



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

Vous pouvez agir. Si les soins aux personnes âgées dont vous ou une autre personne bénéficiez sont pour vous source de préoccupations, vous pouvez nous en parler ou en parler à votre prestataire.

Vous avez le droit de déposer une réclamation. Nous vous invitons tout d'abord à discuter de vos préoccupations avec votre prestataire de services ou à lui adresser une réclamation. C'est souvent le moyen le plus simple et le plus rapide de régler les difficultés et cela lui donne la possibilité d'améliorer ses services. Vous n'avez aucune raison d'éprouver de la gêne lorsque vous déposez une réclamation car il n'y a rien de mal à cela.

La personne à contacter au sein du service est :

Si cette démarche vous met mal à l'aise ou si vous n'obtenez pas de votre prestataire qu'il règle une réclamation, contactez la **Commission de la sécurité et de la qualité des soins aux personnes âgées au 1800 951 822** pour une aide et des conseils gratuits. 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. Si vous le souhaitez, vous pouvez vous exprimer de manière confidentielle et anonyme.

Si vous avez besoin d'être accompagné dans cette démarche, un défenseur des droits peut vous aider gratuitement. Appelez l'OPAN (Older Persons Advocacy Network), le Réseau de défense des droits des personnes âgées, au **1800 700 600**, une ligne téléphonique de défense des droits des usagers de soins aux personnes âgées (Aged Care Advocacy Line).

Si vous avez besoin des services d'un interprète pour échanger avec nous, appelez le service d'interprétation et de traduction au **131 450**.



Téléphone
1800 951 822



Courriel
info@agedcarequality.gov.au



Internet
agedcarequality.gov.au



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