaines protections si vous nous fournissez des informations sur un prestataire, agent ou responsable qui n'a pas respecté la loi relative aux soins aux personnes âgées ;

- pouvez prendre part au traitement de la réclamation, notamment être informé de sa progression si vous nous fournissez vos coordonnées.

Par où commencer ?

La première chose à faire est d'exprimer vos inquiétudes à votre prestataire de services, si vous le pouvez. C'est souvent la manière la plus simple de régler une réclamation.

Si vous ne souhaitez pas envisager cette possibilité, vous pouvez vous faire accompagner par des services de défense des droits. Vous pouvez toujours nous contacter car nous pouvons également vous aider.

Quelle aide pouvons-nous apporter ?

Nous nous engageons à ce que les personnes âgées soient acteurs de leurs soins. Si vous formulez une réclamation ou une opinion, nous collaborerons avec vous et le prestataire de soins pour qu'elle soit comprise et que celui-ci agisse conformément à l'Énoncé des droits.

Selon l'objet de votre réclamation, nous pouvons vous aider en :

- étant à l'écoute de vos inquiétudes et en vous expliquant vos droits ;
- précisant notre rôle et l'aide que nous pouvons vous apporter ;
- examinant ce qui vous contrarie et l'effet que cela a sur vous afin de vous proposer une réponse proportionnée ;
- vous mettant en relation avec un service gratuit de défense des droits qui pourra vous aider ;
- comprenant ce que vous souhaiteriez que le prestataire change dans sa manière de dispenser les soins ;